



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ειρήνη Παπαμιχάλη

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ειρήνη Παπαμιχάλη, ΑΜ:21031

Επιβλέπων: Αλεξόπουλος Ανδρέας, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Αιγάλεω, 2023



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



ELECTRONIC GOVERNANCE IN GREECE

Irini Papamichali, A.M.:21031

Supervisor: Andrew Alexopoulos, Assistant Professor, University of West Attica,
Department of Accounting and Finance

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of
West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public
Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2023



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 04/05/2023



Α/α	ΟΝΟΜΑΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Ανδρέας Αλεξόπουλος	Επικουρος Καθηγητής Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
2	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Χαρικλεια Βαβούρα	Μεταδιδακτορική Ερευνήτρια Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ειρήνη Παπαμιχάλη του Μιχαήλ, με αριθμό μητρώου 21031 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσια Οικονομική και Πολιτική του Τμήματος Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής 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 παραφρασμένες, 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».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι..... και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Η Δηλούσα



*** Όνομα Επώνυμο/Ιδιότητα**

Ψηφιακή Υπογραφή

*** Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**

Ευχαριστίες

Αρχικά ήθελα να ευχαριστήσω το Διδακτικό Προσωπικό του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» που μου έδωσαν την ευκαιρία να διευρύνω τις γνώσεις μου. Ιδιαίτερα ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ανδρέα Αλεξόπουλο για την καθοδήγηση του, τις καίριες συμβουλές του, καθώς και για την άψογη συνεργασία που είχαμε κατά τη διάρκεια της διπλωματικής μου εργασίας. Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στη μητέρα μου για την πολύτιμη συνδρομή της και γενικά την οικογένεια μου για την υποστήριξη τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου στο εν λόγω μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει το εργαλείο που έχει τη δυνατότητα να προάγει τη ψηφιακή δημοκρατία, την εξ αποστάσεως συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια διοίκηση, συνδυαστικά με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες της χώρας. Συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό του κράτους, στην παροχή υπηρεσιών αυξημένης ποιότητας, στην καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού, και στη μείωση κόστους και του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση σχετικών αιτημάτων.

Σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι να εξετάσει την ορθή λειτουργία και κατ' επέκταση την αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Για την πληρέστερη μελέτη του αντικειμένου η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε είναι η ενδεδειγμένη βιβλιογραφική ανασκόπηση και η πραγματοποίηση έρευνας μέσω συνεντεύξεων.

Παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει κατά καιρούς η συνολική εικόνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας παραμένει προβληματική. Η Δημόσια Διοίκηση εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από δαπανηρές, αφιλόξενες, χρονοβόρες υπηρεσίες, πολύπλοκες διαδικασίες, αδιαφάνεια και γραφειοκρατία. Εμπλέκεται πληθώρα φορέων, με αποτέλεσμα σπατάλη στην αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και αναποτελεσματικότητα λόγω επικαλύψεων και αντιφάσεων στον τρόπο που υποστηρίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες. Έργο της Ελληνικής Κυβέρνησης είναι να λάβει υπόψη της την διαθέσιμη τεχνολογία, τις διεθνείς καλές πρακτικές και να διδαχθεί από προηγούμενες επιτυχίες και αποτυχίες.

Η περίοδο της πανδημίας απέδειξε ότι ήταν επιτακτική ανάγκη για ψηφιακό μετασχηματισμό και λειτούργησε ως επιταχυντής του σχεδίου για μεταρρυθμίσεις του κράτους αλλά και για τη συμμετοχή των πολιτών σε αυτές. Η δημιουργία νέων δημόσιων εφαρμογών και η αναβάθμιση των υφιστάμενων, σηματοδοτεί μία νέα εποχή με οφέλη, αλλά και κινδύνους για την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Λέξεις Κλειδιά: Κράτος, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πολίτες, Δημόσιες Υπηρεσίες, Εξυπηρέτηση

Electronic Governance in Greece

Abstract

E-government can be the tool that has the potential to promote digital democracy, the remote participation of citizens in public administration combined with the provision of public services to the citizens of the country. It contributes to the modernization of the state, the provision of services of increased quality, the better utilization of available resources and human resources, and the reduction of costs and time required to complete relevant requests.

The purpose of this paper is to examine the proper operation and by extension the effectiveness of the implementation of Electronic Government in Greece in Public Structures. To draw the conclusions, the methodology followed is a thorough literature review and some interviews.

Despite the efforts that have been made from time to time, the overall picture of electronic governance in our country remains problematic. Public Administration is still characterized by costly, inhospitable, time-consuming services, complex procedures, opacity and bureaucracy. Multiple agencies are involved, resulting in wasted use of available resources and inefficiencies due to overlaps and contradictions in the way public services are supported. The task of the Greek Government is to take into account the current use of technology, the successful e-government actions of foreign countries and to learn from previous successes and failures.

The period of the pandemic proved to be imperative for digital transformation and acted as an accelerator of the plan for state reforms and citizen participation in them. The creation of new public applications and the upgrading of existing ones marks a new era with benefits, but also risks for the Greek public administration

Keywords: State, e-Government, Citizens, Public Services, Principles, Service

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	4
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	4
1.1. Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	4
1.2. Πλεονεκτήματα -Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
1.3. Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	7
1.4. Στόχος και Εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
1.5. Προβλήματα στην μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	12
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗ ΧΩΡΟ	12
2.1. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη	12
2.2. Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης	12
2.3. Η Ψηφιακή Πυξίδα	13
2.4. Η πρόοδος της ΕΕ στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	15
2.5. Ψηφιακή ταυτότητα για όλους τους Ευρωπαίους. Ηλεκτρονική ταυτοποίηση	16
2.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	22
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	22
3.1. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα	22
3.2. Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης	23
3.3. Ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	27
3.4. Θεσμικό –Νομικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	29

3.5.Στρατηγική και ενέργειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	31
3.6.Εμπλεκόμενοι Φορείς Υλοποίησης και Χρήσης	33
3.7.Η ανάλυση SWOT για την Ελλάδα	35
3.8.Covid-19, Επιταχυντής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	42
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	42
4.1.Ψηφιακή μεταρρύθμιση: η δύναμη της εξέλιξης	42
4.2.Πρόγραμμα Κλεισθένης.....	43
4.3.Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ).....	44
4.4.Πρόγραμμα «Πολιτεία»	45
4.6.Διαδικτυακή πύλη (ΕΡΜΗΣ).....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	51
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	51
5.1.Διαθέσιμες Ψηφιακές Υπηρεσίες στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση	51
5.1.1.Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (e- gov.gr)	51
5.1.2.Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail).....	54
5.1.3.E-banking	55
5.1.4.E-business και e-commerce	57
5.1.5.E-health	58
5.2.Εφαρμογές στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	58
5.3.Εφαρμογές στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών Μεταφορών.....	61
5.4.Εφαρμογές στο Υπουργείο Οικονομικών	63

5.5.Εφαρμογές στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας	64
5.6.Εφαρμογές στο Υπουργείο Υγείας	67
5.7.Εφαρμογές στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού.....	68
5.8.Εφαρμογές στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.....	70
5.9.Εφαρμογές στο Υπουργείο Εσωτερικών	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	74
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	74
6.1.Καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και Ευρώπη	74
6.2.Κρίσιμα Ζητήματα Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	78
6.3.Αποτελέσματα από την Εφαρμογή της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	79
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	83
7.1.Μεθοδολογία Έρευνας.....	83
7.1.1Η έρευνα στους Πολίτες	83
7.1.2Η έρευνα στα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.....	86
7.2.Περιορισμοί Έρευνας.....	88
7.3.Προτάσεις μελλοντικής έρευνας.....	88
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	91
ΣΥΝΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ.....	91
8.1.Συμπεράσματα	91
8.2.Προτάσεις	93
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	95

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΦΜ Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΓΓΠΣΔΔ Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΔΟΥ Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΛΣΤΑΤ Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΗΔ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΚΕΔ Κέντρο Διαλειτουργικότητας
ΚΕΠ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΣ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ Κοινωνία της Πληροφορίας
Ν. Νόμος
ΠΗΔ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΠΣ Πληροφοριακά Συστήματα
ΤΚΠ Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας
ΤΠΕ Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας
ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΥΑΠ Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής
ΥΠΕΣ Υπουργείο Εσωτερικών
ΥΨΔ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΦΠΑ Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε δισεκατομμύρια ανέρχεται ο αριθμός των ανθρώπων στην Ελλάδα και στον υπόλοιπο κόσμο που είναι μέλη της κοινωνίας του διαδικτύου. Η πληροφορική δεν έχει να κάνει πλέον με τους υπολογιστές και τις δυνατότητες τους από άποψη υπολογιστικής ταχύτητας, αλλά με τον ίδιο τον τρόπο ζωής μας. Άνθρωποι από κάθε ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και κοινωνικό-οικονομική κατάσταση, μπαίνουν στο χώρο του διαδικτύου για να ενημερωθούν, να επικοινωνήσουν με άλλους ανθρώπους να συνδιαλεχθούν με υπηρεσίες αλλά και να δράσουν επιχειρηματικά. Η ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη έχει επιτρέψει την εμφάνιση νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων εξέχουσα θέση κατέχει η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment). Οι ραγδαίες εξελίξεις που μας έχουν οδηγήσει στη Κοινωνία της Πληροφορίας και της γνώσης έχουν φέρει την Ελλάδα να συμμετέχει στο «παγκόσμιο χωριό».

Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα αυτής, αναφέρονται οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξή της, ο στόχος και τα εργαλεία της αλλά και τα προβλήματα που υπάρχουν για τη μετάβαση σε αυτήν.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον Ευρωπαϊκό και διεθνή χώρο, εξετάζεται η πρόοδος της ΕΕ στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αλλά και την ηλεκτρονική ταυτοποίηση που δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους Ευρωπαίους να έχουν ψηφιακή ταυτότητα.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και περιγράφεται το θεσμικό-νομικό πλαίσιο αυτής. Προκειμένου να αναπτυχθεί στην Ελλάδα ακολουθήθηκε μία συγκεκριμένη στρατηγική και απαιτήθηκαν ενέργειες τις οποίες υλοποίησαν διάφοροι φορείς. Λόγω του ότι η παρούσα εργασία έχει σχέση με το δημόσιο τομέα επιχειρείται η μελέτη της συμβολής της στον εκσυγχρονισμό, στην παραγωγικότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Με αφορμή τον Covid-19 που υπήρξε ο επιταχυντής της ψηφιακής μεταρρύθμισης δόθηκε η ευκαιρία να σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό να μελετηθούν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία, οι ευκαιρίες και οι απειλές στον ελληνικό χώρο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφονται βασικότερα επιχειρησιακά προγράμματα για τη μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όπως το πρόγραμμα Κλεισθένης, η Κοινωνία της Πληροφορίας, το πρόγραμμα «Πολιτεία», αλλά και σημαντικές δράσεις όπως το πρόγραμμα ARIADNI και η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται εκτενής παρουσίαση για τα σημαντικότερα υπουργεία και τις κομβικές υπηρεσίες τις οποίες αυτά παρέχουν. Ορισμένες από τις σημαντικότερες υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα είναι τα Κ.Ε.Π., το Taxis, το Γ.Ε.ΜΗ., ο Ε.Ο.Π.Π.Υ., ο ΕΥΔΟΞΟΣ κ.α.

Στο έκτο κεφάλαιο παρατίθενται καλές πρακτικές, συνέπεια της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών μέσων, της τεχνολογίας και ειδικότερα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία αφορά κυρίως τις υπηρεσίες αλλά κατά τα αποτελέσματα και προτάσεις που προκύπτουν από συνεντεύξεις πολιτών και στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης.

Το έβδομο κεφάλαιο περιλαμβάνει την έρευνα πεδίου, τη μεθοδολογία, τους περιορισμούς αυτής καθώς και προτάσεις μελλοντικής έρευνας.

Τέλος στο όγδοο παρατίθενται οι προτάσεις και τα συμπεράσματα που διεξήχθησαν από τη σχετική εργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1. Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάπτυξη αλλά και η χρήση του Διαδικτύου κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών έδωσε τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις και πολίτες για εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους μεταφορά της πληροφορίας ανεξάρτητα από τις αποστάσεις.

Από το 1994, που εξαπλώθηκε ευρέως η χρήση του Ίντερνετ μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προώθηση των προϊόντων του και την παροχή υπηρεσιών. Ακολουθώντας με τη σειρά τους την τάση αυτή οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν τα νέα εργαλεία των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών με αποτέλεσμα την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα αγγλικά: e-government, είναι η εισαγωγή των τεχνολογιών, πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ), στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Τοποθετώντας το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) δίνεται έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό εμπόριο, η ηλεκτρονική μάθηση κλπ αλλά και ευρύτερα στον μετασχηματισμό των επιχειρηματικών μοντέλων των οργανισμών.



Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι βέβαια κάτι περισσότερο από μία απλή εγκατάσταση συστημάτων υπολογιστών, προγραμμάτων αλλά περιλαμβάνει παρεμβάσεις στις διοικητικές λειτουργίες του κράτους οι οποίες είναι ικανές να προσφέρουν σε αυτό σημαντικά οφέλη (Ronchi, 2019). Η χρήση της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση αποσκοπεί στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, την εξοικονόμηση χρόνου και τη μείωση του κόστους. «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά μια από τις σπουδαιότερες μεταρρυθμίσεις του

δημόσιου τομέα, η οποία συνδέεται με τη συνολική προσπάθεια για αναβάθμιση της λειτουργίας του κράτους.» (Ρωσσίδης, 2014, p.252)

Στην παγκόσμια βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετοί ορισμοί που περιγράφουν την εννοιολογική οριοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2021) η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (eGovernment) ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών.

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα (2015), ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» αναφέρεται στην χρήση από τους διάφορους κυβερνητικούς τομείς της τεχνολογίας της πληροφορίας (όπως τα networks, Internet, mobile computing, κ.α.), η οποία έχει την ικανότητα να μετασχηματίζει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς του κράτους. Μέσω των τεχνολογιών αυτών, επιτυγχάνεται η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, η βελτίωση της αλληλεπίδρασης με τις επιχειρήσεις, η ενίσχυση των πολιτών μέσω της πρόσβασης στην πληροφορία, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, η μείωση της διαφθοράς και η αύξηση της διαφάνειας.

Η δημόσια διοίκηση μέσω της εφαρμογής των τεχνολογιών αυτών επιφέρει μεταβολές στις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, οι οποίες παραμένουν εύχρηστες, διαφανείς, σύννομες και υπεύθυνες η απαντά στην προσδοκία της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης.

1.2.Πλεονεκτήματα -Μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τη λειτουργία του Δημόσιου τομέα, των επιχειρήσεων και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Μπορεί να μειώσει το κόστος των δημόσιων υπηρεσιών, να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, να αυξήσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα τους.

Χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ελαττώνεται η άμεση επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου. Η διεκπεραίωση των διαδικασιών γίνεται σε λιγότερο χρόνο και η γραφειοκρατία μειώνεται με τη σύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους. Επίσης από τα κύρια

πλεονεκτήματα είναι η συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών, η προώθηση της δημοκρατίας, η ελάττωση της διαφθοράς και η απόδοση ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον δημόσιο τομέα είναι το γεγονός ότι εξαιτίας αυτοματοποιημένων διαδικασιών επιτρέπεται η αποδοτικότερη αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών. Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα θα επιφέρει δραστική μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες σε σχέση με παλαιότερες διαδικασίες συναλλαγής, καθώς η άντληση και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων από φορείς δημόσιας διοίκησης θα γίνεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα. Έτσι αυξάνεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα του δημόσιου λειτουργού, η οποία προκύπτει από την εξοικονόμηση χρόνου.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον πολίτη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ποιοτικότερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο από το κράτος όσο από τις επιχειρήσεις. Δίνει τη δυνατότητα σε αυτόν να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες όλο το εικοσιτετράωρο να μειώνεται ο χρόνος συναλλαγής και ο χρόνος διακπεραίωσης των υποθέσεων του. Εξαιτίας του ότι δεν απαιτείται φυσική παρουσία μειώνεται το κόστος συναλλαγής και η εξυπηρέτηση γίνεται καλύτερη και γρηγορότερη. Τέλος, ο πολίτης μπορεί να ελέγχει την πορεία των συναλλαγών του και να παρεμβαίνει μειώνοντας το χρόνο και τη γραφειοκρατία που τον ταλάνιζε τα παλαιότερα χρόνια λόγω μη σύνδεσης και επικοινωνίας των υπηρεσιών μεταξύ τους.

Για τον ιδιωτικό τομέα τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πάρα πολλά. Χρησιμοποιώντας τις ΤΠΕ οι επιχειρήσεις τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξοικονομούν χρόνο και μειώνουν το κόστος λειτουργίας τους, ενδεικτικά αναφέρουμε εργασίες όπως εγγραφές σε διάφορους δημόσιους τομείς, λήψη διάφορων πιστοποιητικών από δημόσιους φορείς (ασφαλιστική- φορολογική ενημερότητα), υποβολή δηλώσεων (Φ.Π.Α., Α.Π.Δ.). Έτσι επιτυγχάνεται η μείωση του λειτουργικού τους κόστους, απαραίτητο για τη βιωσιμότητα τους αλλά και τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Ωστόσο παρά τα πλεονεκτήματα υπάρχουν δυσκολίες που καθιστούν δύσκολη την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Βέβαια αυτές οι δυσκολίες τείνουν να εξαλειφθούν, αφού έχουν γίνει σημαντικά βήματα ώστε να επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο ωριμότητας σε τεχνολογίες που ολοένα και βελτιώνεται (Ρωσσίδης, 2021).

Αρχικά θα αναφέρουμε ότι υπάρχουν αρκετοί πολίτες που αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τα μέσα τεχνολογιών πληροφορικής με αποτέλεσμα να μην έχουν την ίδια δυνατότητα εξυπηρέτησης. Συνήθως πρόκειται για άτομα τα οποία ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες που δεν έχουν γνώση για το συγκεκριμένο εργαλείο ή άτομα που δεν έχουν τους απαραίτητους πόρους, όπως σύνδεση διαδικτύου ή ηλεκτρονικό υπολογιστή και πρέπει να απευθυνθούν σε κάποιον ειδικό για να ολοκληρώσουν τη διαδικασία. Σημαντικό είναι και το γεγονός ότι πολλοί πολίτες αποφεύγουν τη χρήση των τεχνολογικών μέσων, επειδή έχουν συνηθίσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο και νιώθουν μία δυσπιστία ως προς τα σύγχρονα εργαλεία.

Το τεχνολογικό επίπεδο σε εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς δημόσιους οργανισμούς είναι διαφορετικό όπως και μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων, μεγάλο μέρος των οποίων έχουν ελλιπή κατάρτιση σε συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, αυτές οι αδυναμίες δεν είναι αξεπέραστες με την προϋπόθεση, ότι θα αλλάξει η κουλτούρα τόσο των πολιτών, όσο και των δημοσίων λειτουργών με κατάλληλες προτάσεις και καλές πρακτικές. Ίσως το μοναδικό μειονέκτημα, το οποίο να είναι δύσκολο αντιμετωπίσιμο αποτελεί η δυσκολία διαμόρφωσης απόλυτα ασφαλών πληροφοριακών συστημάτων. Είναι ένα πρόβλημα που ακόμη και τεράστιες πολυεθνικές εταιρείες σε τομείς υψηλής τεχνολογίας, αδυνατούν να διαχειριστούν κατασκευάζοντας απόλυτα ασφαλή πληροφοριακά συστήματα, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται αρκετά ζητήματα επάνω σε αυτό (Ρωσσίδης, 2021).

1.3. Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Έχει παρατηρηθεί ότι στα περισσότερα ανεπτυγμένα κράτη έχει αναπτυχθεί η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) δηλαδή το σύνολο των επαγγελματικών κλάδων, οι οποίοι σχετίζονται με τη μελέτη, σχεδίαση, ανάπτυξη, υλοποίηση, συντήρηση και διαχείριση υπολογιστικών πληροφοριακών συστημάτων, και αποσκοπούν να ανασχεδιάσουν τις διαδικασίες αλλά και γενικά τη Δημόσια Διοίκηση (Αποστολάκης, 2008).

Ένας από τους σημαντικούς παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη μιας νέας Δημόσιας Διοίκησης ήταν η ανάπτυξη των ΤΠΕ και ιδιαίτερα η ανάπτυξη του διαδικτύου, καθώς μέσω αυτού είναι δυνατή η γρήγορη επικοινωνία μεταξύ πολιτών επιχειρήσεων, και Δημόσιων Οργανισμών, με πολύ χαμηλό κόστος. Μπαίνοντας στη ζωή των πολιτών το διαδίκτυο, αρχής γενομένης με το ηλεκτρονικό εμπόριο,

διαμόρφωσε τις προοπτικές ώστε οι πολίτες να ξεκινήσουν να εμπιστεύονται και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τον ευρύτερο Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα.

Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η παροχή αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η ανάγκη για μείωση των δαπανών οδήγησε το Δημόσιο να διαφοροποιήσει τα μοντέλα οργάνωσης με αποτέλεσμα με λιγότερους πόρους να μπορούν να παρέχουν βελτιωμένες υπηρεσίες. Το νέο μοντέλο οργάνωσης θα πρέπει να είναι διαφανές, να υπάρχει ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, να είναι αποδοτικό και να προσφέρει ποιότητα υπηρεσιών.

1.4.Στόχος και Εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι η χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους κυβερνητικούς οργανισμούς, και παράλληλα η εξασφάλιση των δημοκρατικών διαδικασιών στις σχέσεις μεταξύ της κοινωνίας των πολιτών, του ιδιωτικού τομέα και του κράτους. Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως το εργαλείο που προωθεί, τη συμμετοχή των πολιτών και την ψηφιακή δημοκρατία μέσω του διαδικτύου (Trasanidis, 2018).

Στο πλαίσιο αυτό την εποχή της πληροφορίας την οποία διανύουμε, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το μοντέλο διακυβέρνησης, που επιδιώκει μέσω της αξιοποίησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ την ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης του τόπου. Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι πολίτες δεν είναι μόνο οι αποδέκτες των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά μπορούν να διαμορφώνουν τις δημόσιες πολιτικές χάρη στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επίσης ως στόχο χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στους πολίτες, την διακίνηση αξιόπιστων πληροφοριών και τη βαθύτερη ενεργή συμμετοχή (Glyptis, 2020).

Οι κυβερνήσεις δημιουργούν κεντρικούς ιστότοπους από τους οποίους οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να βρουν δημόσιες πληροφορίες, να κατεβάσουν φόρμες και να επικοινωνήσουν με εκπροσώπους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση νοείται ως ένα δίκτυο οργανισμών που περιλαμβάνει δημόσιες και ιδιωτικές οντότητες, αφού στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν υπάρχουν ξεχωριστά όρια. Επομένως αρκετοί υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια διαδικασία που ενισχύει τις σχέσεις μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιας διοίκησης.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να συμμετέχουν σε ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες. Ένας από τους στρατηγικούς άξονες της ελληνικής στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τα έτη 2014- 2020 ήταν το Ελληνικό Δημόσιο να υιοθετήσει πολιτικές και επιχειρηματικές πρακτικές που να προάγουν την ψηφιακή ένταξη και τη συμμετοχή των πολιτών (Πομπόρτσος Α.2017). Ωστόσο, η Ελλάδα παρουσιάζει χαμηλές επιδόσεις στις ψηφιακές δεξιότητες και τη χρήση ΤΠΕ και έχει κατά μέσο όρο απόδοση στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε σύγκριση με τις άλλες χώρες της ΕΕ (Sepasgozar, etal., 2019).

1.5.Προβλήματα στην μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η χώρα μας κατά τη μετάβαση προς το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα όπως:

1. Στο πεδίο του στρατηγικού σχεδιασμού:
 - η απουσία πολιτο-κεντρικής προσέγγισης
 - το κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική και την υλοποίηση
 - η υλοποίηση από τη βάση αλλά και η σχεδίαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την κορυφή
 - η έλλειψη συνέχειας στη δημόσια διοίκηση
 - ο αναποτελεσματικός σχεδιασμός διεργασιών
2. Στα δομικά χαρακτηριστικά της δημόσιας διοίκησης:
 - το προβληματικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο
 - οι πολλαπλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες
 - η ασάφεια στην συμμετοχή αρμοδίων φορέων
 - η εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου για την προστασία προσωπικών δεδομένων
3. Στην διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού:
 - η έλλειψη κατάρτισης του προσωπικού
 - η μη συνεργασία νομικών, τεχνικών υπηρεσιών και υπαλλήλων μεταξύ τους
 - η επικρατούσα κουλτούρα
4. Στη διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων:
 - η χρηματοδότηση των έργων πολλές φορές δεν προβλέπει και τη συντήρησή τους
 - οι χρονοβόρες διαδικασίες προμηθειών
 - τα απαρχαιωμένα συστήματα
 - η απουσία κοινών αρχών σχεδιασμού των έργων Πληροφορικής

➤ η μη αξιοποίηση πόρων

Ωστόσο, τα τελευταία 10 χρόνια τόσο η Ελλάδα όσο και οι περισσότερες ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, έχουν σε σημαντικό βαθμό υιοθετήσει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που χρησίμευσαν ως βάση για την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗ ΧΩΡΟ

2.1. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Ένα από τα οράματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι, η διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αν όχι σε όλους στους περισσότερους τομείς της δημόσιας διοίκησης. Αποτελεί το εργαλείο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, των επιχειρήσεων, την ποιοτική δημόσια διοίκηση, τη διαφάνεια στις οποιοσδήποτε συναλλαγές, τις βέλτιστες παρεχόμενες υπηρεσίες, τη συμμετοχή των πολιτών και μέσω όλων αυτών την προάσπιση της δημοκρατίας . Βέβαια για να πραγματοποιηθούν όλα αυτά πρέπει να αντιμετωπιστούν τα εξής παρακάτω θέματα, από τις χώρες – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης: (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2021)

- Η ασφάλεια στην επεξεργασία των πληροφοριών στον ψηφιακό μετασχηματισμό.
- Η ύπαρξη στρατηγικού σχεδιασμού αφού πρώτα ερευνηθούν οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- Η ένταξη ενδιάμεσοι φορείς είτε ιδιωτικοί είτε δημόσιοι, στον κύκλο της παρεχόμενης υπηρεσίας,
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να λειτουργεί ως εργαλείο για τη διευκόλυνσή του πολίτη στην πράξη, καλλιεργώντας παράλληλα την ανάλογη κουλτούρα.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν διεισδύσει δυναμικά στη ζωή μας στη καθημερινότητά μας, στις συναλλαγές μας με το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

2.2. Ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, κατά τη διάρκεια της λεγόμενης ψηφιακής δεκαετίας, αυτό που θα επιδιώξει θα είναι ένα ανθρωποκεντρικό, βιώσιμο όραμα για την ψηφιακή κοινωνία. Η ψηφιακή κοινωνία και οι ψηφιακές τεχνολογίες φέρνουν νέους τρόπους μάθησης, ψυχαγωγίας, εργασίας, εξερεύνησης και εκπλήρωσης φιλοδοξιών αλλά και νέες ελευθερίες και δικαιώματα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2021).

Το πρόγραμμα πολιτικής με τίτλο: «Πορεία προς την ψηφιακή δεκαετία» (Path to the Digital Decade) θέτει συγκεκριμένους ψηφιακούς στόχους για την Ένωση έως το τέλος του 2030.

Καθορίζει μια νέα μορφή διακυβέρνησης με τα κράτη μέλη, μέσω ενός μηχανισμού ετήσιας συνεργασίας μεταξύ των θεσμικών οργάνων της Ένωσης και των κρατών μελών, ώστε να διασφαλίζεται ότι η Ένωση επιτυγχάνει από κοινού τους στόχους της. Για να επιτευχθούν οι στρατηγικές επιδιώξεις της Ψηφιακής Δεκαετίας τέσσερα είναι τα σημεία που επικεντρώνονται οι δράσεις της Ε.Ε.: Πρώτον οι ψηφιακές δεξιότητες του συνόλου των πολιτών, δεύτερον ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων, τρίτον οι ασφαλείς και βιώσιμες ψηφιακές υποδομές και τέταρτον η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών.

Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη θα συνεργαστούν και θα προτείνουν εθνικούς στρατηγικούς οδικούς χάρτες, που θα περιγράφουν τις εθνικές τους τροχιές και δράσεις για την επίτευξη των στόχων, συμπεριλαμβανομένων των προγραμματισμένων ρυθμιστικών μέτρων και επενδύσεων.

2.3.Η Ψηφιακή Πυξίδα

Το πρόγραμμα πολιτικής για την Ψηφιακή Δεκαετία βασίζεται στην Ψηφιακή πυξίδα. Η ψηφιακή πυξίδα χρησιμοποιεί τα τέσσερα σημεία της πυξίδας για να προσδιορίσει τους κύριους στόχους (European Commission, 2021):

- έναν πληθυσμό με ψηφιακή εξειδίκευση
- ασφαλείς και βιώσιμες ψηφιακές υποδομές
- ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων
- ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών

Η πανδημία Covid-19 επηρέασε ριζικά τον ρόλο της ψηφιοποίησης για την κοινωνία, την οικονομία και επιτάχυνε παράλληλα τον ρυθμό ανάπτυξης της. Οι ψηφιακές τεχνολογίες έγιναν πλέον αναγκαίες σε διάφορους τομείς όπως στην εργασία, στη μάθηση, στην ψυχαγωγία, στις υπηρεσίες υγείας και στον πολιτισμό.

Τον Σεπτέμβριο του 2020 η πρόεδρος Ursula Von der Leyen στην ομιλία της, ανακοίνωσε ότι είναι η στιγμή για την Ευρώπη να ηγηθεί στην ψηφιοποίηση και πως χρειάζεται ένα κοινό σχέδιο για την ψηφιακή Ευρώπη, το οποίο να θέτει ξεκάθαρους στόχους για το 2030. Για παράδειγμα, στόχους σχετικά με την συνδεσιμότητα, τις δεξιότητες και τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, θα πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένες αρχές για τη διασφάλιση του απορρήτου και της συνδεσιμότητας, την ελευθερία του λόγου, την ελεύθερη ροή δεδομένων και της κυβερνοασφάλειας (European Commission, 2020, European Commission, 2021).

Όπως προαναφέρθηκε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όρισε τέσσερα βασικά σημεία γύρω από τα οποία αναπτύσσεται η Ψηφιακή Πυξίδα.

Ο πρώτος πυλώνας βασίζεται στην ψηφιακή εξοικείωση των πολιτών και την κατάρτιση επαγγελματιών στις ψηφιακές τεχνολογίες. Το σχέδιο δράσης θέτει ως στόχο το 80% των ενηλίκων να κατέχει βασικές ψηφιακές δεξιότητες μέχρι το τέλος του 2030. Στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων έως το 2030, τρεις στις τέσσερις εταιρείες θα πρέπει να χρησιμοποιούν υπηρεσίες νεφοϋπολογιστικής (cloud computing), μαζικά δεδομένα (big data) και τεχνητή νοημοσύνη.(Φακούδη 2021)

Με την εκπλήρωση αυτού του στόχου, οι πολίτες θα είναι σε θέση να διευκολύνουν τη ζωή τους μειώνοντας το χρόνο διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους, να εντοπίζουν περιπτώσεις παραπληροφόρησης και να προστατεύονται από διαδικτυακές απάτες. Επιπλέον, το εργατικό δυναμικό θα μπορεί να αποκτήσει εξειδικευμένες ψηφιακές δεξιότητες, οι οποίες θα βοηθήσουν στην εύρεση ποιοτικών θέσεων εργασίας.

Ανησυχία της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελεί ο χαμηλός αριθμός εξειδικευμένων ατόμων στις ΤΠΕ (7,8 εκατομμύρια για το έτος 2019) καθώς και οι σοβαρή ανισορροπία μεταξύ των δύο φύλων (έναν στους έξι ειδικούς των ΤΠΕ είναι γυναίκες). Φιλοδοξία της ΕΕ έως το 2030 είναι οι εξειδικευμένοι στις ΤΠΕ να φτάσουν στα 20 εκατομμύρια και να δοθεί έμφαση στην ισορροπία μεταξύ των δύο φύλων (European Commission, 2021).

Ο δεύτερος αφορά τις υποδομές (Infrastructures). Η Ευρώπη στοχεύει σε βιώσιμες ψηφιακές υποδομές που σχετίζονται με την συνδεσιμότητα, την επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων και την μικροηλεκτρονική. Έως το 2030 όλα τα νοικοκυριά στην ΕΕ θα πρέπει να διαθέτουν εξαιρετικά υψηλή συνδεσιμότητα it, η οποία θα επιτευχθεί κυρίως μέσω δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας συμπεριλαμβανομένου του 5g ενώ παράλληλα γίνεται πρόβλεψη και για ανάπτυξη δικτύων 6g. Παράλληλα, η ΕΕ στοχεύει τα κέντρα δεδομένων και οι υποδομές υπολογιστικού νέφους να γίνουν πιο αποδοτικές και φιλικές προς το περιβάλλον, χρησιμοποιώντας μάλιστα το ενεργειακό πλεόνασμα αυτών για θέρμανση σπιτιών, επιχειρήσεων και δημόσιων χώρων (European Commission, 2021).

Ο τρίτος είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων (Business). Στην διάρκεια της πανδημίας κρίθηκε απαραίτητο για αρκετές επιχειρήσεις να εφαρμόσουν ψηφιακές τεχνολογίες. Μέχρι το 2030, οι ψηφιακές τεχνολογίες όπως το 5G, το διαδίκτυο των πραγμάτων (internet of things), το edge computing, η τεχνητή νοημοσύνη, η ρομποτική και η επαυξημένη πραγματικότητα θα αποτελούν την βάση

για νέα προϊόντα, νέες διαδικασίες κατασκευής και νέα επιχειρηματικά μοντέλα. Σε αυτό το πλαίσιο, η Ευρώπη μέσω της νέας στρατηγικής στοχεύει να ενισχύσει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και να διασφαλίσει μια δίκαιη και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία. Φιλοδοξία της Ευρώπης μέχρι το 2030 είναι: Οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους και τεχνητή νοημοσύνη σε ποσοστό 75% ενώ το 90% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων να υιοθετήσουν ψηφιακές τεχνολογίες σε βασικό τουλάχιστον επίπεδο (European Commission, 2021).

Ο τέταρτος είναι η ψηφιοποίηση Δημόσιων Υπηρεσιών (Government). Μέχρι το 2030, στόχος της Ευρώπης είναι να διασφαλιστεί ότι οι δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο θα είναι προσβάσιμες για όλους τους πολίτες και για όλες τις κοινωνικές ομάδες. Επιπλέον, οι φιλικές προς τον χρήστη υπηρεσίες θα επιτρέπουν στους πολίτες όλων των ηλικιών και στις επιχειρήσεις να επηρεάζουν την κατεύθυνση και τα αποτελέσματα των κυβερνητικών δραστηριοτήτων και να βελτιώνουν τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η Ευρώπη στοχεύει στην δημιουργία ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες θα αλληλοεπιδρούν απρόσκοπτα μέσω προηγμένων δυνατοτήτων, όπως η τεχνητή νοημοσύνη και η εικονική πραγματικότητα. Παρά την αυξανόμενη διαδικτυακή χρήση δημόσιων υπηρεσιών, οι υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά είναι συχνά υποτυπώδεις και γι' αυτόν τον λόγο σχεδιάζεται και ριζική αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν οι πολίτες, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημοκρατικοί θεσμοί μεταξύ τους. Σε σχέση με όλα τα παραπάνω, φιλοδοξία της Ευρώπης είναι μέχρι το 2030, να παρέχονται βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε ποσοστό 100%, όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε ιατρικά μητρώα και τέλος, τουλάχιστον το 80% των ευρωπαίων πολιτών να κάνουν χρήση της ψηφιακής ταυτότητας (European Commission, 2021).

2.4.Η πρόοδος της ΕΕ στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Με ελάχιστες εξαιρέσεις, οι χώρες στο χαμηλότερο άκρο της κλίμακας επιδόσεων έχουν βελτιωθεί, μειώνοντας έτσι το χάσμα μεταξύ των πρωτοπόρων και των υστερούντων. Οι διαφορές στη διακύμανση της παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σε διαφορετικά διοικητικά επίπεδα εντός μιας χώρας μειώνονται επίσης. Η διαφορά μεταξύ της διαδικτυακής διαθεσιμότητας σε εθνικό και τοπικό επίπεδο ανέρχεται πλέον σε 12 ποσοστιαίες μονάδες, σε σύγκριση με 20 ποσοστιαίες μονάδες

πριν από δύο χρόνια. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν άλλα κενά , όπως οι διαφορές στη διαθεσιμότητα στο Διαδίκτυο μεταξύ των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις και των υπηρεσιών που στοχεύουν πολίτες.

Ένα από τα βασικά εμπόδια για τη διασυνοριακή χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών είναι τα προβλήματα πρόσβασης σε διαδικασίες που απαιτούν έλεγχο ταυτότητας. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022)

2.5.Ψηφιακή ταυτότητα για όλους τους Ευρωπαίους. Ηλεκτρονική ταυτοποίηση

Η ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα αποτελεί ένα εργαλείο διαθέσιμο σε εφαρμογές ,θα είναι διαθέσιμη στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ. και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για διαδικτυακές και μη δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες σε όλη την ΕΕ. για:(Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2022)

- ταυτοποίηση εντός και εκτός διαδικτύου
- αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών που παρέχονται από κυβερνήσεις, και ιδιωτικές πηγές π.χ. ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια
- αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών που παρέχονται από αξιόπιστη χρήση των πληροφοριών για την επιβεβαίωση του δικαιώματος διαμονής, εργασίας ή σπουδών σε συγκεκριμένο κράτος μέλος

Οι περιπτώσεις που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα είναι:

- χρήση δημόσιων υπηρεσιών, όπως αίτηση για πιστοποιητικό γέννησης, δήλωση αλλαγής διεύθυνσης
- άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού
- υποβολή φορολογικών δηλώσεων
- υποβολή αίτησης για εγγραφή σε πανεπιστήμια σε άλλο κράτος μέλος
- αποθήκευση ιατρικής συνταγής που έχει ισχύ οπουδήποτε στην Ευρώπη
- απόδειξη της ηλικίας
- check-in σε ξενοδοχείο

Ένα παράδειγμα χρήσης της ευρωπαϊκής ψηφιακής ταυτότητας είναι μια αίτηση για τραπεζικό δάνειο. Η υποβολή αίτησης για τραπεζικό δάνειο είναι μια διαδικασία που περιλαμβάνει πολλά στάδια, από τη διεξαγωγή διά ζώσης συναντήσεων έως τη συγκέντρωση και την υπογραφή όλων των εγγράφων σε έντυπη μορφή. Χρησιμοποιώντας την ευρωπαϊκή ψηφιακή ταυτότητα, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τα έγγραφα που είναι αποθηκευμένα τοπικά στο ψηφιακό του πορτοφόλι και στη συνέχεια, δημιουργούνται και αποστέλλονται με ασφάλεια ψηφιακά έγγραφα για επαλήθευση στην τράπεζα.

Με την ηλεκτρονική υπογραφή οι υπηρεσίες ταυτοποίησης και εμπιστοσύνης μπορούν να χρησιμοποιηθούν με νομική ισχύ σε όλη την ΕΕ χάρη στο πλαίσιο εμπιστοσύνης που δημιουργήθηκε με τον κανονισμό σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης (eIDAS). Αποτελούν βασικά εργαλεία για την οικοδόμηση της εμπιστοσύνης και την επίτευξη της ασφάλειας στην ψηφιακή ενιαία αγορά. Για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις θα βοηθήσει στο να υπογράφονται νομικά έγγραφα και ηλεκτρονικά μηνύματα χωρίς εκτύπωση, θα μειωθεί το κόστος και ο χρόνος μέσω εξορθολογισμένων διαδικασιών και θα συμβάλει στην καινοτομία των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eID) είναι ένα από τα εργαλεία για τη διασφάλιση της ασφαλούς πρόσβασης σε διαδικτυακές υπηρεσίες και την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών με ασφαλέστερο τρόπο.

Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση μπορεί να εγγυηθεί τη σαφή ταυτοποίηση ενός ατόμου και διασφαλίζει την παροχή της σωστής υπηρεσίας στο άτομο που το δικαιούται πραγματικά, για παράδειγμα για τραπεζικούς σκοπούς. Ωστόσο, η έλλειψη κοινής νομικής βάσης εμπόδισε τα κράτη μέλη να αποδεχτούν συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης που εκδίδονται σε άλλα κράτη μέλη. Η ανεπαρκής διασυνοριακή διαλειτουργικότητα των εθνικών συστημάτων εμποδίζει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επωφεληθούν πλήρως από μια ψηφιακή ΕΕ.

Η Επιτροπή έθεσε μια σειρά από ορόσημα και στόχους για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στην ανακοίνωσή της για το 2030. Για παράδειγμα όλοι οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικά ιατρικά αρχεία, όλες οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο και το 80% των πολιτών θα πρέπει να χρησιμοποιεί λύση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2021)

2.6. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο

Οι πρώτες προσπάθειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συναντώνται περίπου μία εικοσαετία πριν σε εκθέσεις διεθνών οργανισμών, όπως ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών - ΟΗΕ, η Παγκόσμια Τράπεζα και ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης - ΟΟΣΑ (ΕΚΚΕ, 2017). Σύμφωνα με αυτές διαπιστώνεται η αναγκαιότητα της μετάβασης στη ψηφιακή εποχή, και δίνονται κατευθυντήριες οδηγίες για την αναδιοργάνωση φορέων και υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, την ψηφιακή εκπαίδευση και την παροχή ευκαιριών πρόσβασης στα ψηφιακά μέσα για όλους. Οι ΗΠΑ είναι ο πρωταγωνιστής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τις τελευταίες δεκαετίες. Το 1993 ιδρύθηκε το κυβερνητικό πρόγραμμα National Performance Review (NPR) με σκοπό τη χρήση νέων τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα και στις παρεχόμενες υπηρεσίες (Μοσχοπούλου, 2018). Υπενθυμίζεται, ότι το internet, πρωτοεμφανίστηκε στις ΗΠΑ το 1969, αρχικά με έναν μικρό αριθμό χρηστών όπως ερευνητές και επιστήμονες. Αξιοσημείωτη βέβαια και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Καναδά, η οποία αναδείχθηκε ψηφιακός πρωταθλητής αφού από το 2004, το 51% των πολιτών χρησιμοποιούσε τις κυβερνητικές ιστοσελίδες, ενώ στον υπόλοιπο κόσμο μόλις το 30% (Κώτσογλου, 2013).

Τόσο ο ΟΟΣΑ όσο και η Ευρωπαϊκή Ένωση υποστηρίζουν την προσπάθεια των Κυβερνήσεων για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, αναβαθμίζοντας την ποιότητα των ψηφιακών υπηρεσιών και βάζοντας τη στην καθημερινότητα των πολιτών

Στην Αυστραλία παρατηρείται η χρήση προηγμένων ψηφιακών συστημάτων στην παροχή υπηρεσιών. Είναι αξιοπρόσεκτη η μεταβολή τις τελευταίες δεκαετίες στις κρατικές υπηρεσίες της συγκεκριμένης χώρας-ηπείρου (Henninger, 2018). Μέχρι τη δεκαετία του 1980 υπήρχε η κουλτούρα της «μυστικότητας» σε άτομα που χειρίζονταν κρατικές πληροφορίες και οι νόμοι περί απορρήτου επέβαλλαν υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας, με αποτέλεσμα να παρέμβαιναν στην ελευθερία της πληροφορίας και κατά συνέπεια της έκφρασης. Σύμφωνα με την Henninger οι μεταρρυθμίσεις των ετών 2009-2010 ήταν αυτές που άλλαξαν τη νοοτροπία της «μυστικότητας» στην Κυβέρνηση της Αυστραλίας. Σύμφωνα με το δείκτη ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών (2018) Αυστραλία το 2018 κατετάγη 2η ανάμεσα σε 193 χώρες σύμφωνα. Μάλιστα, κατά την covid αλλά και

την εποχή μετά-covid, επιταχύνθηκε η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξελιγμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών σε πολλούς τομείς δραστηριότητας.

Στην Ασία παρά τη σημαντική ανομοιογένεια που παρατηρείται στην Ασιατική ήπειρο, ορισμένα κράτη αποτελούν ηγετικές δυνάμεις στον ψηφιακό χώρο. Η Ιαπωνία, η Νότιος Κορέα και τελευταία η Κίνα είναι υπολογίσιμοι ψηφιακοί εταίροι για τις υπόλοιπες χώρες της Ασίας και όχι μόνο. Ειδικά η Νότιος Κορέα από το 2010 και μετά αναδεικνύεται στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως μία από τις κορυφαίες χώρες διεθνώς, και καταλαμβάνει την πρώτη θέση σε δείκτες Πληροφορικής και Τεχνολογίας, Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών αλλά και Ψηφιακών Ευκαιριών της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών. Μάλιστα τα λεγόμενα ψηφιακά χωριά δηλαδή οικισμοί που βρίσκονται στην ενδοχώρα και η κυβέρνηση τους έχει εξοπλίσει ηλεκτρονικά, βελτιώνοντας έτσι τις καθημερινές επαγγελματικές και άλλες δραστηριότητες των κατοίκων τους έγιναν η αφορμή η Νότιος Κορέα να κατακτήσει βραβείο από τον ΟΗΕ. Βήματα προόδου έχουν γίνει και στη Σιγκαπούρη όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται από το 2004, και έχει καταστήσει διαθέσιμο on line στους πολίτες, το σύνολο σχεδόν του Δημόσιου Τομέα της, ενώ το 2006 η on line υποβολή δηλώσεων φόρου και το σύστημα πληρωμών στην Ταϊβάν είναι μια δημοφιλής υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κώτσογλου, 2013).

Όσον αφορά την Αφρική πρόκειται για τον αντίποδα των ψηφιακών “πρωταθλητών”, την ήπειρο όπου εκδηλώνεται το παγκόσμιο ψηφιακό χάσμα, δηλαδή η απόσταση μεταξύ ανεπτυγμένων-αναπτυσσόμενων χωρών και χωρών του τρίτου κόσμου στην εξοικείωση και χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας και ψηφιακών υπηρεσιών. Η μαύρη ήπειρος απέχει κατά πολύ από το να σχεδιάσει και να εφαρμόσει αποτελεσματικά πολιτικές υπέρ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού να μην έχει κάποια επαφή με τις ΤΠΕ, π.χ. με την κινητή τηλεφωνία και το διαδίκτυο,. Σύμφωνα με έκθεση του 2015 της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών-International Telecommunication Union (ITU) οι χρήστες του διαδικτύου σε μεγάλο μέρος της αφρικανικής ηπείρου κυμαίνονταν σε ποσοστά από 0% έως 40%. Όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία, οι κάτοικοι των χωρών της Αφρικής χρησιμοποιούν τις απλές συσκευές εμβέλειας 2G που δεν παρέχουν την πρόσβαση στις όποιες ψηφιακές υπηρεσίες. Τον Σεπτέμβριο του 2021 υπήρξε μία σημαντική εξέλιξη, με την κινητοποίηση διεθνών φορέων και επιχειρηματικών παραγόντων για την επέκταση της χρήσης προηγμένων συσκευών στον πληθυσμό

(Ημερησία, 2021). Η κυβέρνηση της Γκάνας, το ίδρυμα World Wide Web, η Smart Africa, η Safarico και ο διεθνής όμιλος κινητής τηλεφωνίας καθόρισαν με τη συνεργασία τους τις απαραίτητες παρεμβάσεις για την δυνατότητα πρόσβασης σε ψηφιακές συναλλαγές, όσο το δυνατόν περισσότερων πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1. Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Η Ελλάδα διοικείται, ως προς την λειτουργία του ευρύτερου δημοσίου τομέα της, σε δύο επίπεδα, την Κεντρική Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση (Spanou, 2018a). Η Κεντρική Δημόσια Διοίκηση περιέχει όλα τα Υπουργεία και τους Δημόσιους Οργανισμούς, τις υπηρεσίες και τους κύριους φορείς του δημοσίου τομέα, όπου λειτουργεί η συνολική διαχείριση του κράτους. Η Τοπική Αυτοδιοίκηση της Ελλάδας, χωρίζεται σε 13 περιφέρειες και 332 δήμους, με ποικίλες αρμοδιότητες, όπως αυτές εξουσιοδοτούνται από το Κράτος. (Miliakou, etal., 2017).

Την τελευταία δεκαετία υπάρχει μεγάλη συζήτηση σχετικά με τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις του δημοσιονομικού και του δημοσίου τομέα, που θα βοηθήσουν τη χώρα να ξεπεράσει την πρωτότερη οικονομική κρίση και να βελτιώσει τη λειτουργία του κράτους. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε να εφαρμόζει το καλοκαίρι του 2011, ένα πρόγραμμα παροχής τεχνικής βοήθειας για την Ελλάδα. που στόχο είχε να υποστηριχθούν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις (Nitsi, Anastasatou And Katsikas, 2018).

Εστιάζοντας στις μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης, έγιναν σημαντικά βήματα βελτίωσης, όσον αφορά το λειτουργικό κόστος και τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, ωστόσο υπολείπονται ακόμα να επιτευχθούν κάποια σημαντικά στοιχεία για ένα σύγχρονο κράτος και μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, ως το κλειδί για την αειφόρο ανάπτυξη του δημοσίου τομέα της χώρας (Miliakou, etal., 2017).

Οι κύριες μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης κατά τη διάρκεια του 1ου προγράμματος οικονομικής προσαρμογής που τέθηκε σε πλήρη λειτουργία το 2013 με το Μητρώο Δημοσίων Υπαλλήλων και της Αρχής Ενιαίων Πληρωμών, αναφέρονται στο νόμο 3845/2010 και 4111/2013 με το Νόμο της Διαύγειας. Αυτοί οι νόμοι καθιέρωσαν μια νέα εποχή στη δημόσια διοίκηση, διότι για πρώτη φορά το ελληνικό κράτος θα μπορούσε να έχει συγκεκριμένη γνώση, σχετικά με τον αριθμό των ανθρώπων που πληρώνονται από το κράτος και το επίπεδο των μισθών τους. Ο στόχος είναι ότι κάθε δημόσιος υπάλληλος ή πρόσωπο που απασχολείται από το κράτος, θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένο ως εργαζόμενος στο δημόσιο τομέα.

Το έργο Διαύγεια επίσης, είναι μια πρωτοβουλία που επιχειρεί να καταστήσει το κράτος πιο διαφανές και υπόλογο προς τους πολίτες, δημοσιεύοντας στο Διαδίκτυο όλες τις σχετικές αποφάσεις των κυβερνητικών και διοικητικών αρχών. Ο στόχος είναι να μειωθεί η διαφθορά και να καταστούν οι αποφάσεις πιο προσιτές στους πολίτες, απαιτώντας τη δημοσιότητα της απόφασής της με έναν συγκεκριμένο αριθμό μεταφόρτωσης.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί πως στο πλαίσιο της ορθής λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα, αναφέρεται η Επανάδρυση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρυθμίσεων, αρμόδιο για τη στρατηγική και τον έλεγχο των μεταρρυθμίσεων στον Δημόσιο Τομέα (τον Δεκέμβριο του 2015). Επίσης, βασικοί νόμοι που ψηφίστηκαν από το Ελληνικό Κοινοβούλιο στο πλαίσιο της ορθής λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα, αποτελούν ο νόμος 4325/2015 για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας και των μέτρων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο νόμος 4354/2015 για το νέο σύστημα μισθών για τους δημόσιους υπαλλήλους, ο νόμος 4369/2016 για το σύστημα αξιολόγησης εργαζομένων στο δημόσιο τομέα, ο νόμος 4440/2016 για την κινητικότητα δημοσίων υπαλλήλων.

3.2.Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης

Υπάρχουν τέσσερις παράγοντες που οδήγησαν σταδιακά στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: οι ηλεκτρονικές καινοτομίες, η κοινωνία της πληροφορίας, η παγκοσμιοποίηση και η δημοκρατία.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα για μετασχηματισμό του τρόπου παροχής των υπηρεσιών σε τέσσερες ομάδες:

1. Στους πολίτες (Government to Citizens),
2. Στις επιχειρήσεις (Government to Business),
3. Μεταξύ των κυβερνήσεων (Government to Government),
4. Στο πλαίσιο της κυβέρνησης.

Για να πραγματοποιηθεί η μετάβαση από την παρούσα κατάσταση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να συντρέχουν οι κάτωθι προϋποθέσεις:

Η ύπαρξη οργανωμένων διαδικασιών από το κεντρικό κράτος το οποίο παρέχει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η καλή εσωτερική οργάνωση και δομή των οργανισμών συνετέλεσαν στη βελτίωση τους με την εισαγωγή και η χρήση των νέων τεχνολογιών

ενώ σε οργανισμούς χωρίς καλή εσωτερική οργάνωση έφεραν τα αντίθετα αποτελέσματα.

Το σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό, για να χειριστεί τα εισαχθέντα πληροφοριακά συστήματα και να εξυπηρετήσουν τους πολίτες. Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι σχετικά δύσκολη υπόθεση, αφού οι περισσότεροι αντιδρούν σε αλλαγές χωρίς μάλιστα την ύπαρξη κάποιων κινήτρων για την αποδοχή αυτών των τεχνολογιών.

Η χρήση υψηλών προτύπων τεχνολογιών, οι οποίες θα εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα.

Στην Ελλάδα, την τελευταία δεκαετία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ χρηματοδοτούνται από προγράμματα των Ευρωπαϊκών Ταμείων (Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006) και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013) παρείχαν τους πόρους για την λειτουργία τους. Ωστόσο η θέσπιση του νόμου 3979 / 2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ορόσημο για την ελληνική διοίκηση δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση δράσεων από Δήμους και Φορείς και περιγράφει ένα πλαίσιο για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε Πολίτες και Επιχειρήσεις διευκολύνοντας την εξυπηρέτηση και τη συμμετοχή των πολιτών.

Η ενότητα αυτή πραγματεύεται το ζήτημα της παραγωγικής, αποδοτικής και αποτελεσματικής εργασίας σε μια οικονομική Μονάδα. Το τρίπτυχο αυτό αποτελεί το κλειδί για την επιτυχή διεκπεραίωση των εργασιών και την ομαλή λειτουργία επιχειρήσεων και οργανισμών.

Η παραγωγικότητα επηρεάζεται από την εφαρμογή πρωτοποριακών ιδεών και νέων τεχνολογιών και επηρεάζει, με τη σειρά της, την οικονομική ανάπτυξη ενός κράτους. Η έννοια της αποδοτικότητας συνδέεται με τη χρήση των πόρων για την επίτευξη του επιθυμητού στόχου που έχει τεθεί. Ως αποτελεσματικότητα ορίζεται ο βαθμός στον οποίο η επιχείρηση ή ο οργανισμός επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Η προσέγγιση της επιθυμητής αποτελεσματικότητας δεν είναι μια αφηρημένη έννοια, αλλά προκύπτει από τον συγκερασμό και την αλληλεπίδραση συγκεκριμένων παραγόντων, τους οποίους οφείλουν τα στελέχη της διοίκησης να λάβουν σοβαρά, ώστε να έχουν πραγματική βελτίωση της μονάδας που διοικούν. Στο πλαίσιο αυτής της θεώρησης, είναι χρήσιμο να αναφερθεί το μοντέλο της McKinseyiii για την αποτελεσματικότητα, το γνωστό και ως “μοντέλο των 7S” (Παπάζογλου, 2019) που

περιλαμβάνει επτά παράγοντες-συντελεστές “τελειότητας” με το S ως αρχικό γράμμα στην αγγλική τους απόδοση;

Strategy – Στρατηγική

Skills – Ικανότητες

Structure – Οργανωτική Δομή

Systems – Συστήματα

Staff – Προσωπικό

Style – Στυλ διοίκησης

Superordinategoals“Υπέρ-στόχοι”

Η χρησιμότητα του μοντέλου 7S έγκειται στη δυνατότητα εντοπισμού, μετά από σχετική αναζήτηση, όσων χρειάζεται να αλλάξουν στο επιχειρησιακό περιβάλλον αλλά και όσων πρέπει να παραμείνουν αμετάβλητα. Μια άλλη επίσης χρήσιμη εφαρμογή του μοντέλου αφορά την κατανόηση του συσχετισμού και της αλληλεπίδρασης των στοιχείων ενός οργανισμού, ενώ από τη μελέτη του μπορούν να εξαχθούν σημαντικά στοιχεία για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της σχετικής στρατηγικής των υπηρεσιών του στενού και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

Βέβαια η αναγνώριση των αναγκών και ο εντοπισμός των ελλείψεων και της όποιας παθογένειας που ενσωματώνονται σε φιλόδοξους στρατηγικούς στόχους και αντιμετωπίζονται με αποφασιστικά μέτρα ανάπτυξης και επέκτασης των ΤΠΕ, είναι το πρώτο σκέλος του όλου εγχειρήματος που ονομάζεται “ επιτυχής ψηφιοποίηση ενός Οργανισμού”. Το δεύτερο σκέλος έχει να κάνει με την δυνατότητα αλλά και ικανότητα του Οργανισμού να απορροφήσει τις νέες τεχνολογίες. Ως “ικανότητα απορρόφησης” μιας επιχείρησης ή ενός Οργανισμού, ορίζεται η «δεξιότητα αναγνώρισης της αξίας μιας πληροφορίας που συνιστά νέα γνώση, της πραγματικής αφομοίωσής της από τη συγκεκριμένη επιχείρηση και της εφαρμογής της για εμπορικό σκοπό» (Cohen and Levinthal 1989, 1990).

Η ικανότητα απορρόφησης νέων γνώσεων από το επιχειρησιακό περιβάλλον, εσωτερικό ή εξωτερικό, είναι ουσιώδης παράμετρος για την επιχειρηματική λειτουργία. Διακρίνεται σε:

- δυναμική ικανότητα, που έχει την έννοια ότι η επιχείρηση είναι επιδεικτική στην απόκτηση και αφομοίωση της νέας γνώσης και
- εφαρμοσμένη ικανότητα, που σημαίνει ότι η επιχείρηση έχει την επιδεξιότητα να βελτιώσει τις προϋπάρχουσες “ρουτίνες” και διαδικασίες, αλλά και να εφαρμόσει τη νεοαποκτηθείσα γνώση σε προϊόντα ή υπηρεσίες.

Επίσης, η ύπαρξη της ικανότητας απορρόφησης προϋποθέτει τη συνδρομή τριών παραγόντων:

-πρώτος παράγοντας: η επιχείρηση είναι εφοδιασμένη με την αναγκαία ευελιξία κινήσεων και δράσεων του ανθρώπινου δυναμικού της στο σύνολό του,

-δεύτερος παράγοντας: η επιχείρηση παρακολουθεί συστηματικά τις επιχειρηματικές κινήσεις στην αγορά και δρα με γνώμονα αυτές τις κινήσεις

-τρίτος παράγοντας: η επιχείρηση είναι σταθερά προσανατολισμένη στη λογική της συνεχούς καινοτομίας. Από τη σκοπιά μιας κοντινής οπτικής, της ικανότητας προσαρμογής μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού στις αλλαγές ως προϋπόθεση επιτυχούς λειτουργίας, μπορεί να γίνει μια αναφορά στο μοντέλο της οργανωσιακής ανάπτυξης και στο πως αυτό ενσωματώνει τις ΤΠΕ.

Όποια πάντως και να είναι η θεώρηση για τη δυνατότητα ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στην λειτουργία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, είναι αδιαμφισβήτητη η παραδοχή ότι οι ΤΠΕ αποτελούν ουσιώδη παράμετρο για την ορθή επιχειρηματική πορεία και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού. Στο τρίπτυχο απόδοση-παραγωγικότητα-αποτελεσματικότητα που εντάσσεται στη διαδραστική σχέση εργαζομένου - ατόμου και επιχείρησης - οργάνωσης, τα τεχνολογικά μέσα κατέχουν μια σημαντική θέση.

Η μετάβαση από την παραδοσιακή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με πλήρη αξιοποίηση των ΤΠΕ είναι μια μακροχρόνια διαδικασία, που προσδίδει σημαντικές ευκαιρίες αλλά εμπεριέχει και αρκετά εμπόδια. Υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επιβραδύνουν την ανάπτυξη και ολοκλήρωση της ψηφιακής διακυβέρνησης. Ένας από αυτούς τους παράγοντες που έχει βαρύνουσα σημασία, είναι η επιδίωξη πολλών κυβερνήσεων να διατηρήσουν τον έλεγχο της χρήσης των δεδομένων, της διάδοσης των πληροφοριών και της γνώσης. Μια άλλη επισήμανση που χρειάζεται να αναφερθεί είναι ότι οι κρατικές υπηρεσίες σήμερα επιθυμούν να καταστήσουν αποτελεσματικότερη την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων πολιτών και επιχειρήσεων με εξελιγμένα και δημοφιλή εργαλεία κοινωνικών μέσων. Διάφοροι κυβερνητικοί φορείς παγκοσμίως χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα για βελτίωση των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών, με αυξανόμενη την παρουσία τους σε ιστότοπους δημόσιων κοινωνικών δικτύων.

3.3.Ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Στη χώρα μας γίνεται μια εκτεταμένη προσπάθεια αύξησης της χρήσης των ΤΠΕ από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση, ενισχύοντας πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της ψηφιακής ανάπτυξης.

Οι κακές επιδόσεις στο παρελθόν οφείλονταν στις αδυναμίες της Ελλάδας σε σχέση με τη χρήση του διαδικτύου και πιο συγκεκριμένα στο να εφαρμόσει τις τεχνολογίες ευρυζωνικών τεχνολογιών αλλά και στο χαμηλό ποσοστό χρήσης Η/Υ από τους υπαλλήλους. Ωστόσο, η χώρα μας ήδη από τη δεκαετία του 1990 κάνει τα πρώτα βήματα προς το ψηφιακό μέλλον. Επωφελείται από τα κοινοτικά πλαίσια στήριξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Φωκάς, 2014) και στηρίζεται οικονομικά ώστε να αναπτύξει δράσεις στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας.

Τη δεκαετία του 2000 προχωρά σε σταδιακό εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών. Τη δεκαετία του 2010 δυστυχώς έχουμε την εφαρμογή των μνημονιακών περιορισμών στην ελληνική πραγματικότητα και τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης να επιδρούν σε όλες τις δραστηριότητες του κράτους. Για να υλοποιηθούν τα μνημόνια κρίνονταν απαραίτητη η εφαρμογή των ΤΠΕ, ως ένας από τους πυλώνες επανεκκίνησης του κράτους και της οικονομίας. Έτσι σύμφωνα με σχετικές Οδηγίες της ΕΕ, θεσπίστηκαν μια σειρά νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, υπουργικών αποφάσεων που συνέβαλλαν στην εγκαθίδρυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Θα πρέπει όμως να επισημάνουμε ότι στον Ελληνικό χώρο, οι όποιες προσπάθειες γίνονταν για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, δεν οδηγούσαν πάντα στα αναμενόμενα αποτελέσματα. Και αυτό λόγω έλλειψης ενός κεντρικού σχεδιασμού και εμπλοκής μεγάλου αριθμού φορέων στη διαχείριση των θεμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα από τον σχεδιασμό μέχρι και την εφαρμογή των όποιων σχετικών δράσεων να προκαλείται σπατάλη των διαθέσιμων πόρων με παράλληλη αναποτελεσματικότητα των υπηρεσιών. Για να απεγκλωβιστεί η Δημόσια Διοίκηση από τις δυσλειτουργίες του παρελθόντος, και να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών, απαιτείται η ύπαρξη ενός κοινού οράματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ψηφιακή πολιτική, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελούσαν ευθύνη και αρμοδιότητα διαφορετικών οργανικών μονάδων μέχρι να δημιουργηθεί το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στις 08 Ιουλίου 2019. Σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ήταν η διαλειτουργικότητα σε όλα

τα επίπεδα. Όμως, εμπόδιο σε όλα αυτά αποτελούσε και αποτελεί η πολυπλοκότητα της Ελληνικής νομοθεσίας, η έλλειψη κωδικοποίησης, οι αντικρουόμενες διατάξεις, η έλλειψη οικονομικών πόρων και η ανυπαρξία κοινού σχεδιασμού.

Η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών από την Ελληνική δημόσια διοίκηση, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της, όπως η διαδικτυακή πύλη (ΕΡΜΗΣ), το πρόγραμμα Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, και το σύστημα οικονομικών υπηρεσιών TAXIS, σηματοδότησαν την αρχή μιας νέας ψηφιακής εποχής για τη χώρα. Ωστόσο, και αυτά τα προγράμματα, λόγω έλλειψης οικονομικών πόρων και ανυπαρξίας ενός κεντρικού σχεδιασμού λειτουργίας, με το πέρασμα του χρόνου είχαν δυσκολία στην επικαιροποίηση και τον εκσυγχρονισμό.

Η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ) δημιουργήθηκε στην Ελλάδα το 1985 και ως στόχο είχε την εφαρμογή μιας κυβερνητικής πολιτικής στο δημόσιο τομέα για την ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η ΥΑΠ εντάσσεται στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το οποίο Υπουργείο είναι υπεύθυνο για το επίσημο πρόγραμμα ανάπτυξης της πληροφορικής στο δημόσιο τομέα. Επιπλέον, είναι υπεύθυνο για το συντονισμό των άλλων δημόσιων υπηρεσιών από φορείς του δημόσιου τομέα μέσω του δικτύου 'ΣΥΖΕΥΞΙΣ' ή άλλων δημόσιων δικτύων.

Σκοπός της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι η ανάπτυξη νέων μηχανογραφικών συστημάτων και σύγχρονης τεχνολογίας της πληροφορικής, ο προγραμματισμός και ο έλεγχος πληροφοριακών και μηχανογραφικών συστημάτων, η καλύτερη αξιοποίηση των υπάρχοντων μηχανογραφικών συστημάτων και ηλεκτρονικών υπολογιστών η κατάρτιση μελετών και προγραμμάτων για την ανάπτυξη της Πληροφορικής στο δημόσιο τομέα, εκπαίδευση και επιμόρφωση καθώς επίσης και προσέλκυση στο δημόσιο του αναγκαίου προσωπικού, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και άλλους φορείς.

Το 1998 γίνεται η πρώτη επαφή με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσω του προγράμματος «Ποιότητα για τον Πολίτη» (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., 1998). Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είχε τέσσερις βασικούς άξονες, οι οποίοι ήταν οι εξής:

1. Οι δομές που θα χρησιμοποιούσαν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
2. Οι λειτουργίες οι οποίες θα εντάσσονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,
3. Το ανθρώπινο δυναμικό που θα στελεχώσει τις δομές και
4. Οι νέες τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν.

Για την επίτευξη αυτών των δράσεων ήταν απαραίτητο να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές για την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και του κράτους. Η επικοινωνία αυτή θα πρέπει να διέπεται από εμπιστοσύνη και από τα δύο μέρη (πολίτες – επιχειρήσεις και κράτος) και να δημιουργηθεί μια κουλτούρα για την ικανοποίηση των χρηστών.

3.4.Θεσμικό –Νομικό Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σε αυτήν την ενότητα καταγράφεται το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που σχετίζεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Το άρθρο 5Α του Συντάγματος ορίζει ότι: «1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων. 2. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19» (Σπινέλης 2018).

Το πρώτο ολοκληρωμένο θεσμικό κείμενο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο νόμος 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α/138). Στα άρθρα 1-40, καταγράφονται πλήθος ορισμών και κανόνων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο Νόμος δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση, τον καθορισμό των βασικών αρχών, τον προσδιορισμό των υποχρεώσεων των φορέων του δημόσιου τομέα για τη χρήση και εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, την παροχή δικαιωμάτων στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και τη χρήση ΤΠΕ, την ρύθμιση ζητημάτων σχετικά με την αποθήκευση και διαβίβαση ηλεκτρονικών αρχείων και την εξέταση ζητημάτων σχετικά με τον έλεγχο ταυτότητας των υπηρεσιών χρήστη. Από τα προβλεπόμενα εκδοθήκαν πολύ λίγα «εφαρμοστικά» κείμενα και συγκεκριμένα:

- Εκδόθηκε η ΥΑ «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο» (ΦΕΚ 131/Β/2012).
- Εκδόθηκε η ΥΑ «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΦΕΚ /Β/1301/2012).

- Εκδόθηκε η ΥΑ «Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των Δημοσίων Φορέων» (ΦΕΚ 1860/Β/2014).

- Εκδόθηκε το Προεδρικό Διάταγμα 25/2014 (ΦΕΚ 44/Α/2014) για το «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων».

- Εκδόθηκαν εγκύκλιοι για το θεσμικό πλαίσιο ηλεκτρονικής υπογραφής από την ΑΠΕΔ (<http://aped.gov.gr/thesmiko-plaisio/egkiklioι.html>).

Με τον νόμο 4440/2016 (ΦΕΚ 224/2016) το άρθρο 24 «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στον δημόσιο τομέα» αντικαθιστά το άρθρο 12 του ν.3979/2011 (Α'138) και ορίζει ότι «όλες οι διαδικασίες για την έκδοση διοικητικών πράξεων και λοιπών εγγράφων από τους φορείς του Δημοσίου, όπως η σύνταξη, η προώθηση για υπογραφή, η θέση υπογραφής, η χρέωση προς ενέργεια εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική διακίνηση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας. Η ισχύς του παρόντος άρθρου άρχισε για το σύνολο των υπουργείων από την 1η Ιουλίου 2017. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος για τους υπόλοιπους φορείς του Δημοσίου, όπως τα ΝΠΔΔ, τις ανεξάρτητες και ρυθμιστικές αρχές, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, καθορίζεται με απόφαση του υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης και σε κάθε περίπτωση όχι αργότερα από τις 31 Δεκεμβρίου 2018. Με την παρέλευση των ανωτέρω ημερομηνιών κάθε πράξη και κάθε απόφαση που εκδίδονται κατά παράβαση των διατάξεων του άρθρου δεν εκτελούνται».

Στην Ελλάδα ισχύει ακόμη ο νόμος 2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, ο οποίος εποπτεύεται από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Επίσης, ισχύει ο νόμος 3471/2006 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Επίσης ο νόμος 4336/2015 (ΦΕΚ 94 /Α/14-08-2015) θεσπίζει τη δημιουργία μιας πύλης που παρέχει εύκολη πρόσβαση στη νομοθεσία για τους πολίτες.

Ο Νόμος για τον εκδημοκρατισμό της διοίκησης Νόμος 4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α/11-05-2015) επεκτείνει τον νόμο 3979/2011 σχετικά με την «Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση» (Άρθρο 10) και την «Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δημοσίων Εγγράφων - Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου Τομέα» (Άρθρο 13) ενώ τροποποιεί το νόμο 2690/1999 σχετικά με την «αυτεπάγγελτη εσωτερική αναζήτηση (ηλεκτρονικών) πιστοποιητικών» (άρθρο 12).

Η χρήση τους από τους δημόσιους οργανισμούς έχει αλλάξει σε μεγάλο βαθμό την έκδοση, σύνταξη και τήρηση ηλεκτρονικών εγγράφων καθώς και την διακίνηση και κοινοποίηση μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ή φορέων και χρηστών.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα φέρουν την ψηφιακή υπογραφή του εξουσιοδοτημένου φορέα που τα εκδίδει καθώς και χρονοσήμανση. Έχουν την ίδια νομική ισχύ με τα έγγραφα του φορέα που έχουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα.

Η έκδοση εγγράφων αποτελεί πλέον μια διαδικασία απλούστερη και δεν απαιτείται πλέον επικύρωση αντιγράφου όταν το έγγραφο έχει εκδοθεί από φορέα του δημοσίου καθώς είναι δυνατή η επιβεβαίωση της ισχύος τους μέσα από τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Για την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών προβλέπεται η δημιουργία αρχείου και η ηλεκτρονική τήρηση του για κάθε υπόθεση του δημοσίου τομέα.

3.5.Στρατηγική και ενέργειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019 έχει θέσει ως κύρια προτεραιότητα της κυβέρνησης την ψηφιοποίηση, ελπίζοντας να επιτύχει μια δραστική μεταρρύθμιση του κράτους, μειώνοντας παράλληλα τη γραφειοκρατία και καθιστώντας τη δημόσια διοίκηση πιο αποτελεσματική.

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 - 2021 στόχευε στην ενίσχυση της χρήσης των ΤΠΕ, καθώς ολοένα και περισσότερο ήταν παρούσα στην καθημερινή κοινωνική και οικονομική ζωή. Το νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επικρατεί σχετίζεται με έναν νέο νόμο 4412/2016, ο οποίος τροποποιεί τον παρελθόντα νόμο 4155/2013 για τις δημόσιες συμβάσεις, επεκτείνει τις διατάξεις για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις και συνίσταται στην προσαρμογή των συμβάσεων στις οδηγίες της ΕΕ 2014/24 / ΕΕ και 2014/25 / ΕΕ .

Σε αυτό το πλαίσιο υλοποιήθηκαν ή υλοποιούνται μία σειρά από κομβικά έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα. Πιο συγκεκριμένα τα σημαντικότερα από αυτά τα έργα είναι τα εξής:

1. Φορολογία και τελωνεία (Taxisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου Ε9)
<http://www.publicrevenue.gr> <http://gsis.gr><https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/>
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο <http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions>
3. Κτηματολόγιο <http://www.ktimatologio.gr>
4. Στρατολογία <https://www.stratologia.gr/>
5. Διαύγεια <https://diavgeia.gov.gr/>

6. Open Gov και Open data <http://opengov.gr/> <http://data.gov.gr>
7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου <https://apografi.gov.gr>
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμή http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων www.promitheus.gov.gr
10. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων <http://www.yeka.gr/>
11. Εργάνη <http://eservices.yeka.gr/>
12. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση <https://www.eprescription.gr>
13. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV <https://www.esyntagografisi.gr/prv/p>
14. Εθνικό Τυπογραφείο <http://www.et.gr/>
15. ΣΥΖΕΥΞΙΣ <http://www.syzefxis.gov.gr/>
16. G-cloud Υπηρεσίες government cloud <http://www.ktpae.gr>
17. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων -ψηφιακή υπογραφή <http://aped.gov.gr/>
18. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ) <http://www.asep.gr/>
19. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ <https://www.pothen.gr/>

Η ελληνική κυβέρνηση έχει υλοποιήσει ορισμένες νέες υπηρεσίες, τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις αλλά και σχεδιάζει έργα όπως:

- Δρομολογείται η συνέχιση και ολοκλήρωση του Εθνικού Κτηματολογίου.
- Συνεχίζεται η πλήρης ενοποίηση των Μητρώων Δημοτολογίου, Ληξιαρχείου και η διαλειτουργικότητα τους με άλλα βασικά Μητρώα του Δημοσίου Τομέα με σκοπό τη δημιουργία Ενιαίου Μητρώου Πολιτών.
- Είναι σε εξέλιξη η δράση e-gov-now, η οποία έχει στόχο την ανταλλαγή δεδομένων δημιουργώντας ιστοκεντρικές υπηρεσίες (web services) μεταξύ συστημάτων και μεταξύ Φορέων του Δημοσίου
- Το πρόγραμμα HRMS (Human Resource Management System) δημιουργείται για την συνολική και ορθολογική διαχείριση του προσωπικού του Δημοσίου Τομέα.
- Το πρόγραμμα CRMS (Customer Relationship Management System) του Δημοσίου Τομέα, αποτελεί την τεχνολογική μετεξέλιξη της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ και ο σκοπός του η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών. Κατά

συνέπεια, το σύστημα θα λειτουργήσει ως Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης στα πλαίσια του ευρωπαϊκού δικτύου EUGO.

- Αναμένεται η εξέλιξη του ERP (Enterprise Resource Planning System-Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων) και η ολοκλήρωση με αυτόν τον τρόπο του ηλεκτρονικού συστήματος του Δημοσιονομικού Τομέα.
- Δρομολογείται η ολοκλήρωση του Φορολογικού Περιουσιολογίου.
- Η ενοποίηση των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ),δρομολογεί και την αντίστοιχη τεχνολογική ενοποίηση των συστημάτων των φορέων αυτών, με σκοπό και αναμενόμενο αποτέλεσμα την ενιαία διαχείριση.
- Διευρύνεται το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Ολοκληρώνεται το ηλεκτρονικό σύστημα αδειοδότησης και έναρξης λειτουργίας επιχειρήσεων.
- Μέσω της υλοποίησης συστήματος συστημένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-Delivery) η διακίνηση των εγγράφων στο Δημόσιο θα είναι ασφαλής.
- Δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της οποίας θα γίνεται η διαχείριση των υποθέσεων του εξωδικαστικού μηχανισμού. Η πλατφόρμα, έχει ήδη διασυνδεθεί με τον ΕΦΚΑ, την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) και τράπεζες. (Σπινέλλης 2018)

3.6.Εμπλεκόμενοι Φορείς Υλοποίησης και Χρήσης

Οι αρμόδιοι φορείς υλοποίησης έργων ΤΠΕ του δημοσίου είναι είτε ανώνυμες εταιρείες (ΑΕ) κοινής ωφελείας του δημοσίου είτε άλλες εταιρείες Ο.Ε ,ΕΕ, κοινοπραξίες . Οι βασικοί εμπλεκόμενοι φορείς υλοποίησης είναι συνήθως θεματικοί, με εξαίρεση την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ ΑΕ) που δραστηριοποιείται εκ μέρους του δημοσίου σε διαφορετικούς τομείς.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ ΑΕ) είναι μία Ανώνυμη Εταιρία του Ελληνικού Δημοσίου και αποτελεί τον βασικό φορέα υλοποίησης έργων ΤΠΕ, ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοικητικής μεταρρύθμισης. Έργο της η ανάληψη έργων ΤΠΕ για τη βελτίωση της λειτουργίας του Δημοσίου στα πλαίσια διάφορων επιχειρησιακών προγραμμάτων (όπως π.χ. είναι τα παλαιότερα «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Διοικητική Μεταρρύθμιση»). Παρακολουθεί, τεκμηριώνει και αξιολογεί τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και τα αποτελέσματα έργων, την εφαρμογή καλών πρακτικών, και τη μετάδοση τεχνογνωσίας στον δημόσιο τομέα. Παρέχει συμβουλευτικές και τεχνικές υπηρεσίες. Δραστηριοποιείται στο σχεδιασμό και

υλοποίηση έργων στρατηγικής σημασίας, ενώ εμπλέκεται και στη διεξαγωγή διαγωνιστικών διαδικασιών εκ μέρους του Δημοσίου.

Το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ ΑΕ) είναι η εταιρεία διαχείρισης του ομώνυμου δικτύου κορμού, στο οποίο διασυνδέονται περίπου 1.000 φορείς και 500.000 χρήστες. Υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας του υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και σκοπός της είναι η ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την ΕΕ προσφέροντας μια σειρά από διαδικτυακές υπηρεσίες που συμβάλλουν στην απλούστευση διαδικασιών. Ενδεικτικά αναφέρονται η υπηρεσία διοργάνωσης ασφαλών ηλεκτρονικών εκλογών Ζευς ,διαχείρισης συγγραμμάτων Εύδοξος, οργάνωσης του εθνικού μητρώου αιμοδοτών (ΕΜΑ), του συστήματος ΑΠΕΛΛΑ για τη διαχείριση των διαδικασιών εκλογής καθηγητών σε ανώτατα ιδρύματα και της ενιαίας ακαδημαϊκής ταυτότητας.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ ΑΕ) είναι μία εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Η εποπτεία και ο έλεγχος της ασκείται από το τ. ΙΚΑ ΕΤΑΜ και παρέχει υπηρεσίες ΤΠΕ στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, και της υγείας. Είναι υπεύθυνη για τη μελέτη και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και για τη διεξαγωγή διαγωνιστικών διαδικασιών στους τομείς ευθύνης της. Υπηρεσίες όπως η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, το Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ, το Ηλεκτρονικό Ραντεβού e-RDV σε ΠΕΔΥ, και το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων ΗΛΙΟΣ είναι αρμοδιότητάς της. <http://www.idika.gr/>

Σύμφωνα με το ν.3979/2011 όπως τροποποιήθηκε το 2015 (άρθρο 34.1),σε κάθε υπουργείο έχει συσταθεί μία Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με σχετικές αρμοδιότητες που περιλαμβάνουν από τεχνική υποστήριξη μέχρι τη βέλτιστη αξιοποίηση των ΤΠΕ και τη διερεύνηση περαιτέρω αξιοποίησης υπαρχουσών πληροφοριών.

Ένα παράδειγμα αποτελεί η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) που μαζί με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) συντηρούν πλήθος εφαρμογών στους τομείς εσόδων (φορολογίας, τελωνείων, ελέγχων). Είναι η αρμόδια υπηρεσία του υπουργείου Οικονομικών για τη λειτουργία των συστημάτων μισθοδοσίας και απονομής συντάξεων για το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων. <http://www.gsis.gr/>

Το Εθνικό Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικής Υγείας (ΕΣΔΗΥ) το οποίο συγκροτήθηκε Νοέμβριο του 2015 και η αποστολή του είναι να συμβάλει συμβουλευτικά και γνωμοδοτικά στο υπουργείο Υγείας. Εισηγείται προτάσεις για το

σχέδιο δράσης και τις απαραίτητες θεσμικές μεταρρυθμίσεις, μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της ποιότητας και της βιωσιμότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας.

Η αποστολή της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ) είναι ο σχεδιασμός και ο συντονισμός της υλοποίησης της Έρευνας, Τεχνολογικής Ανάπτυξης και Καινοτομίας. Η ΓΓΕΤ εποπτεύει ερευνητικά κέντρα και τεχνολογικούς φορείς, οι οποίοι στηρίζουν τις τοπικές κοινωνίες. Ο σχεδιασμός και η προώθηση της πολιτικής για την Έρευνα και την Καινοτομία την περίοδο 2014-2020, είχε βασική κατεύθυνση την Έξυπνη Εξειδίκευση και μάλιστα ένας από τους τομείς προτεραιότητας ήταν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων με αρμοδιότητες συντονισμού και διαχείρισης θεμάτων ψηφιακής πολιτικής, εντάχθηκε στο νεοσύστατο υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.

Τέλος, ως εμπλεκόμενος φορέας θεωρείται και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), η οποία θέτει τους κανόνες διασφάλισης κατά την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3.7.Η ανάλυση SWOT για την Ελλάδα

Σύμφωνα με την ανάλυση SWOT για την κατάσταση σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον ελληνικό χώρο περιγράφονται τα ακόλουθα σημεία (Σπινέλλης 2021).

Δυνατά σημεία

- Επιστημονικό δυναμικό με υψηλό επίπεδο σε δεξιότητες πληροφορικής και επικοινωνιών
- Έξυπνες κινητές συσκευές σε σημαντικό τμήμα του πληθυσμού
- Πολίτες με εξοικείωση στις τεχνολογίες επικοινωνίας (ιδίως τηλεφωνίας)
- Πολίτες και επιχειρήσεις είναι συνδεδεμένοι σε ευρυζωνικές συνδέσεις
- Έργα πληροφορικής που έχουν υλοποιηθεί σε τομείς του Δημοσίου
- Ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη λειτουργία των πολύ Μικρών επιχειρήσεων
- Δημιουργία υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και γενικά πολιτικών για την αειφορία των αποτελεσμάτων από επενδύσεις σε επιλογές της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής
- Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- Επιχειρηματικότητα που εκπορεύεται από τεχνολογικές καινοτομίες

- Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr
- Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας
- Ανάπτυξη κουλτούρας υιοθέτησης καινοτόμων μεθόδων εργασίας με εργαλεία ΤΠΕ
- Σταδιακή ανάπτυξη υπηρεσιών και συστημάτων με έμφαση σε άμεσα αποτελέσματα (quick-wins) και ευέλικτες μεθοδολογίες ανάπτυξης

Αδυναμίες

- Σύνθετο και ελλιπή νομικό πλαίσιο
- Πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες
- Προβλήματα στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Έλλειψη συνέχειας στη δημόσια διοίκηση
- Κακό επίπεδο συνεργασίας εμπλεκόμενων υπηρεσιών
- Μεγάλος και δαπανηρός Δημόσιος Τομέας
- Κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την (από κάτω προς τα άνω) υλοποίηση
- Μη εφαρμογή κοινών αρχών στο σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν σχεδιαστεί στο παρελθόν υπό την εσωστρεφή οπτική των δημόσιων υπηρεσιών
- Έλλειψη αισθήματος και ευθύνης ιδιοκτησίας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη
- Ανισότητες σε βασικές επενδύσεις στον κλάδο ΤΠΕ
- Χαμηλός βαθμός χρήσης Η/Υ από τους πολίτες εκτός των αστικών κέντρων
- Έλλειψη χρηματοδοτικών εργαλείων υποστήριξης πολύ μικρών εταιρειών ΤΠΕ (startups)
- Δέσμευση σε μικρή μερίδα αναποτελεσματικών προμηθευτών μέσω περιοριστικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών (π.χ. μέγεθος σχεδιαζόμενου έργου)
- Απουσία συνέχειας στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων και μη αξιοποίηση πόρων και δομών
- Κατακερματισμός mobile εφαρμογών, λόγω έλλειψης κεντρικών κατευθύνσεων, ειδικά για κινητά και tablet

Ευκαιρίες

- Πρωτοβουλίες με δράσεις και στόχους από τη στρατηγική Ευρώπη 2020, Ψηφιακό θεματολόγιο
- Αξιοποίηση της χρήσης ΤΠΕ στην παραγωγική διαδικασία από τις επιχειρήσεις λόγω της αναγκαιότητας του εξωστρεφούς ανταγωνισμού
- Αύξηση χρήσης ΤΠΕ σε τομείς αιχμής της Ελληνικής Οικονομίας (Ενέργεια, Τουρισμός, Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, επιχειρήσεις μεταποίησης γεωργικών προϊόντων) αλλά και σε αναδυόμενους κλάδους (βιομηχανικοί αυτοματισμοί). Οι ΤΠΕ είναι καταναλωτικά αγαθά και οι πολίτες έχουν εξοικειωθεί με τη χρήση πχ. κινητών συσκευών
- Διάθεση χρηματοδοτικών εργαλείων σε Ευρωπαϊκό αλλά και Διεθνές επίπεδο για τη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών ΤΠΕ
- Δυνατότητες ανάπτυξης των επιχειρήσεων στον σχεδιασμό ανάπτυξης λογισμικού και υπηρεσιών ΤΠΕ, εξαγωγικού χαρακτήρα
- Νέο θεσμικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Αλλαγή νομοθετικού πλαισίου επιχειρηματικής ανάπτυξης στην αγορά
- Νέες αναδυόμενες αγορές
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω οπτικών ινών και ασύρματων συνδέσεων υψηλών ταχυτήτων
- Επιστημονικό προσωπικό χώρας στο χώρο της πληροφορικής, ειδικά αυτό που μετανάστευσε τα περασμένα χρόνια και έχει αποκτήσει εμπειρίες και βιώματα σχετικά με υιοθέτηση και χρήση σύγχρονων τεχνολογιών
- Αξιοκρατική διαχείριση ή/και πρόσληψη στελεχών της δημόσιας διοίκησης και υψηλού επιπέδου εκπαίδευσή τους
- Ανάγκη της χώρας για εκτεταμένες διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις
- Αναδυόμενες δυναμικές ελληνικές εταιρείες υψηλής τεχνολογίας με εξωστρεφή προσανατολισμό
- Νεφοκεντρικές τεχνολογίες και υπηρεσίες συνάθροισης της ζήτησης και παροχής λογισμικού
- Ευρυζωνικές επικοινωνίες υψηλής ταχύτητας και χρήση δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας
- Ανάπτυξη δικτύου 5G
- Στόχευση για μοναδικό σημείο επαφής και εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων ψηφιακά (gov.gr) και φυσικά (ΚΕΠ)

- Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών για αυξημένη διαφάνεια και εξυπηρέτηση, με μέριμνα για δικλείδα ασφαλείας διασφάλισης χρήσης
- Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού λόγω πανδημίας
- Αντίληψη πλεονεκτημάτων ψηφιακής διακυβέρνησης από Πολιτεία και πολίτες και απόκτηση μεγαλύτερης εμπιστοσύνη προς το κράτος
- Ανάδειξη σημασίας ατομικής ευθύνης λόγω COVID-19, η οποία δημιουργεί ευκαιρίες και για την ανάδειξη της σημασίας του επαγγελματισμού (και) εντός της δημόσιας διοίκησης

Απειλές

- Φυγή προς το εξωτερικό εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού (braindrain)
- Μη έγκαιρη ολοκλήρωση έργων
- Αρνητικό μακροοικονομικό περιβάλλον για επενδύσεις
- Αδυναμία του χρηματοπιστωτικού τομέα στην παροχή δανείων προς επιχειρήσεις
- Καθυστέρηση στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα αποτελεσματικό κράτος
- Διατήρηση του αποσπασματικού σχεδιασμού έργων ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα
- Χαμηλός βαθμός εξοικείωσης των επιχειρήσεων και των πολιτών σε ζητήματα ασφάλειας των ΤΠΕ
- Μνημονιακές υποχρεώσεις της χώρας που εμποδίζουν την χρηματοδότηση νέων έργων
- Υψηλό κόστος παρεχόμενων τεχνολογικών υπηρεσιών,
 - Παρεκκλίσεις από κανόνες και προδιαγραφές και ασάφειες σε αρμοδιότητες και τομείς ευθύνης ακόμη και εντός φορέων
 - Έλλειψη ευελιξίας και ανατροφοδότησης στην υλοποίηση του έργου της απλούστευσης των διαδικασιών
 - Αναποτελεσματικοί κανόνες εμπλοκής και συμμετοχής των φορέων πρότασης και των φορέων υλοποίησης έργων
 - Χρονοβόρες και ανελαστικές διαδικασίες προμηθειών
 - Αναποτελεσματικοί προμηθευτές πληροφορικής του Δημοσίου
 - Γρήγορη απαξίωση τεχνολογικών υποδομών
 - Οι υψηλές απαιτήσεις ποιότητας που δημιουργεί η ψηφιοποίηση και η εξοικείωση των πολιτών με ιδιωτικά παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες

- Οικονομική κατάσταση της χώρας και ενδεχόμενη έλλειψη εθνικών πόρων για την υλοποίηση κομβικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Κίνδυνοι ασφάλειας δεδομένων και διαθεσιμότητας υποδομών και υπηρεσιών

3.8.Covid-19, Επιταχυντής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η γρήγορη μετάδοση της πανδημίας (Covid-19) που έκανε την εμφάνιση της στην Ευρώπη και κατ' επέκταση στην Ελλάδα το Μάρτιο του 2020, δημιούργησε μία κατάσταση με κινδύνους, αλλά παράλληλα και ευκαιρίες για τις εθνικές οικονομίες. Η ελληνική δημόσια διοίκηση και συγκεκριμένα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εφάρμοσε πρακτικές από τις οποίες κάποιες σχετίζονται με την αντιμετώπιση της πανδημίας, ενώ κάποιες άλλες εντάσσονται στην τάση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας (ΣΕΒ, 2020). Η εξάπλωση της πανδημίας του Covid-19 συνέπεσε χρονικά με το όραμα του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελλάδας (Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού). Παρατηρείται ότι, αν και οι προσπάθειες αυτές φαίνεται να είναι πρόσκαιρες για την αντιμετώπιση της πανδημίας, οι περισσότερες ήρθαν για να μείνουν, με σκοπό την περαιτέρω βελτίωση της ψηφιακής ωριμότητας του κράτους (ΣΕΒ, 2020). Σύμφωνα με τα νέα δεδομένα του Τμήματος Καινοτομίας του Υπουργείου Εσωτερικών, οι περισσότερες πρακτικές που σχεδιάστηκαν την περίοδο της υγειονομικής κρίσης αφορούν τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας η δημόσια διοίκηση έδρασε βασιζόμενη στις ουσιαστικές προτεραιότητες. Το διάστημα αυτό οι δημόσιοι φορείς ανέπτυξαν διάφορες ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ παράλληλα προώθησαν αξιόλογες πρωτοβουλίες (Σπινέλλης, 2021).

Από τους τρεις πρώτους κιόλας μήνες (Μάρτιος 2020), η κρατική διοίκηση πραγματοποίησε ενέργειες, οι οποίες θα έχουν μακροχρόνια διάρκεια όπως:

- Την νέα διαδικτυακή πύλη του κράτους (gov.gr), η οποία προβλεπόταν να ξεκινήσει δοκιμαστικά τον Μάιο του 2020, αλλά επισπεύστηκε λόγω της πανδημίας και τέθηκε σε λειτουργία στα τέλη του Μαρτίου 2020.
- Τη λειτουργία των Υπουργικών συμβουλίων με τη βοήθεια ψηφιακών μέσων, καθώς και ψηφιακή υπογραφή των μελών.
- Την ανάπτυξη τηλεϊατρικής και κινητών μονάδων του ΕΟΔΥ για την εξ' αποστάσεως παρακολούθηση των ασθενών που νοσούν ελαφρώς και δεν είναι απαραίτητη η διακομιδή τους σε νοσοκομεία. Το συγκεκριμένο σύστημα

τηλεϊατρικής με το πέρας της υγειονομικής κρίσης, θα αποτελεί ένα επιπρόσθετο εργαλείο για άλλα περιστατικά.

- Την άυλη συνταγογράφηση μέσω μηνυμάτων. Με την εφαρμογή της άυλης συνταγογράφησης, οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν τις ιατρικές τους συνταγές στο κινητό τους.
- Την τηλεργασία στο δημόσιο. Κατά τη διάρκεια του πρώτου lockdown πάνω από 10.000 δημόσιοι λειτουργοί πραγματοποίησαν την εργασία τους με τη χρήση ψηφιακών μέσων. Η τηλεργασία είναι πιθανόν να υιοθετηθεί και ως μόνιμος τρόπος απασχόλησης σε κάποιους τομείς του δημόσιου τομέα. Σύμφωνα με μελέτη του ΣΕΠΕ (2021), κατά την περίοδο της πανδημίας, τα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης είτε διαλειτούργησαν, είτε εξυπηρέτησαν ηλεκτρονικά τους πολίτες αθροιστικά πάνω από 90 εκατομμύρια φορές, αποτρέποντας έτσι τις αντίστοιχες επισκέψεις των πολιτών που χρειάζονταν την φυσική τους παρουσία. Σε αυτόν τον μεγάλο αριθμό δεν υπολογίζονται οι υπεύθυνες δηλώσεις και οι εξουσιοδοτήσεις που εκδόθηκαν μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης μιας και αυτές παρέχονται μέσω κωδικών webbanking. Αναλυτικότερα, το 2020 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 54 εκατομμύρια συναλλαγές με την χρήση αυθεντικοποίησης του Taxisnet. Ο αριθμός αυτός ξεπερνά κατά πολύ τον αντίστοιχο του 2019 σημειώνοντας μεταβολή της τάξης του 86%. Αξιοσημείωτη μεταβολή παρουσιάζεται και στο σύνολο των διαδικτυακών συναλλαγών, οι οποίες είναι τριπλάσιες από αυτές του 2019 (ΣΕΠΕ, 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1. Ψηφιακή μεταρρύθμιση: η δύναμη της εξέλιξης

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και αφορά μια οριζόντια πολιτική που αφορά όλους και όχι τους λίγους. Πρόκειται για μια εθνική στρατηγική που έχει έντονο κοινωνικό – οικονομικό αποτύπωμα και θα αλλάξει την εικόνα της Ελλάδας.

Αντιλαμβανόμαστε τον ψηφιακό μετασχηματισμό ως μια πολιτική που εκτείνεται στο σύνολο της επικράτειας και τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιοι λειτουργοί θα έχουν στα χέρια τους εργαλεία που θα βελτιώνουν την καθημερινότητά τους. Τα τελευταία τρία χρόνια η Ελλάδα στο κομμάτι των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών πέτυχε μια εντυπωσιακή εκθετική αύξηση στη χρήση τους, η οποία αποτυπώνεται και στο εσωτερικό πεδίο, αλλά και σε σύγκριση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. Συγκεκριμένα καταγράφεται μια σημαντική ψηφιακή πρόοδος, που φαίνεται και στην καθημερινότητα των πολιτών. Αρκετές συναλλαγές πραγματοποιούνται με απλό τρόπο ηλεκτρονικά, με διαφάνεια, χωρίς γραφειοκρατία και ταλαιπωρία.

Το Δημόσιο προβάλλεται στους πολίτες ως ο πυλώνας ασφάλειας και σταθερότητας. Ας μη ξεχνάμε το γεγονός ότι η Ελλάδα ήταν η χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τη μικρότερη εμπιστοσύνη προς το Δημόσιο και ευτυχώς αυτό άρχισε να αλλάζει.

Η πρόκληση είναι μεγάλη και η συγκυρία ευνοϊκή, αφού τρέχει μια ευρεία δέσμη χρηματοδοτικών εργαλείων, όπως το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, το νέο ΕΣΠΑ και κυρίως το Ταμείο Ανάκαμψης, το οποίο αποτελεί μια μοναδική ευκαιρία για δομική αλλαγή του τεχνολογικού αλλά και του θεσμικού υπόβαθρου της δημόσιας διοίκησης. Η δομική αυτή αλλαγή θα ωθήσει σημαντικά την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας, την παροχή περισσότερων ευκαιριών για όλους και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας έχει καθοριστική συνεισφορά στο σχέδιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης. Διαχειρίζεται αυτή τη στιγμή ένα μεγάλο κομμάτι δημοσίων έργων και προγραμματίζει να δημοπρατήσει περισσότερα από 90 έργα πληροφορικής και επικοινωνιών, προϋπολογισμού 1,4 δισ. ευρώ. (ΚτΠ, 2023)

Εκτός από το εμβληματικό έργο του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, που έπειτα από αρκετά χρόνια ολοκληρώθηκε και το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, υπάρχει μια «αλυσίδα» σημαντικών έργων που παρεμβαίνουν στον πυρήνα του Δημοσίου, όπως το HRMS, η Εθνική Πύλη Κωδικοποίησης, το ERP, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Δικαιοσύνης και θα αναδείξουν έμπρακτα τον σημαντικό ρόλο του ψηφιακού κράτους.

Η δυναμική του Ταμείου Ανάκαμψης δίνει τεράστια ώθηση να κινηθεί η Ελλάδα με ταχύτητα σε ένα καλύτερο ψηφιακό αύριο. Με σκοπό την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών στην υγεία, στη δικαιοσύνη, στον τουρισμό, στη ναυτιλία, στη διπλωματία, στις τηλεπικοινωνίες, στις επιχειρήσεις και την τεχνολογία.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας βρίσκεται σε συνεργασία με το εποπτεύον υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και σε επικοινωνία με τις εταιρίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, να επιτευχθεί η έγκαιρη και βέλτιστη υλοποίηση όλων των ψηφιακών έργων της βίβλου του ψηφιακού μετασχηματισμού και του Ταμείου Ανάκαμψης.(ΚτΠ, 2023)

4.2.Πρόγραμμα Κλεισθένης

Το 1994, με το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», ξεκίνησε η προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης για την περίοδο 1994-1999. Το πρόγραμμα χρηματοδοτήθηκε από το 2ο ΚΠΣ και το ελληνικό κράτος. Κύριος στόχος του ήταν να δημιουργηθούν οι συνθήκες εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω τεχνικών, οργανωτικών και εκπαιδευτικών παρεμβάσεων. Με κύρια προτεραιότητα την χρήση νέων τεχνολογιών στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών, το πρόγραμμα χρηματοδοτούσε τα εξής:

1. έργα πληροφορικής στους τομείς της οικονομίας.
 2. προγράμματα εισαγωγικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης για τους δημόσιους υπαλλήλους.
 3. μελέτες και εφαρμογές για τη χρήση νέων τεχνολογιών στις δημόσιες Υπηρεσίες.
- Μεταξύ των έργων που εντάχθηκαν στο Κλεισθένης ήταν η ανάπτυξη ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (TAXISnet) και η δημιουργία ενός εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης (πilotική φάση SYZEYXIS).

Το 1995 πραγματοποιήθηκε η δημοσίευση της Λευκής Βίβλου «Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: ένα εργαλείο για την απασχόληση, την ανάπτυξη και την ποιότητα ζωής». Οι στόχοι αυτής της στρατηγικής σε περίοδο δέκα έως δεκαπέντε ετών ήταν:

- να αυξηθεί η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής προκειμένου να μειωθεί το ψηφιακό χάσμα μεταξύ Ελλάδας και των ευρωπαϊών εταίρων της.
- να προετοιμαστούν οι ελληνικές επιχειρήσεις προκειμένου να υιοθετήσουν ΤΠΕ.
- να επιτρέψει σε όλο και περισσότερους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις τεχνολογίες της πληροφορίας.

4.3. Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ)

Με στόχο την εφαρμογή μιας στρατηγικής εγκρίνεται το 2000 το Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), περιόδου 2000 – 2006, υποστηριζόμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Στις αρχές του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ένα σημαντικότερο βοήθημα για την επίτευξη μιας ανοικτής και αποτελεσματικής διακυβέρνησης. Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία και μεταβίβαση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων(ΕΣΠΑ 2007-2013).

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ ΚτΠ για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο: (Φακούδη 2021)

α) Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής. Αφορά τη βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών μέσα από παρεμβάσεις στη Δημόσια Διοίκηση, την υγεία, τις μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, στην ένταξη ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση.

β) Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό. Αφορά τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, όπου η τεχνολογία αποτελεί τον βασικό παράγοντα αύξησης της παραγωγικότητας, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Το 2001 η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. ανέλαβε την υλοποίηση του ΟΠΙΣ. Το **ΟΠΙΣ** (Operational Program “Information Society”) ήταν ένα οριζόντιο πρόγραμμα στο εύρος των δημόσιων Υπηρεσιών και αποσκοπούσε στην υλοποίηση των βασικών χαρακτηριστικών της «Λευκής Βίβλου για την Εσωτερική Αξιολόγηση της Ελληνικής Κυβέρνησης», καθώς και της πρωτοβουλίας «e-Europe» και των συμπερασμάτων της Συνόδου Κορυφής της Λισαβόνας του Μαρτίου 2000 (Infosociety, 2004). Το ΟΠΙΣ

περιλαμβάνει τέσσερις πυλώνες δράσης: Εκπαίδευση και Πολιτισμός, Πολίτες και Ποιότητα Ζωής, Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση και Επικοινωνίες.

Οι προτεραιότητες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που αποτελεί μέρος του πυλώνα δράσης «Πολίτες και ποιότητα ζωής», έχουν ως ακολούθως:

1. Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τις δημόσιες διοικήσεις σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
2. Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών για την επεξεργασία διαδικασιών και επικοινωνίας εντός και μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών, που καλύπτουν όλη τη δημόσια διοίκηση και ιδιαίτερα τον φορολογικό τομέα, τη χρηματοδότηση, την κοινωνική ασφάλιση, τη δικαιοσύνη, τη δημόσια συμμετοχή και την προμήθεια των διαδικασιών, την περιφερειακή ανάπτυξη και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

4.4. Πρόγραμμα «Πολιτεία»

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης εφάρμοσε τον Μάιο του 2000 ένα ΕΠ με το όνομα «Πολιτεία» το οποίο «αποτελεί το κύριο στοιχείο μιας συντονισμένης προσπάθειας για την προώθηση της μεταρρύθμισης της δομής και της δραστηριότητας της δημόσιας διοίκησης, με κύριο στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται στο κοινό» (ΟΟΣΑ, 2004). Κύριοι στόχοι ήταν η υιοθέτηση σύγχρονων πρακτικών, η απλούστευση διαδικασιών, η στελέχωση των Δημόσιων Υπηρεσιών με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, η εφαρμογή ΤΠΕ, η υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και ελέγχου, η αύξηση της διαφάνειας και η εξάλειψη της διαφθοράς. Στόχος, ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης και η εξωστρέφεια στη παροχή υπηρεσιών του δημοσίου. Το «Πολιτεία» 2005-2007 ξεκίνησε το 2005 ως τριετές πρόγραμμα για την «αποκατάσταση της δημόσιας διοίκησης». Οι στόχοι του προγράμματος ήταν να εξυπηρετήσουν καλύτερα όλους τους πολίτες, εστιάζοντας στις πραγματικές τους ανάγκες, αυξάνοντας τη διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση, την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα διοικητικά επίπεδα (κεντρική και περιφερειακή διοίκηση, Δήμοι), την αναδιάρθρωση των φορέων, την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Το πρόγραμμα «Πολιτεία» συμπλήρωσε το ΟΠΙΣ υποστηρίζοντας τις δράσεις που δεν καλύπτονταν αρχικά από αυτό. Η εκτόξευσή του συνοδεύτηκε από τη δημιουργία του «Συμβουλίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», στόχος του οποίου ήταν η εκπόνηση ενός «στρατηγικού σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Το σχέδιο καθόρισε τους

στόχους και τους μηχανισμούς συντονισμού μεταξύ όλων των σχετικών εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει τους παρακάτω τομείς (Φακούδη 2021):

1. Αναβάθμιση της Ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ενδεικτικά το τηλεφωνικό κέντρο "1502" παρέχει την δυνατότητα έκδοσης 46 πιστοποιητικών σήμερα με ένα τηλεφώνημα του πολίτη. Τα αιτήματα των πολιτών καταχωρούνταν από φορείς που έδιδαν πληροφορίες σχετικά με διαθέσιμες υπηρεσίες και διαδικασίες και με τη συμπλήρωση μιας τυποποιημένης φόρμας υπολογιστή. Στη συνέχεια, το έντυπο διαβιβάζονταν ηλεκτρονικά και με τηλεομοιοτυπία στην αρμόδια διοίκηση, η οποία εξέδιδε το έγγραφο το οποίο αποστέλλονταν στους πολίτες με συστημένη επιστολή στην ταχυδρομική τους διεύθυνση. Η υπηρεσία αυτή αύξησε την υπευθυνότητα της Δημόσιας Διοίκησης, προώθησε την ισότιμη και φιλική προς το χρήστη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και συνέβαλε στη μείωση της γραφειοκρατίας και των διοικητικών δαπανών και στην καλύτερη ποιότητα ζωής των πολιτών. Τον Ιούνιο του 2003, το 1502 έλαβε το πρώτο βραβείο Δημόσιας Υπηρεσίας των Ηνωμένων Εθνών στην κατηγορία «Βελτίωση των Αποτελεσμάτων Δημόσιας Υπηρεσίας» στη γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής.
2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών τόσο με την αύξηση της παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα, όσο και με τη χρησιμότητα του παραγόμενου προϊόντος για την οικονομία και την κοινωνία.
3. Απλούστευση του θεσμικού πλαισίου, πολλές διαδικασίες απλουστεύονται και ξεκινάει άμεσα η κωδικοποίηση της Νομοθεσίας, αφού ολοκληρώθηκε η ψηφιοποίηση της.
4. Ενίσχυση του διαλόγου και των δικαιωμάτων των εργαζομένων με την καθιέρωση των συλλογικών διαπραγματεύσεων αφού λειτούργησε με θετικά αποτελέσματα το Εθνικό Συμβούλιο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση με συμμετοχή κομμάτων, φορέων, της πανεπιστημιακής κοινότητας κλπ.
5. E-government αξιοποίηση των ευεργετικών συνεπειών της σύγχρονης ηλεκτρονικής τεχνολογίας .
6. Μετάβαση σε μια Διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική .
7. Ανανέωση και αναδιοργάνωση του Δημόσιου Τομέα. Στόχος η δημιουργία ευέλικτων οργανωτικών σχημάτων, οι πολιτικοί θα είναι υπεύθυνοι για τις πολιτικές και οι δημόσιοι managers πρέπει να είναι υπεύθυνοι για τη δημόσια διοίκηση. Σκοπός επίσης είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού. Βασικό μέλημα η δέσμευση

για εκπαίδευση- κατάρτιση συγκεκριμένου αριθμού υπαλλήλων σε θέματα νέων τεχνολογιών και διοίκησης και δημιουργία αλλά και εφαρμογή νέου συστήματος Αξιολόγησης Υπαλλήλων με βάση το επιτυγχανόμενο αποτέλεσμα.

8. Περαιτέρω Αποκέντρωση με μεταφορά αρμοδιοτήτων στην Αυτοδιοίκηση με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων με βασικό γνώμονα την ολοκλήρωση των διοικητικών υποθέσεων σε ένα επίπεδο, και κατά προτίμηση σε εκείνο το οποίο βρίσκεται πλησιέστερα προς τον πολίτη.

9. Μεταβίβαση δραστηριοτήτων υποστήριξης του Δημοσίου στον Ιδιωτικό Τομέα.

10. Διασφάλιση της Διαφάνειας και εφαρμογή της Αρχής του Ελέγχου.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, η απλούστευση των διαδικασιών και της Νομοθεσίας, συμβάλλουν στην διαφάνεια της Διοίκησης και τη δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στα Δημόσια Έγγραφα. (ΥΠΕΣ 2022)

4.5.Πρόγραμμα ARIADNI

Το πρόγραμμα ARIADNI (Ανάπτυξη και Λειτουργία του Κύριου Κέντρου Πληροφοριών, Υποστήριξης και Διασύνδεσης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών - Γραφεία ARIADNI) υιοθετήθηκε για την υποστήριξη των προσφερόμενων δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από τις περιφερειακές και τοπικές διοικήσεις. Αυτό σηματοδότησε τη συνεργασία μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιήθηκε μέσα από δύο κεντρικές και αποκεντρωμένες δράσεις. Το πρόγραμμα, χρηματοδοτήθηκε από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων με τη χρηματοδότηση από διεθνείς πόρους και από την ΕΕ, μέσω του ΚΠΣ 2000-2006 και ιδίως του επιχειρησιακού προγράμματος ΚτΠ. Ορίστηκε ο στόχος της δημιουργίας ενιαίων θυρίδων για διοικητικές Υπηρεσίες σε δήμους και νομούς, όπου οι πολίτες είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τις διοικητικές συναλλαγές χρησιμοποιώντας ελάχιστους πόρους (χρήματα και χρόνο για να ταξιδέψουν). Το πρόγραμμα περιλάμβανε ένα έργο απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών, με στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ένα ειδικό πρόγραμμα, το ΑΣΤΕΡΙΑΣ, ως μέρος του ΑΡΙΑΔΝΗ, αποσκοπούσε στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται στους κατοίκους των ελληνικών νησιών. Η εφαρμογή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών υποστηρίχθηκε από το πρόγραμμα ARIADNI (Υφυπουργείο Έρευνας και Καινοτομίας Ενημερωτικό Δελτίο Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2007).

Στη συνέχεια, το πρόγραμμα ARIADNI II (2007), που αποτελεί τη συνέχεια του ARIADNI, παρέχει υπηρεσίες μέσω της ανάπτυξης και λειτουργίας της απαραίτητης

υποδομής ΤΠΕ για τη διευκόλυνση των ΚΕΠ. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποπρογράμματα (Καρακύκλα 2013):

- Συλλογή, ψηφιοποίηση, κωδικοποίηση, οργάνωση και επεξεργασία της πληροφόρησης του κοινού και εισαγωγή του στον κύριο δικτυακό τόπο, καθώς και σχεδιασμός και υλοποίηση της βάσης δεδομένων των διοικητικών πληροφοριών και εντύπων.
- Διαδικτυακή πύλη για ηλεκτρονικές συναλλαγές και διοικητικές πληροφορίες.
- Παροχή πληροφοριών και υποβολή αιτήσεων για ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω τηλεφωνικού κέντρου.
- Παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- Ανάπτυξη και υποστήριξη της διασύνδεσης VPN των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- Έλεγχος, διαχείριση και λήψη αποφάσεων (MIS).
- Παροχή υπηρεσιών κατάρτισης.
- Υπηρεσίες υποστήριξης και HelpDesk.

Τα κέντρα αυτά συνδέονται μεταξύ τους με ένα δίκτυο IP και χρησιμοποιούν μια πλατφόρμα, που ονομάζεται e-KEP, για να υποβάλουν αιτήματα πολιτών, να δημιουργήσουν ένα σχετικό ηλεκτρονικό κατάλογο, να καταχωρήσουν ηλεκτρονικά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο KEP, να διαχειριστούν αιτήματα των πολιτών και να παρακολουθήσουν την πρόοδό τους επίλυση. Η πλατφόρμα e-KEP, που είναι προσβάσιμη μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης μιας στάσης σε όλη τη χώρα ή μέσω του Διαδικτύου, υποστηρίζει τη χρήση πιστοποιημένης ψηφιακής υπογραφής επιτρέποντας πραγματικές συναλλαγές μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης.

4.6. Διαδικτυακή πύλη (ΕΡΜΗΣ).

Η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ και αποσκοπεί στον γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Αποτελεί το ηλεκτρονικό πολυκατάστημα της Δημόσιας Διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες: (Καρακύκλα 2013):

α) Παροχή πληροφοριών (Ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους με τον κρατικό μηχανισμό).

β) Παροχή Διαλειτουργικότητας (Η διαλειτουργικότητα συνδέεται με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, όπου οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να παραλάβουν στην ηλεκτρονική θυρίδα τους τη σχετική βεβαίωση/ πιστοποιητικό).

γ) Ασφάλεια συναλλαγών (Παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης).

Η πύλη αν και εξακολουθεί να παρέχει πληροφορίες για τις διαδικασίες για την ολοκλήρωση υπηρεσιών του δημοσίου και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης έκδοσης πιστοποιητικών, η ανάπτυξή της και επικαιροποίησή της έχει ουσιαστικά διακοπεί λόγω έλλειψης προσωπικού και πόρων, έπειτα από τη λήξη της χρηματοδότησης της. Επομένως, ένα βασικό πρόβλημα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ευρύτερα των ΤΠΕ του δημοσίου στην Ελλάδα είναι ο ελλιπής σχεδιασμός βιωσιμότητας των συστημάτων μετά τη λήξη της αρχικής χρηματοδότησης ανάπτυξής τους. (Σπινέλης 2018)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

5.1. Διαθέσιμες Ψηφιακές Υπηρεσίες στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Στην εποχή μας βιώνουμε την καθολική αναγνώριση και αποδοχή των ΤΠΕ τόσο από τους πολίτες ως απλούς χρήστες όσο και από τους οργανισμούς, δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Με το ψηφιακό χάσμα που έχει δημιουργηθεί, δεν θα ήταν υπερβολή να χαρακτηριστούν οι ΤΠΕ ως βασικό επαγγελματικό εργαλείο για τον ενεργό πληθυσμό και αναπόσπαστο εφόδιο για την καθημερινότητα των πολιτών. Η σημαντική αυτή θέση που κατέχουν οι ΤΠΕ στη σύγχρονη πραγματικότητα, συνδυαζόμενη με την επικράτηση του διαδικτύου (Internet) παγκοσμίως ως επίσημου συνδετικού ιστού δημιούργησαν θετικές εξελίξεις στη λειτουργία των κρατικών θεσμών, παρακάμπτοντας τις όποιες ενστάσεις ή επενέργειες. Έτσι το διαδίκτυο αποτέλεσε και αποτελεί έναν θεμελιώδη δίαυλο επικοινωνίας που υποστηρίζει όλες τις εκφάνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη συνέχεια παρατίθενται ενδεικτικά οι καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις οποίες εκφράζεται η ψηφιακή διακυβέρνηση.

5.1.1. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (e- gov.gr)

Στη συγκεκριμένη ενότητα θα γίνει εκτενής αναφορά στη σχετικά νεοσύστατη αυτή πλατφόρμα, καθώς αποτελεί το θεμέλιο λίθο του οικοδομήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στο χρονικό διάστημα που τέθηκε για πρώτη φορά σε δοκιμαστική λειτουργία η ψηφιακή πύλη συναλλαγών του Δημοσίου e-gov μέχρι σήμερα η λειτουργία της πύλης δοκιμάστηκε, εξελίχθηκε και εξελίσσεται συνεχώς, διαγράφοντας μια επιτυχημένη πορεία. Ξεκινώντας σαν ηλεκτρονικός κατάλογος υπηρεσιών, με 503 υπηρεσίες, προορίστηκε να καταστεί το αποκλειστικό κέντρο εξυπηρέτησης για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο. Ήδη την 23/8/2022 (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2022) παρείχε 1.370 ψηφιακές υπηρεσίες, 7.936.034 πολίτες είχαν προβεί στην έκδοση εγγράφων μέσω του gov.gr και είχαν εκδοθεί 159.346.146 ψηφιακά έγγραφα (ή είχαν υποβληθεί ψηφιακές δηλώσεις). Πρόκειται για μία ηλεκτρονική πλατφόρμα που ενσωματώνει όλο και περισσότερες διαδικασίες του Δημοσίου και παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, διευκολύνοντας την εξυπηρέτηση των πολιτών,

για την οποία ήταν αναγκαία στο πρόσφατο παρελθόν η αυτοπρόσωπη παρουσία τους στο υπουργείο, το αστυνομικό τμήμα, το ΚΕΠ ή οποιοδήποτε άλλο οργανισμό. Ο σχεδιασμός της δομής του gov.gr έχει ως κέντρο τον πολίτη και τις ανάγκες του, διατηρώντας ωστόσο παράλληλα την κλασσική οργάνωση των υπηρεσιών του Δημοσίου σε υπουργεία, φορείς ή οργανισμούς, ανεξάρτητες αρχές και περιφέρειες. Ήδη έχουν ενταχθεί στο ψηφιακό περιβάλλον του gov.gr 18 υπουργεία, 72 φορείς και Οργανισμοί, 9 Ανεξάρτητες Αρχές και 13 Περιφέρειες. Η ψηφιακή πύλη εξυπηρετεί τους πολίτες με την πρόσβαση και περιήγησή τους σε τρία επίπεδα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2022 επιμορφωτική πύλη ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr).Αυτά είναι τα εξής :

Στο πρώτο επίπεδο (επίπεδο 1) η εξυπηρέτηση παρέχεται με βάση την κατηγορία, παρουσιάζονται δηλαδή εδώ 11 ευρύτερες κατηγορίες ή ομάδες, κατ'αντιστοιχίαν τομέων πολιτικής, θεματικών, τομέων δραστηριοποίησης ή εκφάνσεων της ζωής των πολιτών, όπως υπηρεσίες για την οικογένεια, την υγεία, την εκπαίδευση, ή την επιχείρηση κ.τ.λ. Πιο αναλυτικά, οι 11 κατηγορίες του πρώτου επιπέδου αφορούν:

- τη γεωργία και κτηνοτροφία
- τη Δικαιοσύνη
- την Εκπαίδευση
- την επιχειρηματική δραστηριότητα
- την εργασία και ασφάλιση
- την οικογένεια
- την περιουσία και τη φορολογία
- τον πολίτη και την καθημερινότητά του
- τον πολιτισμό, τον αθλητισμό και τον τουρισμό
- την στράτευση
- την υγεία και την πρόνοια
- ενώ ξεχωριστή κατηγορία αποτελούν οι έκτακτες υπηρεσίες για το νέο κορωνοϊό Covid-19.

Στο δεύτερο επίπεδο οι παραπάνω ευρύτερες ομάδες του πρώτου επιπέδου χωρίζονται σε υποκατηγορίες, όπου το κριτήριο για την παροχή των υπηρεσιών είναι τα γεγονότα της ζωής ή οι ανάγκες των πολιτών (π.χ. εγγραφή σε σχολική/εκπαιδευτική μονάδα, οικογενειακή κατάσταση, ενέργειες για τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας κ.τ.λ.). Στο τρίτο και τελευταίο επίπεδο κατατάσσονται οι ίδιες οι υπηρεσίες και οι συγκεκριμένες συναλλαγές που παρέχει το gov.gr (π.χ. εγγραφή σε δημόσιο ΙΕΚ,

έκδοση πιστοποιητικού γέννησης, δήλωση φορολογίας εισοδήματος, έκδοση εξουσιοδότησης, έκδοση προσωρινής άδειας οδήγησης κ.τ.λ.). Παρατίθενται μερικά παραδείγματα της δόμησης των τριών επιπέδων του gov.gr:

Εκπαίδευση: Εγγραφή στα Δημόσια ΙΕΚ, Εγγραφή σε σχολείο

Πολίτης και καθημερινότητα: Προσωρινή άδεια οδήγησης, Μετακινήσεις

Περιουσία και φορολογία: Αλλαγή στοιχείων μητρώου, Φορολογία πολιτών φορολογούμενων κ.τ.λ.

Εν τέλει, η πύλη gov.gr προσφέρει στον πολίτη τη δυνατότητα αναζήτησης και ηλεκτρονικής εισόδου στην υπηρεσία του Δημοσίου που τον ενδιαφέρει, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στο χώρο λειτουργίας του συγκεκριμένου φορέα. Ο συναλλασσόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στους παρακάτω Φορείς και Αρχές; Προεδρία της Κυβέρνησης και 18 Υπουργεία

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)

Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)

Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ)

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Εθνική Αρχή Διαφάνειας

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΚΔΔΑ)

Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ (ΕΔΥΤΕ ΑΕ)

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ)

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου

Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας (ΕΕΑΕ)

Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ)

Συνήγορος του Πολίτη

Εξάλλου, οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται στην ενιαία ψηφιακή πύλη για ένα πλήθος εργασιών που αφορούν το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα και έχουν πλέον απλοποιηθεί και ψηφιοποιηθεί:

Ε-παράβολο

Δι@ύγεια

OpenGov

Πόθεν Έσχες

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ)

Ηλεκτρονικός φάκελος υγείας

Τουριστική πύλη

Ηλεκτρονική εκπαίδευση

Ηλεκτρονική πλατφόρμα εργασίας

Ψηφιακό δελτίο ταυτότητας κ.τ.λ.

Σημειώνεται ότι η παραπάνω αναφορά για στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες όπου έχουν πρόσβαση οι πολίτες είναι ενδεικτική, καθώς οι χρήστες έχουν στη διάθεσή τους και άλλες, ενώ προστίθενται συνεχώς καινούργιες.

5.1.2. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (E-mail)

Ως γνωστόν, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, συμβαδίζοντας με τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, με εγκύκλιό του προέβη στην κατάργηση της τηλεομοιοτυπίας ως μέσου διακίνησης εγγράφων μεταξύ πολιτών και Οργανισμών και του Δημοσίου. Αρχής γενομένης από 1/1/2021, έθεσε στο περιθώριο μία επιτυχή μεν, επί σειρά δεκαετιών, επιλογή, αλλά συγχρόνως επιβαρυντική, σε κόστος και χρόνο διεκπεραίωσης των εργασιών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Με χρήση ήδη από τη δεκαετία του 1970, το e-mail ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, είναι μια διαδικτυακή υπηρεσία για τη συγγραφή μηνυμάτων, την αποστολή και λήψη αυτών καθώς και την αποθήκευσή τους. Ο αποστολέας και ο παραλήπτης του μηνύματος πρέπει να έχουν δημιουργήσει λογαριασμό σε κάποιον πάροχο. Το e-mail μπορεί να έχει πολλούς παραλήπτες και μπορεί επίσης να “εσωκλείει” οποιοδήποτε αρχείο, ανεξαρτήτως του τύπου και της μορφής του. Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχουν πολλά πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα είναι συγχρόνως και οφέλη για τους χρήστες του ηλεκτρονικού αυτού συστήματος. Με το e-mail ένα μήνυμα, μία πληροφορία, ένα αρχείο μεταδίδονται άμεσα, εντός δευτερολέπτων στον παραλήπτη όπου και να βρίσκεται, χωρίς να χρειάζεται να είναι συνδεδεμένος εκείνη τη στιγμή στο διαδίκτυο ή να διακόψει την εργασία του. Επίσης η ηλεκτρονική αλληλογραφία συνεπάγεται μειωμένο κόστος και εξοικονόμηση χρόνου για τον αποστολέα και τον παραλήπτη, καθώς και ασφάλεια. Δεν απαιτούνται έντυπα, φάκελοι, γραμματόσημα και χρονοτριβή για μετάβαση στο ταχυδρομείο, ενώ το μήνυμα στην οθόνη της συσκευής του αποστολέα ότι το e-mail εστάλη, τον διαβεβαιώνει ότι η αλληλογραφία του έφτασε στον προορισμό της. Ένα από τα κύρια μειονεκτήματα είναι η διακίνηση κακόβουλων μηνυμάτων, για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η προστασία από ιούς και κυβερνοεπιθέσεις με τα κατάλληλα προγράμματα. Σήμερα κυκλοφορεί ένα πλήθος λογισμικών antivirus, από τα πιο απλά

και οικονομικά έως τα πιο σύνθετα, προηγμένα και ακριβά, ανάμεσα στα οποία μπορούν να επιλέξουν οι χρήστες του διαδικτύου το κατάλληλο. Πάντως το chat έχει περιορίσει αισθητά τη χρήση του e-mail, χωρίς να το καταργήσει, καθώς προωθεί πιο σύγχρονες και ελκυστικές μορφές διαδικτυακής αλληλογραφίας, όπως η δημοφιλής εφαρμογή messenger του facebook.

5.1.3.E-banking

Το e-banking ή internet, web ή online banking ή ηλεκτρονική τραπεζική, είναι μία ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχουν οι Τράπεζες στους πελάτες τους για την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Μέσω του e-banking ο πελάτης μπορεί να προβεί σε: διαχείριση των τραπεζικών λογαριασμών του (έλεγχος υπολοίπου, ενημέρωση για τις κινήσεις), παρακολούθηση των πρόσφατων συναλλαγών, κατάθεση χρημάτων σε άλλους τραπεζικούς λογαριασμούς, πληρωμή οφειλών και λογαριασμών σε κοινωφελείς επιχειρήσεις και λοιπούς οργανισμούς και φορείς έκδοση επιταγών, αποστολή εμβασμάτων κ.τ.λ.

Το ηλεκτρονικό τραπεζικό σύστημα προσφέρει στον πελάτη τη δυνατότητα να διενεργήσει τις συναλλαγές του διαδικτυακά 24 ώρες το 24ωρο, όπου και να βρίσκεται (Παντελαίου 2022). Η πρόσβαση στο e-banking μπορεί να γίνει από τον υπολογιστή, το laptop, το tablet ή το smartphone άμεσα, με την ολοκλήρωση της ταυτοποίησης του χρήστη. Η ηλεκτρονική τραπεζική συνδέεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις περιπτώσεις ηλεκτρονικής οικονομικής συναλλαγής, δηλαδή ολοκλήρωσης μιας οικονομικής συναλλαγής με ένα φορέα του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα με ηλεκτρονικό τρόπο, οπότε είναι απαραίτητη η συνεργασία της δημόσιας διοίκησης με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η διαδικασία περιλαμβάνει συγκεκριμένα βήματα: πρόσβαση-αυθεντικοποίηση του πολίτη ή της επιχείρησης στην υπηρεσία ηλεκτρονικής οικονομικής συναλλαγής, χρέωση πιστωτικής κάρτας ή τραπεζικού λογαριασμού του χρήστη, πίστωση λογαριασμού του φορέα-παρόχου που ζήτησε ο χρήστης και ενημέρωση του φορέα-παρόχου της υπηρεσίας για την ολοκλήρωση της πληρωμής. Τα εμπλεκόμενα μέρη είναι ο χρήστης που συναλλάσσεται, ο φορέας-πάροχος της υπηρεσίας και το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ως φορέας εκκαθάρισης της ηλεκτρονικής πληρωμής.

Εκτός από οφέλη, η ηλεκτρονική τραπεζική συνεπάγεται ενδεχομένως και κινδύνους για τους χρήστες. Η υποκλοπή στοιχείων είναι συχνό φαινόμενο και είναι απαραίτητη η έγκαιρη και επαρκής ενημέρωση των πελατών για τις πιθανές τεχνικές εξαπάτησής

τους. Η ασφάλεια των συναλλαγών έχει ιδιαίτερη σημασία για τις συναλλαγές κάθε πολίτη και φορέα, δημόσιου ή ιδιωτικού.

Στη συνέχεια αναφέρονται οι κίνδυνοι στους οποίους εκτίθενται οι χρήστες της ηλεκτρονικής τραπεζικής με συνοπτική περιγραφή των μεθόδων που χρησιμοποιούν οι υποκλοπείς: (Παντελαίου 2022)

Phishing (“ψάρεμα”). Ο ψηφιακός απατεώνας θα έλθει σε επικοινωνία με τους πελάτες, ώστε με το πάτημα πάνω σε συγκεκριμένο σύνδεσμο εκείνοι να επιτρέψουν χωρίς τη θέλησή τους την πρόσβαση του χάκερ στα δεδομένα τους.

Pharming (“φαρμακοποιία”). Ο χρήστης θεωρεί λανθασμένα ότι απευθύνεται σε γνήσια και έγκυρη ιστοσελίδα, ενώ στην πραγματικότητα οδηγείται σε εικονική, με αποτέλεσμα να υποκλέπτονται οι κωδικοί που χρησιμοποιεί για να συνδεθεί. Είναι παραλλαγή του phishing.

Trojanhorse (“δούρειος ίππος”). Εδώ ο ηλεκτρονικός υποκλοπέας κρύβεται πίσω από ένα νόμιμο, αλλά ψεύτικο αρχείο, με στόχο να παραπλανήσει το χρήστη αλλά και το διαθέσιμο σύστημα antivirus της ηλεκτρονικής συσκευής του πελάτη και να υφαρπάξει προσωπικά του στοιχεία.

Keylogger (βασικός blogger). Ο διαδικτυακός απατεώνας εγκαθιστά λογισμικό καταγραφής πληκτρολόγησης και ενημερώνεται αυτόματα για κάθε εισαγωγή κωδικών, pin και λοιπών στοιχείων από τον χρήστη, χωρίς ο τελευταίος να το γνωρίζει. Πρόκειται για εξελιγμένη μέθοδο απάτης με ιδιαίτερη δυσκολία στον εντοπισμό της.

Sniffers. Η μέθοδος εντάσσεται στις τεχνολογίες υποκλοπής δεδομένων και πραγματοποιείται με τη χρήση λογισμικού ή συσκευής παρακολούθησης δικτύου για την ηλεκτρονική υφαρπαγή των προσωπικών στοιχείων.

Social engineering (“κοινωνική μηχανική”). Με τη συγκεκριμένη τεχνική, που χαρακτηρίζει όχι μόνο την διαδικτυακή, αλλά και την τηλεφωνική εξαπάτηση, ακόμα και την προσωπική επαφή απατεώνα-θύματος, ο χάκερ επιχειρεί να αποσπάσει από τον πελάτη, εν αγνοία του, προσωπικά του δεδομένα.

Οι χρήστες των εφαρμογών της ηλεκτρονικής τραπεζικής οφείλουν να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας που θα τους διαφυλάξουν αποτελεσματικά από τους εγκληματίες του διαδικτύου. Επιγραμματικά, απαιτείται προσεκτικός έλεγχος οποιασδήποτε εφαρμογής κατεβάζουν στον υπολογιστή ή το κινητό τους και ιστοσελίδας που επισκέπτονται, συχνή αλλαγή κωδικών εισόδου στο e-banking και ισχυροποίηση του password, εγκατάσταση αξιόπιστου προγράμματος προστασίας

λογισμικού και επιλογή συνεργασίας με τραπεζικό ίδρυμα που παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας των διαδικτυακών συναλλαγών.

5.1.4.E-business και e-commerce

Στην παράγραφο αυτή περιγράφεται εν τάχει, η ραγδαία εξάπλωση και επικράτηση, τις τελευταίες δεκαετίες, των επιχειρηματικών συναλλαγών που διεξάγονται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων. Πρόκειται για ένα ευρύτατο πεδίο επιχειρηματικής δραστηριότητας, το ηλεκτρονικό εμπόριο ή e-commerce, γνωστό και ως ηλεκτρονικό επιχειρείν ή e-business.

Η παράθεση των στοιχείων γίνεται με σημείο αναφοράς την μελέτη της (Τζίφα2017) ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καλύπτει εφαρμογές του ηλεκτρονικού επιχειρείν που εκτείνονται πέραν του ιδιωτικού τομέα. Δίνοντας έναν πρόχειρο ορισμό,(Βικιπαίδεια) το ηλεκτρονικό επιχειρείν ή e-business μπορεί να περιγραφεί ως το σύνολο των στρατηγικών για την αγορά και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικά και το e-commerce ως η ηλεκτρονική αγοραπωλησία αγαθών.

Εξετάζοντας τις έννοιες των δύο αυτών όρων, e-business και e-commerce, φαίνεται ότι δεν διαφέρουν και πολύ μεταξύ τους. Μια όμως πιο προσεκτική μελέτη όχι μόνο των ορισμών, αλλά και όσων ισχύουν γενικώς στα πεδία αυτά δραστηριότητας, οδηγεί στην εννοιολογική διαφοροποίησή τους. Έτσι το e-business έχει ευρύτερο πεδίο εφαρμογής, περιλαμβάνοντας όχι μόνο την αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών, αλλά τη διεξαγωγή κάθε είδους επιχειρηματικής δραστηριότητας ηλεκτρονικά: εξυπηρέτηση πελατών, συνεργασία με εταίρους, ηλεκτρονική εκμάθηση και πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών εντός οργανισμών. Το e-commerce αφορά τις συναλλαγές αγορών και πωλήσεων ανάμεσα σε επιχειρηματικούς φορείς και πελάτες υπό αυτό το πρίσμα, δύναται να χαρακτηριστεί ως υποσύνολο ή υποκατηγορία του e-business. Πάντως αρκετοί θεωρούν ότι οι δύο όροι είναι ισοδύναμοι και όταν κάνουν λόγο για το ηλεκτρονικό εμπόριο, αναφέρονται ουσιαστικά στο ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει αναπτυχθεί, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, εντός των ηλεκτρονικών δικτύων και ιδίως του internet, γνωρίζει δε ταχύτατη ανάπτυξη στο χώρο των κοινωνικών δικτύων. Facebook, Google, Yahoo!, Twitter είναι εφαρμογές με τεράστια απήχηση στον ηλεκτρονικό εμπορικό κόσμο, ενώ εταιρείες και πλατφόρμες ιδιαίτερα δημοφιλείς, όπως οι Amazon.com, Pinterest, Paypal, eBay,

AlibabaGroup και πολλές άλλες φιλοξενούν καθημερινά έναν τεράστιο όγκο εμπορικών δραστηριοτήτων. Στις πρόσφατες εξελίξεις σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνεται και η παγκόσμια ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μια διαδομένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου, που κερδίζει συνεχώς έδαφος τελευταία, είναι το mobile commerce, δηλαδή οι αγοραπωλησίες αγαθών και οι εμπορικές συναλλαγές μέσω φορητών ηλεκτρονικών συσκευών, δηλαδή κινητών τηλεφώνων, tablet ή laptop. Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφερθεί επιγραμματικά και το email marketing ή διαφορετικά, το marketing μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ως ένας άλλος τρόπος επικοινωνίας μιας εταιρείας με τους πελάτες της για την παρουσίαση και προώθηση των προϊόντων της.

Με τη διάδοση της χρήσης του διαδικτύου τη δεκαετία του 1990, έκανε την εμφάνισή του και ο συγκεκριμένος τρόπος αποστολής εμπορικών διαφημιστικών μηνυμάτων, ξεπερνώντας στην πορεία την έντυπη, συμβατική διαφήμιση μέσω ταχυδρομείου. Το email marketing είναι ένα εμπορικό email που αποστέλλει μία επιχείρηση στους πελάτες-αποδέκτες σχετικά με την πώληση προϊόντων, την προσθήκη διαφημίσεων και την γνωστοποίηση εταιρικών νέων, με στόχο την διατήρηση ενημερωμένου πελατολογίου, τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και την αύξηση των πωλήσεων.

5.1.5.E-health

Η ηλεκτρονική υποστήριξη στον τομέα της υγείας είναι μία πολύ σημαντική παράμετρος στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα τελευταία χρόνια έγιναν αξιοσημείωτες αλλαγές και ρυθμίσεις σχετικά με το θέμα αυτό στην Ελλάδα. Η επίλυση προβλημάτων μέσω της ηλεκτρονικής κάλυψης είναι πλέον γεγονός: η συνταγογράφηση, η κωδικοποίηση των παθήσεων, η καθιέρωση του ΑΜΚΑ ως απαραίτητου στοιχείου ιατρικών συναλλαγών, η δυνατότητα ηλεκτρονικών ραντεβού είναι μερικά μόνο από τα βήματα προόδου που έγιναν και βελτιώνονται συνεχώς.

5.2.Εφαρμογές στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να επιτύχει την ενεργό συμμετοχή των ανθρώπων που συμμετέχουν στη δημόσια διοίκηση προχωρά στην πραγματοποίηση της στρατηγικής της Η.Δ, τόσο με θεσμικές ρυθμίσεις, όσο και με έργα πληροφορικής που έχουν προκηρυχθεί τα τελευταία χρόνια. Με την καθιέρωση της ψηφιακής υπογραφής και της αποκλειστικά

ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλα τα υπουργεία αλλά και των ηλεκτρονικών εγγράφων έξω από αυτά στόχο έχουν να απαλλαγούν οι πολίτες, αλλά και οι δημόσιοι υπάλληλοι από τη γραφειοκρατία.



Διαύγεια
διαφάνεια στο κράτος

Το πρόγραμμα Διαύγεια δημιουργήθηκε με το νόμο 3861/2010 με σκοπό τη δημοσιοποίηση κάθε κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας. Αποστολή του προγράμματος είναι να διασφαλιστεί η διαφάνεια της κρατικής δράσης, να τηρηθεί η νομιμότητα της Δημόσιας Διοίκησης, να ενισχυθούν οι δυνατότητες πολιτών στην άσκηση των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων τους, να συμπληρωθούν τα υπάρχοντα συστήματα δημοσίευσης (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, κτλ.) και τέλος να οργανωθούν οι πράξεις και οι αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης.

Το πρόγραμμα Διαύγεια υποχρεώνει τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα να αναρτά στο Διαδίκτυο τις αποφάσεις της Κυβέρνησης. Όλες οι αποφάσεις αναρτώνται πρώτα στον ιστότοπο «et.diangeia.gov.gr» και έπειτα εκτελούνται. Κάθε απόφαση η οποία αναρτάται στο διαδίκτυο αποκτά έναν μοναδικό αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (Α.Δ.Α), ο οποίος την πιστοποιεί.

Οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να ενημερώνονται για νόμους, αποφάσεις των κυβερνητικών οργάνων, φορέων του δημοσίου τομέα και Ανεξάρτητων Αρχών. Οι αλλαγές που επιφέρει το πρόγραμμα Διαύγεια θα συντελέσουν στην αλλαγή κουλτούρας σε ολόκληρη τη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στην νοοτροπία του πολίτη. Χτίζεται μια νέα σχέση Κράτους και Πολίτη στα Πλαίσιμα της κοινωνίας της Πληροφορίας. Ο Πολίτης έχει τη δυνατότητα να κατέχει την γνώση και την πληροφορία ενισχύοντας τον ρόλο του και αυξάνοντας την συμμετοχή του μετατρέποντας τον σε ενεργό πολίτη. Η φόρμα αναζήτησης του ιστότοπου diangeia.gov.gr κάνει εύκολη τη χρήση για κάθε ενδιαφερόμενο χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά και θεματικές ενότητες. Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει και να βρει την απόφαση που τον ενδιαφέρει, ή να μεταφερθεί στη σελίδα του αρμόδιου για το θέμα φορέα.

Στο πρόγραμμα Διαύγεια το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, εντάσσονται εκτός από τα υπάρχοντα Υπουργεία και τις περιφέρειες

της χώρας και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου, φορείς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους καθώς και οι Οργανισμοί της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.



Τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)** είναι κρατικά καταστήματα που συστάθηκαν με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α), με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Προπομποί των μετέπειτα ΚΕΠ ήταν τα λεγόμενα "Γραφεία του Πολίτη" γνωστό ως πρόγραμμα Αστερίας. Τα ΚΕΠ λειτουργούν βάσει της αρχής της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πολίτη παρέχοντας υπηρεσίες όπως η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, η θεώρηση ακριβούς αντιγράφου για δημόσια ή ιδιωτικά έγγραφα που έχουν θεωρηθεί από δικηγόρο, φυσική ταυτοποίηση του πολίτη και του δημοσίου υπαλλήλου για την έκδοση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών αυθεντικοποίησης. Ένα μέρος από τις υπηρεσίες των ΚΕΠ διατίθενται πλέον και από την κυβερνητική πύλη Gov.gr.

Στην Ελλάδα, το εγχείρημα δημιουργίας των ΚΕΠ είχε ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα (η λογική ήταν: να διακινούνται τα έγγραφα όχι οι πολίτες) ανακούφισε την πίεση που ένιωθε η κοινωνία από τον βραχνά μιας ιδιότυπης κρατικής γραφειοκρατίας.

Οι θεσμικές καινοτομίες που προάγουν τα ΚΕΠ έγκειται στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων και στη βελτίωση της παραγωγικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη διοικητική μεταρρύθμιση με το e-government, με προστιθέμενη αξία στην τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη του κράτους. Απώτερος στόχος, η προαγωγή της κοινωνίας της γνώσης, με την παροχή του τέταρτου επιπέδου

e-government, δηλαδή πλήρους ηλεκτρονικής και ασφαλούς ολοκλήρωσης συναλλαγών μέσω διαδικτύου.

Η πανδημία ανέδειξε το γεγονός, ότι η προστασία της δημόσιας υγείας, της παιδείας, της οικονομίας, του πολιτισμού είναι αγαθά τα οποία είναι πολύ δύσκολο να επιτευχθούν χωρίς την υποστήριξη του Κράτους. Η Ελλάδα στο πεδίο αυτό φάνηκε να κάνει άλματα. Η ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας (gov.gr, emvolio κ.α.) είναι το σημείο συνάντησης της τέταρτης επανάστασης με το Κράτος.

Ειδικότερα η νέα ψηφιακή πύλη των ΚΕΠ, MyKerLive, η οποία δίνει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω τηλεδιάσκεψης. Το «myKerLive» είναι μία νέα πλατφόρμα «εικονικού γκισέ», όπου πολίτες μπορούν να ενημερώνονται και να εξυπηρετούνται από τους αρμόδιους υπαλλήλους με τη χρήση τηλεδιάσκεψης-βιντεοκλήσης.

Στόχος του mykerlive είναι η παροχή διοικητικής πληροφόρησης καθώς και η απομακρυσμένη εξυπηρέτηση χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία στα ΚΕΠ. Οι χρήστες μπορούν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού για να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεδιάσκεψης, είτε μέσω του gov.gr, είτε μέσω του mykerlive. Για να τους επιτραπεί η είσοδος απαιτούνται φυσικά οι προσωπικοί κωδικοί του taxisnet.

Συνεπώς, οι πολίτες εξυπηρετούνται γρηγορότερα και ευκολότερα, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας αισθητά τη γραφειοκρατία (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021γ). Σύμφωνα με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021γ), μέσα σε οχτώ μήνες λειτουργίας του mykerlive πάνω από το 50% των Δήμων της χώρας έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα.

Η παροχή υπηρεσιών μέσω βιντεοκλήσης παρέχεται από 224 ΚΕΠ σε 177 Δήμους και έχουν πραγματοποιηθεί πάνω από 40.000 εικονικά ραντεβού. Επίσης, για την παροχή των ειδικευμένων υπηρεσιών του mykerlive έχουν εκπαιδευτεί 1072 υπάλληλοι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών (Insider, 2022).

5.3.Εφαρμογές στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών Μεταφορών

Η ανάγκη δημιουργίας ενός ενιαίου πλαισίου οργάνωσης και χρήσης των μητρώων της δημόσιας διοίκησης αποτελούσε ανέκαθεν απαίτηση των συναλλασσόμενων με τους φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ιδιαίτερα για την επιχειρηματική κοινότητα, τα προβλήματα στην ονοματολογία, οι διαφορετικές κωδικοποιήσεις, η αποσπασματική συγκέντρωση στοιχείων από φορείς, η έλλειψη στοιχείων ιστορικότητας επιχειρήσεων αποτελούσαν μερικά από τα προβλήματα τα οποία αντιμετώπιζε.



Η δημιουργία ενός Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) όλων των νομικών μορφών επιχειρήσεων στην Ελλάδα στόχο είχε να βοηθήσει στην παρακολούθηση των εμπορικών επιχειρήσεων από την πολιτεία και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ίδιων των επιχειρήσεων από την κεντρική διοίκηση και τους αρμόδιους φορείς της.

Η λειτουργία μιας σύγχρονης και ενημερωμένης κεντρικής βάσης μητρώου επιχειρήσεων θα διευκολύνει απεριόριστα στη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών δημιουργίας ή μεταβολής μιας επιχείρησης, αλλά και έκδοσης και υποβολής πιστοποιητικών «εταιρικής ενημερότητας» για όλες σχεδόν τις συναλλαγές μιας εταιρείας.

Παράλληλα, ένα γενικό και ενιαίο μητρώο επιχειρήσεων, δημιουργεί ευρύτερες προϋποθέσεις πληροφόρησης και εκμετάλλευσης της πληροφορίας για ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Εξαιτίας του γίνεται η αποτελεσματικότερη στατιστική παρακολούθηση των στοιχείων των επιχειρήσεων, η άσκηση νομοθετικής και ελεγκτικής εξουσίας προς τις επιχειρήσεις.

Το Γ.Ε.ΜΗ. θα αποτελεί όργανο δημοσιότητας, στατιστικής ανάλυσης σε εθνικό επίπεδο και μέσο προστασίας των τρίτων για την ΓΓΕ και για τον ευρύτερο δημόσιο τομέα όταν ολοκληρωθεί το σύνολο του έργου.

Η απλοποίηση του τυπικού πλαισίου άσκησης της εμπορικής δραστηριότητας η οποία αναμένεται να επιτευχθεί με τη λειτουργία του Γ.Ε.ΜΗ. στοχεύει να έχει εκτός των άλλων σαν αποτέλεσμα (Σπινέλης 2021) :

- Τη διαφάνεια στην άσκηση της εμπορικής δραστηριότητας.
- Την ασφάλεια των εν γένει συναλλαγών.
- Τη δημοσιότητα της εμπορικής δραστηριότητας κατά το επιθυμητό τρόπο.
- Την άσκηση και προστασία της νόμιμης εμπορικής δραστηριότητας.
- Την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας με την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής.

- Την καθιέρωση απλοποιημένου πλαισίου υποδοχής οργανωμένων εμπορικών δραστηριοτήτων από κράτη – μέλη της Ε.Ε..

Η υλοποίηση του Γ.Ε.ΜΗ. θα οδηγήσει σε σημαντικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη όπως: ευέλικτη και γρήγορη παρακολούθηση των εμπορικών επιχειρήσεων, γρήγορη έκδοση εγγράφων (βεβαιώσεων), παρακολούθηση της αξιοπιστίας των στοιχείων των Ανώνυμων Εταιρειών σε σχέση με την τήρηση των υποχρεώσεών τους, άσκηση του ελέγχου και των αποφάσεων για κάθε επιχείρηση και έκδοση στατιστικών στοιχείων τα οποία θα δείχνουν επακριβώς την συνολική πορεία των επιχειρήσεων σε συγκεκριμένους τομείς.

5.4.Εφαρμογές στο Υπουργείο Οικονομικών

Το TAXISnet είναι ένα πληροφοριακό σύστημα με το οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Δημιουργήθηκε το 1997 από τη, νεοσύστατη τότε, ΓΓΠΣ. Μέσω του taxisnet επιτρέπεται η έκδοση ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και διευκολύνεται η διεξαγωγή συναλλαγών φορολογίας.



Βασικός στόχος του συστήματος είναι η διευκόλυνση των πολιτών προκειμένου να ανταπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα. Βασικό του πλεονέκτημα, είναι η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία για τη διεύθυνση των υποχρεώσεών τους. Παράλληλα, ο φορολογούμενος μπορεί, να λαμβάνει ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου, να ενημερώνεται για την εκκαθάριση της φορολογικής του δήλωσης και επιπλέον να πραγματοποιεί λήψεις φορολογικής ενημερότητας.

Τα τελευταία χρόνια το TAXISnet έχει αναβαθμιστεί, προσφέροντας τη δυνατότητα πληρωμής των οφειλών με τη χρήση πιστωτικής κάρτας ή τραπεζικού λογαριασμού, παρέχοντας πρόσβαση σε υπηρεσίες χορήγησης επιδομάτων, καθιστώντας δυνατή την

υποβολή μισθωτηρίου ακινήτου και παρέχοντας τη δυνατότητα μεταβολής των προσωπικών στοιχείων χωρίς να χρειάζεται η προσέλευση στη ΔΟΥ . Μέσω του mycar μπορεί να τεθεί σε ψηφιακή ακινησία/κυκλοφορία όχημα , καταθέτοντας ψηφιακά τις πινακίδες του, να εκτυπωθούν και να πληρωθούν τα τέλη κυκλοφορίας, να αρθεί και η ακινησία του οχήματός. Τέλος δίνεται η δυνατότητα από την υπηρεσία e-paranolo να υποβληθεί αίτημα για χορήγηση παραβόλου.

Για τον Κώδικα Στοιχείων και Βιβλίων ο φορολογούμενος μπορεί να στείλει ηλεκτρονικά, την κατάσταση Πελατών-Προμηθευτών (Δ1), τα πιστωτικά υπόλοιπα Πελατών-Προμηθευτών (Δ2), τη μεταβίβαση Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Δ11) και την υποβολή Γνωστοποιήσεων Επιτηδευμάτων (Δ12). (hellanicus.gr 2022)

5.5.Εφαρμογές στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας

Ο Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) είναι ο κύριος φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Αποτελεί τη συνένωση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης που υπήρχαν στη χώρα πριν την 1 Ιανουαρίου 2017, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του νέου φορέα. Ο ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε μετά την ψήφιση του Ν. 4387/2016, οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 13/05/2016 με έναρξη λειτουργίας του οργανισμού την 1η Ιανουαρίου 2017. Σύμφωνα με τον Ν.4670/2020 (ΦΕΚ 43/ τ.Α΄) ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α) από την 1/3/2020 μετονομάστηκε σε Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ).



Στόχος δημιουργίας του e-ΕΦΚΑ είναι η ενοποίηση των προϋπαρχόντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης και η απλοποίηση και ο εκσυγχρονισμός όλων των σχετικών

ασφαλιστικών διαδικασιών. Στόχος είναι οι διάφορες συναλλαγές με τον πολίτη να πραγματοποιούνται πιο γρήγορα και με την πλήρη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Άλλοι στόχοι δημιουργίας του e-ΕΦΚΑ είναι η εξοικονόμηση πόρων αλλά και η εξάλειψη της εισφοροδιαφυγής.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργούν προϋποθέσεις καλύτερης, αρτιότερης και ορθολογικότερης λειτουργίας της κοινωνικής ασφάλισης και προβολής του έργου του ΕΦΚΑ στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. Οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως εργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης, έντυπα απογραφής ασφαλισμένου & μεταβολής στοιχείων, αίτηση συμμετοχής υποψηφίου παρόχου στο Πρόγραμμα Κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων, ηλεκτρονική έκδοση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας, γενικές πληροφορίες (γεν. έγγραφα, εγκύκλιοι, δελτία τύπου, οργανωτικά, λειτουργικά, πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες), έντυπα αιτήσεων για συνταξιοδότηση, ηλεκτρονική έκδοση ατομικού λογαριασμού ασφάλισης, καταβολή ασφαλιστικών εισφορών μέσω του Τραπεζικού Συστήματος, πληρωμή Παροχών μέσω πίστωσης Τραπεζικών Λογαριασμών συμβάλλουν στην ενίσχυση των επιχειρήσεων και των πολιτών (μείωση κόστους) για να αποδεσμευτεί χρόνος από την εκτέλεση διεκπεραιωτικών εργασιών προς όφελος τους και δίνουν τη δυνατότητα ολοκλήρωσης των συναλλαγών αυτών, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία στις Υπηρεσίες. Πριν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου ο ΕΦΚΑ απασχολούσε περίπου 380 υπαλλήλους εσόδων σ' αυτή τη διαδικασία από τις 10/1/2012 έως 31/1/2013. Μετά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου απασχολεί κατά μέσο όρο 5 υπαλλήλους.

Μια από τις υπηρεσίες του ΕΦΚΑ αποτελεί το Κέντρο Είσπραξης Ασφαλιστικών Οφειλών (Κ.Ε.Α.Ο.). Το Κ.Ε.Α.Ο. λειτουργεί με οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια και εποπτεύεται από τον Διοικητή του Ε.Φ.Κ.Α. και συστάθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 101 του ν.4172/2013. Το Κ.Ε.Α.Ο. επιδιώκει την ενίσχυση των διαδικασιών είσπραξης των οφειλών προς τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, με σκοπό την αύξηση των εσόδων, την ενίσχυση της βιωσιμότητας του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και την εξασφάλιση των παροχών των ταμείων.

Η αναφορά σε αυτό γιατί ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται κατά κύριο λόγο για να επιτευχθεί ο σκοπός του που είναι (ΕΦΚΑ, 2022):

- η είσπραξη των ληξιπρόθεσμων ασφαλιστικών οφειλών των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης αρμοδιότητας Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και

Κοινωνικής Αλληλεγγύης που έχουν ενταχθεί στον Ε.Φ.Κ.Α (άρθρο 53 του Ν. 4387/2016).

- η δημιουργία ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων των οφειλετών των Ασφαλιστικών Οργανισμών (Ενιαίο Ηλεκτρονικό Μητρώο Οφειλετών)
- η κεντρική παρακολούθηση των οφειλετών που εντάσσονται στο Κ.Ε.Α.Ο. και η τήρηση στατιστικών στοιχείων και αναλύσεων
- ο σχεδιασμός και η εκτέλεση δράσεων για την επίτευξη του σκοπού του Κ.Ε.Α.Ο



Τα πρώτα Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας δημιουργήθηκαν τον Σεπτέμβριο του 1922 χωρίς να υπόκεινται σε κάποιο νομοθετικό πλαίσιο. Με το νόμο 2961/54 ιδρύεται ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (ΟΑΑΑ), με συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο και στις 14 Ιουνίου 1969, αντικαθίσταται από τον ΟΑΕΔ. Με τον ν.4921/2022 – ΦΕΚ τεύχος Α 75/18.04.2022 ο ΟΑΕΔ μετονομάστηκε σε Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ).

Ο ΟΑΕΔ δημιουργήθηκε με σκοπό να καταστεί ένας σύγχρονος Δημόσιος Φορέας Απασχόλησης μέσω του οποίου θα προωθούνταν η απασχόληση, η προστασία των ανέργων, της μητρότητας μέσω των διάφορων επιδομάτων και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Συγκεκριμένα είναι η δημόσια αρχή που διαχειρίζεται: τις ενεργητικές πολιτικές για την αντιμετώπιση της ανεργίας δηλαδή την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων, και την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση.

Ο ιστότοπος του ΟΑΕΔ, παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία στους αναζητούντες εργασία για την εύρεση κατάλληλων θέσεων εργασίας που παρέχονται από εργοδότες. Ο χρήστης της Διαδικτυακής Πύλης του ΟΑΕΔ, μπορεί να έχει πρόσβαση σε αναβαθμισμένες και εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως, να υποβάλλει ηλεκτρονική αίτηση για συμμετοχή σε προγράμματα απασχόλησης, να

λαμβάνει ηλεκτρονικά Βεβαίωση Ανεργίας, Βεβαίωση Επιδότησης, να ανανεώνει ηλεκτρονικά το Δελτίο Ανεργίας του χωρίς να χρειάζεται η φυσική παρουσία, να αναρτά το βιογραφικό του κλπ. Πριν από περίπου δέκα μήνες και συγκεκριμένα τον Δεκέμβριο του 2020, τέθηκε σε εφαρμογή μία νέα υπηρεσία του ΟΑΕΔ προς τους πολίτες.

Πρόκειται για το myOAEDlive, μία ψηφιακή πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από εξειδικευμένο υπάλληλο του ΟΑΕΔ μέσω τηλεδιάσκεψης. Συγκεκριμένα, άνεργοι πολίτες καθώς και επιχειρήσεις, έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίζουν το ραντεβού τους οποιαδήποτε ημέρα και ώρα επιθυμούν και να εξυπηρετούνται με τη μορφή βιντεοκλήσης από τον αρμόδιο υπάλληλο του οργανισμού για οποιοδήποτε πρόβλημα τους απασχολεί.

Η ηλεκτρονική αυτή υπηρεσία, είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση myoaedlive.gov, όπου ο πολίτης μπορεί να εισέλθει σε αυτή χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς κωδικούς του taxisnet. Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας είναι απλή και δεν απαιτεί υψηλές ψηφιακές δεξιότητες. Μέσω αυτής της διαδικασίας παρέχονται εξ' αποστάσεως υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όπως: συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους εγγεγραμμένους άνεργους, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις συμβουλευτικές υπηρεσίες για άτομα που αναζητούν εργασία στην Ευρώπη, αλλά και για επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να προσλάβουν προσωπικό από την Ευρώπη.

5.6.Εφαρμογές στο Υπουργείο Υγείας

Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) είναι ένα νέο Νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου το οποίο συστάθηκε με το ΦΕΚ τεύχος Β αρ. φύλλου 2456/2011, με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υγείας από έναν ενιαίο εθνικό φορέα. Η έναρξη λειτουργίας του Οργανισμού είναι η 1η Ιανουαρίου 2012.



Ο ΕΟΠΥΥ προήλθε από συνένωση των Κλάδων Υγείας των ασφαλιστικών Ταμείων:

ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ, ΟΠΑΔ, ΤΥΔΚΥ ,Οίκος Ναύτου, ΤΑΥΤΕΚΩ, ΕΤΑΑ, ΕΤΑΠ-ΜΜΕ. Ήδη από την πρώτη δανειακή σύμβαση της Ελλάδας (Μνημόνιο Ι) προβλέπετε η καθιέρωση της Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης. Αυτή άρχισε σταδιακά μέσα στο έτος 2011, με πιστοποίηση των Ιατρών και την ένταξη ορισμένων Ταμείων. Την τεχνική υποδομή και την υποστήριξη του Ιατρικού λογισμικού για την Ηλεκτρονική συνταγογράφηση έχει η κρατική εταιρεία ΗΔΙΚΑ ΑΕ. Κάθε φάρμακο συνταγογραφείται ηλεκτρονικά από ιατρό της αντίστοιχης με την πάθηση του ασθενούς ειδικότητας. Για την αξιολόγηση των στοιχείων της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και της ψηφιακής επεξεργασίας συνταγών μέσω του Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών (ΚΜΕΣ) ή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ), συστήνεται επιτροπή αποτελούμενη από ιατρούς και φαρμακοποιούς.

5.7.Εφαρμογές στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού

Το Ψηφιακό Σχολείο αποτελεί το όραμα του Νέου Σχολείου. Η χρήση των Νέων Τεχνολογιών γίνεται αιτία για την αλλαγή της διδασκαλίας και της μάθησης, της σχέσης γονιών και σχολείου της σχέσης εκπαιδευτικών και μαθητών. Η βασική πρόκληση είναι η ουσιαστική ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στη διδασκαλία όλων των μαθημάτων αλλά και στη σχολική ζωή ευρύτερα. Δράσεις όπως η ενίσχυση των υποδομών δικτύου και του ηλεκτρονικού εξοπλισμού των σχολείων με στόχο τη δημιουργία της ψηφιακής τάξης, ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο (e-books) για όλες τις τάξεις και τα μαθήματα, επιμόρφωση των εκπαιδευτικών στην εκπαιδευτική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διοίκησης της εκπαίδευσης και διαχείρισης εκπαιδευτικών δεδομένων συμβάλλουν στην εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εκπαίδευση.

Ειδικότερα έχουν δρομολογηθεί και υλοποιούνται με ταχύτατους ρυθμούς τα ακόλουθα: ψηφιακή τάξη (δίκτυα και εξοπλισμοί), συστήματα διαδραστικής διδασκαλίας (διαδραστικούς πίνακες), ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο (e-books), ψηφιακό φροντιστήριο (βιντεοσκοπημένες πρότυπες διδασκαλίες). Επιμορφώνονται εκπαιδευτικοί στη διδακτική αξιοποίηση των εργαλείων ΤΠΕ και στη χρήση των διαδραστικών πινάκων και της ψηφιακής εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Δημιουργείται ειδική e-πλατφόρμα για επιμόρφωση των εκπαιδευτικών από απόσταση. Όλα τα

σχολεία της χώρας αποκτούν την ηλεκτρονική τους καρτέλα, στην οποία θα αναγράφονται πλήρως όλα τα στοιχεία τους.

Ο ΕΥΔΟΞΟΣ είναι μια πρωτοποριακή υπηρεσία για την άμεση παροχή των Συγγραμμάτων των φοιτητών των Ανώτατων Ιδρυμάτων της επικράτειας. Η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και προσφέρει ενημέρωση στους φοιτητές για τα παρεχόμενα Συγγράμματα, άμεση παραλαβή αυτών και αποτελεσματικούς μηχανισμούς για την ταχεία αποζημίωση των Εκδοτών και για την αποτροπή της εκμετάλλευσης των δημόσιων πόρων.



Το έργο εκτελέστηκε για πρώτη φορά το ακαδημαϊκό έτος 2010-11 για όλους τους προπτυχιακούς φοιτητές όλων των Πανεπιστημίων/ΤΕΙ της χώρας και τα αποτελέσματα αυτού είναι: (eudoxus.gr)

- A. η επιτάχυνση της διαδικασίας παραλαβής Συγγραμμάτων από τους φοιτητές.
- B. η ελαχιστοποίηση του φόρτου στις Γραμματείες των Τμημάτων.
- Γ. η απλοποίηση της σχέσης του Υπουργείου Παιδείας με τους Εκδότες.
- Δ. ο περιορισμός χρόνου που μεσολαβεί από την εγγραφή του φοιτητή μέχρι την παραλαβή του Συγγράμματος.
- Ε. Η άμεση αποζημίωση των Εκδοτών μετά την ολοκλήρωση της παράδοσης των Συγγραμμάτων.
- ΣΤ. Ελαχιστοποίηση για καταχρηστική εκμετάλλευση δημόσιων πόρων.

Z. Ασφαλή και σταδιακή μετάβαση στην εποχή του ηλεκτρονικού Συγγράμματος.

5.8.Εφαρμογές στο Υπουργείο Δικαιοσύνης

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης ιδρύθηκε το 1833 με την Κυβέρνηση Σπυρίδωνα Τρικούπη , ονομαζόμενο τότε Επί της Δικαιοσύνης Γραμματεία της Επικράτειας.

Στις 8 Ιουλίου 2019, το Υπουργείο Δικαιοσύνης επανασυστάθηκε, αντικαθιστώντας το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Ο ιστότοπος solon προσφέρει τη ψηφιακή παραλαβή πιστοποιητικών από το Υπουργείο Δικαιοσύνης.



Οι πολίτες μπορούν να παραλάβουν ψηφιακά τα πιστοποιητικά που αφορούν:

- Περί μη δημοσίευσης Διαθήκης
- Περί μη αποποίησης Κληρονομιάς
- Περί μη προσβολής/ αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος

Σήμερα, η υπηρεσία παρέχεται για συγκεκριμένα Πρωτοδικεία, Ειρηνοδικεία και Εφετεία. Σταδιακά όμως θα ενταχθούν όλα τα δικαστήρια.

5.9.Εφαρμογές στο Υπουργείο Εσωτερικών

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι μια υπηρεσία του Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (ΥΔΜΗΔ), που στόχο έχει την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης στο intranet των φορέων του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση).



Το έργο «ΣΥΖΕΥΣΙΣ» εκτελέστηκε στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Από το 2006 προσφέρει τις εξής σημαντικές υπηρεσίες:

<http://repository.library.teimes.gr/xmlui>

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) και διασφάλιση δικτυακής υποδομής (Εύρος πρόσβασης φορέων 2 έως 34 Mbps).
- Λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους .
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες μόνο μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΣΙΣ.
- Υπηρεσίες φιλοξενίας διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών.
- Υπηρεσίες τηλεφωνίας δωρεάν μεταξύ των φορέων του ΣΥΖΕΥΣΙΣ
- Ασφαλή πρόσβαση στο Internet.
- Ηλεκτρονικό σύστημα τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)
- Υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης.
- Υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης.

Στο έργο ΣΥΖΕΥΣΙΣ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι Νησίδες:

- Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.
- Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ)
- Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ)
- Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Μακεδονίας, Βορείου Αιγαίου, Στερεάς Ελλάδας και Θεσσαλίας.

- Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

6.1. Καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και Ευρώπη

Πρακτικές στον Ευρωπαϊκό χώρο

Ηνωμένο Βασίλειο (ανοιχτή διακυβέρνηση): Το Ηνωμένο Βασίλειο αποτελεί ένα ενδιαφέρον παράδειγμα χρήσης ανοιχτής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αποτελεί ιδρυτικό μέλος του Open Government Partnership. Το σχέδιο περιλαμβάνει πέντε θεματικές: την καταπολέμηση της διαφθοράς, την πρόσβαση σε πληροφορίες, τα ανοιχτά δεδομένα, τη συμμετοχή των πολιτών και τη δημόσια λογοδοσία.

Μια υπηρεσία προκειμένου να θεωρείται καλή πρέπει να πληροί κάποια κριτήρια σύμφωνα με το Πρότυπο Ψηφιακών Υπηρεσιών. Για παράδειγμα αναφέρονται η αξιολόγηση εργαλείων και συστημάτων, χρήση κοινών πλατφορμών, σχέδιο παροχής των υπηρεσιών σε περιπτώσεις προσωρινής διακοπής online σύνδεσης, ενθάρρυνση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από όλους, Οι βάσεις για την πολιτική ανοιχτής διακυβέρνησης ετέθησαν νωρίτερα, με τη δημιουργία του πρώτου καταλόγου του δημοσίου τομέα με εμπορικές υπηρεσίες και λύσεις, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η μακρόχρονη διατήρηση ψηφιακών πληροφοριών.

Σε επίπεδο στρατηγικής αποφασίστηκε η αποδέσμευση του δημοσίου τομέα από μεγάλα έργα ενός προμηθευτή και η ενθάρρυνση μεγαλύτερης συμμετοχής μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Επίσης δύο σημαντικές δράσεις όπως η ιστοσελίδα Red Tape Challenge, όπου οι πολίτες μπορούν να καταθέσουν τις απόψεις τους για περιττούς κανονισμούς με σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας και η ενιαία κυβερνητική πύλη (Gov.UK) που φιλοξενεί όλη τη δημόσια πληροφορία της κυβέρνησης. Το Gov.UK Verify ένα ενιαίο σύστημα διασφάλισης της ταυτότητας των πολιτών για χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η Ψηφιακή Αγορά για τις προμήθειες των δημοσίων φορέων.

Ακόμη, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης είναι πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο διαδίκτυο για επιχειρηματίες και ειδικότερα για αυτούς που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Σύμφωνα με την οδηγία 2006/123/EC της ΕΕ όλες οι χώρες της ΕΕ υποχρεούνται να διαθέτουν ΚΕΕ. (europa 2022)

Η κεντρική πύλη βρίσκεται στη διεύθυνση από την οποία ο πολίτης οδηγείται στα ΚΕΕ κάθε χώρας και ενημερώνεται η εξυπηρετείται ηλεκτρονικά, ανάλογα με το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει η κάθε χώρα. Για την Ελλάδα Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης αποτελεί η πύλη ΕΡΜΗΣ.

Αναφέρουμε παρακάτω κάποια παραδείγματα καλής πρακτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε κεντρικό επίπεδο και σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στόχος της Ενιαίας Αρχής Πληρωμής ήταν η εκκαθάριση της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που μέχρι το 2010 γινόταν από εκατοντάδες φορείς. Αρχικά το σχέδιο για την Αρχή ήταν να φτιαχτεί ένα ενιαίο σύστημα μισθοδοσίας για όλο το Δημόσιο, να συγκεντρωθούν κεντρικά οι φάκελοι όλων των δημοσίων υπαλλήλων, να περαστούν τα στοιχεία τους και έτσι να γίνεται κεντρικά η εκκαθάριση και η πληρωμή τους.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε ήταν η εξής: Πρώτα, ορίστηκαν τεχνικές προδιαγραφές για το πώς κάθε φορέας θα έστελνε στη ΓΓΠΣ ένα αρχείο με τις απαιτούμενες πληρωμές για κάθε υπάλληλο που εργαζόταν εκεί (ονοματεπώνυμο, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ ποσό πληρωμής, αριθμό λογαριασμού τραπεζικής κ.λπ.). Στη συνέχεια, υλοποιήθηκαν μικρές εφαρμογές που παρελάμβαναν τα αρχεία, τα έλεγχαν και ετοιμάζαν τις εντολές για τις πληρωμές. Τέλος, υπήρξε συνεργασία μετά διαπραγματευτικά συστήματα πληρωμών (ΔΙΑΣ) και το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους. Ο κάθε φορέας μορφοποίησε τα στοιχεία του με τον δικό του τρόπο.

Πόθεν έσχες. Ένα ενδιαφέρον παράδειγμα έργου πληροφορικής με συνεργασία περισσότερων του ενός ελεγκτικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και δημιουργία κοινής βάσης δεδομένων. Αρχικά το έργο είχε σχεδιαστεί για τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης στη συνέχεια όμως αποφασίστηκε η επέκταση του έργου ώστε να συμπεριληφθεί μεγάλος αριθμός φορέων στους οποίους υποβάλλονται και ελέγχονται δηλώσεις περιουσιακής κατάστασης. Αποτελεί προϊόν συνεργασίας των φορέων ελέγχου (Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Ελέγχου των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης, Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων, Βουλή των Ελλήνων, Λιμενικό Σώμα, Ελληνική Αστυνομία,) και παρέχονται υπηρεσίες για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης. Το σύστημα υλοποιήθηκε από την ΚτΠΑΕ, η οποία λειτούργησε, ως ο συντονιστής της συνεργασίας των φορέων.

Ο Δήμος Τρικκαίων σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης αποτελεί το πιο δημοφιλές παράδειγμα καλής πρακτικής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Αποτελεί την πρώτη έξυπνη πόλη και έχει βρεθεί τρεις φορές στη λίστα με τις πιο έξυπνες πόλεις διεθνώς. Η παροχή ελεύθερης ασύρματης πρόσβασης (wi-fi) σε μεγάλο μέρος της πόλης αποτελεί μια από τις δράσεις της. Το e-dialogos αποτελεί βασικό εργαλείο της ηλεκτρονικής διαβούλευσης στο δήμο και εφαρμογές όπως ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις και ψηφοφορίες, αιτήματα πολιτών για τη διαμόρφωση της θεματολογίας, κτλ συμπεριλαμβάνονται σε αυτό. Παρόμοια προγράμματα υπάρχουν σε αρκετούς δήμους της χώρας, όπως της Θεσσαλονίκης, της Άρτας. Λειτουργούν επίσης προγράμματα απομακρυσμένης παρακολούθησης για ευπαθείς ομάδες, σύστημα παραπόνων των πολιτών για ζητήματα καθημερινότητας. Δρομολογήθηκε ένα ολοκληρωμένο πιλοτικό πρόγραμμα του δήμου με σκοπό την ενοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών(π.χ. σύγχρονος φωτισμός, στάθμευση με αισθητήρες), ενώ προγραμματίζεται η διανομή πιστοποιητικών κατ'οίκον και η τοποθέτηση σε κεντρικά σημεία της πόλης μηχανημάτων έκδοσης πιστοποιητικών που θα λειτουργούν μέσω αφής. Οι ως άνω δράσεις αναπτύχθηκαν μέσω της αναπτυξιακής εταιρείας του δήμου e-trikala και χάρη σε συνεργασία, αρχικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας και στη συνέχεια με την αξιοποίηση πληθώρας ευρωπαϊκών προγραμμάτων.

Η Περιφέρεια Ηπείρου έχει προχωρήσει στην ανάπτυξη του ιστοτόπου «Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου» (<http://www.politis.gov.gr/>). Πρόκειται για την προσφορά στους πολίτες της Περιφέρειας ενός κεντρικού ενημερωτικού κόμβου, που περιλαμβάνει όλες οι απαραίτητες πληροφορίες από τις πέντε γενικές διευθύνσεις της Περιφέρειας Ηπείρου. Παρέχονται οδηγίες για διαδικασίες, όπως π.χ. η έκδοση άδειας οδήγησης. Άδειας εξασκήσεως επαγγέλματος. Όλα τα απαραίτητα έγγραφα είναι διαθέσιμα για τους πολίτες αλλά δεν παρέχεται η δυνατότητα για την ηλεκτρονική κατάθεση τους λόγω πολλών εμπλεκόμενων φορέων. Το έργο είχε διακριθεί στο Μάαστριχτ το 2015 με το βραβείο «Καλής Πρακτικής» και στη συνέχεια στη Λισαβόνα στο διαγωνισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την προώθηση επαναχρησιμοποιημένων λύσεων πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η πλατφόρμα χρησιμοποιείται και από πολίτες λοιπών περιοχών της χώρας, ως ενδεικτική αποτύπωση των αντίστοιχων υπηρεσιών στην περιοχή τους. Η υπηρεσία που παρέχεται βοηθάει τους πολίτες αλλά και τους ίδιους τους υπαλλήλους των τεσσάρων περιφερειακών ενοτήτων της Περιφέρειας σε επίπεδο πληροφόρησης.

Υπάρχει μελλοντικά η πρόθεση για τη λειτουργία μιας πλατφόρμας-οδηγού στην υποδοχή των φυσικών χώρων υπηρεσιών της Περιφέρειας, για την καθοδήγηση των πολιτών και την αποφυγή της παραπομπής των πολιτών από ένα γραφείο στο άλλο.

Η Περιφέρεια Κρήτης διακρίθηκε στο 9ο Πανευρωπαϊκό Συνέδριο Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση στη Μάλτα το 2017, όπου παρουσιάστηκαν καινοτόμες πρακτικές στη δημόσια διοίκηση.

Η Περιφέρεια παρουσίασε την εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας (Π.Ε.) Ηρακλείου, η οποία βασίζεται στους στόχους της Εξυπηρέτησης του Πολίτη, της Αποδοτικότητας και Αποτελεσματικότητας, της Διαφάνειας και Λογοδοσίας. Πλέον η διαδικτυακή πύλη (<http://gdme.crete.gov.gr>) παρέχει ενημέρωση στους πολίτες σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες(απαιτούμενα έντυπα, δικαιολογητικά, προϋποθέσεις), τους δίνει τη δυνατότητα των επισκέψεων τους μέσω των ηλεκτρονικών ραντεβού, και συμβάλλει στην επικοινωνία μέσω των απαντήσεων στα ερωτήματα των πολιτών που παρέχονται διαδικτυακά.

Το υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, σκέφτεται να μετατρέψει την εφαρμογή σε οριζόντια δράση για όλες τις Περιφερειακές Ενότητες της χώρας.

Οι κυριότερες προκλήσεις στις συναλλαγές των πολιτών της Ελλάδας με τη Δημόσια Διοίκηση συνοψίζονται ως εξής: (Σπινέλης 2018)

- Κακές συνθήκες αναμονής για εξυπηρέτηση, μη φιλικόί χώροι και άνθρωποι. Παρατηρούνται μεγάλοι χρόνοι αναμονής σε ουρές, κυρίως λόγω έλλειψης, καθυστέρησης υπαλλήλων, απαρχαιωμένων συστημάτων, περιπτώσεων όπου «έχουν τελειώσει τα νούμερα». Η κατάσταση αυτή πολλές φορές συμπληρώνεται με συμπτώματα αγένειας, καυγάδων και συγκρούσεων.
- Ασυνέπεια στην ενημέρωση που λαμβάνει ο πολίτης μεταξύ υπηρεσιών είτε σε δικαιολογητικά είτε στα βήματα μιας διαδικασίας.
- Ελλιπής ενημέρωση εργαζομένων για το τι απαιτείται προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι πολίτες, ως αποτέλεσμα αδιαφορίας, νέων νομοθετικών ρυθμίσεων, μετάθεσης ευθυνών.
- Μη ύπαρξη συνεννόησης μεταξύ υπηρεσιών, η οποία ενισχύεται από την ανυπαρξία ηλεκτρονικής υποστήριξης.
- Αδυναμία χειρισμού λαθών με συνέπεια να απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών σε υπηρεσίες και να δημιουργούνται καθυστερήσεις.

Κοινό χαρακτηριστικό αυτών που αναφέρθηκαν παραπάνω ως «καλές πρακτικές» είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών/ επιχειρήσεων με τη δημιουργία και λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στην Ελλάδα κοινό χαρακτηριστικό των «καλών πρακτικών» αποτελεί η αυτόνομη προσπάθεια φορέων να συνεργαστούν, ώστε να λύσουν προβλήματα επικοινωνίας, εσωτερικής λειτουργίας και ανταλλαγής δεδομένων, έχοντας σε δεύτερη μοίρα την εξυπηρέτηση των πολιτών. Όπως είδαμε και στο παράδειγμα καλών πρακτικών της τοπικής αυτοδιοίκησης όσον αφορά την ενημέρωση και την εξυπηρέτηση των πολιτών δυστυχώς οι δράσεις ήταν αυτόνομες και οι πρωτοβουλίες αυτές δεν προκύπτουν ως δράσεις μίας ενιαίας στρατηγικής.

6.2.Κρίσιμα Ζητήματα Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και τα στελέχη του ιδιωτικού τομέα με μεγάλη εμπειρία σε ζητήματα πληροφοριακών συστημάτων και της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, αναδεικνύουν μια σειρά από ζητήματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα.

Αυτά αφορούν προβλήματα κατά τη φάση σχεδιασμού, ανάπτυξης και λειτουργίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως αναφέρθηκε, υπάρχει συχνά αδυναμία αποτελεσματικής διαχείρισης εξαιρέσεων, αποσπασματικές υλοποιήσεις, προβλήματα δυσχρηστίας στις ακολουθούμενες διαδικασίες, δυσκολίες επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, νομοθετικά κενά, κ.λπ. αλλά ταυτόχρονα είναι εξαιρετικής μεγάλης σημασίας τα έργα και υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαιτίας της αύξησης της αξιοπιστίας των υπηρεσιών, της διαφάνειας, της ταχύτητας διεκπεραίωσης υπηρεσιών, της πληρέστερης πληροφόρησης. Αυτά τα θετικά στοιχεία καθιστούν απαραίτητη τη μεγαλύτερη αξιοποίηση λύσεων ΤΠΕ από το ελληνικό δημόσιο.

Πρέπει επίσης να τονιστεί η σημασία της αξιοποίησης παλαιότερων έργων και συστημάτων ως βάσεις για το σχεδιασμό νέων συστημάτων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αντίστοιχη έμφαση δίνεται στο σαφέστερο καθορισμό αρμοδιοτήτων (πχ. προσδιορισμός «ιδιοκτησίας» πεδίου), αλλά και στην υποχρέωση διαμοιρασμού δεδομένων μεταξύ διαφορετικών φορέων του δημοσίου. Κόντρα στις συνθήκες που πολλές φορές επικρατούν, όπως για παράδειγμα η ελλιπής χρηματοδότηση, η έλλειψη στρατηγικού πλάνου, η κουλτούρα φοβίας ως προς τις νέες τεχνολογίες, τα

άτομα αυτά έχουν καταφέρει να εφαρμόσουν καλές πρακτικές επιδεικνύοντας υψηλό επίπεδο υπευθυνότητας και επαγγελματισμού (Vasilakis and Pouloudi, 2017).

6.3.Αποτελέσματα από την Εφαρμογή της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σκοπός της εν λόγω ενότητας, είναι να εξετάσει τα αποτελέσματα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποδίδοντας έμφαση στις οικονομικές διαστάσεις αυτής στις δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις, σε συνάρτηση με τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις και επιπτώσεις της στις μέρες μας. Οι οικονομικές διαστάσεις και οι περιβαλλοντικές διαστάσεις σχετίζονται με την μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, όπου ωστόσο για τις κοινωνικές διαστάσεις υπάρχουν πολλά εμπόδια που παρεμποδίζουν τις προόδους που υπόσχεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε μια κοινωνία.

Οικονομικές Διαστάσεις Αναφερόμενοι στις οικονομικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα λέγαμε πως αυτές σχετίζονται με τη μείωση του κόστους και της εξοικονόμησης προϋπολογισμού για την λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό συμβαίνει επειδή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει σε αυτά τα οφέλη, μέσω του μειωμένου κόστους των συναλλαγών για διοικητικές διαδικασίες και μέσω της παροχής ενός καλύτερου ελέγχου των δαπανών. Από τη μία υπάρχει η μείωση του κόστους κατά την παροχή δημοσίων υπηρεσιών και από την άλλη, ο έλεγχος των κρατικών δαπανών. Η μείωση του κόστους για τον δημόσιο τομέα μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μεταφράζεται σε μειωμένο αριθμό προσωπικού, μειωμένο διοικητικό κόστος για μια χώρα. Αντίστοιχα, μια άλλη αναφέρεται στα φορολογικά έσοδα μιας κοινωνίας. Τέλος, αναφέρεται η σημαντική οικονομική επίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην εφαρμογή και λειτουργία των διοικητικών διαδικασιών μιας χώρας. Για παράδειγμα, χάρη σε μια καλύτερη διοικητική διαδικασία από μέρους του δημοσίου τομέα προβάλλει μια βελτιωμένη επικοινωνία με το κοινό και μια βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών (Glyptis, etal., 2020).

Κοινωνικές Διαστάσεις Υπάρχουν πολλά εμπόδια που παρεμποδίζουν την πρόοδο που υπόσχεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για μια κοινωνία. Επιτρέπει την δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των χρηστών. Μολονότι λίγες κυβερνήσεις έχουν εκφράσει την προθυμία να ορίσουν τη διαφάνεια

ως έναν από τους στόχους τους, έχουν γίνει ελάχιστες προσπάθειες προς την επίτευξη αυτή.

Οι ηλεκτρονικές κυβερνήσεις καθιστούν διαφανείς κάποιους τύπους πληροφοριών για τους χρήστες, κάτι που τελικά οδηγεί σε μείωση της διαφθοράς. Ο κάθε ιστότοπος σε μια χώρα, θα μπορεί να δημοσιεύει πληροφορίες σχετικά με τις οικονομικές επιδόσεις, τον έλεγχο της διαφθοράς και τις εθνικές πολιτικές. Στατιστικά στοιχεία για την απασχόληση, το εμπόριο, τα εισοδήματα, πληροφορίες σχετικά με τη διανομή δημόσιων πόρων. Εξαιτίας της διαφάνειας και της λογοδοσίας σε στοιχεία που απέρρευε οικονομικό όφελος είχε σαν αποτέλεσμα τη μείωση της πιθανότητας δωροδοκίας αλλά και της εξουσίας των διαμεσολαβούντων στην εκτέλεση δημόσιων υπηρεσιών, την ευαισθητοποίηση του κοινού, με άλλα λόγια συμβάλλουν στη μείωση της διαφθοράς στο δημόσιο τομέα (De Juana - Espinosa, Luján-Mora, 2019).

Φυσικά υπάρχουν ακόμη πολλά να γίνουν, έτσι ώστε η διαφθορά να συνεχίσει να μειώνεται παγκοσμίως. Σε κάθε όμως περίπτωση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως εργαλείο που καταπολεμά τη διαφθορά. Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, θα λέγαμε πως μερικά από τα οφέλη σχετικά με την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του δημοσίου τομέα μιας χώρας, σχετίζονται με την επίτευξη μεγαλύτερης διαφάνειας που οδηγεί σε μικρότερη διαφθορά, τον μικρότερο χρόνο ολοκλήρωσης συναλλαγών, τους λιγότερους μεσάζοντες στην παροχή υπηρεσιών, στην ταχύτερη επεξεργασία δεδομένων, στις μειωμένες μεταβάσεις σε κυβερνητικές υπηρεσίες, γεγονός που μειώνει το κόστος μετάβασης για τους πολίτες, στη βελτιωμένη πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες όπως επίσης και στην παροχή υπηρεσιών σε μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού σε ταυτόχρονο χρονικό διάστημα.

Περιβαλλοντικές Διαστάσεις Αναφερόμενοι τέλος στις περιβαλλοντικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις μέρες μας, θα λέγαμε πως με την μείωση των επισκέψεων όλων των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες σε καθημερινή βάση, μπορεί κανείς να εκτιμήσει το περιβαλλοντικό κέρδος που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής παροχής τους.

Τα αποτελέσματα διάφορων ερευνών, δείχνουν ότι ορισμένες κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος σε σύγκριση με άλλες καθημερινές οικονομικές και πολιτικές λειτουργίες (Scholl, 2015).

Αυτό το στοιχείο δείχνει ότι οι πολίτες αισθάνονται πιο σίγουροι για να χρησιμοποιήσουν τον παραδοσιακό τρόπο και αποδεικνύουν ότι το πρώτο βήμα των κυβερνήσεων προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της αειφορίας και της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων αλλά και όλων των υπόλοιπων πλεονεκτημάτων που έχουν ήδη αναφερθεί, είναι η προώθηση και η αύξηση της υιοθέτησης των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με βάση τα αποτελέσματα, συμπεραίνει κανείς ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να παρέχουν λύσεις στο περιβαλλοντικό πρόβλημα. Η δυνατότητα ενός πολίτη να ζητήσει πλήρως και να αποκτήσει μια διαδικτυακή υπηρεσία, θα είχε ως αποτέλεσμα, εκτός από τη σημαντική εξοικονόμηση κόστους για τις δημόσιες αρχές και την αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών, τη μείωση των εκπομπών άνθρακα και την κατανάλωση χαρτιού. Η χρήση μιας φυσικής δημόσιας υπηρεσίας, όχι μόνο δημιουργεί πρόβλημα σπατάλης και εκμετάλλευσης φυσικών πόρων, αλλά έχει επίσης σημαντικό αντίκτυπο στην υπερθέρμανση του πλανήτη (Scholl, 2015).

Ωστόσο, απαιτείται περαιτέρω ανάλυση προκειμένου να εκτιμηθεί με μεγαλύτερη ακρίβεια ο αντίκτυπος των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο περιβάλλον. Τα αποτελέσματα μιας τέτοιας μελέτης θα μπορούσαν να υποστηρίξουν στρατηγικές επιλογές των κυβερνήσεων σχετικά με την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προωθήσουν την έννοια των φιλικών προς το περιβάλλον υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη δημιουργία ενός πιο ευαίσθητου στο περιβάλλον δημόσιου τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ

7.1.Μεθοδολογία Έρευνας

«Πρωινή επίσκεψη στον ΕΦΚΑ. Δίνουν το νούμερο 120 και εξυπηρετούν το 20. Στον από κάτω όροφο κάθονται... Μια υπάλληλος μέσα από το γκισέ μιλάει (αδερφή, κουμπάρα) στο τηλέφωνο μαζί με το καφεδάκι της. Γραφεία καλυμμένα με χαρτιά, χειρόγραφα χαρτιά κολλημένα στους τοίχους για το πού είναι τι. Γύρισα 3 γραφεία για να πάρω υπογραφές από 3 διαφορετικούς ανθρώπους σε 3 διαφορετικά γραφεία, του προϊσταμένου στον 1, του Διευθυντή στον δεύτερο και επιστροφή στον υπάλληλο. Φαντάσου, να υπήρχε ένα app που να μπορούσες από την ίδια οθόνη να δεις διαφορετικά πράγματα. Ακόμα δεν έχει πάει στο νούμερο 21 όση ώρα συμπληρώνω... Κάποιοι υπάλληλοι ευγενικοί, κάποιοι βαριεστημένοι κάποιοι αδιάφοροι και υπάρχουν μερικοί που σε κοιτάνε λες και τους βρίζεις.

Η παραπάνω εικόνα αντανακλά μία πραγματικότητα που πολλές φορές είτε οι ίδιοι έχουμε περιγράψει είτε άλλες φορές έχουμε παρακολουθήσει από συμπολίτες μας από τα δικά τους βιώματα με τη δημόσια διοίκηση. Σε αυτό το πλαίσιο σκοπός της έρευνας που πραγματοποιήθηκε είναι από τη μία η καταγραφή των απόψεων πολιτών για τις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση, και ειδικότερα καταγραφή των προβλημάτων που τυχόν αντιμετωπίζονται, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με πολίτες που ήρθαν σε επαφή με υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και από την άλλη η καταγραφή απόψεων στελεχών της δημοσίας διοίκησης σχετικά με τα αντίστοιχα ζητήματα που αντιμετωπίζουν από τη δική τους πλευρά

7.1.1Η έρευνα στους Πολίτες

Ερευνητικά Ερωτήματα:

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα σε σχέση με τους πολίτες διαμορφώνονται ως εξής:

1. Ποιος είναι ο βαθμός εξοικείωσης σας με την χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;
2. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σας παρέχει ο (ΕΦΚΑ , ΑΑΔΕ, ΚΕΠ) είναι εύχρηστες;

3. Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που σας παρέχει ο (ΕΦΚΑ, ΑΑΔΕ, ΚΕΠ) είναι ταχύτερες;
4. Πιστεύεται ότι οι αλλαγές στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα πρέπει να γίνουν;
5. Κατά την γνώμη σας εξυπηρετείστε καλύτερα ή όχι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες (ΕΦΚΑ , ΑΑΔΕ, ΚΕΠ);
6. Τι χρόνος χρειάζεται για τη διεκπεραίωση των θεμάτων σας, αν γινόταν ηλεκτρονικά και όχι με φυσική παρουσία;
7. Πιστεύετε ότι τα προσωπικά δεδομένα σας είναι ασφαλή με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 5 ενήλικους πολίτες, άνδρες και γυναίκες, από διάφορες ηλικιακές ομάδες που επισκέφτηκαν τον ΕΦΚΑ την ΑΑΔΕ, τα ΚΕΠ και το Νοσοκομείο στην περιοχή της Θεσσαλίας. Οι πολίτες επιλέχθηκαν γιατί δίνουν χρήσιμα στοιχεία σχετικά με προβλήματα σε διαδικασίες, συμπεριφορές ή διαχείριση της πληροφορίας που μπορεί να είναι χρήσιμα για τη διάγνωση προβλημάτων και την πρόταση βελτιώσεων.

Στις συνεντεύξεις καταγράφηκαν τα παρακάτω στοιχεία:

- Σκοπός της επίσκεψης,
- Υπηρεσία που επισκέφθηκε ο πολίτης για το σκοπό αυτό,
- Γιατί δεν χρησιμοποιήθηκαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες,
- Απαιτούμενα δικαιολογητικά,
- Αν τελικά εξυπηρετήθηκε ο πολίτης,
- Συνολικός χρόνος παραμονής στην υπηρεσία και ικανοποίηση του αιτήματος ,
- Επίπεδο ικανοποίησης από την υπηρεσία,
- Σχόλια των πολιτών.

Λόγοι Επίσκεψης Αυτοί που συμμετείχαν στην έρευνα αναφέρονται σε διαφορετικές υπηρεσίες και διαφορετικούς λόγους για παράδειγμα ασφαλιστικά ταμεία, εφορία, νοσοκομείο, ΚΕΠ. Στην εφορία π.χ. για έλεγχο ταυτοπροσωπίας ένα μέρος της διαδικασίας υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, ενώ χρειάζεται και η φυσική παρουσία του πολίτη προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία. Η έκδοση κλειδαρίθμου στην εφορία, μια διαδικασία για την οποία ο πολίτης δηλώνει ευχαριστημένος επειδή είναι «πολύ απλά τα βήματα και το μεγαλύτερο κομμάτι της διαδικασίας (γίνεται) ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή μου». Σε μία περίπτωση επίσκεψης στον ΕΦΚΑ ο

πολίτης επέλεξε να μη χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες λόγω έλλειψης εμπιστοσύνης στη διασφάλιση προσωπικών στοιχείων. Σε ερώτηση άλλου πολίτη γιατί επισκέφθηκε το νοσοκομείο, η απάντηση ήταν «η εξυπηρέτηση ηλεκτρονικού αιτήματος συνήθως καθυστερεί περισσότερο». Σε αυτή την περίπτωση πρόκειται για αίτημα σε γραμματεία για χορήγηση βεβαίωσης προκειμένου να παρακολουθήσει το παιδί του κάποιες λογοθεραπείες. Σε κάποια άλλη περίπτωση ο πολίτης προσέφυγε στην υπηρεσία, γιατί ενώ η διαδικασία υποστηρίζονταν ηλεκτρονικά, ο πολίτης είχε κάποια ειδική συνθήκη (π.χ. να υπάγεται σε ρύθμιση οφειλών ως υπεύθυνος επιχείρησης) που δεν προβλέπεται στην ηλεκτρονική διαδικασία.

Απαιτούμενα Δικαιολογητικά Πολίτες υποστήριξαν ότι έλαβαν αρκετή βοήθεια σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά που πήραν από την online παροχή πληροφοριών. Δεν είναι σπάνιο όμως προβλήματα που δημιουργούνται σχετικά με την ακρίβεια της παρεχόμενης πληροφορίας, στις σχετικές ιστοσελίδες. Δηλαδή η ιστοσελίδα να μην έχει ενημερωθεί και ο πολίτης να έχει πληρώσει κάποιο παράβολο που δεν χρειαζόταν. Ένας πολίτης παρατηρεί την άσκοπη επανυποβολή δικαιολογητικών και εγγράφων που δεν υπόκεινται σε καμία αλλαγή στη διάρκεια του χρόνου, πιθανώς λόγω αναποτελεσματικής χρήσης πληροφορικής, ενώ άλλος καταγγέλλει την απώλεια δικαιολογητικών από την υπηρεσία με αποτέλεσμα «δύο χρόνια ταλαιπωρία».

Απαιτούμενος Χρόνος Η έλλειψη ικανοποίησης των πολιτών αφορά τη συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες και το χρόνο αναμονής σε αυτές. Στις συνεντεύξεις οι απαντήσεις διέφεραν και αυτό γιατί για κάποιον διεκπεραιώθηκε το αίτημα σε 15 λεπτά, για άλλον περισσότερο από μια ώρα και για άλλον απαιτήθηκαν μέχρι και μέρες. Ως προς το χρόνο αναμονής συχνά απαιτείται η συνεργασία περισσότερων υπηρεσιών ή και τμημάτων μέσα στην ίδια υπηρεσία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η περίπτωση πολίτη που χρειάστηκε να περάσει από 3 τμήματα του ΕΦΚΑ, δαπανώντας τρεις ώρες για να καταλήξει ποιο τμήμα θα δώσει την απάντηση σε αίτημά του.

Επίπεδο Ικανοποίησης Πολιτών Έδειξε ικανοποίηση από τη συναλλαγή με το ΚΕΠ, γιατί απαλλάσσει από την ταλαιπωρία αναζήτησης δικαιολογητικών και εμπλεκόμενων υπηρεσιών. Επίσης η ικανοποίηση των πολιτών σχετίζεται με τη συμπεριφορά του προσωπικού που εργάζονται στις δημόσιες υπηρεσίες και δει σε πόστα συναλλαγής με το κοινό. Η έρευνα έδειξε περίπτωση πολίτη που υποστήριξε ότι ο υπάλληλος δεν φέρθηκε ευγενικά λέγοντας «δεν θα μας πεις εσύ πώς να

κάνουμε τη δουλειά μας». ή αδιαφόρησε προκειμένου να τον πληροφορήσει σωστά παραπέμποντας το στο λογιστή. Σε άλλη περίπτωση ο υπάλληλος δεν γνώριζε επαρκώς τη διαδικασία ή τη νομοθεσία δηλώνοντας αναρμόδιος και μόνο μετά από καυγά εξυπηρέτησε τον πολίτη επικοινωνώντας με φαξ με την υπηρεσία που ήταν αρμόδια. Γενικά οι πολίτες που δήλωσαν ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση και την ευγένεια υπαλλήλων, «ο υπάλληλος ήταν ενημερωμένος και ευγενικός» και μάλιστα σε ορισμένες περιπτώσεις σημειώνουν ότι «οι ίδιοι οι υπάλληλοι προτείνουν στον πολίτη άλλους τρόπους ώστε να ολοκληρωθεί το αίτημά του πιο γρήγορα».

7.1.2Η έρευνα στα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης

Εκτός από την άποψη των πολιτών, έγινε καταγραφή της άποψης δέκα στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης. Τα στελέχη αυτά ήταν ένας Διευθυντής και μια Προϊσταμένη στο τμήμα εισοδήματος σε ΔΟΥ στην Αττική, μια Προϊσταμένη στον ΕΦΚΑ στο τμήμα Μητρώου, ένας Προϊστάμενος στον ΕΦΚΑ στο τμήμα Εσόδων στη τοπική Διεύθυνση Λάρισας, μια Προϊσταμένη Διεύθυνσης στο ΚΕΑΟ στην Περιφέρεια Θεσσαλίας, μια υπάλληλος ΚΕΠ στο Δήμο Γρεβενών, δύο υπάλληλοι στην ΠΥΣΥ Θεσσαλίας και δυο υπάλληλοι στο δήμο Ελασσόνας έχουν καλύτερη πληροφόρηση για στοιχεία που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα προβλήματα, καθώς και αλλαγές που έχουν επιχειρηθεί.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα σε ότι έχει με τη διερεύνηση των απόψεων των στελεχών της δημόσιας διοίκησης είναι τα εξής:

1. Σε ποια υπηρεσία εργάζεστε;
2. Ποιο είναι το αντικείμενο της υπηρεσίας σας;
3. Τι είδους ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται από την Υπηρεσία σας;
4. Πόσα τμήματα και από πόσους υπαλλήλους απαρτίζονται;
5. Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά και ποιες με φυσική παρουσία;
6. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες λειτούργησαν ή όχι;
7. Στις υπηρεσίες σας έχουν πρόσβαση οι πολίτες, άλλες υπηρεσίες ή και οι δύο;
8. Ποια ήταν τα προβλήματα που προέκυψαν (υλικοτεχνικός εξοπλισμός ,κατάρτιση, κουλτούρα);
9. Είναι ευχαριστημένοι οι πολίτες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχετε;
10. Θα πρέπει στο μέλλον να δοθεί προτεραιότητα σε κάτι;

Αυτό που πληροφορηθήκαμε για το e-παράβολο είναι ότι δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών προς το Δημόσιο. Συνδέεται online με το ΔΙΑΣ, δέχεται πληρωμές πολιτών προς τον δημόσιο τομέα και αποδίδει το έσοδο μέσω του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους στο φορέα για τον οποίο προορίζεται. Πρόσβαση στο σύστημα έχουν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που πρέπει να πληρώσουν κάποιο παράβολο, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες ως εκδότες του παραβόλου και αποδέκτες των εσόδων, το τραπεζικό σύστημα και το ΔΙΑΣ, μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι πληρωμές.

Τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν αφορούσαν τη συνεργασία με τους φορείς για την καταγραφή όλων των ειδών παραβόλων που εκδίδονται από το Δημόσιο. Για την ανάπτυξη της εφαρμογής οι φορείς που εμπλέκονταν ήταν η ΓΓΠΣ, οι φορείς του Δημοσίου που εισπράττουν έσοδα μέσω παραβόλων και το ΔΙΑΣ. Η εφαρμογή αναπτύσσεται και εξελίσσεται συνεχώς με την ενσωμάτωση νέων ή τροποποιημένων απαιτήσεων και την προσθήκη νέων περιπτώσεων .

Προβλήματα παρουσιάστηκαν κυρίως στο αρχικό στάδιο εφαρμογής και κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης των υπαλλήλων των φορέων γιατί προτιμούσαν την καθημερινή ρουτίνα της εργασίας όταν όμως εκπαιδεύτηκαν και απέκτησαν «εμπιστοσύνη» στο νέο σύστημα αυτό άλλαξε.

Στο τεχνικό-τεχνολογικό μέρος και για το πρώτο εξάμηνο λειτουργίας του συστήματος, η υπηρεσία δεν παρεχόταν online και ο πλήρης κύκλος ολοκλήρωσης απαιτούσε 1-2 ημέρες. Η πιλοτική λειτουργία του συστήματος ξεκίνησε το Σεπτέμβριο του 2013 και η υπηρεσία παρέχεται online από το Σεπτέμβριο του 2014.

Από την πλευρά της τεχνολογικής εξέλιξης του συστήματος, έχουν ολοκληρωθεί οι δυνατότητες πληρωμών σε ΑΤΜ και μέσω POS. Αυτή η έτοιμη τεχνολογικά δυνατότητα δίνει την ευκαιρία για την περαιτέρω χρησιμοποίηση του συστήματος από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και για άλλα είδη πληρωμών προς το Δημόσιο. Ως παραδείγματα μπορούν να αναφερθούν η επιτόπια πληρωμή κλήσεων της Τροχαίας και η ηλεκτρονική πληρωμή χρηματικών ποινών που επιβάλλονται από δικαστήρια.

Όσον αφορά το πληροφοριακό σύστημα «Πόθεν Έσχες» (<http://www.pothen.gr/>) υποστηρίζει την ενοποίηση των διαδικασιών υποβολής, επεξεργασίας και ελέγχου των ετήσιων δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης όλων των ελεγκτικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Παρέχει τις εξής δυνατότητες: την εύκολη υποβολή της δήλωσης για όλους τους υπόχρεους μέσω διαδικτύου, την τήρηση ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων με τις δηλώσεις, την αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων των δηλώσεων και την παρακολούθηση των ετήσιων μεταβολών στην περιουσιακή κατάσταση των υπόχρεων. Το νέο αυτό ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα έχει αντικαταστήσει τις χειρόγραφες διαδικασίες υποβολής, και ελέγχου των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης, εγκαθιστώντας μία σύγχρονη πληροφοριακή υποδομή παροχής ψηφιακών υπηρεσιών προς όλους.

Η υπηρεσία αυτή στοχεύει στον έλεγχο της περιουσιακής κατάστασης και είναι σημαντική για την καταπολέμηση της διαφθοράς και την ενίσχυση της διαφάνειας στη Δημόσια Διοίκηση. Το σύστημα θα μπορούσε να είχε υποστηριχθεί με μεγαλύτερη διάθεση συνεργασίας ως προς τη διαλειτουργικότητα από την (τότε) Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων που τηρεί πολλά από τα απαιτούμενα στοιχεία (E1, E9, κωδικοί ταυτοποίησης).

Αξίζει να σημειωθεί ότι εκτός από τις «παθογένειες» της Δημόσιας Διοίκησης παρουσιάστηκαν πολλές δυσκολίες υλοποίησης λόγω της έλλειψης αναδιοργάνωσης των διαδικασιών υποβολής καταλόγων και δηλώσεων καθώς και ελέγχου των δηλώσεων όπως αυτές προκύπτουν από την κείμενη νομοθεσία. Με απλά λόγια, αυτό που γίνεται εύκολα στην υποβολή «στο χαρτί» είναι δύσκολο να μεταφερθεί στο ηλεκτρονικό σύστημα. Απαιτούνται καλά δομημένες διαδικασίες με σαφήνεια, πληρότητα, και παραμετρική προσέγγιση.

7.2.Περιορισμοί Έρευνας

Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας τα προβλήματα που προέκυψαν είχαν να κάνουν κυρίως με τα περιοριστικά μέτρα κατά της πανδημίας του κορωνοϊού, την καχυποψία και σε ορισμένες περιπτώσεις την αδιαφορία των ερωτηθέντων. Στην κρίσιμη περίοδο και μετά τη σταδιακή έξοδο από την πανδημία και με τον πολίτη να βομβαρδίζεται από υποδείξεις και διαταγές για την υγεία (εμβολιασμούς), τη φορολογία (ηλεκτρονικά ραντεβού), αποζημίωση για αναρρωτική άδεια (μόνο ηλεκτρονική αίτηση και προσκόμιση αυτής) συναντούσες μια ένταση στις σχέσεις πολίτη – υπαλλήλων.

7.3.Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέας την Ελλάδα αν και έχει μπει σε τροχιά αναβάθμισης των συναλλαγών και των εσωτερικών διαδικασιών της είναι

αρκετά αυτά που πρέπει γίνουν λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της χώρας και της οικονομικής της δομής. Οι σχετικές δράσεις εκτιμάται ότι πρέπει να εστιάσουν περισσότερο σε ζητήματα κανονιστικών ρυθμίσεων, εξωστρέφειας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αλλαγής της υπαλληλικής νοοτροπίας. Είναι επιτακτική η ανάγκη για την πραγματοποίηση αρκετών και εμπειριστατωμένων μελετών με χρηματοδότηση από το δημόσιο τομέα σε νευραλγικούς τομείς της δημόσιας διοίκησης λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε οργανισμού, ώστε να καταρτιστεί ένα μακροπρόθεσμο πλάνο και να σχεδιαστεί η αντίστοιχη πολιτική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΣΥΝΘΕΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ

8.1. Συμπεράσματα

Με αφορμή τις απαιτούμενες προϋποθέσεις για την επιτυχή εφαρμογή της ψηφιακής διακυβέρνησης, επιχειρείται η προσέγγιση σε ένα χρονίζον πρόβλημα του Δημόσιου Τομέα, τη γραφειοκρατία και το απρόσωπο της επικοινωνίας, σε μια προσπάθεια εντοπισμού, κατανόησης και προτάσεων υπέρβασης των όποιων δυσλειτουργιών. Ερωτήματα που δημιουργούνται: Η ψηφιοποίηση, με προκαθορισμένα εκ των προτέρων τα βήματα στις διαδικασίες μπορεί να υποκαταστήσει την ευελιξία της επικοινωνίας ή συναλλαγής “πρόσωπο με πρόσωπο”. Π.χ. ένας πολίτης που έχει ερωτήματα και απορίες για μια συναλλαγή του, μπορεί να λάβει άμεσα τις απαντήσεις που θέλει, όπως αυτό θα γινόταν με την φυσική του παρουσία στο χώρο συναλλαγής, χωρίς να παραπέμπεται από οθόνη σε οθόνη και από τον έναν φορέα στον άλλον;

Η τήρηση συγκεκριμένων “πρωτοκόλλων εργασίας” με την υποχρεωτική πρόσβαση του υπαλλήλου σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τη διεκπεραίωση των εργασιών του, από τις πιο απλές μέχρι τις πιο σύνθετες, μειώνει το φόρτο εργασίας. Π.χ. οι υπάλληλοι που έχουν επιφορτιστεί με την προμήθεια των υλικών, αναλώσιμων και μη, που χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας τους και πρέπει και να ενημερώσουν τις σχετικές φόρμες, σε πόσα ηλεκτρονικά “βήματα” καλούνται να προβούν για την ολοκλήρωση της υποχρέωσής τους.

Ο εξυπηρετούμενος πολίτης “αισθάνεται” τον ανθρώπινο παράγοντα όταν επικοινωνεί ή όταν συναλλάσσεται με το Δημόσιο ή νιώθει εγκλωβισμένος μέσα σε ηλεκτρονικά τείχη; Ο πολίτης, κάνοντας χρήση των ψηφιακών δυνατοτήτων, βιώνει την συναλλαγή του ως προσωπική; Ο φορέας δηλαδή, στον οποίο απευθύνεται, έχει την απάντηση στο αίτημά του δίνοντάς του τη βεβαιότητα ότι προορίζεται αποκλειστικά για αυτόν και την εξυπηρέτησή του;

Τα ψηφιακά εργαλεία βοηθούν το μέσο πολίτη να προχωρήσει με ευκολία στα στάδια που απαιτούνται για την διενέργεια μιας συναλλαγής του και όταν αυτός δυσκολεύεται, το ηλεκτρονικό σύστημα του παρέχει αυτόματα τη δυνατότητα διεξόδου; Για παράδειγμα, όταν μία πλατφόρμα τον αποκλείει από το επόμενο

ηλεκτρονικό βήμα για οποιονδήποτε λόγο, εμφανίζεται στην οθόνη μήνυμα που να τον καθοδηγεί για το τι πρέπει να κάνει, ή το ηλεκτρονικό σύστημα του γνωστοποιεί απλά την μη πρόσβαση στα επόμενα πεδία;

Είναι δεδομένο ότι η χρήση του διαδικτύου έχει αναπτυχθεί μεν πολύ στη χώρα μας και αυξάνεται συνεχώς, όμως η εξοικείωση των πολιτών με τα ηλεκτρονικά μέσα δεν βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο σε όλους, ιδιαίτερα στις μεγαλύτερες ηλικίες. Έχει προβλεφθεί η δυνατότητα χρήσης των ψηφιακών εργαλείων από άτομα ΑΜΕΑ ή με οποιοδήποτε πρόβλημα που δυσχεραίνει την επικοινωνία τους;

Ο δημόσιος υπάλληλος έχει περιθώρια πρωτοβουλίας για να επέμβει στη διαμόρφωση του ψηφιακού περιβάλλοντος με τις προτάσεις του για βελτίωση, καθώς βιώνει εκ των έσω τα αποτελέσματα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα;

Ως γνωστόν, ο δημόσιος υπαλληλικός κώδικας που ρυθμίζει τα εσωτερικά του Δημοσίου θέτει ιδιαίτερα στενά πλαίσια εφαρμογής, με πιστή εφαρμογή των διατάξεων και περιορισμό εναλλακτικών λύσεων. Ο δημόσιος υπάλληλος που έχει συνηθίσει στη λήψη οδηγιών και την επακριβή εκτέλεσή τους μέσα από μια πληθώρα εγγράφων, μπορεί να λειτουργήσει σχεδόν αποκλειστικά με οθόνες;

Το προσωπικό έχει τη διάθεση και τη θέληση να εκπαιδευτεί για τη χρήση και λειτουργία των ψηφιακών μέσων, ώστε να είναι αποτελεσματικό στην εργασία του; Η παρεχόμενη ψηφιακή εκπαίδευση είναι διαβαθμισμένη ως προς την δυνατότητα αφομοίωσής της από το προσωπικό, ώστε να γίνει ουσιαστικό “κτήμα” των υπαλλήλων;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας θεσμός που επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στο Δημόσιο. Οι υπάλληλοι εξοικειώνονται σταδιακά με τις ΤΠΕ και προσαρμόζονται στον τρόπο λειτουργίας του ηλεκτρονικού συστήματος, που είναι μονόδρομος στο καθημερινό εργασιακό τους περιβάλλον. Οι πολίτες, κάνοντας χρήση, υποχρεωτικά πλέον, των ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου, απαλλάσσονται από την ανάγκη της φυσικής τους παρουσίας στις υπηρεσίες και δαπανούν λιγότερο χρόνο και λιγότερα χρήματα. Οι κυβερνητικές πολιτικές προωθούν εντατικά την ψηφιακή διακυβέρνηση, εξαγγέλλοντας σε όλους τους τόνους την αναγκαιότητα της ολοκληρωτικής εφαρμογής της. Όλα φαίνεται να “δουλεύουν” συντονισμένα και αρμονικά για την καθολική επέκταση της ψηφιοποίησης. Ακριβώς στο σημείο αυτό, θα επισημανθεί ένα καίριο ζήτημα, που έχει να κάνει με την αλματώδη ανάπτυξη των

σύγχρονων τεχνολογιών και την αναπόφευκτη επιρροή τους στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ραγδαία εξέλιξη των ΤΠΕ εγείρει ζητήματα που άπτονται της ηθικής, της δεοντολογίας και της νομικής επιστήμης. Με την πρόοδο της τεχνολογίας και τη διαρκή ψηφιοποίηση στοιχείων και υπηρεσιών, θα υπάρξει αύξηση του όγκου των δεδομένων και ταυτόχρονη μείωση του χρόνου διαχείρισης αυτών. Καθώς δε οι Οργανισμοί προμηθεύονται όλο και πιο εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα, η ψηφιακή παροχή των υπηρεσιών θα καταλαμβάνει διαρκώς περισσότερα εργασιακά αντικείμενα και θα μειώνει τον αριθμό των εργαζομένων που θα απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων. Αν ληφθεί υπόψη και η πολιτική των συγχωνεύσεων που επικρατεί διεθνώς, δεν απέχει πολύ από την πραγματικότητα του μέλλοντος η συναλλαγή των πολιτών με το κράτος αποκλειστικά μέσω οθονών, με ελάχιστους υπαλλήλους παρόντες στις υπηρεσίες . Το επόμενο τεχνολογικό βήμα, η τεχνητή νοημοσύνη με την επικράτηση των έξυπνων μηχανών που θα σκέφτονται και θα αποφασίζουν σαν άνθρωποι, εγκυμονεί πολλούς κινδύνους και είναι δυνατόν να ανακοπεί μόνο με την έγκαιρη θεσμοθέτηση αυστηρών κανόνων που θα θέτουν όρια.

8.2.Προτάσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα έχει ήδη μπει σε τροχιά αναβάθμισης των συναλλαγών. Η πορεία προς την πλήρη ψηφιοποίηση φαίνεται να είναι μονόδρομος, ωστόσο απομένουν πολλά ακόμη να γίνουν για να ολοκληρωθεί αυτή η διαδρομή. Οι σχετικές δράσεις εκτιμάται ότι πρέπει να εστιάσουν περισσότερο σε ζητήματα κανονιστικών ρυθμίσεων, εξωστρέφειας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αλλαγής της υπαλληλικής νοοτροπίας, παρά στην ενίσχυση των τεχνολογικών υποδομών. Ένας στρατηγικός σχεδιασμός σταθερά προσανατολισμένος σε μια ψηφιακή δημόσια διοίκηση λειτουργική και αποτελεσματική, έχει να κάνει με: τον “εξοπλισμό” του κάθε Οργανισμού με τις κατάλληλες διατάξεις και εγκυκλίους, που θα παρέχουν στους υπαλλήλους τη βάση να εφαρμόσουν τις καινοτόμες υπηρεσίες, την ανάδειξη του “φιλικού προσώπου” των ηλεκτρονικών μέσων, με αύξηση της πρόσβασης, καθοδήγησης, επίλυσης πιθανών προβλημάτων αλλά και υπόδειξης υπαλλήλου-εκπροσώπου όπου θα απευθυνθεί ο πολίτης όταν δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί, την προώθηση στις θέσεις άμεσης επαφής με το κοινό υπαλλήλων με ευχέρεια στην επικοινωνία και συναλλακτική συμπεριφορά προσανατολισμένη στο “δίκαιο του πελάτη”, όπως και στον ιδιωτικό τομέα. Στην κρίσιμη οικονομική

συγκυρία της εποχής μας, με τον πολίτη να βομβαρδίζεται από κυβερνητικές υπομνήσεις, υποδείξεις και διαταγές για την υγεία, τη φορολογία, την κλιματική αλλαγή, την εξοικονόμηση πόρων και πλείστα άλλα, δηλώσεις του υπαλλήλου του τύπου “αυτό λέει ο νόμος” κατά την εξυπηρέτηση του συναλλασσόμενου, όχι μόνο δεν προάγουν αλλά δυναμιτίζουν τη σχέση πολίτη – κράτους και κατά συνέπεια την όποια αποτελεσματικότητα, τη μεθοδική εκπαίδευση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες, με έμφαση στην παροχή οδηγιών και την πρακτική εξάσκηση στο χώρο εργασίας, ιδίως για τις μεγαλύτερες ηλικίες και τη φροντίδα εμπέδωσης και επιτυχούς εφαρμογής του προωθούμενου σταδίου ηλεκτρονικής εξέλιξης από το προσωπικό, πριν τη μετάβαση στο επόμενο

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε. και Χάλαρης, Ι. (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Βαβούρας, Ι. (2019) «Οικονομική Πολιτική», Εκδόσεις Παπαζήση
- Δαφέρμος, Β. (2011). Κοινωνική στατιστική & μεθοδολογία έρευνας με το Spss. Θεσσαλονίκη: Ζήτη.
- Δράκος, Γ. (1986) «Εισαγωγή στη Δημόσια Οικονομική» Εκδόσεις Σταμούλης
- Καϊάφα Δ.(2021)Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα μελέτη περίπτωσης Δομές του Δημοσίου Σχολή Διοικητικών Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.
- Καρακύκλα Α, Καρακύκλας Δ (2013)Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-government Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά.
- Καρκατσούλης, Π. (2004). Το Κράτος σε Μετάβαση. Εκδόσεις Σιδέρη
- Μπάρμπας, Ν. (2016) «Στοιχεία Δημοσιονομικού Δικαίου», Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε.
- Παπαηλίας, Θ. (2018) «Παραδόσεις Πολιτικής Οικονομίας – Μακροοικονομική», Εκδόσεις Κριτική.
- Πομπόρτσος Α.(2017) Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης στην ψηφιακή εποχή.
- Παντελαίου Α.(2022) Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση: Η περίπτωση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικού Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής..
- Ρωσσίδης, Ι. (2021). Διοίκηση Αλλαγών-Αναδιοργάνωση-Μεταρρυθμίσεις. Σημειώσεις μαθήματος που διανεμήθηκαν στο Τμήμα Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, Χίος, 2021.
- Σπινέλης Δ. (2018) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα Επιτυχίες, Προβλήματα και ο δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.
- Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν. και Τσούμα Ν. (2018), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Έρευνα, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης διαΝΕΟσις

Σπινέλλης Δ., Μιχαλόπουλος Μ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν. και Τσούμα Ν. (2021), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή, Έρευνα, Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης διαΝΕΟσις

Σπυρόπουλος, Α. (2020), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, Εξελικτική πορεία και νομοθέτηση, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Πολυτεχνική Σχολή, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

Τζίφα, Μ. (2017), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μέσον εκσυγχρονισμού της Διοίκησης και του Κράτους, Μεταπτυχιακή εργασία, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Σχολή Οικονομίας, Διοίκησης και Πληροφορικής, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών

Φακούδη Αναστασία (2021), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση πριν και μετά την πανδημία covid19, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Πολυτεχνική Σχολή, Τμήμα Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

DeJuana-Espinosa, S., Luján-Mora S., (2019). Open government data portals in the European Union: considerations, development, and expectations.

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., DelGiudice, M., Dimitriou, S., Michael, P., (2020). Egovernment implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. *Technol. Forecast. Soc. Change* 152

Ingrams, A., Manoharan, A., Schmidhuber, L., Holzer, M., (2018). Stages and determinants of egovernment development: a twelve-year longitudinal study of global cities.

Nitsi, E., Anastasatou, M. and Katsikas, D. Ch. (2018) The reform of the unified pay system in the public sector. In D. Ch. Katsikas et.al *Structural reforms in Greece under the crisis (2010- 14)*, Study commissioned by the Bank of Greece, ELIAMEP (42-75).

Miliakou, S., Pappa, A., K. Tetorou, K., Tserkezis, E. (2017) *Greece: Recent developments in Public Financial Management*. Athens: Ministry of Finance, General Accounting Office, General Secretariat for Fiscal Policy, May 2017.

Philippidou, S. S., Soderquist, K. E. and Prastacos, G. (2004). *Towards New Public Management in Greek Public Organizations: Leadership vs. Management, and the Path to Implementation*. *Public Organization Review*.

Sepasgozar, S.M., Hawken, S., Sargolzaei, S., Foroozanfa, M., (2019). Implementing citizen-centric technology in developing smart cities: a model for predicting the acceptance of urban technologies. *Technol. Forecast. Soc. Change* 142,105–116.

Scholl, H.J. (2015). Interoperability in E-Government: More than Just Smart Middleware. In *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS*.

Spanou, C. (2018a) External Influence on Structural reform: Did Policy Conditionality Strengthen Reform Capacity in Greece? *Public Policy and Administration*: 1-23

Trasanidis, C. (2018). Electronic governance in local authorities and their contribution to local development: The case of the municipality of Thessaloniki (MS. National School of Public Administration).

United Nations (2020). E-Government Survey 2020. Department of Economic and Social Affairs.

Ηλεκτρονικές πηγές

<https://www.insider.gr/eidiseis> (ημ, πρόσβασης 22/11/22)

http://www.ec.europa.eu/internal_market/eu-go/, (ημ, πρόσβασης 22/11/22)

<https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/> (ημ.πρόσβασης 3 /11 2022)

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024_04/01/2023

<https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document>. (ημ.πρόσβασης 3 /11 2022)

<https://www.efka.gov.gr/el/kentro-eispraxes-asphalistikon-opheilon-keao>

(ημ.πρόσβασης 24/11/2022)

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people> (7/11/22)

<https://www.efka.gov.gr/el/kentro-eispraxes-asphalistikon-opheilon-keao>

(ημ. πρόσβασης 24/11/2022)

<http://www.gsrt.gr/> (ημ. πρόσβασης 15/12/22).

<http://mindigital.gr/index.php/gggt> (ημ. πρόσβασης 15/12/22)

<http://www.yap.gov.gr/>(ημ. πρόσβασης 15 /12/22)

<http://repository.library.teimes.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3345/pdf>

(ημ. πρόσβασης 10/11/ 2022)

(<https://www.nationalcoalition.gov.gr/strategy/psifiaki-dekaetia/>)

(ημ. πρόσβασης 10/11/ 2022)

<https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/ola-osa-prepei-na-gnorizete-gia-tin-pili-ermis-to-ilektroniko-kep-paradeigmata-statistika/>(ημ. πρόσβασης 1/12/ 2022)

<http://dpe.damt.gov.gr/index.php/hsupport/programma-diaygeia/13-program-diaygeia>
(ημ. πρόσβασης 5/12/ 2022)

eudoxus.gr (ημ. πρόσβασης 15 /1/ 2023)

<http://repository.library.teimes.gr/xmlui>(ημ. πρόσβασης 5/12/ 2022)

<https://hellenicus.lib.aegean.gr> 02/11/2022

<https://www.sepe.gov.gr/chartis-istotopou/20/11/22>

<https://www.ypes.gr/programma-politeia/17/11/22>

<https://www.ktpae.gr>(ημ. πρόσβασης 5/12/ 2022)

Νόμοι

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 2880/2001 (ΦΕΚ 9/Α/30.01.2001) «Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και άλλες διατάξεις».