



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ: Π.Μ.Σ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ MBA**

## **Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία**

**Τίτλος εργασίας:** *«Η αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19. Σε ποιον βαθμό επιλύθηκαν χρόνια προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης και ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών».*

**Συγγραφέας**

**Όνοματεπώνυμο:** Ελευθερία Κυρλή

**ΑΜ:** MBA20029

**Επιβλέπων:** Ιωάννης Σαλμόν

**Αθήνα, Ιούλιος 2023**



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA**  
**SCHOOL**  
**DEPARTMENT: BUSINESS ADMINISTRATION**  
**BUSINESS ADMINISTRATION (MSc/MBA)**

## **Diploma Thesis**

**Title:** *"The upgrade of Electronic Government in Greece during the period of the COVID-19 pandemic. To what extent were chronic problems of the Public Administration resolved and what is the level of satisfaction of the citizens from the use of the new electronic applications".*

**Student name and surname:**

*Eleftheria Kyrli*

**Registration Number:**

*MBA20029*

**Supervisor name and surname:**

*Ioannis Salmon*

**Athens, July, 2023**



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ: Π.Μ.Σ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ MBA**

**Τίτλος εργασίας:** *«Η αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19. Σε ποιον βαθμό επιλύθηκαν χρόνια προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης και ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών»*

**Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή**

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

Α/α	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
	ΓΚΟΥΜΑΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
	ΣΑΛΜΟΝ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
	ΠΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η **Ελευθερία Κυρλή** του **Ιωάννη**, με αριθμό μητρώου **MBA20029** φοιτητής/τρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών **Διοίκηση Επιχειρήσεων με κατεύθυνση "Ψηφιακό Επιχειρείν"** ( του Τμήματος **Διοίκηση Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών** του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε 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 ένα έτος και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.*

Ο/Η Δηλών/ούσα



\* **Ονοματεπώνυμο /Ιδιότητα**

**Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα**  
(Υπογραφή)

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η αξιοποίηση των ευκαιριών της ψηφιακής επανάστασης συμβάλλει σε υψηλό βαθμό στην ανάπτυξη της οικονομίας της Ελλάδας και γενικότερα στην ευημερία της κοινωνίας. Δεν είναι πλέον αρκετό η παρακολούθηση των εξελίξεων, αλλά απαιτείται να διαμορφωθεί ένα εθνικό αναπτυξιακό πρότυπο Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τεχνολογίας (ΤΠΕ), με εστίαση στην ανάπτυξη ανθρώπινων δεξιοτήτων και την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, μέσα από την υποστήριξη των σύγχρονων ψηφιακών υποδομών και ενός αποδοτικού ψηφιακού κράτους.

Η Ελλάδα έχει πλέον αντιληφθεί ότι πρέπει να γίνουν σοβαρές προσπάθειες για την ψηφιακή μετάβασή της. Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 στις αρχές του 2020, αποτέλεσε μία σημαντική ευκαιρία, να υπάρξει η συνειδητοποίηση ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας δεν είναι απλά μία συνθήκη που πρέπει να επιτευχθεί στον μέλλον, αλλά αποτελεί άμεση ανάγκη και προτεραιότητα. Σε μία εποχή πολλαπλών προκλήσεων, η Ελλάδα με υπεύθυνο φορέα το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ανέλαβε μία σειρά σημαντικών δράσεων που ήρθαν να καλύψουν έκτακτες συνθήκες - όπως την πανδημία- αποτέλεσμα των οποίων είναι η πραγματοποίηση ενός μικρού ψηφιακού θαύματος, το οποίο έχει θετική επίδραση στην καθημερινότητα των πολιτών και τη δραστηριότητα των επιχειρήσεων, ενώ στόχος του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι έως το 2027 να πραγματοποιηθεί η ψηφιοποίηση σχεδόν του συνόλου των υπηρεσιών, που παρέχουν οργανισμοί και φορείς του δημοσίου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τεχνολογιών, κορωνοϊός COVID-19, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr), Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, παρεμβάσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στάση των πολιτών.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

*Στους γονείς μου την αμέριστη υποστήριξη για την ολοκλήρωση των σπουδών μου και στους καθηγητές μου για την πολύτιμη γνώση που απέκτησα.*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή .....	11
Ενότητα 1 - Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government).....	14
1.1 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	14
1.2 Τα επίπεδα υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής της Διακυβέρνησης .....	20
1.3 Οι κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	30
1.4 Τα πλεονεκτήματα/οφέλη και τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	46
Ενότητα 2- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	53
2.1 Η ανάπτυξη και η περαιτέρω εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	53
2.2 Οι παρεμβάσεις για την ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα κατά την περίοδο της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 .....	68
2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετά COVID-19 εποχή ..	79
2.3.1 Η Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	79
2.3.2 Πρόσφατες δράσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	82
2.4 Ανάλυση SWOT για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	86
Κεφάλαιο 3- Πρωτογενής έρευνα .....	93
3.1 Σκοπός έρευνας .....	93
3.2 Μεθοδολογία έρευνας & Μέθοδος Ανάλυσης Αποτελεσμάτων.....	93
3.3 Αποτελέσματα έρευνας .....	94
3.4 Συμπεράσματα έρευνας .....	107
Ενότητα 4- Συμπεράσματα - Προτάσεις .....	112
4.1 Συμπεράσματα .....	112
4.2 Προτάσεις για την περαιτέρω ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα .....	114
Επίλογος.....	117
Βιβλιογραφία .....	110
Ηλεκτρονικές πηγές .....	111
Παράρτημα .....	123

## **ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

ΑΑΔΕ - Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

ΑΜΚΑ - Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης

ΑΣΕΠ – Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

Γ.Ε.Μ.Η – Γενικό Εμπορικό Μητρώο

Γ.Ν. – Γενικό Νοσοκομείο

Δ.ΥΠ.Α - Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης

ΕΕ - Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΚΚΕ- Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών

ΕΛΙΑΜΕΠ - Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής

ΕΟΔΥ – Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας

ΕΣΗΔΗΣ - Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

ΕΦΚΑ - Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

Η/Υ - Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές

ΙΟΒΕ - Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών

ΚΗΜΔΗΣ – Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων

ΚΕΠ - Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Μ.Υ.Φ.Α.Η. - Μητρώο Υποδομών και Φορέων Αγοράς Ηλεκτροκίνησης

ΟΗΕ - Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΟΟΣΑ - Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

ΠΣ - Πληροφοριακά Συστήματα

ΣΒΑ - Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

ΤΠΕ - Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας

ΥΔΜΗΔ -Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΕU -European Union

GSMA- Global Mobile Engagement Index



OGP - Open Government Partnership

OECD -Organization for Economic Co-operation and Development

UNO -United Nations Organization

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εξέλιξη της τεχνολογίας του διαδικτύου πλέον προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να λαμβάνουν πληροφόρηση και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους με οργανισμούς και φορείς του δημοσίου ηλεκτρονικά από τον χώρο τους και σε πολλές περιπτώσεις μέσω των κινητών τους, μέσω εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, χωρίς να απαιτείται η μετάβασή τους στις εγκαταστάσεις αυτών των υπηρεσιών και το κυριότερο χωρίς να έρχονται αντιμέτωποι με χρονοβόρες διαδικασίες.

Ειδικότερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί νέα δεδομένα στην οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, αφού πρόκειται για τη χρήση από το κράτος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), με στόχο την απλοποίηση και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και τη βελτίωση του επιπέδου αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες αλλά και τη βελτίωση των σχέσεων επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ οργανισμών και φορέων του δημόσιου τομέα

Σχετικά με την Ελλάδα, η εμφάνιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 στις αρχές του 2020, έφερε αντιμέτωπη την κυβέρνηση με μία πρωτοφανή κατάσταση, αφού έπρεπε άμεσα να ληφθούν μέτρα για τον περιορισμό της επέκτασης του νέου ιού, και χωρίς να υπάρχουν σαφείς οδηγίες από την ιατρική κοινότητα, που και αυτή ήρθε αντιμέτωπη με μία πρωτόγνωρη υγειονομική κρίση και παράλληλα έπρεπε να οργανωθεί με ταχείς ρυθμούς η Δημόσια Διοίκηση, μέσω της ανάπτυξης νέων ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να μπορούν πολίτες και επιχειρήσεις, ειδικά σε περιόδους περιοριστικών μέτρων, να μπορούν να εξυπηρετηθούν άμεσα απομακρυσμένα, χωρίς να εμπλέκονται σε χρονοβόρες διαδικασίες, οι εργαζόμενοι στο δημόσιο να απασχοληθούν με καθεστώς τηλεργασίας, τα σχολεία και οι Πανεπιστημιακές Σχολές να λειτουργήσουν μέσω εξ' αποστάσεως εκπαίδευση. Επομένως, η πανδημία COVID-19 ανέδειξε την ανάγκη άμεσης ανάληψης δράσεων και ενεργειών προκειμένου να ενισχυθούν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με νέες ψηφιακές υπηρεσίες και εφαρμογές. Ουσιαστικά η πανδημία COVID-19 αποτέλεσε ευκαιρία για την Ελλάδα να επισπεύσει τα σχέδια για την υλοποίηση νέων υπηρεσιών και εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η ανάδειξη των ενεργειών και των δράσεων που υλοποιήθηκαν εν μέσω της πανδημίας COVID-19 αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα πως εξελίχθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας σε σύντομο διάστημα, καταφέροντας όχι απλά να λειτουργήσει ομαλά ο δημόσιος τομέας, αλλά να βελτιωθεί και η θέση της Ελλάδας σε επίπεδο Ευρώπης και πολίτες και επιχειρήσεις, πλέον να έχουν προσαρμοστεί σε μεγάλο βαθμό στα νέα δεδομένα. Συγκεκριμένα τα ερευνητικά ερωτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Ποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν για την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο του COVID-19 στην Ελλάδα.
- Ποια είναι τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σήμερα; Ποιες ευκαιρίες υπάρχουν που μπορεί να αξιοποιηθούν για την περαιτέρω ανάπτυξή της και ποιες είναι οι κύριες προκλήσεις που πρέπει να υπολογισθούν, ώστε να μην υπάρξουν αρνητικές συνέπειες;
- Ποιες είναι οι πρόσφατες παρεμβάσεων του κράτους στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλαδή στην μετά COVID-19 εποχή;
- Ποια είναι η αντιμετώπιση των πολιτών στην αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης; Ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησής τους;

Ειδικότερα, στην πρώτη ενότητα πραγματοποιείται επισκόπηση βιβλιογραφίας. Παρουσιάζεται το θεωρητικό υπόβαθρο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η έννοια, τα επίπεδα ανάπτυξης, οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα.

Στη δεύτερη ενότητα γίνεται παρουσίαση της ανάπτυξης και εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα μία σύντομη ιστορική αναδρομή μέσα από την οποία γίνεται αναφορά στην σχετική νομοθεσία και στην πρόοδο, που έχει σημειώσει η Ελλάδα στον συγκεκριμένα τομέα σε επίπεδο Ευρώπης. Ακόμη, παρουσιάζεται η Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία αποτυπώνεται στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Επίσης, γίνεται παρουσίαση ανάλυσης SWOT με σκοπό την ανάδειξη των δυνατών και

των αδύναμων σημείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα καθώς και των ευκαιριών που αναδεικνύονται από το εξωτερικό περιβάλλον, που μπορούν να αξιοποιηθούν για την περαιτέρω ανάπτυξή της, αλλά και των απειλών/ προκλήσεων που μέσω των κατάλληλων παρεμβάσεων μπορούν να περιορισθούν ή ακόμη και να αντιμετωπισθούν.

Στην τρίτη ενότητα παρουσιάζεται πρωτογενής έρευνα με σκοπό την καταγραφή των απόψεων των πολιτών για τις ψηφιακές υπηρεσίες, αν ανάπτυξη που έχει σημειωθεί, αν υπάρχουν προβλήματα που αντιμετωπίζουν και το σπουδαιότερο αν υπάρχει και σε ποιον βαθμό ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις υπηρεσίες, που πλέον παρέχονται μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και το επίπεδο ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στην τέταρτη ενότητα γίνεται αναφορά στα συμπεράσματα της έρευνας και διατυπώνονται προτάσεις για τη περαιτέρω πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και την αντιμετώπιση απειλών/ προκλήσεων.

# ΕΝΟΤΗΤΑ 1 – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT)

## 1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (e-Government)

Κατά τις δύο τελευταίες δεκαετίες η Δημόσια Διοίκηση προχωρά ολοένα και περισσότερο προς την κατεύθυνση της υιοθέτησης και χρήσης των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Information and Communication Technologies -ICTs) προκειμένου να υλοποιηθούν οι εσωτερικές λειτουργίες της, αλλά και για την επικοινωνία και τη συναλλαγή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Όσο διευρύνεται αυτή η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, οδηγεί βαθμιαία σε ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών της, καθώς και σε γενικότερες αλλαγές στη λειτουργία της. Οι ΤΠΕ αποτελούν πλέον ένα κύριο εργαλείο που συμβάλλει στον μετασχηματισμό του μοντέλου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και την υιοθέτηση νέων μοντέλων, τα οποία έχουν ως βάση τις ΤΠΕ και διακρίνονται για την αποτελεσματικότητά τους αναφορικά με την αντιμετώπιση γενικότερα των κοινωνικών προβλημάτων και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών (Αποστολάκης κ συν., 2008).

Οι βασικοί παράγοντες αυτής της σημαντικής εξέλιξης είναι οι εξής:

- I. Η ραγδαία ανάπτυξη των ΤΠΕ, τα οποία παρέχουν συνεχώς νέες δυνατότητες με μικρότερο κόστος και ειδικότερα η ανάπτυξη του Διαδικτύου (Internet), το οποίο παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης και άμεσης επικοινωνίας μεταξύ ενός μεγάλου πλήθους ανθρώπων, επιχειρήσεων, δημόσιων οργανισμών, κλπ., με υψηλή ταχύτητα και χαμηλότερο κόστος.
- II. Οι μεγάλες προκλήσεις με τις οποίες έρχεται αντιμέτωπη η Δημόσια Διοίκηση, όπως: αύξηση της πολυπλοκότητας των παγίων κοινωνικών προβλημάτων, εμφάνιση νέων προβλημάτων που «προστίθενται» στα παλαιά και δυσχεραίνουν τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, αύξηση της έντασης της διεθνοποίησης- παγκοσμιοποίησης της οικονομίας, που δημιουργεί νέα προβλήματα (Αποστολάκης κ συν., 2008). Τα παραπάνω δημιουργούν ισχυρές πιέσεις στη Δημόσια Διοίκηση, η οποία πλέον καλείται να κάνει «περισσότερα» με λιγότερους πόρους, με συνέπεια να είναι επιτακτική η ανάγκη η υιοθέτηση

νέων μορφών οργάνωσης και λειτουργίας, καθώς η διεύρυνση της χρήσης των ΤΠΕ τόσο στο εσωτερικό της, όσο και στην επικοινωνία της με πολίτες και επιχειρήσεις.

- III. Το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από τη Δημόσια Διοίκηση και από τον βαθμό ανταπόκρισή της στις ανάγκες τους, σε συνδυασμό με τη δυσαρέσκεια τους απέναντι στην πολιτική, που ακολουθεί η εκάστοτε κυβέρνηση και το χαμηλό ενδιαφέρον τους για τα κοινά.
- IV. Μία σειρά νέων μεθόδων που αναπτύσσονται και εφαρμόζονται στον ιδιωτικό τομέα για τη διαχείριση της διαδικασίας παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών που δημιουργούν καινοτομίες σε διαδικασίες και δομές και δεν είναι δυνατόν να τις αγνοήσει η Δημόσια Διοίκηση (Μαστρογιάννη, 2004).

Από τα παραπάνω είναι σαφές ότι η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να παρακολουθεί τις εξελίξεις της τεχνολογίας, ώστε να αναδιοργανώνει τις διαδικασίες που ακολουθούνται και τους τρόπους συνεργασίας των κρατικών υπηρεσιών, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, ενώ είναι εξίσου σημαντικό να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη το γεγονός ότι συνεχώς αυξάνεται το ποσοστό των πολιτών που έχουν εξοικείωση με το διαδίκτυο (Μάνεσης, 2010). Κατά συνέπεια η πολιτεία έχει την υποχρέωση να επανεξετάζει τις σχέσεις της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τις μεθόδους συνεργασίας που ακολουθούν οι κρατικές υπηρεσίες και τους τρόπους εξυπηρέτησης, ώστε να επιτυγχάνεται ανταπόκριση στις σύγχρονες συνθήκες ζωής.

Η συνεχή εξέλιξη των ΤΠΕ οδηγεί τους διεθνείς θεσμούς και τους φορείς στην αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όχι απλά ως ένα τεχνολογικό εργαλείο, αλλά ως μία πρακτική διοικητικής μεταρρύθμισης, που συμβάλλει αποτελεσματικά στην εφαρμογή του Δημόσιου Μάνατζμεντ και της Διακυβέρνησης, μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των διεργασιών, της διαλειτουργικότητας μεταξύ φορέων και υπηρεσιών του δημοσίου και της συμμετοχής των πολιτών (Λαδή & Νταλάκου, 2016).

Καθώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ένα δυναμικό φαινόμενο που συνεχώς εξελίσσεται, διεθνή και εθνικά θεσμικά όργανα έχουν διατυπώσει διάφορους ορισμούς για την έννοια και το περιεχόμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχουν διαμορφώσει μοντέλα για την αξιολόγηση και τη μέτρηση της αποτελεσματικής εφαρμογής της στους οργανισμούς και τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (Σιμωνίδης, 2021).

Ακολουθεί η παράθεση ορισμών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι οποίοι θεωρούνται αποδεκτοί παγκόσμια:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση εφαρμογών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση για την παροχή διαφόρων κρατικών υπηρεσιών (Αποστολάκης κ συν., 2008). Ειδικότερα, οι ΤΠΕ υποστηρίζουν όλες τις διαστάσεις της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει δημιουργήσει νέες ευκαιρίες για τις κυβερνήσεις ώστε να εξυπηρετούν και να ενημερώνουν τους πολίτες υπεύθυνα και αποτελεσματικά (Suresh *et al.*, 2021).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναγνωρίζεται ως ένας αναπτυσσόμενος τομέας εφαρμογής Ηλεκτρονικού Εμπορίου, που εμπεριέχει πολλά πεδία (π.χ. ηλεκτρονική εντοπιότητα, ψηφιακή υπογραφή, διαδικτυακή ψηφοφορία, ηλεκτρονικό σχολείο, ηλεκτρονική υγεία, κ.ά.) και ο κύριος στόχος του είναι η εισαγωγή των θεσμών του δημόσιου τομέα στην ψηφιακή εποχή (Turban *et al.*, 2020). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τη χρήση των ΤΠΕ γενικότερα και ειδικότερα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι δραστηριότητες του δημόσιου τομέα, όπως η διασφάλιση της ευκολότερης πρόσβασης στην ενημέρωση και στις υπηρεσίες για τους πολίτες και η παροχή αποτελεσματικής παροχής υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις, σημειώνοντας βελτίωση της απόδοσης των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα (Turban *et al.*, 2020). Ακόμη, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένας αποδοτικός και αποτελεσματικός τρόπος για τις κυβερνήσεις να αλληλεπιδρούν με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιώνονται οι συναλλαγές μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων, όπως αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών (Turban *et al.*, 2020). Επίσης, είναι σημαντικό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την ευκαιρία για τη βελτίωση της απόδοσης και

της αποτελεσματικότητας των ίδιων των κυβερνήσεων εσωτερικά (Turban *et al.*, 2020).

Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ορίζει Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τη χρήση από τις κυβερνήσεις νέων ΤΠΕ, ειδικά του Διαδικτύου, σε όλες τις λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης, ως κύριο εργαλείο για καλύτερη διακυβέρνηση (Organization for Economic Co-operation & Development, 2003).

Σύμφωνα με τον ορισμό που έχει διατυπώσει η Ευρωπαϊκή Ένωση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τη χρήση ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, σε συνδυασμό με αλλαγές στην οργάνωση και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων (EUR-LEX.EUROPA.EU, 2003). Επίσης, η Ευρωπαϊκή Ένωση στο «Σχέδιο Δράσης για την Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015» επισημαίνει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αναφέρεται μόνο στη χρήση των ΤΠΕ, αλλά και στην αναθεώρηση των δημόσιων οργανισμών, των δομών, των διαδικασιών και των συμπεριφορών τους κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων (EUR-LEX.EUROPA.EU, 2010).

Η Παγκόσμια Τράπεζα ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως τη χρήση από οργανισμούς και φορείς της κυβέρνησης της τεχνολογίας της πληροφορίας (όπως Διαδίκτυο, ευρυζωνικά δίκτυα, Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ), κινητές ψηφιακές εφαρμογές), η οποία έχει την ικανότητα να μεταμορφώσει τις σχέσεις τους με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, καθώς και με άλλους κρατικούς φορείς (World Bank, 2015). Ειδικότερα, αφορά τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από φορείς της κυβέρνησης, οι οποίες σε συνδυασμό με την εφαρμογή νέων διοικητικών πρακτικών, καταρχάς βελτιώνουν τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και ταυτόχρονα συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση πολλών κύριων και διαφορετικών σκοπών όπως: βελτίωση στην παροχή των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, ενίσχυση της ατομικής ευθύνης των υπαλλήλων του δημοσίου, μείωση του λειτουργικού κόστους, άμεση πρόσβαση των πολιτών σε πληροφόρηση, αύξηση της διαφάνειας, και κατ' επέκταση βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας της κυβέρνησης (World Bank, 2015).



Στον ορισμό που έχει διατυπώσει ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) αναφέρεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αξιοποίηση του Διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web) για την παροχή από τους κυβερνητικούς φορείς, πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες (Καλογήρου κ συν., 2016). Επίσης, ο ΟΗΕ δίνει έμφαση στις πολιτοκεντρικές στοχεύσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς αναφέρει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μία μόνιμη δέσμευση της Κυβέρνησης για τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ πολιτών και του δημόσιου τομέα, μέσω της βελτιωμένης και αποτελεσματικής παροχής υπηρεσιών, πληροφοριών και γνώσεων (Αποστολάκης κ συν., 2008).

Σε ένα ακόμη ορισμό που έχει δοθεί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται ότι πρόκειται για την εισαγωγή των ΤΠΕ, υπολογιστών (H/Y) και του Διαδικτύου στη Δημόσια Διοίκηση και τη χρήση τους για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις σε μια περιοχή (Vlachoyannis, 2017). Από τη στιγμή όμως που η παρουσία του Διαδικτύου είναι σε παγκόσμιο επίπεδο δεν υπάρχει πλέον νόημα να γίνεται αναφορά στον ορισμό στην περιοχή, δεδομένου ότι μέσω του Διαδικτύου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, σε οποιοδήποτε γεωγραφική τοποθεσία και αν βρίσκονται (Vlachoyannis, 2017).

Επίσης, στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ([www.secdigital.gov.gr](http://www.secdigital.gov.gr)) υπάρχει ένας ακόμη ενδιαφέροντας ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τον οποίο: «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά σε όλες τις δράσεις που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση του κράτους, είτε εσωτερικά, είτε εξωτερικά*» (Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2022).

Ένας ακόμη ορισμός αναφέρει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης χρησιμοποιώντας ως όχημα τις ΤΠΕ και έχοντας ως στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υπαρχουσών διαδικασιών και την αναβάθμιση των υπηρεσιών, που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, ώστε η Διοίκηση να είναι πιο αποτελεσματική και αποδοτική, εξασφαλίζοντας ότι ικανοποιούνται οι ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και προάγεται η ενεργή συμμετοχή των πολιτών (Τσάκνη, 2020).

Σύμφωνα με έναν άλλο ορισμό, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει την ικανότητα της δημιουργίας ενός νέου τρόπου παροχής κρατικών υπηρεσιών (Silcock, 2001). Συγκεκριμένα, οι δημόσιοι οργανισμοί μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση έχουν πλέον τη δυνατότητα να προσφέρουν ένα εκσυγχρονισμένο μοντέλο παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες τους, ενώ εξίσου σημαντικό είναι ότι δημιουργείται εταιρική – συνεργατική σχέση μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών, αφού διευκολύνεται η αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων του δημοσίου με τους πολίτες και οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν όποτε θελήσουν, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (24/07) (Silcock, 2001).

Από τους παραπάνω ορισμούς είναι σαφές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά μία διαδικασία που ακολουθεί η πολιτεία για να εξαλειφθεί η γραφειοκρατία από τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω της μετατροπής των εγγράφων από έντυπα σε ψηφιακά – ηλεκτρονικά ή της αυτοματοποίησης διαδικασιών ή απλά η διάθεση πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες μέσω του Διαδικτύου (Γιαννακόπουλος, 2020). Ειδικότερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλώς εφαρμογή της τεχνολογίας για καλύτερη και πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση. Η εξέλιξη των ΤΠΕ και η εισαγωγή τους στη Δημόσια Διοίκηση θέτει τις βάσεις για την εφαρμογή νέων μεθόδων διακυβέρνησης μέσα από τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και τη χρήση σύγχρονων και αποτελεσματικών πρακτικών εργασίας και επικοινωνίας με τους πολίτες.

Κατά συνέπεια η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και ο κύριος στόχος της εφαρμογής της είναι ο μετασχηματισμός των υφιστάμενων διεργασιών, η αναδιοργάνωση των δομών και η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες (Λαζακίδου, 2014).

Στις μέρες μας για μία κυβέρνηση η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί πρόκληση καθώς στρατηγικός στόχος είναι να αξιοποιήσει σωστά όλα τα διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα με σκοπό να υπάρξει βελτίωση και απλοποίηση όλων των κυβερνητικών διαδικασιών (Ευστρατιάδου, 2015). Πρακτικά οι στόχοι της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η παροχή πρόσβασης στους πολίτες σε πληροφορίες που αφορούν πολιτικές διαδικασίες και στο σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών και η

μετάβαση τους από την πρόσβαση στην ενεργή συμμετοχή καθώς πέρα από την πληροφόρησή τους ενθαρρύνονται να είναι ενεργοί στα κοινά (Ευστρατιάδου, 2015)

## 1.2 ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

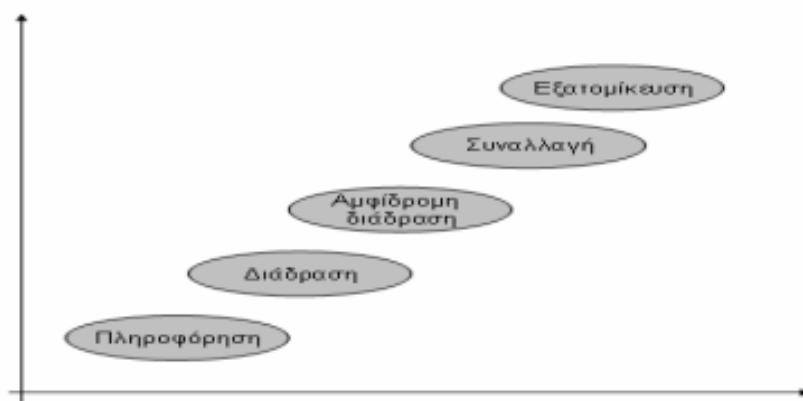
Με σκοπό τη μελέτη και την εκτίμηση των σημείων εξέλιξης, στα οποία έχει προχωρήσει ένας φορέας του Δημοσίου στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ερευνητές – όπως για παράδειγμα οι Layne & Lee (2001), ο Moon (2002), οι Siau & Long (2005), οι Andersen & Henriksen (2006), οι Klievink & Janssen (2009) και ο Lee (2010) - και διεθνείς φορείς – όπως η Παγκόσμια Τράπεζα και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή - έχουν αναπτύξει μοντέλα, τα οποία περιλαμβάνουν επίπεδα ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Καλογήρου κ συν., 2016).

Οργανισμός / Ερευνητής	Κατηγοριοποίηση Επιπέδων
<b>European Commission</b>	1) Information, 2) One-way interaction, 3) Two-way interaction, 4) Transaction, 5) Personalisation
<b>United Nations</b>	1) Emerging information services, 2) Enhanced information services, 3) Transactional services, 4) Connected services
<b>World Bank</b>	1) Publish, 2) Interact, 3) Transact
<b>Layne and Lee (2001)</b>	1) Catalogue, 2) Interaction, 3) Vertical Intergration, 4) Horizontal Intergration
<b>Moon (2002)</b>	1) One-way communication (simple information dissemination), 2) Two-way communication (request and response), 3) Service and financial transaction, 4) Vertical and horizontal integration, 5) Political participation
<b>Siau and Long (2005)</b>	1) Web presence, 2) Interaction, 3) Transaction, 4) Transformation, 5) e-Democracy
<b>Andersen and Henriksen (2006)</b>	1) Cultivation, 2) Extension, 3) Maturity, 4) Revolution
<b>Klievink and Janssen (2008)</b>	1) Stovepiped applications, 2) Integrated Organisations, 3) Nation-wide portal, 4) Inter-organisational integration, 5) Demand-driven, joined-up government
<b>Lee (2010)</b>	1) Information, 2) Interaction/Integration, 3) Transaction/Streamlining, 4) Participation/Transformation, 5) Involvement/Process Management

Πίνακας 1.1: Μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Πηγή: Καλογήρου, κ. συν., 2016, σελ. 158)

Χαρακτηριστικά, το μοντέλο που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργεί σε τακτά χρονικά διαστήματα και βάσει των αποτελεσμάτων που προκύπτουν, γίνεται η κατάταξη των χωρών βάσει της προόδου που έχουν σημειώσει στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αποτελείται από πέντε (5) επίπεδα (Καλογήρου κ συν., 2016):

- Επίπεδο 1 - Πληροφόρηση (Information).
- Επίπεδο 2 - Μονόδρομη Αλληλεπίδραση (One-way interaction).
- Επίπεδο 3- Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση (Two-way interaction).
- Επίπεδο 4 - Συναλλαγή (Transaction).
- Επίπεδο 5 - Προσωποποίηση (Personalization) (Εξατομίκευση).



Διάγραμμα 1.1: Φάσεις ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης  
(Πηγή: <https://www.ekdd.gr/>)

Συγκεκριμένα:

Επίπεδο 1 – Πληροφόρηση (Information): Είναι το πρώτο στάδιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κατά το οποίο δημόσιοι φορείς και οργανισμοί αποκτούν παρουσία στο διαδίκτυο διατηρώντας δικό τους επίσημο ιστότοπο, μέσω του οποίου παρέχουν πληροφορίες σε πολίτες και επιχειρήσεις (Δρόσος, 2013). Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν στοιχεία που αφορούν τον ίδιο τον οργανισμό, όπως τη δομή και την οργάνωσή του, το όραμα και τους στόχους του, τις αρμοδιότητές του, τους φορείς που εποπτεύει, αλλά και τη δημοσίευση οικονομικών αποτελεσμάτων και διοικητικών αποφάσεων (Καλογήρου κ συν., 2016). Ακόμη, σε αυτό το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο φορέας-οργανισμός του δημοσίου αναρτά στον

ιστότοπό του πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, που παρέχει προς τους πολίτες κατά τον παραδοσιακό τρόπο, όπως το ωράριο εξυπηρέτησης, τα τμήματα/ διευθύνσεις που είναι αρμόδια για κάθε υπόθεση, αλλά και τον τρόπο διεκπεραίωσής τους, δηλαδή τα δικαιολογητικά και τις αιτήσεις που πρέπει να προσκομίσουν, τη σειρά που πρέπει να ακολουθηθεί, καθώς και τη σχετική νομοθεσία (Δρόσος, 2013). Επίσης, στον ιστότοπο του φορέα- οργανισμού του δημοσίου είναι αναρτημένες και πληροφορίες που αφορούν τα στοιχεία του όπως: διεύθυνση, τηλεφωνικό κέντρο, κατάλογος με τα τηλέφωνα των διευθύνσεων, email κεντρικής διοίκησης, κ.ά. Κατά συνέπεια είναι προφανές ότι σε αυτό το επίπεδο είναι σημαντική η άμεση και έγκαιρη ενημέρωση και επικαιροποίηση των πληροφοριών (Καλογήρου κ συν., 2016).

Το κυριότερο όφελος αυτού του επιπέδου είναι ότι πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν μέσω της πρόσβασής τους στον ιστότοπο φορέων-οργανισμών του δημοσίου, να λάβουν άμεση και έγκυρη ενημέρωση σχετικά με τον τρόπο διεκπεραίωσης μίας υπηρεσίας, χωρίς να απαιτείται να ενημερωθούν απευθείας από κάποιον υπάλληλο, είτε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, είτε με φυσική παρουσία (επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του φορέα), γεγονός που συνεπάγεται εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τους χρήστες των υπηρεσιών, καθώς και εξοικονόμηση χρόνου για τους εργαζόμενους του φορέα, αφού δεν χρειάζεται να σπαταλούν χρόνο από την εργασία τους για να ενημερώνουν πολίτες και εκπροσώπους/ συνεργάτες επιχειρήσεων (Καλογήρου κ συν., 2016).

Παράδειγμα:

Στον ιστότοπο του Γενικού Νοσοκομείου TZANEIO, [www.tzaneio.gov.gr/](http://www.tzaneio.gov.gr/), οι πολίτες μπορούν να περιηγηθούν και να συγκεντρώσουν πληροφορίες για την ιστορία του, το Διοικητικό Συμβούλιο, το Επιστημονικό Συμβούλιο, το οργανόγραμμά του, τα οικονομικά στοιχεία (ισολογισμοί), τα στατιστικά στοιχεία, τις ιατρικές υπηρεσίες (ιατρικές ειδικότητες), τις εφημερίες, το τμήμα επειγόντων, τη λίστα χειρουργείων, τις πιστοποιήσεις ποιότητας, αλλά και τις διαδικασίες σχετικά με την εισαγωγή ασθενών, την παραμονή τους στο νοσοκομείο, τη διαδικασία έκδοσης εξιτηρίου, πως θα λάβουν αντίγραφο του ιατρικού τους φακέλου, τις ώρες επισκεπτηρίου, τη λειτουργία των τακτικών εξωτερικών ιατρείων και των απογευματινών ιατρείων (τηλέφωνα για προγραμματισμό ραντεβού), την αιμοδοσία, τις Ειδικές Ιατρικές Υπηρεσίες (π.χ.

Διαβητολογικό Κέντρο, Ιατρείο Διαβητικού Ποδιού, Ιατρείο Παχυσαρκίας, κ.ά.), τις μονάδες (π.χ. Μονάδα Τεχνητού Νεφρού, Μονάδα Λοιμώξεων, κ.ά.) (TZANEIO.GOV.GR, 2023). Επίσης, οι χρήστες έχουν πρόσβαση στον Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, καθώς και σε στοιχεία του νοσοκομείου όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, ενώ υπάρχουν και οδηγίες προσέλευσης και πιο συγκεκριμένα, χάρτης αλλά και αναφορά για τα λεωφορεία που εξυπηρετούν την περιοχή που βρίσκεται το νοσοκομείο (TZANEIO.GOV.GR, 2023).

ιατρικές Υπηρεσίες   Μητέρα και Παιδί   Πληροφορίες για τον Ασθενή   Αιμοδοσία   Λίστα Χειρουργείων   Ευχαριστήριες Επιστολές   **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ**

**TZANEIO**  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία  
1535

Απογευματινά Ιατρεία  
+30 2104502537 – 538

Διεύθυνση  
Ζαννή & Αφεντούλη, Πειραιάς

# Καλωσήρθατε

στο TZANEIO Νοσοκομείο

Ζαννή & Αφεντούλη, Πειραιάς  
Τηλ Κέντρο: 213 20 81 000  
Εκείγιντα: 213 20 80 444

### Τμήμα Επείγοντων

Το νοσοκομείο μας έχει κάθε τέσσερις(4) ημέρες ΓΕΝΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΑ. Στην εφημερία εξυπηρετούνται περιστατικά των εξής ειδικοτήτων

Ορθοπαιδικά – Καρδιολογικά – Οφθαλμολογικά – Πνευμονολογικά – Παθολογικά – ΟΡΛ – Γυναικολογικά – Μαιευτικά – Παιδιατρικά – Παιδοχειρουργικά – Χειρουργικά – Γαστρεντερολογικά – Νεφρολογικά – Μονάδα τεχνητού νεφρού – Νευρολογικά – Νευροχειρουργικά

Καλέστε : 213 20 80 444

### Εφημερίες

< ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ   ΑΠΡΙΛΙΟΣ >

**MΑΡΤΙΟΣ 2023**

MO	TU	WE	TH	FR	SA	SU
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

**ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΓΙΑ ΜΑΡΤΙΟΣ**  
29

Το νοσοκομείο δεν εφημερείει σήμερα.

Οδηγίες προσέλευσης  
**Βρείτε μας στον χάρτη**

Ραντεβού εξ. Ιατρείων  
**Τηλ. 1535**

Επείγιντα  
**ΕΚΑΒ 166**

**TZANEIO**  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ  
Σε όλη Πελοπόννησο & Αττική

Ζαννή & Αφεντούλη, Πειραιάς

+30 213 20 81 000

### Σχετικά με το Νοσοκομείο

- Ιστορία
- Διοικητικό Συμβούλιο
- Επιστημονικό Συμβούλιο
- Οργανωτικό Σχήμα
- Οικονομικά Στοιχεία
- Πεπραγμένα – Στατιστικά
- Πιστοποιήσεις

### Τρόποι να μας βρείτε

Πλατεία Καραϊσκάκη:

Λεωφορείο 300 -> Τέρμα TZANEIO

Ηλεκτρικός Σταθμός Πειραιά:

Λεωφορεία 909/906 -> Στάση Βρυώνη

Δημοτικό Θέατρο:

Λεωφορεία 909/906 -> Στάση Βρυώνη

f in

COPYRIGHT 2021 TZANEIO, ALL RIGHTS RESERVED

Εικόνα 1.1: Ιστότοπος του Γ.Ν. TZANEIO (Πηγή: <http://www.tzaneio.gov.gr/#>)

Επίπεδο 2 – Μονόδρομη Αλληλεπίδραση (One-way interaction): Στο δεύτερο στάδιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι φορείς-οργανισμοί του δημοσίου μέσα από τον ιστότοπό τους παρέχουν σε πολίτες και επιχειρήσεις πληροφοριακό υλικό, που αφορά τον τρόπο διεκπεραίωσης μίας υπηρεσίας (π.χ. κατάλογο με τα απαραίτητα δικαιολογητικά), καθώς και επίσημο υλικό (π.χ. πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ.), το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» και να αποθηκεύσουν στον υπολογιστή τους, να το εκτυπώσουν και στη συνέχεια να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με τον φορέα (Μπούρας, 2019).

Το βασικό όφελος αυτού του επιπέδου είναι ότι οι φορείς του δημοσίου έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν καλύτερη εξυπηρέτηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Δρόσος, 2013).

Παράδειγμα:

Στον ιστότοπο του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ), [www.asep.gr/](http://www.asep.gr/), πολίτες που ενδιαφέρονται για διαγωνισμούς για την πρόσληψη στο Δημόσιο, είτε για μόνιμο προσωπικό, είτε για απασχόληση σε θέσεις εργασίας στο δημόσιο, με Συμβάσεις Ορισμένου Χρόνου (ΣΟΧ) ή με Συμβάσεις Μίσθωσης Έργου (ΣΜΕ), πέρα από την ενημέρωση που λαμβάνουν (π.χ. πρόσβαση σε κατάλογο με τις θέσεις εργασίας, ΦΕΚ διαγωνισμού, ΦΕΚ Προκήρυξης) μπορούν να «κατεβάσουν» τα αρχεία των προκηρύξεων στον υπολογιστή τους και μέσω της ενότητας «Έντυπα- Διαδικασίες» να ανακτήσουν τα έντυπα που απαιτούνται για να συμμετέχουν σε έναν διαγωνισμό ή σε μία προκήρυξη (ASEP.GR, 2023).



Εικόνα 1.2: Ιστότοπος του ΑΣΕΠ (Πηγή: <https://www.asep.gr/>)

Επίπεδο 3 – Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση (Two-way interaction): Στο τρίτο στάδιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι φορείς-οργανισμοί του Δημοσίου μέσω των ιστότοπων τους, εκτός από πληροφορίες, παρέχουν τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό, να συμπληρώνουν online την αίτησή τους και να την υποβάλλουν ηλεκτρονικά (Δρόσο, 2013). Συγκεκριμένα, η αμφίδρομη αλληλεπίδραση περιλαμβάνει την ταυτοποίηση των χρηστών, τη δυνατότητα συμπλήρωσης αιτήσεων online, την υποβολή των αιτήσεων ηλεκτρονικά και την επεξεργασία των αιτήσεων από τον εκάστοτε φορέα και μάλιστα σε αρκετές περιπτώσεις και την άμεση έγκριση της αίτησης.

Επομένως, το κύριο όφελος αυτού του επιπέδου είναι ότι καταρχάς οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο και κόστος, αφού χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν άμεσα να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν τον εκάστοτε φορέα -οργανισμό και να χάνουν χρόνο σε ουρές αναμονής. Επίσης, σημαντικό είναι το όφελος και για τους δημόσιους φορείς, καθώς αποφεύγεται ο συνωστισμός πολιτών, εξοικονομούνται πόροι (π.χ. δεν εκτυπώνονται αιτήσεις, κ.ά.), ενώ είναι υψηλή η συμβολή στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (Καλογήρου κ συν., 2016).

Παράδειγμα:

Μέσω του ιστότοπου της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α), [www.dypa.gov.gr/](http://www.dypa.gov.gr/), οι άνεργοι μπορούν να ενημερωθούν για προγράμματα και θέσεις εργασίας, και μέσω της ενότητας «Ανεργία», με τη χρήση προσωπικών κωδικών TAXISnet – απαιτούνται για την ταυτοποίησή τους - έχουν τη δυνατότητα να εγγραφούν στα μητρώα ανέργων της ΔΥΠΑ, να εκδώσουν Δελτίο Ανεργίας και Βεβαίωση Ανεργίας και να υποβάλλουν αίτηση για χορήγηση Επιδόματος Ανεργίας (DYPA.GOV.GR, 2023).



Εικόνα 1.3: Ιστότοπος της Δ.Υ.Π.Α (Πηγή: <https://www.dypa.gov.gr/more-anerghia>)

**Επίπεδο 4 – Συναλλαγή (Transaction):** Σε αυτό το στάδιο οι ιστότοποι των δημόσιων φορέων υποστηρίζουν λειτουργίες, όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να ολοκληρώσουν τις συναλλαγές, που περιλαμβάνει μία υπηρεσία, δηλαδή τους παρέχεται η δυνατότητα να υποβάλλουν αίτηση, πραγματοποιείται επεξεργασία της αίτησής τους, εκδίδουν βεβαιώσεις/ πιστοποιητικά και επιπλέον ολοκληρώνουν οικονομικές συναλλαγές (Δρόσος, 2013). Μάλιστα το γεγονός ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, αυτό συνεπάγεται τη δυνατότητα πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης υπηρεσίας σε επίπεδο φυσικού περιβάλλοντος.

Το όφελος που προκύπτει από το συγκεκριμένο επίπεδο που αφορά τις συναλλακτικές υπηρεσίες είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, αφού δεν απαιτείται η μετάβασή τους στην δημόσια υπηρεσία. Επιπλέον, η ενίσχυση της αυτοματοποίησης των υπηρεσιών συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην ενίσχυση της

παραγωγικότητας του δημόσιου φορέα και στην υψηλότερη εξοικονόμηση πόρων σε σχέση με το Επίπεδο 1 και το Επίπεδο 2 της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Καλογήρου κ συν., 2016).

Παράδειγμα:

Από τον Απρίλιο του 2018 με την ΠΟΛ.1071/2018, τέθηκε σε εφαρμογή στο Taxisnet η δυνατότητα πληρωμής φόρων με κάρτα (χρεωστική/ πιστωτική) (TAXHEAVEN.GR, 2018). Συγκεκριμένα, ένας πολίτης μπορεί να εισέλθει στον ιστότοπο της Γενικής Γραμματείας Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, [www.gsis.gr](http://www.gsis.gr) και με τη χρήση των προσωπικών κωδικών του, να ενημερωθεί για τις οφειλές (π.χ. φόρο εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ, τέλη κυκλοφορίας, κ.ά.) και να προβεί στην εξόφλησή τους με κάρτα (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, 2023).

The screenshot shows the Taxisnet website interface. At the top, there is a search bar and navigation links. Below the navigation bar, there are several service categories listed. The main content area displays a table of tax items with the following data:

ΔΟΥ	Είδος φόρου	Πηγή	Οικ. έτος	Ημ/νία Βεβαίωσης	Αρχικό βεβαιωθέν	Μη Αληξιπρόθεσμο Υπόλοιπο	Αληξιπρόθεσμο Υπόλοιπο	Προσαυξήσεις, Τόκοι, Τέλη	Συνολικό Ποσό Οφειλής	Εμφάνιση στοιχείων έλεγχου & επιλογή οφειλής για πληρωμή με κάρτα	Εκδοση Ταυτότητας Οφειλής	Ποσό για πληρωμή με κάρτα	
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]			418,45 €	0,00 €	418,45 €	93,67 €	512,12 €	<input checked="" type="radio"/>	Ταυτότητα Οφειλής	Εξόφληση	0,00

Below the table, there is a summary section: **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ - Συνολικό ποσό πληρωμής: 512,12 €**. This is followed by another table with the same data as above, but with the 'Εξόφληση' button highlighted. At the bottom, there are buttons for 'Πληρωμή' and 'Ακύρωση'.

Εικόνα 1.4: Ιστότοπος της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Πηγή: [www.gsis.gr/](http://www.gsis.gr/))

Επίπεδο 5 – Προσωποποίηση (Personalization): Το στοιχείο που διαφοροποιεί αυτό το επίπεδο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τα προηγούμενα τέσσερα (4) είναι ότι σε αυτό το επίπεδο για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εμπλέκονται περισσότεροι δημόσιοι φορείς-οργανισμοί, δηλαδή υπάρχει διασύνδεση μεταξύ των φορέων, συντονισμός και καλή επικοινωνία, με αποτέλεσμα να επιτρέπεται η ανταλλαγή μεταξύ τους δεδομένων και πληροφοριών και η παροχή σε πολίτες και επιχειρήσεις εξατομικευμένων υπηρεσιών (Δρόσος, 2013). Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι κύριος παράγοντας για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, είναι η αναδιοργάνωση και η απλοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, και πιο συγκεκριμένα των διαδικασιών που αφορούν εσωτερικές δραστηριότητες κάθε δημόσιου φορέα, αλλά και διαδικασιών σχετικών με τη διασφάλιση της επικοινωνίας, του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων φορέων (Καλογήρου κ συν., 2016).

Όσον αφορά την ολοκλήρωση των σχέσεων των διαφόρων δημόσιων φορέων-οργανισμών, είναι κάθετη, αφού διασυνδέονται φορείς διαφορετικών κυβερνητικών επιπέδων (Περιφέρειες, Δήμοι, Κεντρικό Κράτος), αλλά και οριζόντια γιατί πρόκειται για διαφορετικούς τομείς του κράτους όπως την παιδεία, την υγεία, τα οικονομικά (φορολόγηση), την ασφάλιση, κ.ά. (Καλογήρου κ συν., 2016).

Επίσης, σε αυτό το επίπεδο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εντάσσεται η συνεργασία και η διασύνδεση ανάμεσα σε φορείς του δημοσίου διαφορετικών χωρών, όπως για παράδειγμα μεταξύ των χωρών της Ε.Ε., που αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση πολιτών που έχουν μεταναστεύσει σε άλλη χώρα και επιθυμούν να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους (π.χ. κατάθεση φορολογικής δήλωσης στην χώρα προέλευσης, κ.ά.).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το όφελος αυτού του επιπέδου ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ότι οι πολίτες μπορούν εύκολα από τον χώρο τους να εξυπηρετηθούν από ένα δημόσιο φορέα μέσω του διαδικτύου, δηλαδή χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία, ενώ πραγματοποιείται αυτόματα η ταυτοποίηση των δικαιολογητικών, που απαιτούνται από άλλους φορείς, άρα δεν είναι

αναγκασμένοι να μεταβαίνουν σε κάθε φορέα προκειμένου να συγκεντρώσουν τα απαραίτητα έγγραφα-δικαιολογητικά, για τον απλό λόγο ότι ο φορέας στον οποίο απευθύνουν το αίτημά τους, ουσιαστικά τα αναζητά ο ίδιος από άλλους φορείς οι οποίοι εμπλέκονται στη διαδικασία και στη συνέχεια τους παρέχει την τελική υπηρεσία. Επομένως, οι πολίτες δεν ταλαιπωρούνται και ουσιαστικά οι φορείς του δημοσίου τους παρέχουν καλύτερη εξυπηρέτηση (Καλογήρου κ συν., 2016). Όσον αφορά το όφελος για τους φορείς του δημοσίου, είναι ότι η διασύνδεση τους με άλλους φορείς συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση της παραγωγικότητά τους, αφού οι υπάρχει άμεση πρόσβαση σε πληροφόρηση και το κυριότερο απλοποιούνται οι διαδικασίες και μειώνεται η γραφειοκρατία.

Παράδειγμα:

Μέσω του ιστότοπου της Ανεξάρτητης Αρχής Δημόσιων Εσόδων (ΑΑΔΕ) [www.aade.gr/](http://www.aade.gr/), παρέχονται στους πολίτες προσωποποιημένες υπηρεσίες (ΑΑΔΕ, 2022). Ειδικότερα, ένας πολίτης μπορεί να εισέλθει στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ και να υποβάλει αίτηση επιδόματα όπως το Οικογενειακό Επίδομα (Α21), το Επίδομα Θέρμανσης -myΘέρμανση, να εκδώσει το έντυπο για τα Τέλη Κυκλοφορίας του αυτοκινήτου τους, να εκδώσει Φορολογική Ενημερότητα, αν είναι έγγαμοι φορολογούμενοι να έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία «Γνωστοποίηση χωριστής δήλωσης» προκειμένου να γνωστοποιήσουν την επιλογή τους να υποβάλλουν χωριστή δήλωση συζύγων Φορολογίας Εισοδήματος, κ.ά. (ΑΑΔΕ, 2023).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ: Πολίτες · Επιχειρήσεις · ΜΕΝΟΥ

ΑΑΔΕ  
Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημόσιων Εσόδων

ΝΕΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ  
ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΑΔΕ

ΚΑΤΕΒΑΣΕ ΤΗ

Ευρωπαϊκή Ένωση  
ΕΣΠΑ 2014-2020 / 2021-2027

MAP 31

- Υποβολή δηλώσεων Ε1 - Ε2 - Ε3 2022
- Φορολογία: 15η Δημόσια Κλήρωση (Συναλλαγές Φεβρουαρίου)
- myBusinessSupport: Δικαιολογητικά Επιταρρεπών Προκαταβολών
- ΔΕΔ: Ψηφιακές υποβολές ενδικοφανών προσφυγών
- myBusinessSupport: Σε λειτουργία οι δηλώσεις συμβάσεων Συμβολακής Γεωργίας
- myDATA: Σε λειτουργία η προσωμλήρωση δηλώσεων ΦΠΑ

**ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΒΑΤΩΝ**

ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗ - SOUTH PETROL E.E

ΝΙΚΑΙΑ - ΧΤΡΑ POWER E.E. ΠΡΑΘΗΡΙΟ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΣ - ENERGY FUELS E.E. ΠΡΑΘΗΡΙΟ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

ΠΥΛΑΙΑ - ΛΟΥΛΑ ΚΑΦΕΣΤΙΑΣΗ Ο.Ε. ΠΡΑΘΗΡΙΟ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ

ΔΕΙΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ

Εικόνα 1.5: Ιστότοπος της Ανεξάρτητης Αρχής Δημόσιων Εσόδων (Πηγή: <https://www.aade.gr/>)

### **1.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Παρόλο που η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει έναν μεγάλο αριθμό δραστηριοτήτων, διακρίνονται τέσσερις (4) βασικές κατηγορίες δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τις οντότητες που εμπλέκονται στη διαδικασία, δηλαδή τις οντότητες στις οποίες η Δημόσια Διοίκηση παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Turban *et al.*, 2020):

- 1) Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government to Citizens) - G2C
- 2) Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Businesses)- G2B
- 3) Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government) - G2G
- 4) Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees) - G2E

Συγκεκριμένα:

1)Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C): Αναφέρεται στο σύνολο των αλληλεπιδράσεων που αναπτύσσονται μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, οι οποίες διεξάγονται μέσω των υπηρεσιών του διαδικτύου (Turban *et al.*, 2020). Πρόκειται για αλληλεπιδράσεις που στοχεύουν στη διευκόλυνση των πολιτών σε υποθέσεις τους με το δημόσιο μέσω της παροχής της δυνατότητας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τη Δημόσια Διοίκηση από τον χώρο τους, οποιοδήποτε ώρα τους εξυπηρετεί. Κατά συνέπεια, ο κύριος σκοπός των εφαρμογών G2C είναι η παροχή προς τους πολίτες υπηρεσιών μέσα από τεχνολογίες πληροφορικής, αποδοτικά και με χαμηλότερο κόστος, ενώ είναι σημαντικό ότι συμβάλλουν στο να ενδυναμωθούν οι σχέσεις μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (Ψυχογιούπουλος, 2016).

Ουσιαστικά οι εφαρμογές G2C λειτουργούν ως επικοινωνιακός σύνδεσμος μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, καθώς παρέχουν τη δυνατότητα στους πολίτες να λαμβάνουν ενημέρωση για τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για να διεκπεραιώσουν μία υπόθεσή τους, να υποβάλλουν ερωτήματα και αιτήματα προς τις δημόσιες υπηρεσίες και να λαμβάνουν απαντήσεις, έγκριση ή απόρριψη σε αιτήματά τους σε πραγματικό χρόνο, να πληρώνουν φόρους, να λαμβάνουν έγγραφα (π.χ. πιστοποιητικά, κ.ά.) και να προγραμματίζουν λειτουργίες π.χ. ραντεβού για

ιατρικές εξετάσεις σε Δημόσια Νοσοκομεία, ραντεβού με τον Οικογενειακό Ιατρό, ραντεβού σε υποκατάστημα εφορίας, κ.ά. (Turban *et al.*, 2020).

Οι βασικότεροι τομείς των δραστηριοτήτων G2C είναι οι ακόλουθοι (Turban *et al.*, 2020):

- Κοινωνικές υπηρεσίες.
- Τουρισμός και ψυχαγωγία.
- Δημόσια ασφάλεια.
- Έρευνα και εκπαίδευση.
- Πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες.
- Ανάκτηση αρχείων.
- Συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης.
- Πληροφορίες για την κυβερνητική πολιτική.
- Συμβουλές για θέματα υγείας.
- Συμβουλές για θέματα ασφάλειας.

Ακολουθούν παραδείγματα δραστηριοτήτων G2C:

-Κοινωνικές υπηρεσίες: Στον ιστότοπο του Ηλεκτρονικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) [www.efka.gov.gr/](http://www.efka.gov.gr/), πολίτες που είναι συνταξιούχοι μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση συνταξιοδότησης, να κλείσουν ραντεβού για εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία στην υπηρεσία, να υποβάλλουν αίτηση για προκαταβολή σύνταξης, να εκτυπώσουν μηνιαίο ενημερωτικό σημείωμα κύριας σύνταξης και επικουρικής σύνταξης, κ.ά. (EFKA.GOV.GR, 2023). Επίσης, οι εργαζόμενοι πολίτες, μπορούν να επιλέξουν την ενότητα «Μισθωτοί» και να έχουν πρόσβαση σε μια σειρά υπηρεσιών όπως: υποβολή αιτήματος εξυπηρέτησης/ κλείσιμο ραντεβού, ηλεκτρονική αίτηση για επίδομα μητρότητας, ηλεκτρονική αίτηση για επίδομα ασθένειας, έκδοση βεβαίωσης προϋπηρεσίας, έκδοση ατομικού λογαριασμού ασφάλισης, έκδοση αποδεικτικού ασφαλιστικής ενημερότητας (EFKA.GOV.GR, 2023).

Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

MENΟΥ

Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης

Αίτηση Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Αναπηρίας (Κε.Π.Α.)

Μάθε Πού Ανήκεις!

Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας

Αίτημα Εξυπηρέτησης - Προγραμματισμός Ραντεβού

myEFKAlive

Πληκτρολογήστε εδώ για αναζήτηση

Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης  
ΕΣΠΑ  
2014-2020

### Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

- Μισθωτοί
- Αυτοαπασχολούμενοι
- Ελ. Επαγγελματίες
- Αγρότες
- Εργοδότες
- Συνταξιούχοι**
- Φορείς
- Λογιστές

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Υποβολής Αίτησης Συνταξιοδότησης

Ψηφιακό Δωμάτιο Επικοινωνίας

Έλεγχος δικαιώματος έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης

Έλεγχος δικαιώματος προκαταβολής επικουρικής σύνταξης

Ηλεκτρονικό αίτημα εξυπηρέτησης / κλείσιμο ραντεβού

Ηλεκτρονική υπηρεσία Μάθε πού Ανήκεις

Χορήγηση Ασφαλιστικής Ικανότητας έμμεσου μέλους

Ηλεκτρονική Αίτηση Προκαταβολής Σύνταξης

Παρακολούθηση πορείας αίτησης συνταξιοδότησης

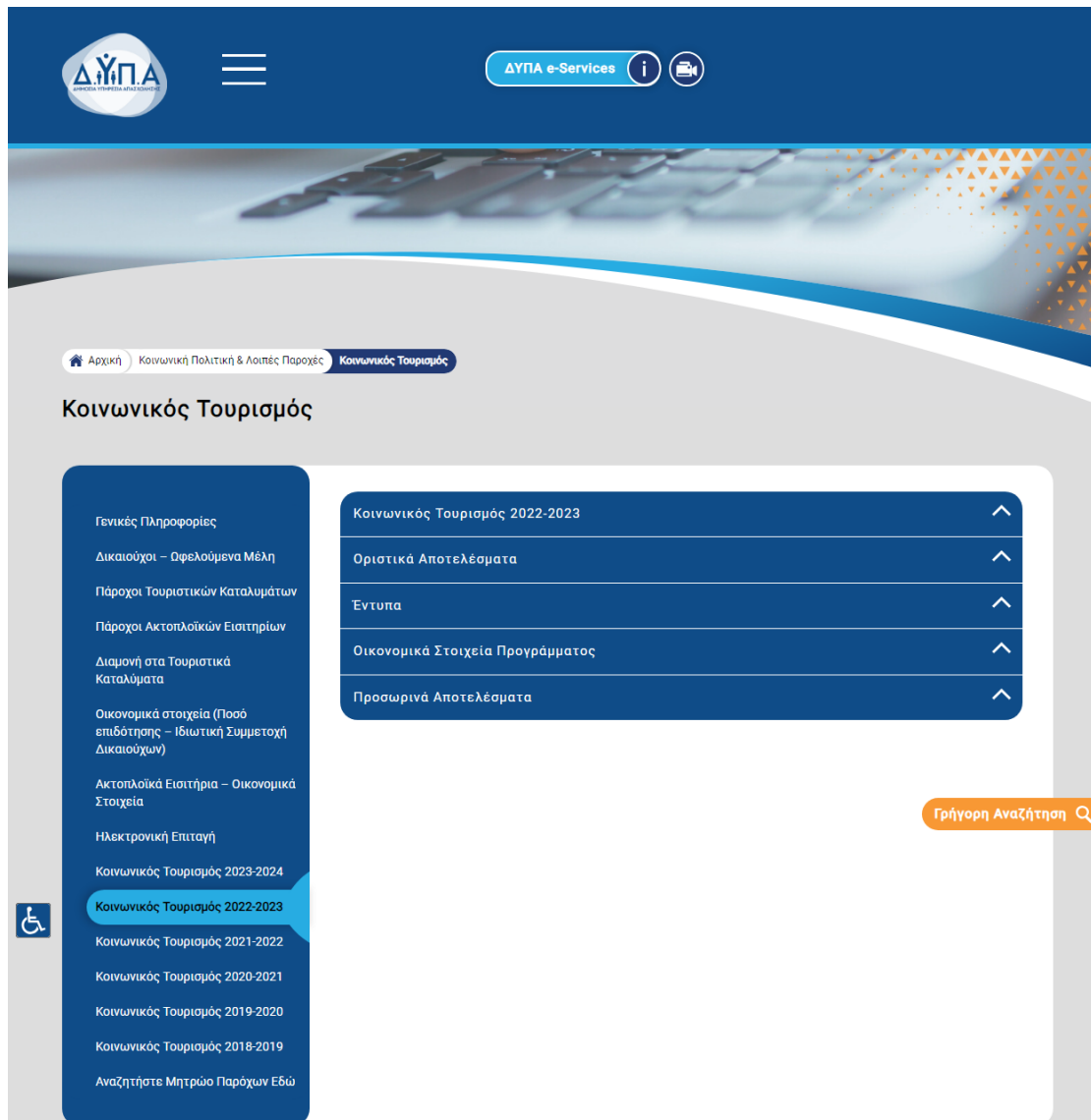
Ενημερωτικό σημείωμα αναδρομικών Ν.4670/2020

Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Επιστροφής Μειώσεων Συντάξεων

Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος κύριας σύνταξης

Εικόνα 1.6: Ιστότοπος του e-ΕΦΚΑ (Πηγή: [www.efka.gov.gr/el](http://www.efka.gov.gr/el))

-Τουρισμός και Ψυχαγωγία: Οι πολίτες που είναι άνεργοι και εργαζόμενοι και ενδιαφέρονται να συμμετέχουν στο πρόγραμμα «Κοινωνικός Τουρισμός» μπορούν να εισέλθουν στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α ([www.dypa.gov.gr/](http://www.dypa.gov.gr/)) για να ενημερωθούν σχετικά με το ποιοι είναι δικαιούχοι, τα ωφελούμενα μέλη, τη διαδικασία επιλογής των δικαιούχων, το ποσό της επιδότησης και το ποσό ιδιωτικής συμμετοχής δικαιούχων και τους όρους εφαρμογής του προγράμματος, να υποβάλλουν αίτηση, να ενημερωθούν για τα προσωρινά αποτελέσματα, να υποβάλλουν ένσταση και να ενημερωθούν για τα οριστικά αποτελέσματα.



Εικόνα 1.7: Ιστότοπος της ΔΥΠΑ, Πρόγραμμα «Κοινωνικός Τουρισμός 2022-2023»  
 (Πηγή: <https://www.dypa.gov.gr/koinonikos-toyrismos?tab=koinonikos-toyrismos-2022-2023&tab2=&tab3=>)

-Δημόσια ασφάλεια: Οι πολίτες μπορούν μέσω του ιστότοπου της Ελληνικής Αστυνομίας ([www.astynomia.gr/](http://www.astynomia.gr/)), να ενημερωθούν για θέματα ασφάλειας από την ενότητα «Οδηγός του πολίτη» (ASTYNOMIA.GR, 2023). Καταρχάς να λάβουν χρήσιμες συμβουλές για την προστασία των ζώων συντροφιάς, την αποφυγή εξαπάτησης, την ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο, ενοχλητικά τηλεφωνήματα, ενδοοικογενειακή βία, κ.ά. (ASTYNOMIA.GR, 2023). Ακόμη, μπορούν να ενημερωθούν για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται π.χ. για την έκδοση Δελτίου Ταυτότητας, την έκδοση Διαβατηρίου, την υποβολή δήλωσης/καταγγελίας κλοπής οχήματος, κ.ά. (ASTYNOMIA.GR, 2023). Επίσης, έχουν την ευχέρεια να



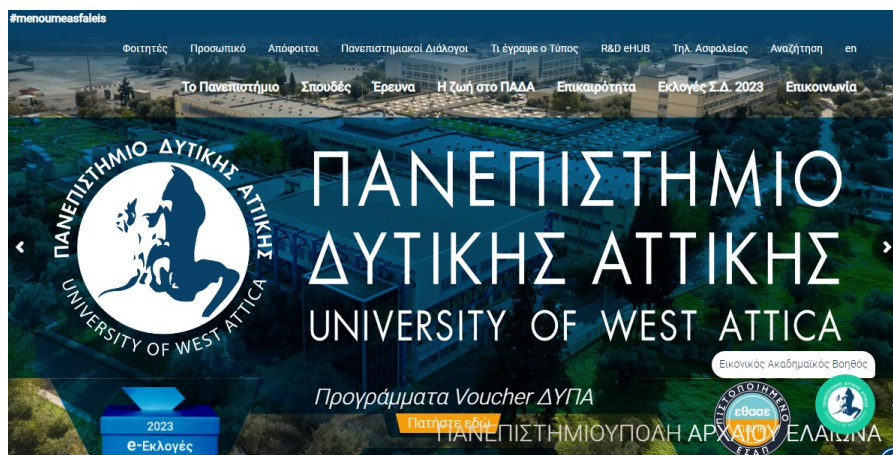
ενημερωθούν για τα τηλέφωνα «Άμεσης Επικοινωνίας», και πιο συγκεκριμένα τους τριψήφιους και τετραψήφιους αριθμούς τηλεφωνικών γραμμών οι οποίες λειτουργούν όλο το 24ωρο και οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν για να λάβουν πληροφορίες και να υποβάλλουν παράπονα και καταγγελίες, όπως το 100 (για άμεση αστυνομική επέμβαση), το 109 (Υπηρεσίες Δίωξης Ναρκωτικών σε Αττική, Θεσσαλονίκη και Πάτρα), 1156 (Πληροφορίες για εξαφανισθέντες ανήλικους), το 11188 (Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος), το 1571 (Γραμμή εξυπηρέτησης ημεδαπών και αλλοδαπών τουριστών), το 10414 και το 1014 (Επικοινωνία με την Αντιτρομοκρατική) και το 1033 (Επικοινωνία με τις Αστυνομικές υπηρεσίες της Αττικής).



Εικόνα 1.8: Ιστότοπος της Ελληνικής Αστυνομίας, ενότητα «Οδηγός του Πολίτη»  
(Πηγή: <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/>)

-Έρευνα και εκπαίδευση: Το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής διαθέτει οργανωμένο ιστότοπο μέσω του οποίου ενδιαφερόμενοι γονείς, φοιτητές αλλά και δυνητικοί φοιτητές, μπορούν να συγκεντρώσουν πληροφορίες σχετικά την ιστορία του, τη Διοίκηση, τις υποδομές, τις διεθνείς συνεργασίες (ERASMUS+, διακρατικές και διαπανεπιστημιακές συνεργασίες με Πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα και φορείς του εξωτερικού), τα προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών που προσφέρει, την ερευνητική δραστηριότητα, κ.ά. Επίσης, το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής έχει οργανώσει και παρέχει ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες στην ακαδημαϊκή κοινότητα, που έχουν στόχο την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας, της ερευνητικής δραστηριότητας και των διοικητικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών του Ιδρύματος. Ειδικότερα, το Πανεπιστήμιο έχει αναπτύξει και

χρησιμοποιεί μία σειρά από εφαρμογές στις οποίες έχουν πρόσβαση οι φοιτητές του με τη χρήση προσωπικών κωδικών (username & password)



Εικόνα 1.9: Ιστότοπος του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής (Πηγή: <https://www.uniwa.gr/>)

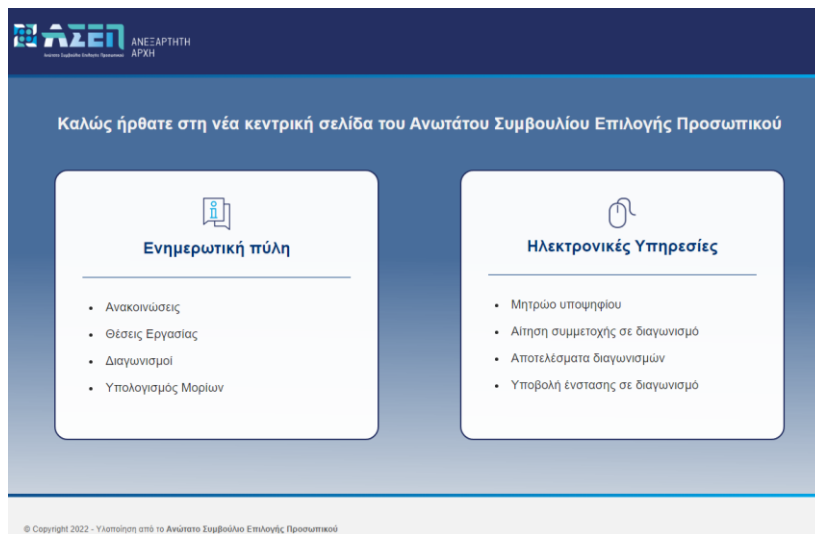
-Πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες: Μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.gov.gr/](http://www.gov.gr/) οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες υπουργείων, φορέων του δημοσίου, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου (GOV.GR, 2023).



Εικόνα 1.10: Ιστότοπος του gov.gr (Πηγή: <https://www.gov.gr/>)

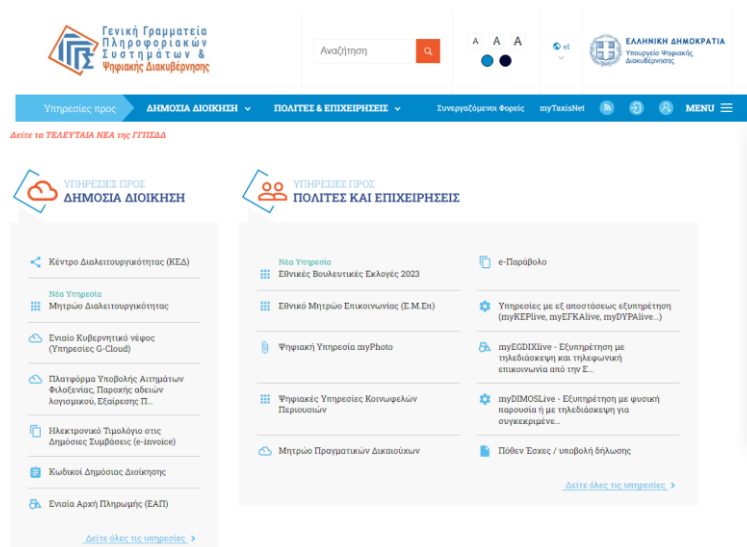
-Ανάκτηση αρχείων: Μέσω της ενημερωτικής πύλης που υπάρχει στον ιστότοπο του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ), [www.asep.gr/](http://www.asep.gr/) οι πολίτες που

μπορούν να ανακτήσουν τα αρχεία των προκηρύξεων διαγωνισμών και τα αρχεία με τα αποτελέσματα των διαγωνισμών (ASEP.GR, 2023).



Εικόνα 1.11: Ιστότοπος του ΑΣΕΠ (Πηγή: <https://www.asep.gr/>)

-Συμπλήρωση φορολογικών δηλώσεων: Στον ιστότοπο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, [www.gsis.gr/](http://www.gsis.gr/) υπάρχει η εφαρμογή «myTaxisNet» μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να συμπληρώσουν και να υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση, ενώ άμεσα ενημερώνονται για το αν πρέπει να καταβάλλουν φόρο ή δικαιούνται επιστροφή φόρου (GSIS.GR, 2021).



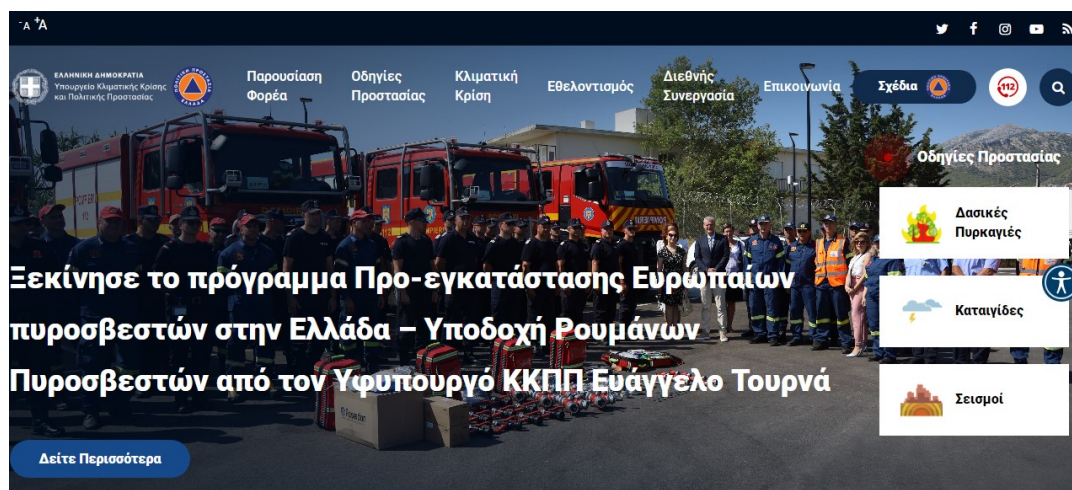
Εικόνα 1.12: Ιστότοπος της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Πηγή: [www.gsis.gr](http://www.gsis.gr/))

-Συμβουλές για θέματα υγείας: Μέσω του ιστότοπου του Εθνικού Οργανισμού Υγείας (ΕΟΔΥ), [www.eody.gov.gr/](http://www.eody.gov.gr/) παρέχονται στους πολίτες πληροφορίες για την προστασία της δημόσιας υγείας, αναρτώνται σε καθημερινή βάση εκθέσεις για θέματα υγείας που απασχολούν την επικαιρότητα π.χ. εκθέσεις επιδημιολογικής επιτήρησης για τον Covid-19, την γρίπη και την εποχική γρίπη και τον στρεπτόκοκκο ομάδας Α, ενώ παρέχεται και πρόσβαση σε έντυπο υλικό με οδηγίες για την προστασία των πολιτών από επιδημίες (π.χ. έντυπο με οδηγίες για την υγιεινή των χεριών, έντυπο με οδηγίες για τον σωστό τρόπο εφαρμογής του αλκοολούχου αντισηπτικού, έντυπο με μέτρα προφύλαξης από το τσίμπημα των κουνουπιών, κ.ά.) (EODY.GOV.GR, 2023).

The image shows a screenshot of the EODY website. At the top left is the EODY logo with the text 'ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ'. To the right are social media icons for Facebook, Twitter, and Instagram, and navigation links for 'ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ', 'ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ', and 'ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ'. A search bar contains the word 'ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ'. Below the search bar are buttons for 'ΕΛ' and 'ΕΝ'. The main content area is titled 'Έντυπο Υλικό' and lists various documents such as 'Εφαρμογή του Συστήματος EUCAST στην Ελλάδα', 'Πίνακες κλινικών ορίων για βακτήρια, EUCAST 2022', and 'Εγχειρίδιο Ταξιδιωτικής Ιατρικής'. On the right side, there is a 'Σχετικές σελίδες' (Related pages) section with links to 'Διαθέσιμο Υλικό' and 'Οπτικοακουστικό Υλικό'. At the bottom, there is a dark blue footer with the text 'ΕΟΔΥ > Διαθέσιμο Υλικό > Αποφάσεις > Ευρετήριο Α-Ω >' and a 'Εκτύπωση σελίδας' button. The footer also contains contact information and program details.

Εικόνα 1.13: Ιστότοπος του ΕΟΔΥ (Πηγή: [www.eody.gov.gr/](http://www.eody.gov.gr/))

-Συμβουλές για θέματα ασφάλειας: Στον ιστότοπο του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε «Οδηγίες Προστασίας» σχετικά με σεισμούς, κατολισθήσεις, δασικές πυρκαγιές, πλημμύρες, καταιγίδες, θυελλώδεις ανέμους, χιονοπτώσεις-παγετό, καύσωνα, ηφαιστεια, βιομηχανικά ατυχήματα, και χημικά, βιολογικά, ραδιολογικά & πυρηνικά περιστατικά (CIVILPROTECTION.GOV.GR, 2023).

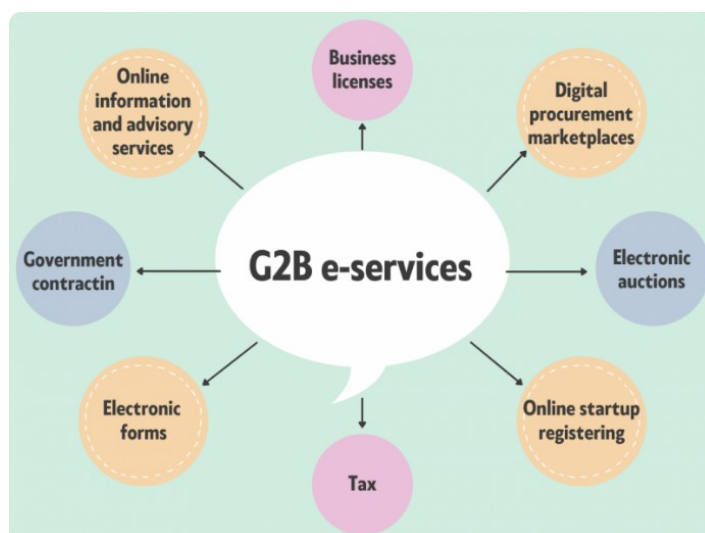


Εικόνα 1.14: Ιστότοπος Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη  
(Πηγή: <https://civilprotection.gov.gr/>)

2) Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Businesses- G2B): Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και επιχειρήσεων, όπου κυβερνητικές υπηρεσίες διαφόρων επιπέδων παρέχουν πληροφορίες ή προσφέρουν υπηρεσίες σε μια επιχειρηματική οντότητα μέσω κυβερνητικών πυλών ή μέσω της βοήθειας άλλων λύσεων πληροφορικής (Kushnir, 2023). Αυτή η βοήθεια που παρέχουν οι κυβερνητικοί φορείς προς τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, δηλαδή την αυτοματοποίηση των αλληλεπιδράσεων με τις επιχειρήσεις και την απλοποίηση των διαδικασιών, έχει στόχο να διευκολύνει την ταχεία και ομαλή επιχειρηματική λειτουργία και τη διασφάλιση ενός δίκαιου και διαφανούς περιβάλλοντος για την επιχειρηματική δραστηριότητα (Turban *et al.*, 2015). Ειδικότερα, στο μοντέλο G2B, η πρωτοβουλία για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά, προέρχεται από έναν κυβερνητικό φορέα και οι επιχειρήσεις αποτελούν το κοινό-στόχος (Kushnir, 2023). Στην πραγματικότητα στο μοντέλο ηλεκτρονικού εμπορίου οι επιχειρήσεις διαδραματίζουν τον ρόλο των πελατών και οι κυβερνητικές υπηρεσίες αποτελούν υπηρεσίες υποστήριξης πελατών.

Επίσης, το φάσμα των υπηρεσιών G2B είναι ευρύ. Ειδικότερα σε αυτές περιλαμβάνονται οι ακόλουθες (Kushnir, 2023):

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες παροχής πληροφοριών και συμβουλών.
- Δημόσιες συμβάσεις.
- Ψηφιακές αγορές προμηθειών.
- Επιχειρηματικές άδειες και ενημέρωση για τη νομοθεσία και κανονισμούς.
- Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί.
- Φόροι και πληρωμές κοινωνικής ασφάλισης.
- Ηλεκτρονικά έντυπα.
- Λειτουργίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων.
- Εικονική επίλυση επιχειρηματικών διαφορών.
- Ηλεκτρονική εγγραφή εκκίνησης επιχείρησης.



Εικόνα 1.15: Υπηρεσίες G2B (Πηγή: <https://snov.io/glossary/g2b/>)

Ακολουθεί αναφορά σε παραδείγματα δραστηριοτήτων G2B:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες παροχής πληροφοριών και συμβουλών: Μέσα από τον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α ([www.dypa.gov.gr](http://www.dypa.gov.gr)) και συγκεκριμένα στην ενότητα «Σύζευξη και Συμβουλευτική», παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες προς εργοδότες. Συγκεκριμένα η Δ.ΥΠ.Α έχει αναπτύξει ένα νέο κανάλι εξυπηρέτησης εργοδοτών μέσω τηλεδιάσκεψης, myDYPALive, μέσω του οποίου Εργασιακοί Σύμβουλοι συνεργάζονται με τις επιχειρήσεις και αποκτώντας γνώση για τις ανάγκες τους σε προσωπικό, καταγράφουν αναλυτικά τα χαρακτηριστικά των κενών θέσεων και στη

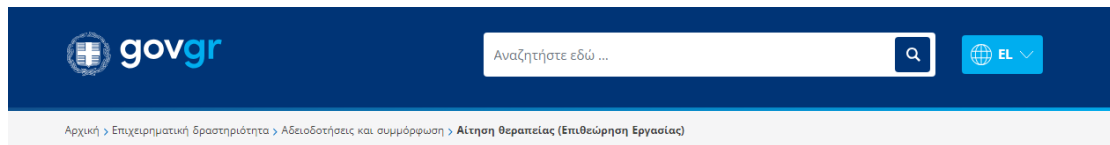


συνέχεια εξετάζουν το μητρώο των εγγεγραμμένων ανέργων στο Πληροφοριακό Σύστημα της ΔΥΠΑ, στο οποίο υπάρχουν καταχωρημένα τα βιογραφικά τους και προχωρούν σε ενέργειες διαμεσολάβησης, δηλαδή υποδεικνύουν στους εργοδότες υποψήφιους.



Εικόνα 1.16: Ιστότοπος της Δ.ΥΠ.Α, ενότητα «Σύζευξη και Συμβουλευτική»  
(Πηγή: <https://www.dypa.gov.gr/more-simvoyleftiki>)

-Λειτουργίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων: Οι επιχειρήσεις που τους έχει υποβληθεί πρόστιμο από την Επιθεώρηση Εργασίας, μπορούν να εισέλθουν στο [www.gov.gr](http://www.gov.gr), να επιλέξουν την ενότητα «Επιχειρηματική Δραστηριότητα» και με τους κωδικούς πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Επιθεώρησης Εργασίας, να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση θεραπείας (GOV.GR, 2023).



**← Αίτηση Θεραπείας (Επιθεώρηση Εργασίας)**

Οι επιχειρήσεις που έχετε λάβει πρόστιμο από την Επιθεώρηση Εργασίας, μπορείτε να υποβάλλετε ηλεκτρονικά αίτηση θεραπείας.

Θα χρειαστείτε:

- τους κωδικούς πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Επιθεώρησης Εργασίας

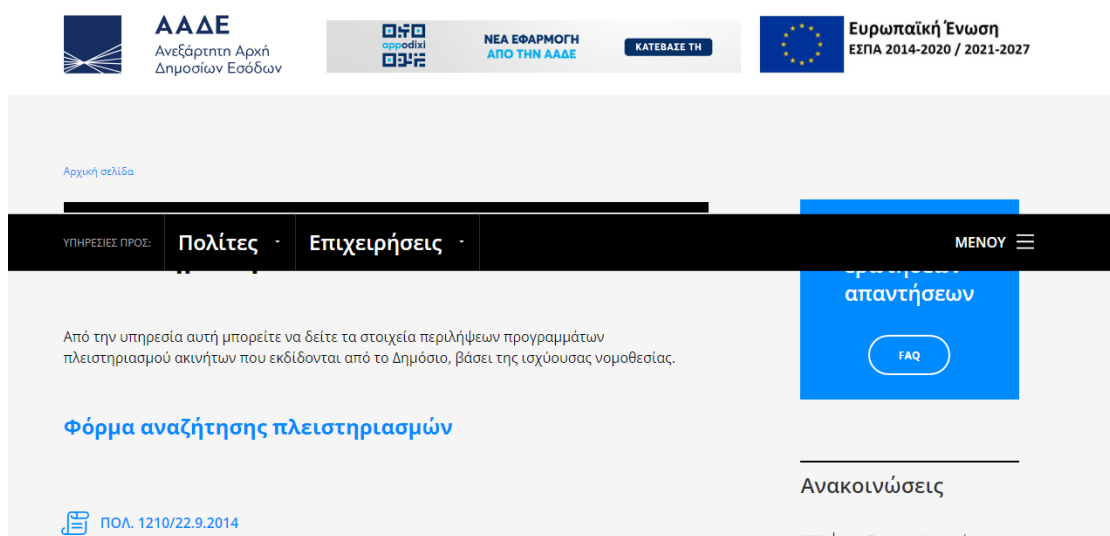
**Είσοδος στην υπηρεσία >**

Χρήσιμοι σύνδεσμοι

- [Επικοινωνία](#)
- [Οδηγίες Χρήσης](#)

Εικόνα 1.17: Ιστότοπος της διαδικτυακής πύλης gov.gr, Ενότητα «Επιχειρηματική δραστηριότητα» ( Πηγή: <https://www.gov.gr/ipiresies/epikheirematike-drasterioteta/adeiodoteseis-kai-summorphose/aitese-therapeias>)

-Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί: Στον ιστότοπο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημόσιων Εξόδων (ΑΑΔΕ) ([www.aade.gr](http://www.aade.gr)) οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία «Πλειστηριασμοί», όπου μπορούν να ενημερωθούν για τα προγράμματα πλειστηριασμού ακινήτων που εκδίδει το Δημόσιο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (ΑΑΔΕ.GR, 2023).

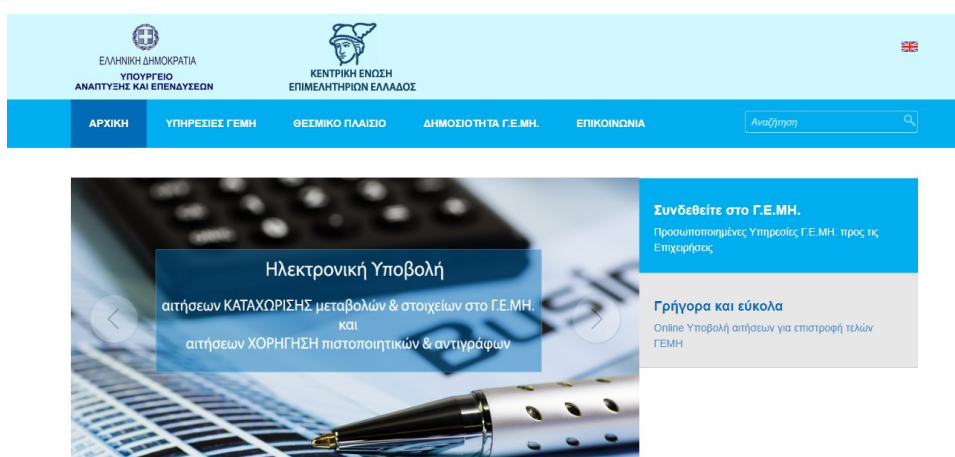


Εικόνα 1.18: Ιστότοπος της ΑΑΔΕ, υπηρεσία «Πλειστηριασμοί» (Πηγή: <https://www.aade.gr/menoy/pleistiriasmoi>)



- Υπηρεσίες Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.): Το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ) λειτουργεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.businessportal.gr/](http://www.businessportal.gr/) και αφορά τις επιχειρήσεις όλων των νομικών μορφών επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα βοηθά το κράτος στην παρακολούθηση των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα οι επιχειρήσεις εξυπηρετούνται πιο αποτελεσματικά. Συγκεκριμένα το Γ.Ε.ΜΗ είναι μία σύγχρονη και ενημερωμένη κεντρική βάση μητρώου επιχειρήσεων, που διευκολύνει τις επιχειρήσεις, αφού μειώνει τη γραφειοκρατία που υπήρχε στις διαδικασίες δημιουργίας ή μεταβολής μιας επιχείρησης, καθώς και στην έκδοση και υποβολή πιστοποιητικών «εταιρικής ενημερότητας» για το σύνολο σχεδόν των συναλλαγών μιας εταιρείας. Επίσης, μέσω της λειτουργίας ενός γενικού και ενιαίου μητρώου επιχειρήσεων, υπάρχει πληροφόρηση στο σύνολο του δημόσιου τομέα, με συνέπεια να παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης στατιστικών στοιχείων και να ασκείται πιο αποτελεσματικά η νομοθετική και ελεγκτική εξουσία προς τις επιχειρήσεις (BUSINESSPORTAL.GR, 2023).

Ειδικότερα στον ιστότοπο της Κεντρικής Υπηρεσίας Γ.Ε.ΜΗ της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητών Ελλάδος (ΚΕΕΕ) επιλέγοντας την «Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής» μπορούν οι εμπορικές επιχειρήσεις να υποβάλλουν αιτήσεις καταχώρισης μεταβολών και στοιχείων Γ.Ε.ΜΗ και αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών και αντίγραφων (BUSINESSPORTAL.GR, 2023).



Εικόνα 1.19: Ιστότοπος της Κεντρικής Υπηρεσίας Γ.Ε.ΜΗ  
(Πηγή: <https://www.businessportal.gr/>)

Επίσης, εκτός από το μοντέλο Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B) υπάρχει και η κατηγορία Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (Business-to-Government -B2G), η οποία αναφέρεται στην πώληση αγαθών και υπηρεσιών από ιδιωτικές επιχειρήσεις προς κρατικούς φορείς ή την τοπική αυτοδιοίκηση (Kushnir, 2023). Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement). Οι δημόσιοι φορείς προσδιορίζουν τις ανάγκες τους και τις κοινοποιούν στο κοινό, μέσα από την δημοσίευση διαγωνισμών και ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις υποβάλλουν ηλεκτρονικά προσφορές με στόχο να κερδίσουν τη σύμβαση (Αθανασίου, 2021). Στην Ελλάδα, οι ηλεκτρονικές προμήθειες πραγματοποιούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) και του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) και πιο συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική πλατφόρμα [promitheus.gov.gr](http://promitheus.gov.gr), της οποίας διαχειριστής είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (EPROCUREMENT.GOV.GR, 2023).



Εικόνα 1.20: Ηλεκτρονική πλατφόρμα [promitheus.gov.gr](http://promitheus.gov.gr)  
(Πηγή: <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal/>)

3) Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government - G2G): Πρόκειται για τον πυρήνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφού αναφέρεται στις σχέσεις αλληλεπίδρασης και αλληλεξάρτησης μεταξύ δημόσιων οργανισμών, μέσα από τη διανομή και ανταλλαγή δεδομένων και πραγματοποίηση μεταξύ τους ηλεκτρονικών συναλλαγών (Πανόπουλος, 2013). Πρόκειται για ηλεκτρονικές συναλλαγές που έχουν σκοπό τη βελτίωση και την αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών και τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων μέσα από την απλούστευση των διαδικασιών και την ταχύτερη και πιο εύκολη διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

**ΕΡΓΑΝΗ**

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

ΣΥΝΔΕΣΗ ΧΡΗΣΤΗ

Όνομα Χρήστη

Κωδικός

Επιλογή

Σύνδεση με κωδικούς "ΕΡΓΑΝΗ"

Επιλογή

Σύνδεση με κωδικούς για Οικοδομηθέντα Έργα από ΕΦΚΑ

Είσοδος

[Είσοδος με TaxisNet](#)

Εισάγετε το όνομα και κωδικό χρήστη που χρησιμοποιείτε στο ΟΠΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ  
Για την χρήση ονόματος και κωδικού χρήστη του ΕΡΓΑΝΗ για χρήστες Παραρτημάτων επιλέγετε "Σύνδεση με κωδικούς ΕΡΓΑΝΗ"  
Λόγω τακτικής συντήρησης το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr>) δεν παρέχει τις υπηρεσίες του κάθε Τετάρτη από 16:00 έως 21:00.  
Οι ανακοινώσεις - ενημερώσεις εμφανίζονται στον αντίστοιχο σύνδεσμο πάνω δεξιά.

Τηλ. Υποστήριξης Δ.Υ.Π.Α (έντυπα Ε3,Ε5,Ε6,Ε7) τηλ: 2109989102 (τηλεφωνικό κέντρο)

Τηλ. Υποστήριξης Σ.Ε.Π.Ε. (έντυπα Ε3,Ε4,Ε8,Ε9,Ετήσιες Άδειες) εδώ.

ΕΣΠΑ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2014-2020 Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εργασίας και Διά Βίου Μάθησης

ΕΡΑΝΕΚ 2014-2020 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΣΠΑ 2007-2013

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Εικόνα 1.21: Ιστότοπος «ΕΡΓΑΝΗ»

(Πηγή: [https://eservices.yeka.gr/\(S\(jqhlg3g2v1sry1rhpb0awdtc\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://eservices.yeka.gr/(S(jqhlg3g2v1sry1rhpb0awdtc))/login.aspx?ReturnUrl=%2f))

Παράδειγμα:

Πληροφοριακό Σύστημα «Εργάνη»: Κάθε εργοδότης έχει την υποχρέωση να γνωστοποιεί την πρόσληψη, τον τερματισμό και τη δήλωση των όρων εργοδότησης των εργαζομένων του μέσα από το Πληροφοριακό Σύστημα «Εργάνη» του Υπουργείου Εργασίας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Μέσα από το Πληροφοριακό Σύστημα «Εργάνη» αυτόματα ενημερώνεται ο ασφαλιστικός φορέας του εργαζόμενου και η Δ.ΥΠ.Α. Επομένως δεν απαιτείται οι δημόσιοι φορείς και ιδιωτικές επιχειρήσεις να απασχολούν εργαζόμενους για την υποβολή σχετικών εγγράφων σε ασφαλιστικά ταμεία και Δ.ΥΠ.Α, ούτε οι εργαζόμενοι να επισκέπτονται τις συγκεκριμένες δημόσιες υπηρεσίες για να καταθέσουν τα έγγραφα. Χαρακτηριστικά σε περίπτωση απόλυσης, ο εργαζόμενος καταθέτει το χαρτί απόλυσης στην Δ.ΥΠ.Α και οι υπάλληλοι της Δ.ΥΠ.Α απλά μέσα από το σύστημα πιστοποιούν την ημερομηνία απόλυσης και εγγράφουν τον απολυόμενο στο μητρώο ανεργίας. Επίσης, σε περίπτωση ανέργου που λαμβάνει επίδομα ανεργίας και προσλαμβάνεται σε νέα εργασία, το σύστημα της Δ.ΥΠ.Α αυτόματα ενημερώνεται μέσω της «ΕΡΓΑΝΗ» για την πρόσληψή του και διακόπτεται η χορήγηση του επιδόματος, δηλαδή δεν χρειάζεται ο εργαζόμενος να δηλώσει στην Δ.ΥΠ.Α την πρόσληψή του.

Επίσης, οι υπηρεσίες G2G εκτός από εσωστρεφή, δηλαδή σύνδεση δημόσιων οργανισμών σε εθνικό επίπεδο, μπορεί να είναι και εξωστρεφή, δηλαδή να πρόκειται για τη σύνδεση πληροφοριακών συστημάτων διαφόρων χωρών (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

4)Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees - G2E): Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ των φορέων του δημοσίου και των υπαλλήλων του (Turban *et al.*, 2015). Είναι ένας αποδοτικός τρόπος για την εκπαίδευση των εργαζομένων μέσω ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, την ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ εργαζομένων, αφού διευκολύνεται η επικοινωνία, η συνεργασία, η ανταλλαγή πληροφοριών και προάγεται η γνώση (Turban *et al.*, 2015). Επίσης, στις υπηρεσίες G2E περιλαμβάνεται η ηλεκτρονική διαχείριση ανθρώπινων πόρων (διατήρηση αρχείων πληροφοριών για εργαζόμενους), η ηλεκτρονική πρόσληψη και η ηλεκτρονική μισθοδοσία.

## 1.4 ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ/ ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΤΑ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένας σημαντικός παράγοντας της Δημόσιας Διοίκησης, που σε περίπτωση που γίνει σωστά η εφαρμογή της βοηθά στην ανάπτυξη και εδραίωση κύριων αρχών της χρηστής διακυβέρνησης, όπως οι ανοιχτές διαδικασίες και άμεση ανταπόκριση, η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα, η λογοδοσία και η συμμόρφωση στην ισχύουσα νομοθεσία.

Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποφέρει οφέλη καταρχάς στους αποδέκτες της, δηλαδή τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που έχουν συναλλαγές με το κράτος, αφού όπως αναφέρθηκε, μέσα από τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες, επιτρέπεται η αποδοτικότερη αλληλεπίδρασή τους με φορείς και υπηρεσίες του δημοσίου, ενώ συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανισμών (Μάνεσης, 2010).

Ειδικότερα τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τους πολίτες είναι τα ακόλουθα:

- Ταχύτερη αλληλεπίδραση ανάμεσα σε πολίτες με το κράτος, αφού οι διαδικασίες πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά (Turban *et al.*, 2015).
- Διαμόρφωση για τους πολίτες ενός φιλικού σημείου όπου έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε κυβερνητικές υπηρεσίες. Πλέον οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους με το δημόσιο χωρίς φυσική παρουσία, δηλαδή χωρίς να απαιτείται να μετακινηθούν στις εγκαταστάσεις οργανισμών του δημοσίου. Μπορούν πολύ εύκολα από τον χώρο τους να έχουν πρόσβαση ηλεκτρονικά 24/7, σε πληροφορίες και έντυπο υλικό ή ακόμη και να υποβάλλουν αίτηση και να έχουν ενημέρωση για την έγκριση ή την απόρριψή της (Δρόσος, 2013).
- Μείωση του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση υποθέσεων με το δημόσιο (Δρόσος, 2013). Συγκεκριμένα, οι πολίτες μέσω των ιστότοπων των οργανισμών του δημοσίου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν, έχουν πρόσβαση σε πληρέστερη και έγκυρη πληροφόρηση κι αυτό συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους, αφού μειώνεται ο χρόνος αλλά και το

κόστος που απαιτούνται για την εξυπηρέτησή τους από τη Δημόσια Διοίκηση (Καλογήρου κ συν., 2016).

- Εξοικονόμηση χρόνου, αφού μέσα από τις ενιαίες βάσεις δεδομένων που διαθέτουν οι οργανισμοί του δημοσίου και τη διασύνδεση, έχουν τη δυνατότητα να συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα στοιχεία για το συναλλασσόμενο, χωρίς να χρειάζεται να τα προσκομίσει ο ίδιος δικαιολογητικά σε κάθε φορέα χωριστά (Καλογήρου κ συν., 2016). Επομένως διεκπεραιώνονται πιο αποτελεσματικά οι υποθέσεις των πολιτών με το κράτος.
- Εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, αφού δεν χρειάζεται να μεταβαίνουν στις δημόσιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους. Άρα μέσω των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν υπάρχει το πρόβλημα της απόστασης, αφού καταρρίπτονται γεωγραφικά σύνορα. Επίσης, όπως αναφέρθηκε, δεν απαιτείται η προσκόμιση των ίδιων δικαιολογητικών σε κάθε δημόσια υπηρεσία ξεχωριστά, καθώς πλέον μέσα από τη διασύνδεση υπάρχει επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και τηρούνται ενιαίες βάσεις δεδομένων, στοιχεία που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των αιτήσεων των πολιτών (Καλογήρου κ συν., 2016).
- Οι οργανισμοί του δημοσίου μέσα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατορθώνουν να ικανοποιήσουν την αυξημένη ζήτηση των πολιτών για πληροφόρηση, με συνέπεια την ενίσχυση της αξίας που παρέχει το κράτος στους πολίτες (Turban *et al.*, 2015). Συγκεκριμένα, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει ως αποτέλεσμα, όπως έχει αναφερθεί, την απλοποίηση, αναδιάρθρωση και αναδιάρθρωσης των διαδικασιών και την αλλαγή της νοοτροπίας που υπήρχε στις δημόσιες υπηρεσίες - γραφειοκρατικές και χρονοβόρες διαδικασίες - καθώς πλέον στόχος είναι η εφαρμογή στρατηγικών που έχουν στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών (Καλογήρου κ συν., 2016). Ο σχεδιασμός των διαδικασιών πραγματοποιείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των χρηστών κι αυτό συμβάλλει στο να βελτιωθεί ο τρόπος λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών (Μάνεσης, 2010).
- Μέσω των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξυπηρετούνται πιο αποτελεσματικά τα άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ), π.χ. άτομα με κινητικά προβλήματα, αφού τους παρέχεται πλέον η δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και να διεκπεραιώνουν με ευκολία υποθέσεις τους (Turban *et al.*, 2015). Κατά συνέπεια η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλλει σημαντικά

στην προσπάθεια εξάλειψης του κοινωνικού αποκλεισμού των ατόμων (Πανταζή, 2018).

- Μείωση του μέσου χρόνου εντοπισμού των επιδομάτων και ενημέρωσης για το αν τα δικαιούνται (Turban *et al.*, 2015). Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει στη κυβέρνηση τη δυνατότητα πιο εύκολα, οικονομικά και με μεγαλύτερη ταχύτητα να παρέχει χρηματοοικονομική βοήθεια προς τους πολίτες (Turban *et al.*, 2015). Συγκεκριμένα, οι πολίτες μπορούν εύκολα να ενημερωθούν για επιδόματα που παρέχει το κράτος, έχουν πρόσβαση σε οδηγίες για την υποβολή αίτησης, μπορούν να υποβάλλουν αίτηση και έχουν άμεση γνώση του αποτελέσματος.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα να είναι πιο εύκολη, οικονομική, ταχύτερη και πληρέστερη η παροχή χρηματοοικονομικής βοήθειας από την κυβέρνηση προς τους πολίτες (Turban *et al.*, 2015). Για παράδειγμα, για τη χορήγηση του επιδόματος παιδιού (A21) που αποτελεί από τα βασικά μέτρα στην πολιτική στήριξης της οικογένειας και την ενδυνάμωσή της, οι γονείς μπορούν εύκολα μέσω του ιστότοπου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α) ([www.idika.gr/epidomapaidiou/](http://www.idika.gr/epidomapaidiou/)) να έχουν πρόσβαση σε οδηγίες για τη συμπλήρωση της αίτησης και να υποβάλλουν αίτηση (IDIKA.GR, 2023).
- Οι πολίτες συμμετέχουν πιο ενεργά στη δημόσια ζωή με αποτέλεσμα να είναι πιο υψηλό το επίπεδο διαφάνειας, αφού έχουν τη δυνατότητα να ασκούν έλεγχο στις διαδικασίες και στις πράξεις της κυβέρνησης και σε περίπτωση που διαπιστώσουν λάθη ή ακόμη χειρότερα, παρατυπίες μπορούν να προβούν σε ενέργειες για την απόδοση ευθυνών.

Τα κύρια οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις είναι τα εξής:

- Εξοικονόμηση χρόνου και χρόνου στις συναλλαγές τους με το δημόσιο (Μάνεσης, 2010).
- Ενίσχυση της ικανότητας των επιχειρήσεων να έχουν πιο εύκολα και πιο γρήγορα πρόσβαση σε ενημέρωση για νόμους και διατάξεις, γεγονός που συμβάλλει στην ταχεία συμμόρφωσή τους με την ισχύουσα νομοθεσία (Turban *et al.*, 2015).

- Μείωση του φόρτου εργασίας, αφού μπορούν να αποκτήσουν τις απαραίτητες πληροφορίες και τα απαραίτητα έντυπα και να υποβάλλουν αιτήσεις και δηλώσεις, ηλεκτρονικά (Turban *et al.*, 2015). Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιταχύνουν μακροχρόνιες γραφειοκρατικές διαδικασίες. Επίσης, μέσω της εφαρμογής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαμορφώνεται ένα φιλικό περιβάλλον συναλλαγών για τις επιχειρήσεις, καθώς ακολουθούνται αυτοματοποιημένες, πιο απλές διαδικασίες και στόχος είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση, στοιχείο που λαμβάνεται ως θετικό από δυνητικούς επενδυτές (Πανταζή, 2018).

Επίσης, τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τη Δημόσια Διοίκηση είναι τα ακόλουθα:

- Μέσω της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών βελτιώνεται το επίπεδο αποτελεσματικότητας στις διαδικασίες που ακολουθούνται στο δημόσιο. Πιο απλά οι Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) παρέχουν τη δυνατότητα στους οργανισμούς του δηmosίου να οργανώσουν πιο αποδοτικά τις καθημερινές εργασίες, ενώ είναι εξίσου σημαντικό ότι μέσω της απλοποίησης, και της αυτοματοποίησης των διαδικασιών, οι υπάλληλοι του δηmosίου απαλλάσσονται από πολύπλοκες εργασίες και ελέγχους και η εργασία τους είναι πλέον πιο ευχάριστη και δημιουργική (Δρόσος, 2013).
- Μείωση σε υψηλό ποσοστό της γραφειοκρατίας και διευκόλυνση της διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ των οργανισμών του, ενώ αυξάνεται η εγκυρότητα των πληροφοριών γεγονός που συμβάλλει στη γρήγορη λήψη αποφάσεων (Καλογήρου *κ συν.*, 2016). Επίσης, η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των οργανισμών του δηmosίου βοηθά στην προσαγωγή της μεταξύ τους συνέργειας και την απόκτηση και διάχυση γνώσης, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην σχεδίαση και εφαρμογή πολιτικών (Ζούνης, 2018).
- Εξοικονόμηση χρόνου και κόστους στη συγκέντρωση και διανομή δεδομένων, την προβολή πληροφοριών και στην επικοινωνία με πολίτες και επιχειρήσεις (Μάνεσης, 2010).
- Εξοικονόμηση εξοπλισμού στο δημόσιο (π.χ. εκτυπωτές, γραφική ύλη, κ.ά.).
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας στην επικοινωνία μεταξύ της κεντρικής κυβέρνησης με τοπικούς, δημόσιους φορείς, ενώ είναι σημαντικό ότι η



διασύνδεση και η συνέργειά τους συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στη μείωση της γραφειοκρατίας και την παροχή άμεσης εξυπηρέτησης προς πολίτες και επιχειρήσεις.

- Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης κυβερνητικών υπηρεσιών σε επείγουσες υποθέσεις (Turban *et al.*, 2015).
- Μείωση του χρόνου που χρειάζεται για να πιστοποιηθεί η εγκυρότητα σε δημόσια στοιχεία.
- Σημαντική μείωση της άμεσης επαφή των πολιτών και των εκπροσώπων και συνεργατών των επιχειρήσεων με οργανισμούς του δημοσίου, αφού πλέον έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Επομένως, έχει αντιμετωπισθεί σε μεγάλο βαθμό το πρόβλημα που υπήρχε σε δημόσιες υπηρεσίες με το συνωστισμό του κοινού και τις ατελείωτες ουρές αναμονής, γεγονός που συμβάλλει κατά πολύ στην αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπαλλήλων (Δρόσος, 2013).
- Αύξηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την περαιτέρω ανάπτυξη των δημοσίων υπαλλήλων (Turban *et al.*, 2015).
- Μείωση του χρόνου και κόστους απόκτησης αγαθών και υπηρεσιών, αφού πλέον οι διαδικασίες προμήθειας οργανώνονται και διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά.

Τέλος, σημαντικό πλεονέκτημα της χρήσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ότι συμβάλλει στη μείωση της επιβάρυνσης στο περιβάλλον, αφού χρησιμοποιείται λιγότερο χαρτί, γίνονται λιγότερες εκτυπώσεις, είναι μειωμένες οι μετακινήσεις των πολιτών προς τους οργανισμούς του δημοσίου, κ.ά.

Όμως δεν πρέπει να παραλειφθεί ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει και σημαντικά μειονεκτήματα όπως:

- Η έλλειψη ισότητας στην πρόσβαση των πολιτών στις ψηφιακές υπηρεσίες, ως αποτέλεσμα της μη-προσβασιμότητας από κάποιες κοινωνικές ομάδες. Συγκεκριμένα, η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών μπορεί ενδεχομένως να αποκλείσει άτομα που δεν έχουν γνώση για τον χειρισμό Η/Υ ή να μην έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο (π.χ. άτομα με αναπηρία, άτομα που είναι φτωχά, άτομα ηλικιωμένα, άτομα που είναι αναλφάβητα ή ακόμη άτομα που διαμένουν

σε αγροτικές κοινότητες που μπορεί να υπάρχει ελάχιστη ή καθόλου πρόσβαση σε ευρυζωνικές συνδέσεις, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ψηφιακό χάσμα. Μάλιστα η διατήρηση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, όπως γραφείων face to face ή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης βοηθά κατά πολύ στην αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού, αλλά ωστόσο αποτελεί μία σημαντική δαπάνη. Για παράδειγμα στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α παρέχεται η δυνατότητα σε εγγεγραμμένους άνεργους και επιχειρήσεις να μπορούν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού στο myDYPAlive, απλά δηλώνοντας το ονοματεπώνυμο τους, την ηλεκτρονική τους διεύθυνση (email), τον αριθμό του κινητού τους τηλεφώνου και τη διεύθυνση τους, για να εξυπηρετηθούν από εξειδικευμένο υπάλληλό της μέσω τηλεδιάσκεψης, ώστε να ωφεληθούν από παρεχόμενες υπηρεσίες όπως: συμβουλευτικές υπηρεσίες και διόρθωση στοιχείων στο μητρώο (GOV.GR, 2023).

- Για να έχει απόδοση η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτείται οι κυβερνήσεις να παρέχουν υποστήριξη στην εκπαίδευση για την απόκτηση ψηφιακών ικανοτήτων τόσο για τους υπαλλήλους του δημοσίου, όσο και για τους πολίτες, για να διασφαλίσουν ότι θα έχουν την ικανότητα να χειριστούν τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γεγονός που απαιτεί χρόνο και φυσικά αποτελεί ένα υψηλό κόστος.
- Υπάρχει περίπτωση να τεθεί σε κίνδυνο η ιδιωτικότητα των πολιτών, καθώς οι κυβερνήσεις προκειμένου να τους παρέχουν εξατομικευμένες υπηρεσίες και να υποστηρίξουν την τήρηση ενιαίας βάσης δεδομένων, προχωρούν στη συλλογή και διαμοιρασμό περισσότερων δεδομένων (Μανιάτη, 2018). Συγκεκριμένα, αν οι κυβερνήσεις δεν μεριμνήσουν για τη λήψη των απαραίτητων μέτρων ασφαλείας π.χ. προγράμματα προστασίας από επιθέσεις κακόβουλων χρηστών, ταυτοποίηση των ατόμων, κ.ά., δηλαδή δεν εφαρμόσουν αξιόπιστες πολιτικές προστασίας της ιδιωτικότητας, τότε θα υπάρχει ο κίνδυνος κλοπής προσωπικών δεδομένων των χρηστών (Μπούρας, 2021).
- Η έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών προς τον τρόπο που διαχειρίζεται η Δημόσια Διοίκηση τα προσωπικά τους δεδομένα και ο φόβος για την έλλειψη ασφάλειας και την παροχή εγγυήσεων ιδιωτικότητας, μπορούν να τους αποθαρρύνουν από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά το γεγονός ότι οι κυβερνήσεις δημοσιοποιούν δεδομένα ανοιχτής

διακυβέρνησης και λαμβάνουν μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των δεδομένων και να ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών, συνεπάγεται κόστος.

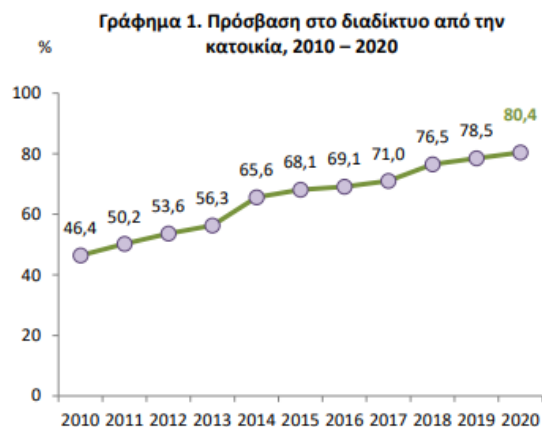
- Τα έργα που αναλαμβάνουν οι κυβερνήσεις για την εισαγωγή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αντιμετωπίσουν εμπόδια που συνδέονται με τις αλλαγές που απαιτείται να πραγματοποιηθούν, όπως: περιορισμένες επενδύσεις για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, άρνηση των δημοσίων υπαλλήλων στις αλλαγές, δυσκολίες στην οργάνωση και τον συντονισμό των διαφόρων οργανισμών του δημοσίου.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

### **2.1 Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ Η ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Κατά τα πρώτα χρόνια παρουσίας της τεχνολογίας του διαδικτύου στην Ελλάδα, το κράτος δεν είχε προβεί στην ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κι αυτό γιατί σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει δημοσιεύσει το Υπουργείο Ανάπτυξης, ήταν λίγοι οι χρήστες του διαδικτύου (Βασιλόπουλος, 2016). Χαρακτηριστικά, το 2000, μόλις το 16% των πολιτών της χώρας έκαναν χρήση του διαδικτύου κι αυτό είχε ως αποτέλεσμα το κράτος να μην αναλαμβάνει επενδύσεις στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Βασιλόπουλος, 2016).

Ουσιαστικά την τελευταία δεκαετία καταγράφεται αύξηση του ποσοστού των χρηστών του διαδικτύου και μάλιστα το 2019 το ποσοστό ήταν 71%, με την ραγδαία αυτή αύξηση να οδηγεί την κυβέρνηση σε μία οργανωμένη προσπάθεια ανάπτυξης και εφαρμογής ενός ειδικού Επιχειρησιακού Σχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Βασιλόπουλος, 2016). Εξίσου σημαντικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) βάσει της έρευνας που πραγματοποιήθηκε το 2020, σχετικά με τη χρήση ΤΠΕ από νοικοκυριά και άτομα, με δείγμα 5.111 νοικοκυριά και ισάριθμα μέλη τους, κατά α' τρίμηνο του 2020, 8 στα 10 νοικοκυριά δήλωσαν ότι εισέρχονται στο διαδίκτυο από την κατοικία τους, αριθμός που αντιστοιχεί σε ποσοστό 80,4%, αύξηση 3,9% σε σχέση με το 2019, ενώ σε σύγκριση με το 2010 – που το ποσοστό ήταν μόλις 5,9% - καταγράφηκε αύξηση 73,3% (STATISTICS.GR, 2020).



Γράφημα 2.1 – Πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία - Περίοδος 2010 – 2020  
(Πηγή: <https://www.statistics.gr/documents/20181/727080a4-4bb8-eb4d-af56-4aaaa8989b8c>)

Επίσης, σύμφωνα με έρευνα για τη χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα, που διενήργησε το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, τον Ιανουάριο 2023, εννέα (9) στους δέκα (10) δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει ότι η χρήση του διαδικτύου διευρύνεται με σταθερούς ρυθμούς στην Ελλάδα, καθώς το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου ανέρχονται πλέον στο 91%, αυξημένο κατά 20% σε σύγκριση με το 2019, που όπως αναφέρθηκε, ήταν 71% (NEWMONEY.GR, 2023).

Σχετικά το νομοθετικό πλαίσιο για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ο πρώτος νόμος ήταν ο Ν.3448/2006 (Α' 57), που θεσπίστηκε προς συμμόρφωση στην Οδηγία 2003/98/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και αφορούσε την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (E-NOMOTHESIA.GR, 2023). Με τον Ν.3448/2006 άρχισε να λειτουργεί μια νέα αγορά πληροφοριών, αφού οι δημόσιες υπηρεσίες απέκτησαν την ικανότητα παροχής υπηρεσιών περιεχομένου προς πολίτες και επιχειρήσεις, από τις βάσεις των αρχείων με τα έγγραφα, με συνέπεια να εξοικονομούν σημαντικό κόστος, ενώ από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων ενισχύθηκε το δικαίωμά τους για πρόσβαση σε πληροφόρηση. Το 2014, υπό την πίεση της τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων, ώστε να ικανοποιηθούν οι υποχρεώσεις της χώρας σε σχέση με τις απαιτήσεις της ΕΕ σχετικά με τη διάθεση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, οι Γενικοί Γραμματείς των Υπουργείων με τα έγγραφα με Αριθ. Πρωτοκόλλου ΥΑΠ/Φ.40.4/1371/13-03-2014, ΥΑΠ/Φ.40.4.4/1978/03-04-2014 και το

ΥΑΠ/Φ.40.4/6239/22-09-2014, έλαβαν την εντολή για την εφαρμογή του Ν.3448/2006, δηλαδή να ξεκινήσει η συλλογική προσπάθεια για να εφαρμοστεί η πολιτική των ανοικτών δεδομένων.

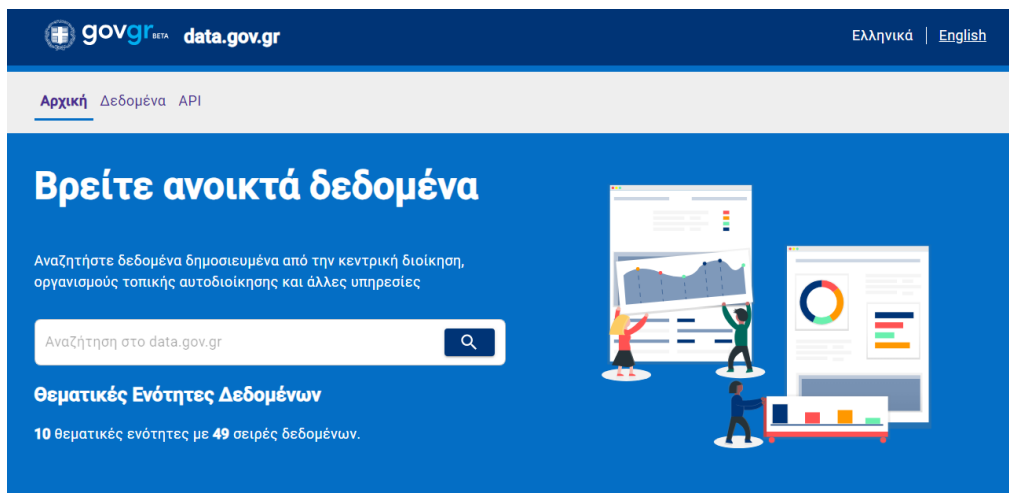
Μάλιστα, τον Σεπτέμβριο του 2013 δημιουργήθηκε ο ιστότοπος [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr), που είναι ένας κεντρικός κατάλογος ο οποίος περιλαμβάνει τα δημόσια δεδομένα και παρέχει πρόσβαση στις βάσεις όλων των φορέων του δημοσίου και ο βασικός σκοπός του είναι να αυξηθεί η πρόσβαση σε υψηλής αξίας δεδομένα, που αποθηκεύονται και τηρούνται στον δημόσιο τομέα, μέσα από την προσφορά σε πολίτες και επιχειρήσεις αυτοματοποιημένων και εύκολων υπηρεσιών αναζήτησης, εύρεσης, αποθήκευσης και διάθεσης (DATA.GOV.GR, 2023). Αρχικά το data.gov.gr περιλάμβανε περιορισμένο αριθμό δεδομένων του δημοσίου, είχε περιορισμένες δυνατότητες και παρουσίαζε μια σειρά σημαντικών προβλημάτων όπως:

- Δεν ήταν δυνατόν να αναρτηθούν όλα τα δεδομένα των φορέων του δημοσίου για να παρέχονται στους χρήστες.
- Η επεξεργασία και η ανάρτηση των δεδομένων πραγματοποιείτο κεντρικά.
- Οι υποδομές δεν μπορούσαν να δεχτούν μεγάλο αριθμό δεδομένων, με συνέπεια ο ιστότοπος να μην είναι λειτουργικός.
- Όταν υπήρχε μεγάλη επισκεψιμότητα παρουσιάζονταν προβλήματα διαθεσιμότητας, είχαν αναφερθεί προβλήματα ασφάλειας, ενώ ήταν δύσκολη η αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων κι όλα αυτά οφείλονταν στην αρχιτεκτονική του portal.

Σήμερα στο data.gov.gr το κοινό μπορεί να αναζητήσει δεδομένα, που έχουν δημοσιευθεί από την κεντρική διοίκηση, οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και άλλους οργανισμούς και φορείς του δημοσίου (DATA.GOV.GR, 2023). Συγκεκριμένα παρέχει δεδομένα για τις ακόλουθες δέκα (10) θεματικές ενότητες (DATA.GOV.GR, 2023):

1. Οικονομία.
2. Εμπόριο.
3. Έγκλημα και δικαιοσύνη.
4. Εκπαίδευση.

5. Περιβάλλον.
6. Υγεία.
7. Κοινωνία.
8. Τεχνολογία.
9. Τηλεπικοινωνίες.
10. Μετακινήσεις.



Εικόνα 2.1: Ιστότοπος data.gov.gr (Πηγή: <https://www.data.gov.gr/>)

Επίσης, η Ελλάδα είναι μέλος στην «Open Government Partnership» (OGP) από το 2011 (OPENGOVPARTNERSHIP.ORG, 2023). Συγκεκριμένα, η OGP είναι μία διεθνή πρωτοβουλία, που ξεκίνησε το 2011, όταν ηγέτες κυβερνήσεων και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών αποφάσισαν να συνεργασθούν για τη δημιουργία μιας σύμπραξης, με σκοπό να προωθηθεί η διαφανή, συμμετοχική, χωρίς ανισότητες, υπεύθυνη διακυβέρνηση (OPENGOVPARTNERSHIP.ORG, 2023). Η OGP έχει ως βάση την ιδέα ότι μία ανοικτή διακυβέρνηση είναι πιο προσιτή και υπόλογη στους πολίτες και ότι η βελτίωση της σχέσης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης έχει μακροπρόθεσμα οφέλη και για τις δύο πλευρές (OPENGOVPARTNERSHIP.ORG, 2023). Ειδικότερα, οι κυβερνήσεις – μέλη της OGP αναπτύσσουν συνεργασίες με οργανισμούς και συν-δημιουργούν μεταρρυθμίσεις στα πλαίσια ενός διετούς σχεδίου δράσης, που έχει στόχο την προσφορά ωφελειών στους πολίτες (OPENGOVPARTNERSHIP.ORG, 2021). Σήμερα, στην OGP συμμετέχουν περισσότερες από 70 χώρες και πάνω από 100 τοπικές κυβερνήσεις, οι

οποίες εκπροσωπούν περισσότερους από 2 δις. ανθρώπους (OPENGOVPARTNERSHIP.ORG, 2023).

Αναφορικά με την Ελλάδα, συμμετέχει στην OGP μέσω της συνεργασίας εκπροσώπων της κυβέρνησης, της κοινωνίας των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στόχος αυτής της συνεργασίας είναι η προώθηση της διαφάνειας και της λογοδοσίας και της ανοικτής διακυβέρνησης, ενώ η υιοθέτηση των αξιών της OGP πραγματοποιείται μέσω της κατάρτισης και εφαρμογής των Εθνικών Σχεδίων Δράσης για την ανοικτή διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, αυτήν την περίοδο έχει τεθεί σε εφαρμογή το 5<sup>ο</sup> Εθνικό Σχέδιο Δράσης, 2023-2025, που είναι ο κύριος πυλώνας της χώρας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (OPENGOV.GR, 2023).

Το 5<sup>ο</sup> Εθνικό Σχέδιο Δράσης περιλαμβάνει δεσμεύσεις που έχουν στόχο να ενισχύσουν τη λογοδοσία των Δημοσίων Φορέων, να βελτιώσουν τις υπηρεσίες, που παρέχει το Δημόσιο, να καταπολεμήσουν τη διαφθορά και να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών στη συνεργασία με κρατικούς φορείς για τη διαμόρφωση πολιτικών και προτάσεων σχετικά με τους τρόπους, που μπορούν να αντιμετωπισθούν οι νέες προκλήσεων, που ασκούν επίδραση στην κοινωνία και τους θεσμούς (opengov.gr, 2023). Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την κατάρτιση του 5<sup>ου</sup> Εθνικού Σχεδίου Δράσης δημιούργησε μία ομάδα εργασίας (focus group), στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι από οργανώσεις της Κοινωνίας των Πολιτών, φορείς του επιχειρηματικού χώρου και εκπρόσωποι από δημόσιους φορείς, ενώ οι θεματικές που συμφώνησαν ότι πρέπει να υπάρχει εστίαση ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του νέου εθνικού σχεδίου δράσης είναι οι εξής (OPENGOV.GR, 2023):

- α. Διαφάνεια και λογοδοσία.
- β. Καταπολέμηση της διαφθοράς.
- γ. Πρόσβαση σε πληροφόρηση - Ανοικτά Δεδομένα.
- δ. Δημόσια συμμετοχή.
- ε. Υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις.



Επίσης, η κεντρική ιστοσελίδα για τη συμμετοχή της Ελλάδας στην OGP είναι το [opengovmonitor.gr](http://opengovmonitor.gr) και ο στόχος της να αποτελέσει έναν κοινό χώρο για τους δημόσιους φορείς και την κοινωνία πολιτών, ώστε να συμμετέχουν ανοιχτά στη διαμόρφωση και υλοποίηση Εθνικών Σχεδίων Δράσεων (OPENGOVMONITOR.GR, 2023).

Στις 8 Ιουλίου 2019 συστάθηκε στην Ελλάδα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και για πρώτη φορά λειτουργεί μία νέα μονάδα Δημόσιας Διοίκησης, η οποία έχει υπό την εποπτεία της το σύνολο των κρίσιμων δομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που ασχολούνται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στόχος του είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας (MINDIGITAL.GR, 2023). Επίσης, σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι η απλοποίηση των διαδικασιών και η μετατροπή τους σε ψηφιακές, ώστε να διευκολύνονται οι πολίτες και να μειωθεί η γραφειοκρατία. Πριν τη σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη ήταν ευθύνη διαφορετικών οργανικών μονάδων και τα κρατικά πληροφοριακά συστήματα ήταν διάσπαρτα, με συνέπεια να υπάρχει παράλληλος ή αντικρουόμενος σχεδιασμός, έργα που καλύπτονταν παράλληλα από διαφορετικούς δημόσιους φορείς και φυσικά σπατάλη του δημοσίου χρήματος (MINDIGITAL.GR, 2023). Με τη λειτουργία Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης πλέον υπάρχει ενιαία δομή σε επιχειρησιακό επίπεδο και βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και μειώνεται το κόστος (MINDIGITAL.GR, 2023). Επίσης, η ψηφιακή στρατηγική, αποτυπώνεται, με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΦΕΚ 2894/Β/5-7-2021).

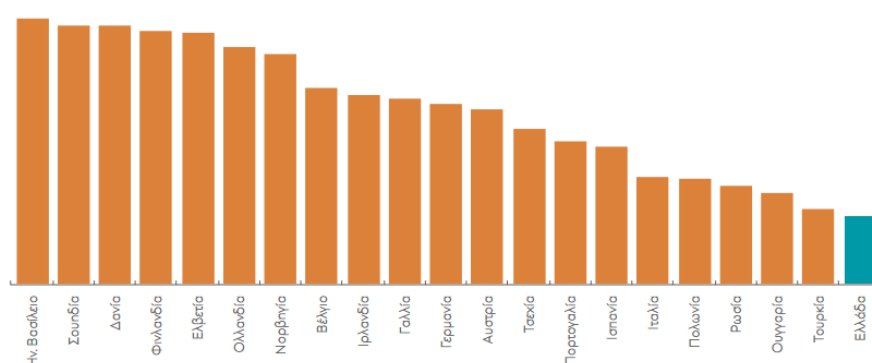
Όσον αφορά την πρόοδο της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, σε επίπεδο ΕΕ είναι αξιοσημείωτο ότι παρά τη σταθερή ανοδική πορεία που σημειώνει τα τελευταία χρόνια, συνεχίζει στη συνολική κατάταξη του ψηφιακού χάρτη να βρίσκεται σε χαμηλή θέση. Στοιχεία για την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, παρουσιάζονται καταρχάς στην Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «e-Government Benchmark» και σε μελέτες διεθνών οργανισμών όπως των Ηνωμένων Εθνών, κ.ά.

Ειδικότερα η Έκθεση «e-Government Benchmark» συντάσσεται από Ινστιτούτο Cargemini, την International Data Corporation (IDC) και το Politecnico di Milano και σε αυτήν εξετάζονται οι επιδόσεις των κρατών με τη χρήση πέντε (5) κριτηρίων (BUSINESSDAILY.GR, 2020):

- i. Τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους χρήστες.
- ii. Το επίπεδο διαφάνειας των φορέων του δημοσίου όταν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- iii. Τον τρόπο που ασκείται έλεγχος στα προσωπικά δεδομένα των χρηστών.
- iv. Τη λειτουργία των βασικών τεχνολογικών υποδομών.
- v. Το επίπεδο διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών εκτός των εθνικών συνόρων, προς Ευρωπαίους πολίτες και Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις.

Ακολουθεί η παράθεση στοιχείων σχετικά με τη θέση της Ελλάδας στον ψηφιακό χάρτη από το 2016 μέχρι σήμερα. Συγκεκριμένα:

Σύμφωνα με μελέτη της Accenture και του Oxford Economics, το 2016, σε ότι αφορά τον Δείκτη Ψηφιακών Οικονομικών Ευκαιριών (DEOI), ο οποίος στηρίζεται σε τρεις (3) διαστάσεις: α) ψηφιακές δεξιότητες, β) ψηφιακές τεχνολογίες, γ) ψηφιακοί επιταχυντές, η Ελλάδα συγκεντρώνει βαθμολογία 17,8 και βρίσκεται στην τελευταία θέση στην κατάταξη των 21 κρατών-μελών της ΕΕ (SEV.ORG.GR, 2017).



Γράφημα 2.2: Δείκτης Ψηφιακών Οικονομικών Ευκαιριών (DEOI), Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016

Πηγή:

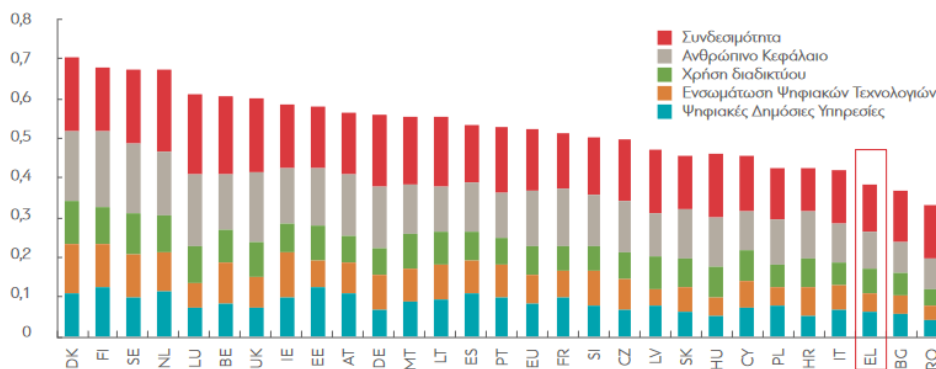
[https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50275/SEV\\_Digital%20Strategy\\_Press%20Conference\\_selection.pdf](https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50275/SEV_Digital%20Strategy_Press%20Conference_selection.pdf)

Σε μελέτη των Ηνωμένων Εθνών με θέμα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε 193 χώρες για το έτος 2016, σχετικά με τον Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI), που προσδιορίζεται βάσει τριών (3) διαστάσεων: α) πεδίο εφαρμογής και την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, β) ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και γ) διαθέσιμο ανθρώπινο κεφάλαιο, η Ελλάδα συγκεντρώνει βαθμολογία 0,6910, με τις βαθμολογίες 0,5 έως 0,75 να αντιπροσωπεύουν την κατηγορία «High», δηλαδή η χώρα εντάσσεται στην κατηγορία των χωρών που καταγράφεται υψηλή ανάπτυξη και πιο συγκεκριμένα μεταξύ των 193 χωρών, κατατάσσεται στην 43<sup>η</sup> θέση (Σπινέλλης κ συν., 2018).

Επίσης, σε μελέτη των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε 193 χώρες για το έτος 2016, παρουσιάζεται ο Δείκτης Ηλεκτρονικής Συμμετοχής (EPART), που προκύπτει από τον μέσο όρο των τριών (3) βασικών διαστάσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, - πεδίο εφαρμογής και ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και διαθέσιμο ανθρώπινο κεφάλαιο – και η Ελλάδα σε αυτόν τον δείκτη συγκεντρώνει βαθμολογία 0,6102 και κατατάσσεται στην 65<sup>η</sup> θέση στο σύνολο των 193 χωρών και στην 23<sup>η</sup> θέση σε επίπεδο Ευρώπης (Σπινέλλης κ συν., 2018).

Επιπλέον, στην ετήσια παγκόσμια έκθεση του ΟΗΕ «e-Government Survey», όπου πραγματοποιείται αξιολόγηση του καθεστώτος ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των κρατών-μελών του, η Ελλάδα εντάσσεται στην ομάδα με τις πλέον ανεπτυγμένες χώρες και βρίσκεται ανάμεσα σε χώρες όπως η Αυστραλία, ο Καναδάς και η Κορέα (CNN.GR, 2018).

Σε σχέση με το 2017, παρά το γεγονός ότι αυξήθηκαν οι δράσεις τα προηγούμενα έτη, στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) το 2017 η Ελλάδα βρίσκεται στην 26<sup>η</sup> θέση στο σύνολο και στην 24<sup>η</sup> θέση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (Σπινέλλης κ συν., 2018).



Γράφημα 2.3: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017  
 (Πηγή: [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/Egov\\_Upd\\_090318.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/Egov_Upd_090318.pdf))

Θετική εξέλιξη είναι ότι το 2017 το 38% των χρηστών του διαδικτύου έχει κάνει ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση και έχει γίνει ανταλλαγή συμπληρωμένων εντύπων και με βάση αυτό το στοιχείο η Ελλάδα κατατάσσεται στην 14<sup>η</sup> θέση στην Ε.Ε. , αλλά στην 28<sup>η</sup> θέση – τελευταία θέση - στο δείκτη προ συμπληρωμένων φορμών και στην 25<sup>η</sup> θέση αναφορικά με την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις (Σπινέλλης κ συν., 2018).

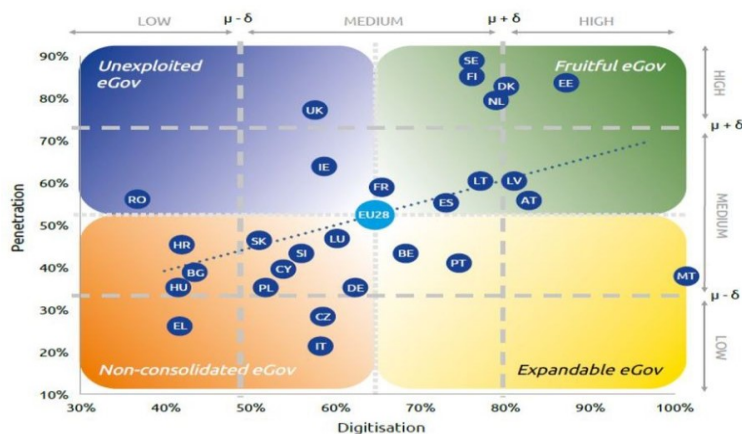
Ακόμη, σύμφωνα με την Έκθεση «e-Government Benchmark eGovernment Report 2018», δέκα (10) χώρες στην Ευρώπη, οι οποίες διακρίθηκαν για τις υψηλές ποιότητας ψηφιακές υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας βαθμολογία πάνω από 75% σε θέματα όπως: έναρξη επιχείρησης, εύρεση εργασίας, κ.ά. είναι οι εξής: Αυστρία, Σουηδία, Φινλανδία, Κάτω Χώρες, Εσθονία, Λιθουανία, Λετονία, Πορτογαλία, Δανία και Νορβηγία, με πρωταθλήτριες σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να στέφονται η Εσθονία, η Λετονία και η Λιθουανία (INSIDER.GR, 2018).



Εικόνα 2.2: eGovernment Benchmark Report 2018

(Πηγή: <https://www.insider.gr/tehnologia/101835/oi-10-protathlites-tis-eyropis-stin-ilektroniki-diakybernisi>)

Όσον αφορά την Ελλάδα, σύμφωνα με την έκθεση «Government Report 2018», βρίσκεται στη λίστα με τις χώρες που δεν έχουν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφού το ποσοστό διείσδυσης είναι χαμηλότερο από το 50% (INSIDER.GR, 2018). Όμως στην ανάλυση της έρευνας της αναφέρεται ότι η Ελλάδα, όπως και άλλες χώρες που βρίσκονται χαμηλά στην επίδοση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως η Δανία, η Βουλγαρία, η Πολωνία, οι Κάτω Χώρες και η Σλοβενία, λειτουργούν βάσει των αναμενόμενων επιδόσεων (INSIDER.GR, 2018).



Γράφημα 2.4: eGovernment Benchmark Report 2018

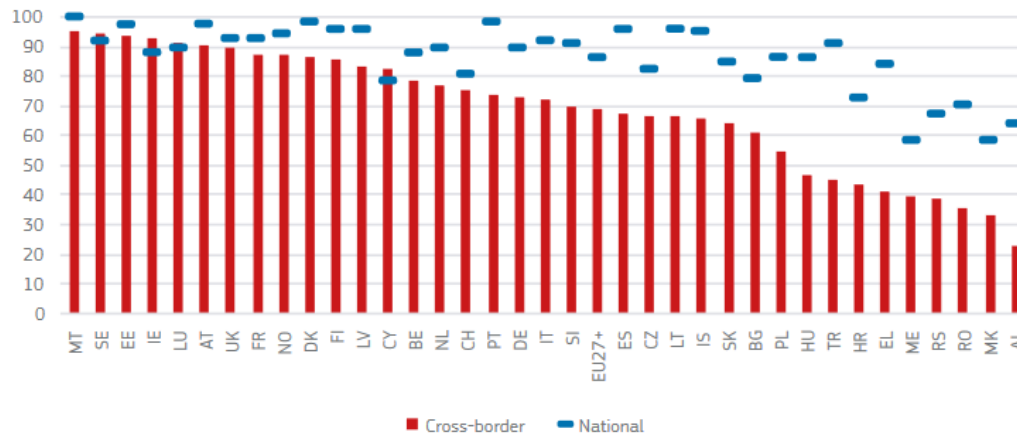
(Πηγή: <https://www.insider.gr/tehnologia/101835/oi-10-protathlites-tis-eyropis-stin-ilektroniki-diakybernisi>)

Σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Ενδυναμώνοντας τους Ευρωπαίους μέσω των έμπιστων ψηφιακά δημόσιων υπηρεσιών («eGov Benchmarking 2019»), η Τουρκία σημειώνει καλύτερες επιδόσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε σχέση με την Ελλάδα (KATHIMERINI.GR, 2019). Συγκεκριμένα, στη χρήση δημόσιων υπηρεσιών η Τουρκία βρίσκεται στο 61,5%, ενώ η Ελλάδα είναι στο 54,5%, ενώ τα ποσοστά που σημειώνουν οι δύο (2) χώρες είναι χαμηλότερα από τον μέσο όρο, που για τα 28 κράτη-μέλη της ΕΕ είναι το 73,2% (KATHIMERINI.GR, 2019). Μάλιστα, πρώτη χώρα σε επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Μάλτα με ποσοστό 99,1%, δεύτερη χώρα η Εσθονία με 90,1% και τελευταία κατατάσσεται η Βόρεια Μακεδονία με 36,9% (KATHIMERINI.GR, 2019). Η Ελλάδα κατατάσσεται 27<sup>η</sup> σε σύνολο 36 χωρών εμφανίζεται να υστερεί σε επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού και σε επίπεδο διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών (KATHIMERINI.GR, 2019). Ειδικότερα, σε σχέση με τη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η Ελλάδα σημειώνει το ποσοστό 27% όταν ο μέσος όρος της Ευρώπης κινείται στο 57% (KATHIMERINI.GR, 2019). Αναφορικά με την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, το ποσοστό που καταγράφεται στην Ελλάδα είναι το 51%, με τον μέσο όρο της Ευρώπης να κυμαίνεται στο 68% (KATHIMERINI.GR, 2019).

Μάλιστα στη συγκεκριμένη έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η επισήμανση είναι ότι το κύριο πρόβλημα της Ελλάδας είναι ότι απουσιάζει μία κεντρική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, ως σημαντικές αδυναμίες της Ελλάδας σε επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναγνωρίζονται η απουσία χρήσης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων (eIDs) και ηλεκτρονικών εγγράφων (eDocuments) (εγγράφων που μπορεί να γίνει ανταλλαγή μεταξύ χωρών και είναι έγκυρα). Επιπλέον το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας, το 2018 είναι εφάμιλλο Βαλκανικών χωρών όπως της Ρουμανίας και της Βουλγαρίας (KATHIMERINI.GR, 2019).

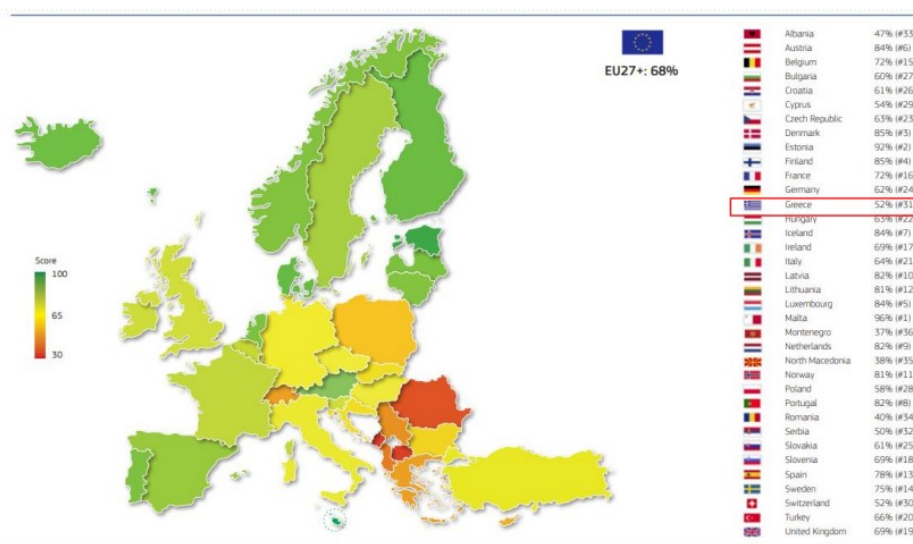
Σημαντικό στοιχείο για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι ότι σύμφωνα με στοιχεία που δημοσιεύει ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ), η χώρα βελτίωσε κατά 12 μονάδες την επίδοσή της, την περίοδο 2017-2019 και μάλιστα ήταν η τέταρτη με την ταχύτερη πρόοδο μεταξύ των 36 χωρών, που εξετάστηκαν στο «eGovernment Benchmark 2020»





Γράφημα 2.5: Online availability for national and cross border services - 2020  
 (Πηγή: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>)

Σύμφωνα με τα στοιχεία του «Government Benchmark 2020» η Ελλάδα παρά τις προσπάθειες που έχουν γίνει, συνεχίζει να υστερεί τόσο σε ψηφιακές υποδομές όσο και σε ετοιμότητα. Συγκεκριμένα, η Ελλάδα στην αξιολόγηση του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας (DESI) κατατάσσεται στην 25η θέση μεταξύ των 27 κρατών-μελών της ΕΕ το 2020. Επίσης, στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) και στις Ψηφιακές Δημόσιες υπηρεσίες, η Ελλάδα βρίσκεται στην 26η θέση και ξεπερνά μόνο την Ρουμανία (EUROPA.EU, 2021).



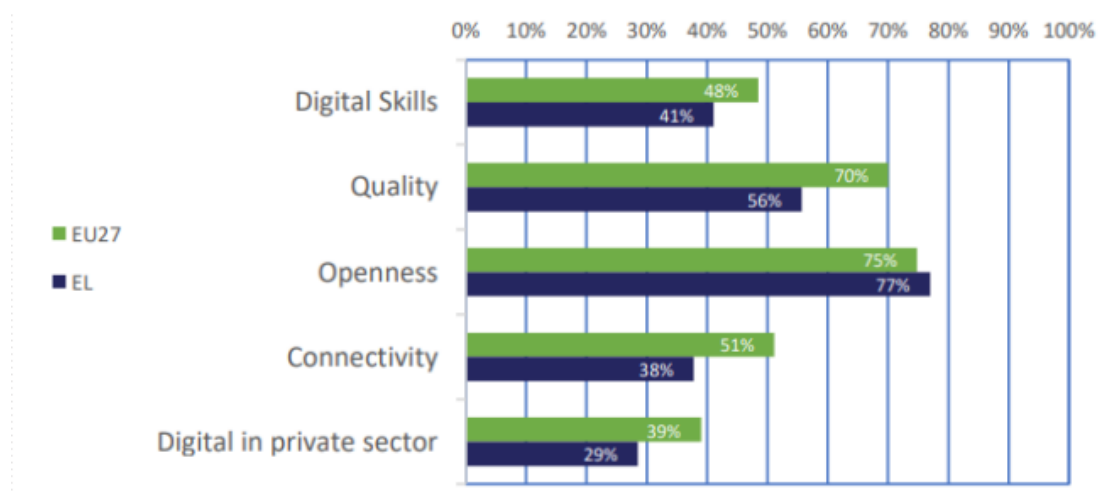
Εικόνα 2.4: eGovernment Benchmark 2021  
 (Πηγή: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>)



Όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του Ελληνικού Ψηφιακού Περιβάλλοντος, σύμφωνα με το eGovernment Benchmark 2021, σε όρους ψηφιακών ικανοτήτων (digital skills), η Ελλάδα συνεχίζει να βρίσκεται πιο χαμηλά από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (Τσακανίκας, 2022). Συγκεκριμένα:

- Το 61% των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης διατίθεται ηλεκτρονικά, ενώ ο Ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι 81%.
- Οι ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει η Δημόσια Διοίκηση και οι υποδομές είναι χαμηλής ποιότητας (56%) σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο (70%).
- Είναι χαμηλές οι επιδόσεις που καταγράφονται στις ψηφιακές αγορές και τις online πωλήσεις.

Αντίθετα είναι θετικό ότι είναι υψηλότερη η επίδοση της Ελλάδας σε ότι αφορά την πρόσβαση σε δεδομένα (openness). Ειδικότερα η επίδοση που σημειώνει η Ελλάδα είναι 77%, όταν ο μέσος όρος στην Ευρώπη είναι 75%

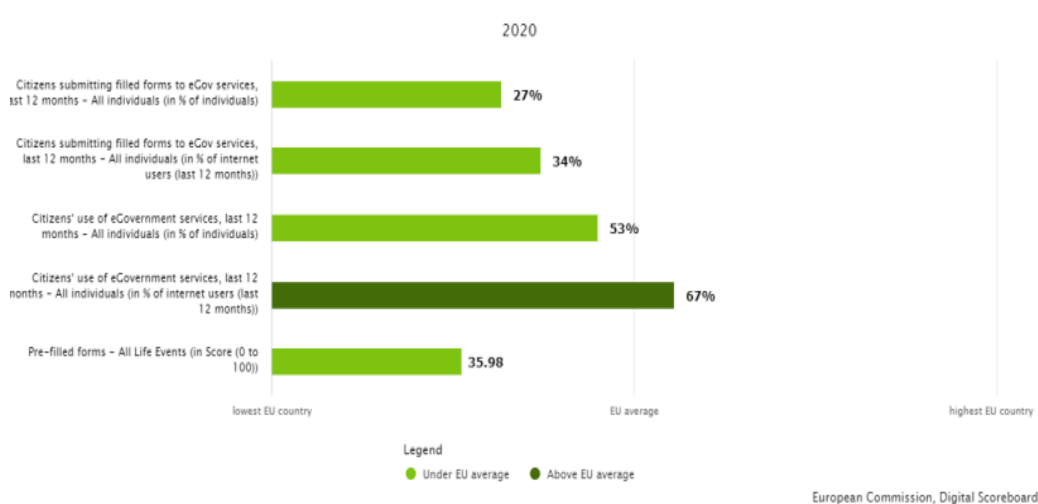


Γράφημα 2.6: eGovernment Benchmark 2021 – Οι ψηφιακές επιδόσεις της Ελλάδας σε επίπεδο ΕΕ (Πηγή: Τσακανίκας, 2022).

Όμως παρά το γεγονός ότι η Ελλάδα σε επίπεδο ψηφιοποίησης το 2020, βρίσκεται χαμηλότερα από τον Ευρωπαϊκό μέσο είναι σημαντικό ότι (Τσακανίκας, 2022):

- Έχει αυξηθεί η χρήση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, κυρίως από τους πολίτες που κάνουν χρήση πιο τακτικά του internet.

- Σε επίπεδο διείσδυσης υπηρεσιών ψηφιακής αυτοδιοίκησης, η Ελλάδα πλέον βρίσκεται στο ίδιο επίπεδο με τον Ευρωπαϊκό μέσο.

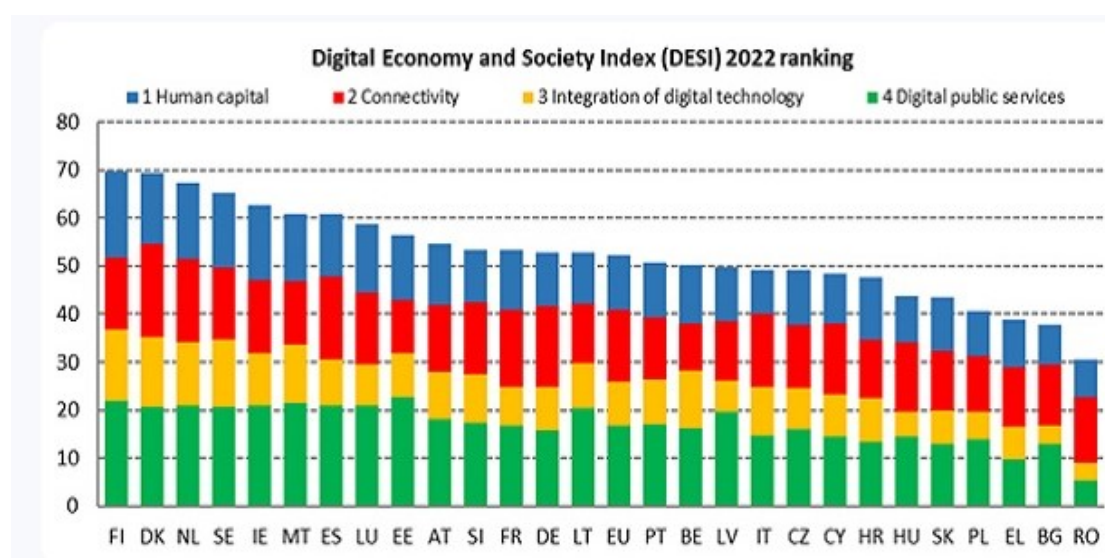


Γράφημα 2.7: Country profile for Greece - Χρήση υπηρεσιών ψηφιακής αυτοδιοίκησης από τους πολίτες (Πηγή: Τσακανίκας, 2022).

Σε ότι αφορά το 2021, ενώ οι προσπάθειες για την ψηφιακή αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης έχουν ενταθεί και σε αυτό έχει συμβάλει και η εμφάνιση της πανδημίας του κορωνοϊού Covid-19, που ουσιαστικά δημιούργησε την άμεση ανάγκη για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων ηλεκτρονικά, και έχουν σημειωθεί εντυπωσιακά αποτελέσματα, η υστέρηση είναι υπαρκτή και για να επιτευχθεί η πολυπόθητη σύγκλιση, απαιτείται μεγάλη προσπάθεια και αρκετός χρόνος.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τα στοιχεία του eGovernment Benchmark 2021, αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, που συνδέεται με τον μετασχηματισμό της, υπάρχει χάσμα που συνεχίζει να τη χωρίζει από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο, αν και αξίζει να σημειωθεί ότι πλέον είναι μικρότερο. Το πόσο μεγάλο είναι το χάσμα διαφαίνεται από τον δείκτη DESI, όπου η Ελλάδα εξακολουθεί να βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις μεταξύ των 27 της ΕΕ, φτάνοντας μάλιστα να ξεπερνά μόνο τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία, ενώ στις πρώτες τρεις (3) θέσεις βρίσκονται οι χώρες: Φινλανδία, Δανία και Ολλανδία (Ριζόπουλος, 2022).

Επίσης, σύμφωνα με το eGovernment Benchmark 2022, την υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώνουν: η Μάλτα (96%) και η Εσθονία (90%) ενώ ακολουθούν το Λουξεμβούργο (87%), η Ισλανδία (86%), η Ολλανδία (85%) και η Φινλανδία (85%), ενώ στο σύνολο των 35 χωρών (αξιολόγηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των 27 κρατών-μελών αλλά επίσης της Ισλανδίας, της Νορβηγίας, της Ελβετίας, της Αλβανίας, του Μαυροβούνιου, της Βόρειας Μακεδονίας, της Σερβίας και της Τουρκίας) και η Ελλάδα κατατάσσεται στην 29η θέση, με 52%. (EUROPA.EU, 2022).



Γράφημα 2.8: eGovernment Benchmark 2022 - DESI 2022

(Πηγή: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>)

## 2.2 ΟΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ COVID-19

Ανάμεσα στις πολλές επιρροές που είχε η πανδημία COVID-19 στην κοινωνία και στο παγκόσμιο σύστημα γενικότερα, μία από τις πιο σημαντικές είναι η επιτάχυνση της τεχνολογικής ανάπτυξης σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Ουσιαστικά, η εμφάνιση του Covid-19 στις αρχές του 2020, έγινε ένα ισχυρό έναυσμα για τις κυβερνήσεις να επιταχύνουν την προσπάθεια για τεχνολογική ανάπτυξη, αφού κατά τη διάρκεια της

πανδημίας υπήρξε η ανάγκη να ρυθμιστεί η δημόσια ζωή μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την οργάνωση Ηλεκτρονικού Κράτους (Grinin *et al.*, 2022).

Η απαγόρευση της κυκλοφορίας και η κοινωνική αποστασιοποίηση ήταν τα κυριότερα μέτρα που επέβαλαν οι κυβερνήσεις με σκοπό να περιοριστεί η εξάπλωση του ιού, μέτρα που είχαν σημαντικές επιπτώσεις στην εργασία, στην κοινωνία, στην εκπαίδευση, στον πολιτισμό και γενικότερα στην οικονομία. Χαρακτηριστικά ανεστάλη η λειτουργία των εμπορικών καταστημάτων, επιχειρήσεων στην εστίαση, εργαζόμενοι σε ιδιωτικές επιχειρήσεις υποχρεώθηκαν σε τηλεργασία, έκλεισαν τα σχολεία και τα Πανεπιστήμια, παρέμειναν και επιβλήθηκε η τηλεργασία και στον δημόσιο τομέα.

Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε ευκαιρία για τις κυβερνήσεις να εστιάσουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, αφού τα μέτρα περιορισμού που εφάρμοσαν, επέβαλλαν τη χρήση νέων τεχνολογιών όπως εφαρμογών τεχνικής νοημοσύνης, cloud, ανάλυσης μεγάλων δεδομένων (Big Data Analytics), Διαδίκτυο των πραγμάτων (Internet of Things).

Εστιάζοντας στην Ελλάδα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας, λόγω των μέτρων περιορισμού, η Δημόσια Διοίκηση ανέλαβε δράσεις, δίνοντας έμφαση σε θέματα που εκείνη την περίοδο έπρεπε να δοθεί προτεραιότητα, με τους δημόσιους φορείς να προσπαθούν να αναπτύξουν ψηφιακές υπηρεσίες και στελέχη που προώθησαν και συνεχίζουν μέχρι και σήμερα να προωθούν σημαντικές πρωτοβουλίες. Συγκεκριμένα, οι κύριες παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν είναι οι ακόλουθες:

#### Στη Δημόσια Διοίκηση:

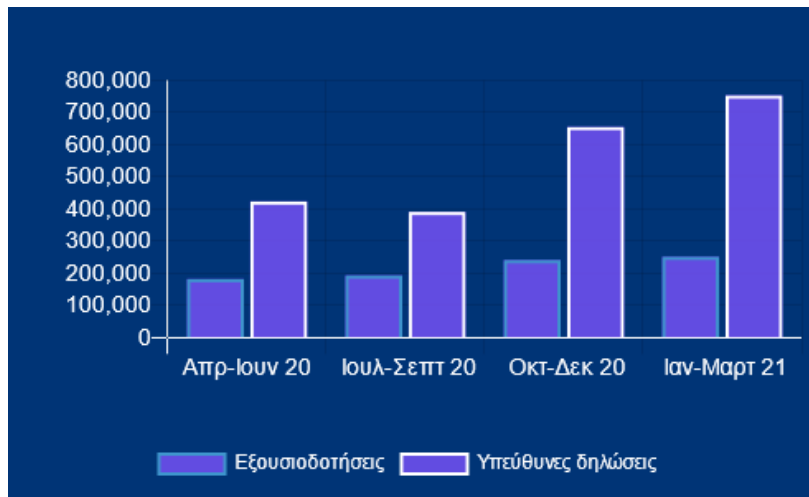
-Τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία: Σε ότι αφορά τις τηλεδιασκέψεις την περίοδο του COVID-19, για πρώτη φορά στα χρονικά, τα Υπουργικά συμβούλια πραγματοποιήθηκαν μέσω πλατφόρμας βιντεοδιασκέψεων (GSIS.GR, 2023). Σε σχέση με την τηλεργασία στον δημοσίου τομέα, τον Νοέμβριο 2020, περίοδο μεγάλης

έξαρσης του COVID-19, ορίστηκε το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων σε καθεστώς τηλεργασίας να μην είναι μικρότερο του μικρότερο του 50% (YPES.GR, 2020).

-Ψηφιακή υπογραφή των πρακτικών και των γνωμοδοτήσεων: Για παράδειγμα τα μέλη του υπουργικού συμβουλίου έκαναν χρήση της ψηφιακής πλατφόρμας στο Cloud της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και υπέγραψαν ψηφιακά μέσω του smartphone τους νομοσχέδια και υπουργικές αποφάσεις (GSIS.GR, 2023).

-Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης, gov.gr: Μέσω της ψηφιακής πύλης gov.gr, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα χωρίς να απαιτούνται περαιτέρω διατυπώσεις ή κάποια διαδικασία επικύρωσης να εκδώσουν και να παραλάβουν ηλεκτρονικά ένα σημαντικό αριθμό εγγράφων π.χ. ένας πολίτης μπορούσε να εκδώσει πιστοποιητικό γέννησης, πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, κ.ά. Μάλιστα η επιβεβαίωση της ταυτότητας των χρηστών (αυθεντικοποίηση) γίνεται μέσω των προσωπικών κωδικών taxinet. Μέσω του gov.gr μπορούν οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες υπουργείων, οργανισμών και φορέων του δημοσίου, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου, που παρέχονται ψηφιακά (GOV.GR, 2023).

Το gov.gr είναι η κύρια πλατφόρμα του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και μέσα από τις υπηρεσίες του, έχει επιτευχθεί η απλούστευση των διαδικασιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και η μείωση της γραφειοκρατίας (Αϊβαλιώτης, 2020). Σε ότι αφορά την περίοδο των περιοριστικών μέτρων λόγω του COVID-19, την περίοδο Απρίλιος-Ιούνιος 2020 μέσω του gov.gr διεκπεραιώθηκαν 200.000 εξουσιοδοτήσεις και 400.000 υπεύθυνες δηλώσεις και την περίοδο Απρίλιος -Ιούνιος 2021 οι εξουσιοδοτήσεις ήταν περισσότερες από 250.000 και οι υπεύθυνες δηλώσεις ξεπέρασαν τις 700.000 (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023).



Γράφημα 2.9: Η πρόοδος των υπηρεσιών του gov.gr (Πηγή: <https://digitalstrategy.gov.gr/> )

-Υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ: Μέσω του gov.gr οι πολίτες μπορούσαν να υποβάλλουν αίτηση για ένα σύνολο υπηρεσιών οι οποίες παρέχονται από τα ΚΕΠ GOV.GR, 2021). Σήμερα είναι σε λειτουργία και τα δύο (2) είδη διαδικασιών, δηλαδή η ηλεκτρονική και η έντυπη.

-Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών μέσω της υπηρεσίας «ψηφιακό ραντεβού» για μια σειρά από φορείς του δημοσίου: Πρόκειται για σημαντική παρέμβαση που την περίοδο του COVID-19 διευκόλυνε σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Παραδείγματα:

- Υπηρεσία «myKEPLive» για την εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Οι πολίτες μπορούσαν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού προκειμένου να εξυπηρετηθούν από υπάλληλο των (ΚΕΠ) μέσω τηλεδιάσκεψης, είτε για να λάβουν πληροφορίες, είτε για να διεκπεραιώσουν μία υπόθεσή τους (GSIS.GR, 2023). Πρόκειται για ψηφιακή υπηρεσία που συνεχίζει να λειτουργεί και μετά την κρίση του COVID- 19 και έχει στόχο την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς να απαιτείται η μετάβασή τους στα ΚΕΠ.
- Υπηρεσία «myConsulLive» για την εξυπηρέτηση των Ελλήνων του εξωτερικού με τηλεδιάσκεψη από Προξενική Αρχή του Υπουργείου Εξωτερικών. Συγκεκριμένα, μέσω «myConsulLive» οι Έλληνες του εξωτερικού μπορούν να εκδώσουν έγγραφα όπως: Πιστοποιητικού Μονίμου Κατοίκου Εξωτερικού,

Βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης ή γέννησης, Βεβαίωση διαμονής, Αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης, κ.ά. (GSIS.GR, 2023).

#### Στον τομέα της υγείας:

-Άυλη συνταγογράφηση: Την εφαρμογή άυλων παραπεμπτικών εξετάσεων είχε ανακοινώσει ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης τον Ιούλιο του 2020 και η υπηρεσία ξεκίνησε να λειτουργεί στις 18 Αυγούστου του ίδιου έτους, με 1.033 πολίτες να εγγράφονται και την ίδια ημέρα να εκδίδονται 4.952 άυλα παραπεμπτικά (NEWSIT, 2022). Η άυλη συνταγή και το άυλο παραπεμπτικό για εξετάσεις εκδίδονται και εκτελούνται ηλεκτρονικά στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ, είτε μέσω μηνύματος (SMS) στο κινητό τηλέφωνο, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (email). Αξιοσημείωτο είναι ότι στις 11 Ιανουαρίου 2021, 24.759 πολίτες ενδιαφέρθηκαν για την έκδοση άυλων παραπεμπτικών, με τον αριθμό τους να φτάνει τις 41.569 (NEWSIT, 2022). Επίσης, και στις 12 Ιανουαρίου υπήρξε αύξηση του ενδιαφέροντος του κόσμου για την άυλη συνταγογράφηση, με 22.705 πολίτες να εγγράφονται στην υπηρεσία (NEWSIT, 2022). Μάλιστα από τις 18 Αυγούστου 2020 μέχρι τις 31 Μαρτίου 2022, 2.728.364 πολίτες επέλεξαν τη χρήση άυλων παραπεμπτικών για τις εξετάσεις τους, και σε αυτό το διάστημα εκδόθηκαν 18.858.040 παραπεμπτικά (PROTOTHEMA, 2022).

Μέσω της εφαρμογής της άυλης συνταγογράφησης απλοποιείται η διαδικασία για τους ιατρούς, τους πολίτες και τους φαρμακοποιούς, αφού το άυλο παραπεμπτικό αντικαθιστά το έντυπο, άρα δεν σπαταλούν χρόνο οι ιατροί να γράφουν χειρόγραφα φάρμακα και εξετάσεις, οι πολίτες δεν χρειάζεται να έχουν μαζί τους βιβλιάριο υγείας και τα παραπεμπτικά, οι φαρμακοποιοί και τα διαγνωστικά κέντρα δεν αντιμετωπίζουν πλέον το πρόβλημα των δυσανάγνωστων συνταγών και παραπεμπτικών και φυσικά υπάρχει πλέον έλεγχος στη συνταγογράφηση. Επίσης, οι πολίτες που είχαν εγγραφεί στην υπηρεσία της άυλης συνταγογράφησης, όταν ξεκίνησε η εκστρατεία εμβολιασμού κατά του COVID-19, ειδοποιήθηκαν μέσω μηνύματος (SMS) στο κινητό τους για να προγραμματίσουν το ραντεβού τους, μέσω της πλατφόρμας [www.emvolio.gov.gr/](http://www.emvolio.gov.gr/).

-Ηλεκτρονικό Μητρώο Ασθενών COVID-19: Στις 13 Απριλίου του 2020 ξεκίνησε η λειτουργία του Εθνικού Μητρώου Ασθενών COVID-19 (COVID19.GOV.GR, 2023). Μέσω του Ηλεκτρονικού Μητρώου Ασθενών COVID-19 γίνεται η παρακολούθηση των ασθενών με COVID-19 από τους θεράποντες ιατρούς και διασφαλίζεται ότι θα τους παρέχεται εξειδικευμένη φροντίδα. Επίσης, με τη λειτουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Ασθενών COVID-19 είναι πιο απλή η επικοινωνία ιατρού και ασθενούς με COVID-19 τόσο στην τηλεσυμβουλευτική, όσο και στην άυλης συνταγογράφηση, ενώ συμβάλλει να υπάρχει πιο εύκολη συνεργασία και πιο αποτελεσματική συνεργασία του ΕΟΔΥ με τη Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (covid19.gov.gr, 2023). Επιπλέον, το Ηλεκτρονικό Μητρώο Ασθενών COVID-19 λειτουργεί ως κεντρικό σημείο αναφοράς για τους φορείς (π.χ. Υπουργείο Υγείας, Νοσοκομεία, κ.ά.), που απαιτείται να συγκεντρώσουν δεδομένα για τον COVID-19 που είναι απαραίτητα για την αντιμετώπιση και την καταπολέμησή του (COVID19.GOV.GR, 2023).

-Σύστημα τηλεσυμβουλευτικής για ασθενείς COVID-19: Με την απόφαση Γ.Π.οικ.80610/2021 αναπτύχθηκε και λειτουργεί το σύστημα «Τηλεσυμβουλευτικής για Ασθενείς με COVID-19», μέσω του οποίου οι ιατροί γενικής ιατροί, παθολόγοι, πνευμονολόγοι και παιδίατροι, έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν ιατρικές συμβουλές, να καθοδηγούν και να υποστηρίζουν ιατρικά εξ αποστάσεως ασθενείς που νοσούν από COVID-19 και είναι σε κατ' οίκον περιορισμό ή νοσηλεύονται (TAXHEAVEN.GR, 2021).

-Λειτουργία της πλατφόρμας emvolio.gov.gr για τον προγραμματισμό του εμβολιασμού κατά του COVID-19: Στα πλαίσια της Εθνικής Εκστρατείας Εμβολιασμού για το εμβόλιο κατά του COVID-19 δημιουργήθηκε η πλατφόρμα emvolio.gov.gr μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν απλά δηλώνοντας τον ΑΜΚΑ τους να προγραμματίσουν το ραντεβού τους για εμβολιασμό, να ενημερωθούν για την εξέλιξη της εκστρατείας εμβολιασμού και να λάβουν οδηγίες σχετικά με το εμβόλιο (emvolio.gov.gr, 2023).

-Λειτουργία της πλατφόρμας self-testing.gov.gr: Στα πλαίσια των μέτρων για την αντιμετώπιση του COVID-19 οι πολίτες (εργαζόμενοι, μαθητές, εκπαιδευτικοί, κ.ά.) υποχρεώθηκαν στην εξέταση με τεστ ταχείας ανίχνευσης αντιγόνου του ιού και



δημιουργήθηκε η πλατφόρμα self-testing.gov.gr, όπου μπορούσαν να δηλώσουν αν είναι θετικοί ή αρνητικοί. Πρόκειται για πρωτοβουλία που συνέβαλε σημαντικά στον περιορισμό της διασποράς της νόσου (SELF-TESTING.GOV.GR, 2023).

#### Στον τομέα της εκπαίδευσης:

- Διενέργεια μαθημάτων, με σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Την άνοιξη του 2020 που επιβλήθηκε απαγορευτικό κυκλοφορίας (Lockdown), η Ελλάδα ήταν μεταξύ των χωρών που μέσα στα τόσα προβλήματα που έπρεπε να αντιμετωπίσει λόγω της κρίσης του COVID-19 ήταν και η οργάνωση του εκπαιδευτικού συστήματος, ώστε να μην απέχουν για μεγάλο διάστημα μαθητές και φοιτητές από τα μαθήματά τους. Αποφασίστηκε λοιπόν να εφαρμοστεί η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση και με Γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (4/2020, 7/09/2020) κρίθηκε η νομιμότητα και η αναγκαιότητά της εν μέσω της υγειονομικής κρίσης που επικρατούσε, ως απάντηση στις αντιδράσεις που (KATHIMERINI.GR, 2020).

Βάσει των στοιχείων του Υπουργείου Παιδείας κατά το πρώτο διάστημα που εφαρμόστηκε η εξ αποστάσεως εκπαίδευση η ανταπόκριση ήταν υψηλή, παρά το γεγονός ότι υπήρξε αντίδραση από μερίδα γονέων για τον λόγο ότι το νοικοκυριό τους δεν διέθετε τον αναγκαίο αριθμό Η/Υ και tablets όταν μάλιστα σε πολλές περιπτώσεις οι γονείς ήταν σε καθεστώς τηλεργασίας, ενώ αντίδραση υπήρξε και από κάποιους εκπαιδευτικούς καθώς τόνισαν ότι δεν διέθεταν τον απαραίτητο εξοπλισμό, αντιμετώπισαν τεχνικά προβλήματα στη σύνδεση και το κυριότερο δεν είχαν εκπαιδευτεί ώστε να έχουν εξοικείωση με το σύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (KATHIMERINI.GR, 2020). Μάλιστα, σύμφωνα με τα στοιχεία του Υπουργείου Υγείας το 2020 συμμετείχαν στο σύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης 9.500.000 μαθητές, ενώ σε καθημερινή βάση συμμετείχαν 767.000 μαθητές (Λακασάς, 2020). Επίσης, το 2020, 113.000 εκπαιδευτικοί δημιούργησαν προσωπική ψηφιακή τάξη, ενώ συνολικά λειτούργησαν 532.251 ψηφιακές τάξεις (Λακασάς, 2020).

-Εξ αποστάσεως κατάρτιση και επιμόρφωση των στελεχών της δημόσιας διοίκησης: Σημαντικό ρόλο σε αυτήν τη δράση έπαιξε το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης &

Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.), καθώς μέσω των προγραμμάτων εξ αποστάσεως κατάρτισης που πρόσφερε συνέβαλε στην ομαλή λειτουργία του κράτους (Παγώνης, 2021).

-Ηλεκτρονική υπηρεσία «Πρώτη Εγγραφή»: Μέσω της υπηρεσίας «Πρώτη Εγγραφή» που παρέχεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr, υποβάλλεται εύκολα ηλεκτρονικά αίτηση εγγραφής στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και αίτηση εγγραφής στα δημόσια νηπιαγωγεία γενικής παιδείας (PROTI-EGGRAFI.SERVICES.GOV.GR, 2023).

-Έκδοση ψηφιακού απολυτηρίου Γυμνασίου/ Λυκείου και ψηφιακού πτυχίου Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ): Από τις 7 Ιουλίου του 2021 είναι διαθέσιμες οι συγκεκριμένες υπηρεσίες στο gov.gr (GOV.GR, 2023),

-Λειτουργία συστήματος ενημέρωσης των μαθητών που συμμετείχαν στις Πανελλαδικές Εξετάσεις, για τη βαθμολογία που συγκέντρωσαν και τη σχολή/ τμήμα που εισάγονται, μέσω γραπτού μηνύματος SMS (Σπινέλλης κ συν., 2021).

#### Στον τομέα της Εργασίας και Απασχόλησης:

-Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ, για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

-Ψηφιακή έκδοση Αποδεικτικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας: Μέσω του ιστότοπου efka.gov.gr, φυσικά πρόσωπα (αυτοαπασχολούμενοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, μισθωτοί ασφαλισμένοι, αγρότες, συνταξιούχοι, λοιποί ιδιώτες) και επιχειρήσεις (φυσικά ή νομικά πρόσωπα), μπορούν να εισέλθουν στην υπηρεσία με κωδικούς Taxisnet κωδικούς και να υποβάλλουν αίτηση για να τους χορηγηθεί Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας (EFKA.GOV.GR, 2023).

-Υπηρεσία «ψηφιακών ραντεβού» μέσω του myOAEDlive: Μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας άνεργοι και επιχειρήσεις μπορούσαν να προγραμματίζουν ραντεβού για την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής από τους εξειδικευμένους εργασιακούς

συμβούλους, μέσω τηλεδιάσκεψης (βιντεοκλήσης). Σήμερα, όπως έχει αναφερθεί, άνεργοι και επιχειρήσεις μπορούν να κλείσουν ψηφιακό ραντεβού στο myDYPAlive.

#### Στον τομέα της δικαιοσύνης

Οι παρεμβάσεις στον τομέα της δικαιοσύνης κατά την περίοδο του COVID-19 ήταν περιορισμένες. Συγκεκριμένα, οι δηλώσεις των άρθρων 33 παρ. 6 του Π.Δ. 18/1989 (Α'8) και 133 παρ. 2 του Ν. 2717/1999, μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά μέσα από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, gov.gr (Σπινέλλης κ συν. 2021). Πρόκειται για δηλώσεις που δεν απαιτείται η εμφάνιση στο ακροατήριο του Συμβουλίου της Επικρατείας, του Ελεγκτικού Συνεδρίου και των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων και μόνο για τα δικαστήρια και τις διαδικασίες που είναι ενταγμένα στο solon.gov.gr. Σημαντική θεωρείται η παρέμβαση που αφορά τη δυνατότητα ψηφιακής έκδοσης ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας και ότι σταδιακά διατίθενται ηλεκτρονικά αντίγραφα δικαστικών αποφάσεων. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ψηφιακής έκδοσης αντιγράφου ποινικού μητρώου και η ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτου (μέσα 2021).

#### Στον τομέα του πολιτισμού:

Προώθηση της παραγωγής θεατρικών παραστάσεων σε ψηφιακό αρχείο, το οποίο παραδίδεται στο Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού.

#### Στον τομέα της οικονομίας και ανάπτυξης:

-Λειτουργία της ψηφιακής πλατφόρμας e-Καταναλωτής: Στην πλατφόρμα e-Καταναλωτής οι καταναλωτές μπορούν να ενημερωθούν για τιμές προϊόντων που διατίθενται στα super markets, για τις τιμές των καυσίμων στα πρατήρια και τις τιμές της ενέργειας (E-KATANALOTIS.GOV.GR, 2023).

-Ηλεκτρονικό παράβολο (e-Παράβολο): Μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr παρέχεται η δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να εκδώσουν και να πληρώσουν ηλεκτρονικό παράβολο (GOV.GR, 2023).

-Λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας myData (my Digital Accounting and Tax Application): Πρόκειται για την ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της οποίας η ΑΑΔΕ εισήγαγε τα ηλεκτρονικά βιβλία στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων (ΑΑΔΕ.GR, 2023). Λειτουργήσε τον Οκτώβριο του 2020 και μετά από έναν χρόνο πιλοτικής λειτουργίας και πιο συγκεκριμένα από την 1η Οκτωβρίου του 2021 ορίστηκε ότι είναι υποχρεωτικό για έναν μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων και ελεύθερων επαγγελματιών, να εκδίδουν ηλεκτρονικά τιμολόγια μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας MyDATA (KATHIMERINI.GR, 2021). Ειδικότερα, αρχικά το μέτρο αφορούσε επιχειρήσεις με διπλογραφικά βιβλία, που ο τζίρος τους ήταν πάνω από €50.000 και επιχειρήσεις με απλογραφικά βιβλία, με τζίρο πάνω από €100.000, ενώ από 1η Νοεμβρίου του 2021 η υποχρέωση αυτή επεκτάθηκε στις υπόλοιπες επιχειρήσεις (KATHIMERINI.GR, 2021).

#### Στον τομέα του τουρισμού:

Η κυβέρνηση προκειμένου να ενισχύσει τον τουρισμό, τον Απρίλιο του 2021, ανακοίνωσε την πιλοτική εφαρμογή του «Green Pass» για επισκέπτες που μπορούν να έρχονται στην Ελλάδα, είτε με πιστοποιητικό εμβολιασμού ή με τεστ PCR που θα έχει πραγματοποιηθεί 72 ώρες πριν. Ειδικότερα, η ενεργοποίηση του Green Pass πραγματοποιήθηκε την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2021 (COVID19.GOV.GR, 2021).

Από την παραπάνω αναφορά σε παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν για την ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά την περίοδο της κρίσης του COVID-19 είναι σαφές ότι πρόκειται για κρίση που ώθησε την Ελλάδα να αναπτύξει νέες υπηρεσίες και να επενδύσει σε σύγχρονες υποδομές, ώστε να μπορέσει να αντιμετωπίσει τις συνέπειες αυτής της πρωτόγνωρης κρίσης. Μάλιστα σύμφωνα με τις δηλώσεις του Γ.Γ. Πληροφορικών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, κ. Δημόσθενη Αναγνωστόπουλου, στο Web Top Level Meeting 2020, που πραγματοποιήθηκε τον Μάιο του 2020, εν μέσω της πανδημίας COVID-19, δημιουργήθηκαν 15 χιλ. δίκτυα VPN και λειτούργησε η Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη, gov.gr (NAFTEMPORIKI.GR, 2020).

Επομένως, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα την περίοδο του COVID-19, μέσω των παρεμβάσεων που πραγματοποιήθηκαν αναπτύχθηκε ταχύτατα, με το 2020 να αποτελεί χρονιά σταθμός σε αυτήν την ανάπτυξη (ELEFTHEROSTYPOS.GR, 2021). Ειδικότερα, σύμφωνα με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το 2020 υλοποιήθηκαν πάνω από 90 εκατ. online συναλλαγές (δεν συμπεριλαμβάνονται οι υπεύθυνες δηλώσεις και οι εξουσιοδοτήσεις), ενώ το 2018 είχαν πραγματοποιηθεί 8.780.889 συναλλαγές και το 2019 34.688.318 συναλλαγές (ELEFTHEROSTYPOS.GR, 2021).

Στατιστικά χρήσης webservices/ έτος					
Τίτλος	2017	2018	2019	2020	Μεταβολή 2019-20 (%)
Αυθεντικοποίηση Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα τρίτου Φορέα (πρότυπο οAuth2.0)	29.174	4.494.413	29.116.044	54.185.731	86,10
Αναζήτηση/ Δέσμευση/ Επιστροφή e-Παραβόλου από Φορέα (3 webservices)	6.988	3.067.520	3.872.638	3.434.839	-11,30
Πληροφορίες Φορολογικού Μητρώου (Α.Α.Δ.Ε)	436	112.311	509.851	2.490.267	388,43
Στοιχεία Ταυτοτήτων	180.680	263.563	395.810	2.165.882	447,20
Επιβεβαίωση στοιχείων Φυσικού Προσώπου	32	80.346	112.327	6.348.161	5.551,50
Μητρώο Πολιτών	0	0	114	3.262.951	2.862.137,72
Υπόλοιπα Web Services	20.395	762.736	681.534	19.800.647	2.805,31
<b>Σύνολο/ έτος</b>	<b>237.705</b>	<b>8.780.889</b>	<b>34.688.318</b>	<b>91.688.364</b>	<b>164,32</b>

Πίνακας 2.1: Στατιστικά χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών – Έτη: 2017, 2018, 2019 & 2020 (Πηγή: <https://www.tovima.gr/2021/02/25/society/pano-apo-90-ekatommyria-ilektronikes-synallages-to-2020-oi-pio-dimofileis>)

Επίσης, το 2020, μέσω της αξιοποίησης του Κέντρου Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, καταγράφηκαν 37 εκατ. ανταλλαγές δεδομένων μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται να διαμεσολαβήσουν πολίτες, ενώ το 2019 είχαν πραγματοποιηθεί 5 εκατ. συναλλαγές (TOVIMA.GR, 2021).

Επίσης, το 2020, 265 φορείς της Κεντρικής και Γενικής Κυβέρνησης αξιοποίησαν την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη χρήση κωδικών Taxisnet, ενώ το 2019 χρησιμοποίησαν τους κωδικούς Taxisnet, μόνο 78 φορείς, που σημαίνει αύξηση κατά 240% (TOVIMA.GR, 2021).

## **2.3 Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΤΗΝ ΜΕΤΑ COVID-19 ΕΠΟΧΗ**

### **2.3.1 Η ΕΘΝΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Για την ενίσχυση της ψηφιακής στρατηγικής βασικό εργαλείο αποτελεί η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού, καθώς σε αυτήν αποτυπώνεται η στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα, στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού καταγράφονται οι απαραίτητες παρεμβάσεις σε κρατικές, τεχνολογικές υποδομές, στην εκπαίδευση του πληθυσμού για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων και οι παρεμβάσεις στις ενέργειες, που πραγματοποιεί η χώρα για την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας στην οικονομία και τη δημόσια διοίκηση (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023).

Την τρέχουσα περίοδο εφαρμόζεται η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», στην οποία έχουν ενταχθεί περισσότερα από 400 έργα, βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα, οριζόντια και τομεακά, μέσω των οποίων υλοποιείται η στρατηγική για τη ψηφιακή αναβάθμιση της Ελλάδας (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023). Συγκεκριμένα, στην «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025» έχουν ενταχθεί 475 έργα και κατά την παρούσα χρονική στιγμή είναι σε εξέλιξη 146 έργα (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023).

Η «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», περιλαμβάνει ένα σύνολο από κατευθυντήριες αρχές σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οι οποίες έχουν ως βάση τις αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης, που έχουν προκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τον ΟΟΣΑ, ψηφιακά ανεπτυγμένες χώρες, μελέτες που έχουν διενεργηθεί για τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα καθώς και τη στρατηγική που έχει ακολουθηθεί κατά προηγούμενα έτη. Ειδικότερα οι κύριες κατευθυντήριες αρχές της «Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», που είναι απαραίτητες για να υλοποιηθεί με επιτυχία ο ψηφιακός μετασχηματισμός, παρουσιάζονται στον ακόλουθα πίνακα (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023):

Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού
Αρχή «μόνον άπαξ»
Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών
Πολιτο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη
Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών
Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
Διευκόλυνση της διασυννοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη
Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
Απλούστευση Διαδικασιών

Πίνακας 2.2: Κύριες κατευθυντήριες αρχές ψηφιακού μετασχηματισμού (Πηγή: [https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital\\_strategy.pdf](https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf))

Ακόμη, οι Στρατηγικοί Άξονες Παρέμβασης της «Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025» είναι οι ακόλουθοι (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023):

- Συνδεσιμότητα: Το κράτος οφείλει να διασφαλίσει την εγκατάσταση δικτύων στο σύνολο της επικράτειας.
- Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες: Με τη σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως αναφέρθηκε, συγκεντρώνεται για πρώτη φορά, το μεγάλο μέρος των κρίσιμων δομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, που απαιτούνται για να παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και για επιτευχθεί με επιτυχία ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας.
- Ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες: Υπάλληλοι του δημοσίου είναι απαραίτητο να εκπαιδευτούν, ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες ψηφιακές ικανότητες. Επίσης, στην στρατηγική που ακολουθεί το Υπουργείο Ψηφιακής

Διακυβέρνησης πρέπει να προβλέπονται δράσεις σχετικά με προγράμματα για την απόκτηση και την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών.

- Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων: Οι επιχειρήσεις πρέπει να εφαρμόσουν και να υιοθετήσουν ψηφιακές τεχνολογίες, καθώς πλέον είναι κύριος παράγοντας για να διασφαλίσουν την επιβίωσή τους στην αγορά.
- Ψηφιακή καινοτομία: Εφαρμογή πολιτικής για την ανάπτυξη της ψηφιακής καινοτομίας π.χ. δράσεις για την υποστήριξη νεοφυών επιχειρήσεων, ενθάρρυνση της ανάπτυξης συμπράξεων μεταξύ φορέων (π.χ. νεοφυείς επιχειρήσεις, ερευνητικά ιδρύματα, θερμοκοιτίδες και επιταχυντές, κ.ά.) και δημιουργία Κόμβων Ψηφιακής Καινοτομίας.
- Αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογιών: Αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης, τεχνολογιών blockchain, κ.ά.

Επίσης, οι τομείς της οικονομίας στους οποίους επικεντρώνονται οι στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού στην «Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025» είναι οι εξής (DIGITALSTRATEGY.GOV.GR, 2023):

- Τομέας Οικονομικών.
- Ανάπτυξη & Καινοτομία.
- Εξωτερική Πολιτική.
- Παιδεία.
- Εργασία & Κοινωνικές Υποθέσεις.
- Υγεία & Αξιοπρεπής Διαβίωση.
- Περιβάλλον & Ενέργεια.
- Πολιτισμός.
- Αθλητισμός.
- Δικαιοσύνη.
- Τομέας Εσωτερικών & Δημόσιας Διοίκησης.
- Ψηφιακός Μετασχηματισμός Πόλεων & Κοινοτήτων.
- Μεταφορές & Υποδομές.
- Ναυτιλία & Νησιώτικη Πολιτική.
- Αγροτική Ανάπτυξη & Τρόφιμα.
- Τουρισμός.
- Μετανάστευση & Άσυλο.



### **2.3.2 ΠΡΟΣΦΑΤΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Η προσπάθεια για την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνεχίζεται με αμείωτο ενδιαφέρον καθώς έχει πλέον γίνει κατανοητό, ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να λειτουργήσει ως κεντρικός μοχλός για να αναμορφωθεί η Δημόσια Διοίκηση και ως κινητήρια δύναμη για την οικονομική ανάπτυξη.

Ακολουθεί παρουσίαση σημαντικών δράσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που έχουν πραγματοποιηθεί πρόσφατα στην Ελλάδα, που έχουν στόχο τη διευκόλυνση των πολιτών ως προς τη σχέση με φορείς του δημοσίου και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας.

-Εφαρμογή MyHealth – Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς: Η δημιουργία του Ψηφιακού Φακέλου Ασθενούς εντάσσεται στις πρωτοβουλίες για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών στον τομέα της υγείας, όπως η άυλη συνταγογράφηση, τα ψηφιακά ραντεβού για γιατρό, η επιχείρηση «Ελευθερία» για τον εμβολιασμό κατά του Covid-19, την έκδοση ψηφιακού πιστοποιητικού εμβολιασμού για Covid. Ειδικότερα μέσω του MyHealth οι πολίτες έχουν πρόσβαση στο ιατρικό ιστορικό τους και μπορούν να εκδώσουν βεβαιώσεις νοσηλείας καθώς και τα αποτελέσματα ιατρικών εξετάσεων (MYHEALTH.GOV.GR, 2023). Επίσης, από τον Φεβρουάριο 2023 ξεκίνησε η λειτουργία του MyHealth App μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν εύκολα από το κινητό τους να δουν και να εκδώσουν βεβαιώσεις νοσηλείας και τα αποτελέσματα εργαστηριακών εξετάσεων, να διαχειριστούν πληροφορίες σχετικά με ιατρικά παραπεμπτικά και ψηφιακά ραντεβού στον προσωπικό ιατρό (KATHIMERINI.GR, 2023).

- Ηλεκτρονικό βιβλιάριο υγείας παιδιού: Αποτελεί μία από τις σημαντικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας στον κρίσιμο τομέα της υγείας. Συγκεκριμένα, μέχρι πρόσφατα η αναπτυξιακή πρόοδος του παιδιού από τη γέννησή του καταγραφόταν σε χάρτινα βιβλιάρια, με χειρόγραφες καταχωρήσεις από τον παιδίατρο που το παρακολουθούσε. Πλέον το βιβλιάριο υγείας ψηφιοποιείται και η όλη διαδικασία γίνεται από τον

παιδιάτρο ηλεκτρονικά μέσα από το σύστημα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και οι γονείς μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο Ηλεκτρονικό Βιβλιάριο Υγείας του παιδιού τους, επιλέγοντας την ενότητα «Παιδιατρικό Ιστορικό» του Ατομικού Ηλεκτρονικού Φάκελου Υγείας (ΑΗΦΥ) και κάνοντας χρήση των κωδικών τους στο Taxisnet (GOV.GR, 2023). Συγκεκριμένα στο παιδιατρικό ιστορικό υπάρχουν καταχωρημένα από τους ιατρούς, τα δεδομένα υγείας ενός παιδιού για κάθε ηλικιακή περίοδο καθώς και οι εμβολιασμοί. Επομένως οι γονείς πλέον δεν θα έχουν άγχος για το τι θα γίνει αν χαθεί το βιβλιάριο υγείας του παιδιού τους, αφού πλέον όλα οι πληροφορίες για την υγεία του, υπάρχουν ψηφιακά (NEWSIT.GR, 2022).

- Μητρώο Εμβολιασμού Παιδιών και Εφήβων: Μέχρι σήμερα, η οργάνωση του εμβολιασμού των παιδιών γινόταν αποκλειστικά με προφορική συνεννόηση μεταξύ γιατρού και γονέων και απλά καταγραφόταν στο έντυπο βιβλιάριο υγείας η ημερομηνία εμβολιασμού (NEWSIT.GR, 2022). Μέσω της συγκεκριμένης πρακτικής είναι σαφές ότι η χώρα δεν διέθετε δεδομένα για τον αριθμό των παιδιών που έχουν κάνει τα απαραίτητα εμβόλια. Με το Μητρώο Εμβολιασμού Παιδιών και Εφήβων στην Ελλάδα λειτουργεί για πρώτη φορά ένα πλήρες σύστημα μέσω του οποίου οργανώνονται οι βασικοί παιδιατρικοί εμβολιασμοί, που συμβάλλει στη βελτίωση της διαδικασίας του εμβολιασμού, αφού πλέον καταγράφονται ηλεκτρονικά οι εμβολιασμοί για όλα τα νοσήματα. Συγκεκριμένα, οι γονείς ενημερώνονται για το πότε πρέπει το παιδί τους να εμβολιαστεί, σύμφωνα με το Εθνικό Πρόγραμμα Εμβολιασμού για Παιδιά και Εφήβους, ενώ παιδιάτροι και γονείς έχουν πρόσβαση στο ιστορικό εμβολιασμών. Επίσης, μέσα από το Μητρώο Εμβολιασμού Παιδιών και Εφήβων οι παιδιάτροι μπορούν εύκολα να πιστοποιούν για το ποιες ασθένειες έχει εμβολιαστεί ένα παιδί, πότε αλλά και ποιος ιατρός έκανε τον εμβολιασμό. Η νέα διαδικασία που πλέον θα ακολουθείται έχει ως εξής: ο παιδιάτρος εκδίδει μέσω της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης τη συνταγή για κάθε εμβόλιο και στη συνέχεια οι γονείς εκτελούν τη συνταγή στο φαρμακείο. Όταν διενεργείται ο εμβολιασμός, ο παιδιάτρος καταχωρεί την πράξη στο Μητρώο και αυτόματα γίνεται ο προγραμματισμός για τυχόν επόμενες δόσεις, ενώ οι γονείς λαμβάνουν ενημερώσεις μέσω SMS και e-mail (E-PRESCRIPTION.GR, 2023).

-Ατομικό Δελτίο Υγείας Μαθητή: Για την εγγραφή ενός παιδιού στο σχολείο οι γονείς έπρεπε να προσκομίσουν μεταξύ των εγγράφων και το Δελτίο Υγείας του παιδιού. Πλέον, η διαδικασία έκδοσης του Δελτίου Υγείας παιδιού ψηφιοποιείται, υπηρεσία που διευκολύνει γονείς και παιδίατρος. Συγκεκριμένα, ο παιδίατρος απλά καταχωρεί τον ΑΜΚΑ του παιδιού και συμπληρώνει τη φόρμα, ενώ αν κρίνει αναγκαίο μπορεί να αιτηθεί να υπάρξει γνωμάτευση και από γιατρό άλλης ειδικότητας.

-Ατομικός λογαριασμός επικουρικής ασφάλισης (myTEKA): Το myTEKA είναι η νέα εφαρμογή του Ταμείου Επικουρικής Κεφαλαιοποιητικής Ασφάλισης (TEKA) μέσω της οποίας οι νέοι ασφαλισμένοι μπορούν να δουν τον ατομικό τους λογαριασμό. Συγκεκριμένα, πρόκειται για μία καινοτόμο εφαρμογή που παρέχει στους νέους ασφαλισμένους εξατομικευμένη πληροφόρηση, αφού εύκολα μπορεί να εισέλθουν στην εφαρμογή με τη χρήση των κωδικών Taxisnet και να ενημερωθούν για τις εισφορές που έχουν καταβάλει, τις εισφορές που έχει καταβάλει ο εργοδότης τους και τις αποδόσεις των εισφορών τους (GOV.GR, 2023).

-Εφαρμογή MyAuto: Το MyAuto, η νέα υπηρεσία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών που άρχισε να λειτουργεί στα τέλη Αυγούστου 2022 και παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να έχει εύκολα πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο, σε πληροφορίες σχετικά με το όχημά του (Παπαλάμπρος, 2022). Συγκεκριμένα, μέσω της υπηρεσίας MyAuto οι πολίτες μπορούν με τη χρήση των προσωπικών κωδικών τους στο Taxisnet, να αναζητήσουν τις πληροφορίες που διαθέτει η Δημόσια διοίκηση για το όχημά τους, όπως: τα στοιχεία της άδειας κυκλοφορίας, στοιχεία για την πληρωμή των τελών κυκλοφορίας, τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου (ΚΤΕΟ) καθώς και την ημερομηνία διενέργειας του επόμενου ελέγχου και στοιχεία ασφάλισης (MYAUTO, 2023). Ουσιαστικά το MyAuto αποτελεί τον ηλεκτρονικό φάκελο αυτοκινήτου.

-Μητρώο Υποδομών και Φορέων Αγοράς: Τον Μάιο του 2022 τέθηκε σε λειτουργία η διαδικτυακή πλατφόρμα του Μητρώου Υποδομών και Φορέων Αγοράς Ηλεκτροκίνησης (Μ.Υ.Φ.Α.Η.), [electrokinisi.yme.gov.gr](http://electrokinisi.yme.gov.gr), μέσω της οποίας οι φορείς της αγοράς ηλεκτροκίνησης προβαίνουν σε εγγραφή στο Μητρώο και τους αποδίδεται μοναδικός κωδικός ταυτοποίησης (TAXHEAVEN.GR, 2022).

-Εφαρμογή reCharge: Από τις 6 Φεβρουαρίου 2023 λειτουργεί η εφαρμογή κινητών συσκευών (για Android και iOS) reCharge για την ηλεκτροκίνηση στην Ελλάδα, που διευκολύνει σημαντικά τους οδηγούς ηλεκτρικών οχημάτων καθώς τους παρέχει πρόσβαση σε έναν διαδραστικό χάρτη, μέσω του οποίου μπορούν να ενημερωθούν σε πραγματικό χρόνο για τα προσβάσιμα σημεία φόρτισης που είναι διασυνδεδεμένα με το Μητρώο Υποδομών και Φορέων Αγοράς Ηλεκτροκίνησης (ΜΥΦΑΗ) (ACCI.GR, 2023).

-Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας: Από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου του 2022 τέθηκε σε εφαρμογή η Ψηφιακή κάρτα εργασίας σε τράπεζες και super market που απασχολούν περισσότερους από 250 εργαζόμενους (PSIFIAKIKARTA.GOV.GR, 2023). Πρόκειται για ένα πρωτοποριακό εργαλείο μέσω του οποίου πραγματοποιείται η καταγραφή με ακρίβεια και σε πραγματικό χρόνο των ωρών εργασίας των μισθωτών, που συμβάλλει στην καταπολέμηση των φαινομένων αδήλωτης και υποδηλωμένης εργασίας και απλήρωτων υπερωριών (YPERGASIAS.GOV.GR, 2023). Συγκεκριμένα, μέσω της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας, ενημερώνεται αυτόματα το σύστημα ΕΡΓΑΝΗ ΙΙ, σε πραγματικό χρόνο για το ωράριο εργασίας κάθε εργαζόμενου (PSIFIAKIKARTA.GOV.GR, 2023). Επίσης, από τον Φεβρουάριο του 2023 η Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας έχει τεθεί σε εφαρμογή σε ασφαλιστικές εταιρείες και εταιρείες security και επεκτάθηκε τον Μάρτιο του 2023 σε ΔΕΚΟ κοινής ωφέλειας, ενώ στα σχέδια είναι η ένταξη των υπολοίπων ΔΕΚΟ, της βιομηχανίας, του τουρισμού και της εστίασης.

-Εφαρμογή myPhoto: Μέσω της εφαρμογής myPhoto που υπάρχει στο gov.gr μπορούν οι πολίτες να διαχειριστούν τα ψηφιακά αρχεία της φωτογραφίας του και της υπογραφής του, όπως αυτά έχουν μεταμορφωθεί από επαγγελματία φωτογράφο. Βασική προϋπόθεση είναι η λήψη ενός κλειδαρίθμου, μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), αφού έχουν επισκεφθεί έναν επαγγελματία φωτογράφο (GOV.GR, 2023). Επίσης, ο κλειδαρίθμος παρέχεται και σε μορφή Κωδικού Άμεσης Απόκρισης (QR Code). Τα αρχεία της φωτογραφίας και της υπογραφής οι πολίτες μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν σε ηλεκτρονικές εφαρμογές και

υπηρεσίες φορέων του δημοσίου για να διεκπεραιώσουν υποθέσεις τους (GOV.GR, 2023).

-Εφαρμογή Gov.gr Wallet: Το Gov.gr Wallet ξεκίνησε να λειτουργεί από τις 27 Ιουλίου 2022 (INSURANCEMARKET.GR, 2023). Πρόκειται για το πρώτο ψηφιακό πορτοφόλι, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες να δημιουργήσουν, να αποθηκεύσουν και να ελέγξουν τα ψηφιακά τους έγγραφα, όπως την αστυνομική τους ταυτότητα, το δίπλωμα οδήγησης και τις ψηφιακές κάρτες αναπηρίας (WALLET.GOV.GR, 2023). Τα ψηφιακά δελτία ταυτότητας και η άδεια οδήγησης είναι ψηφιακά έγγραφα που μπορούν οι πολίτες να εκδώσουν μέσω του gov.gr και μπορούν να χρησιμοποιηθούν νόμιμα εντός της Ελληνικής επικράτειας, αλλά δεν είναι διεθνή ταξιδιωτικά έγγραφα (NEWMONEY.GR, 2023).

## **2.4 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Εστιάζοντας στα δεδομένα που αναφέρθηκαν για τις παρεμβάσεις που έχουν γίνει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια της κρίσης του κορωνοϊού COVID-19 αλλά και των νέων υπηρεσιών που έχουν αναπτυχθεί στην μετά COVID-19 εποχή, ακολουθεί ανάλυση SWOT με σκοπό την παρουσίαση των δυνατών σημείων και των σημαντικών αδυναμιών της αλλά και από την εξέταση του εξωτερικού περιβάλλοντος των ευκαιριών που αναδύονται, που η αξιοποίηση τους θα συμβάλει στον εκσυγχρονισμό της Δημοσίας Διοίκησης και στη βελτίωση της θέσης της Ελλάδας στην Ευρώπη καθώς και σοβαρών απειλών/ προκλήσεων που απαιτείται να εξετασθούν ώστε μέσω των κατάλληλων δράσεων να ξεπεραστούν για να μην αποτελέσουν φραγμό σε παρεμβάσεις βελτίωσης της απόδοσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα:

### Δυνατά σημεία:

- Η σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της Εθνικής Ψηφιακής πολιτικής.
- Υλοποίηση σημαντικών έργων πληροφορικής και εισαγωγή νέων ψηφιακών υπηρεσιών, όπως αναφέρθηκε, σε πολλούς τομείς του δημοσίου.

- Λειτουργία Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, gov.gr. Η λειτουργία της ξεκίνησε στις 26 Μαρτίου 2020 και σε αυτήν υπήρχαν συγκεντρωμένες περισσότερες από 500 ψηφιακές υπηρεσίες από 15 υπουργεία, 39 οργανισμούς και φορείς και 4 ανεξάρτητες αρχές (EKT.GR, 2020). Μέσα στο 2020 μέσω του gov.gr είχαν πραγματοποιηθεί περισσότερες από 94 εκατ. συναλλαγές (SECDIGITAL.GOV.GR, 2021). Ακόμη, το 2022 το gov.gr παρείχε 1.370 ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ στα δύο πρώτα χρόνια λειτουργίας του 7.936.034 πολίτες το είχαν χρησιμοποιήσει για να εκδώσουν ένα τουλάχιστον έγγραφο ή για υποβάλλουν μια ηλεκτρονική δήλωση (SECDIGITAL.GOV.GR, 2021). Εν έτη 2023 το gov.gr παρέχει 1572 υπηρεσίες και σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν στην εκδήλωση που διοργάνωσε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τη συμπλήρωση τριών (3) ετών από τη λειτουργία του, το 60% της χρήσης του gov.gr γίνεται μέσω κινητών τηλεφώνων και tablets, ενώ περισσότεροι από 8 εκατ. το έχουν χρησιμοποιήσει (Γεωργιοπούλου, 2023).
- Κατάρτιση της Βίβλου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Εφαρμογή Εθνικής Στρατηγικής Κυβερνοασφάλειας, που έχει σχεδιαστεί στα Ευρωπαϊκά πρότυπα. Την Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας καταρτίζει η Γενική Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας η οποία υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (MINDIGITAL.GR, 2023).
- Λειτουργία Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Ικανοτήτων. Πρόκειται για πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που αφορά τη συγκέντρωση εκπαιδευτικού περιεχόμενου, σε έναν ιστότοπο, με στόχο να μπορούν οι πολίτες να αναπτύξουν ψηφιακές δεξιότητες (NATIONALDIGITALACADEMY.GOV.GR, 2023). Συγκεκριμένα, στην Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων οι πολίτες μπορούν να εντοπίσουν μαθήματα, που καλύπτουν τις ανάγκες του, ενώ η παρακολούθηση των μαθημάτων είναι δωρεάν (NATIONALDIGITALACADEMY.GOV.GR, 2023). Σήμερα μέσω της Ψηφιακής Ακαδημίας Πολιτών ένας ενδιαφερόμενος πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση σε 323 μαθήματα, ενώ η Ακαδημία συνεργάζεται με 40 παρόχους, μεταξύ των οποίων υπάρχουν Πανεπιστήμια όπως το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, το

- Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, το Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, το Πανεπιστήμιο Πατρών, κ.ά., τράπεζες όπως η Alpha Bank, η Eurobank, κ.ά. (NATIONALDIGITALACADEMY.GOV.GR, 2023).
- Προαγωγή της διαφάνειας στη Δημόσια Διοίκηση, αφού η πρόσβαση είναι ελεύθερη σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
  - Διευκόλυνση των εργασιών των οργανισμών και των φορέων του δημοσίου, αφού μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών απαλλάσσονται από μεγάλο φόρτο εργασίας.
  - Παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης προς πολίτες και επιχειρήσεις και μείωση της εξάρτησής τους από τους υπαλλήλους του δημοσίου (Tsourela *et al.*, 2020).
  - Εξοικονόμηση σημαντικού κόστους στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς απαιτείται λιγότερο προσωπικό, άρα εξοικονομείται ακριβό εργατικό κόστος, είναι χαμηλότερη η κατανάλωση γραφικής ύλης, κ.ά. (Tsourela *et al.*, 2020).
  - Χτίσιμο «Κοινωνίας της γνώσης», αφού οι δημόσιοι υπάλληλοι αποκτούν γνώσεις για το χειρισμό νέων τεχνολογιών και οι πολίτες μέσα από τη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποκτούν μεγαλύτερη εξοικείωση με το ψηφιακό περιβάλλον και βελτιώνουν τις δεξιότητές τους.
  - Σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα τα τελευταία τρία χρόνια λόγω της λειτουργίας του gov.gr από τον Μάρτιο του 2020, που αυτό θα επιφέρει €1,5 δις. κέρδος για την επόμενη 5ετία

#### Αδύναμα σημεία:

- Απαιτήση πολλαπλών δικαιολογητικών και εμπλοκή πολλών υπηρεσιών.
- Προβλήματα στη διαχείριση προσωπικού. Δημόσιοι υπάλληλοι μεγαλύτερης ηλικίας αντιδρούν στις αλλαγές, δεν διαθέτουν ιδιαίτερες γνώσεις χειρισμού Η/Υ και το σοβαρότερο δεν επιθυμούν να συμμετέχουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα για να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες (Tsourela *et al.*, 2020).
- Δημιουργία κενού ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση, που σημαίνει ότι καθυστερούν να υλοποιηθούν τα έργα που έχουν σχεδιαστεί (Σπινέλλης *κ συν.*, 2021).
- Έλλειψη σύγχρονων υποδομών, ενώ υπάρχει ανάγκη για την υλοποίηση υποδομών «αποκατάστασης» (disaster recovery) (NAFTEMPORIKI.GR, 2020).

- Απουσία αρχιτεκτονικής λογισμικού υψηλού επιπέδου (Σπινέλλης κ συν., 2021). Γενικότερα, απαιτείται η απόκτηση σύγχρονου λογισμικού. Μάλιστα σημαντική αδυναμία της Ελλάδας είναι ότι βρίσκεται στη «Λίστα 301», που περιλαμβάνει τις χώρες που κάνουν χρήση παράνομου ή «ληγμένου» λογισμικού (NAFTEMPORIKI.GR, 2020).

#### Ευκαιρίες:

- Διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό εξειδικευμένο στην πληροφορική που μπορεί να αξιοποιηθεί στον δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα μπορεί να αξιοποιηθούν Έλληνες επιστήμονες που λόγω της οικονομικής κρίσης των προηγούμενων ετών είχαν μεταναστεύσει και έχουν αποκτήσει εμπειρίες και βιώματα σχετικά με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών (Σπινέλλης κ συν., 2021).
- Συγχρηματοδότηση από την ΕΕ των δράσεων για την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Χαρακτηριστικά σημαντική είναι η συμβολή για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας τα κονδύλια από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της ΕΕ (Ηγουμενίδη, 2021). Για παράδειγμα το 2021 από το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας η Ελλάδα να αξιοποίησε το 23,3% των διαθέσιμων πόρων σε στόχους ψηφιακής μετάβασης (Μανάλης & Ματσαγγάνης, 2022).
- Αξιοκρατία στην πρόσληψη δημόσιων υπαλλήλων, αφού οι προσλήψεις διενεργούνται μέσω διαγωνισμών του ΑΣΕΠ (Σπινέλλης κ συν., 2021).
- Σύμφωνα με στοιχεία του GSMA (Global Mobile Engagement Index) είναι ραγδαία η ανάπτυξη της χρήσης έξυπνων κινητών στην Ελλάδα (NEWMONEY.GR, 2022).
- Ανάγκη στην Ελλάδα να ληφθούν διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις σε όλους της τομείς της οικονομίας (Σπινέλλης κ συν., 2021).
- Αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών όπως π.χ. Τεχνολογίες Νέφους, Τεχνητή Νοημοσύνη, κ.ά.
- Τεχνογνωσία από άλλες χώρες της ΕΕ, π.χ. από την Εσθονία, όπου το 99% των υπηρεσιών του δημοσίου, παρέχονται ηλεκτρονικά (Νικηφοράκης, 2020).
- Ανάπτυξη δικτύου 5G (Σπινέλλης κ συν., 2021). Το 5G είναι η 5η γενιά δικτύων κινητής τηλεφωνίας, το κύριο πλεονέκτημα του είναι οι ταχύτητες έως 20 Gbps, που σημαίνει 600 φορές περισσότερο από τη μέση



σύνδεση 4G και αποτελεί βασική προϋπόθεση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας, αφού έχει τη δυνατότητα απόκρισης σε μηδενικούς χρόνους και παρέχει αξιόπιστη σύνδεση για δισεκατομμύρια συσκευές (CYTA.COM, 2022).

- Συνέργεια μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Για παράδειγμα τον περασμένο Ιούνιο το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης υπέγραψε Σύμβαση Σύμπραξης με τον Όμιλο ΟΤΕ για την υλοποίηση του έργου «Υποδομές Υπερυψηλής Ευρυζωνικότητας Ultra – Fast Broadband», το οποίο θα ευνοήσει την αποκέντρωση, την ανάπτυξη των τοπικών επιχειρήσεων και να δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας
- Μέσω της υιοθέτησης Στρατηγικού Σχεδίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται σοβαρή προσπάθεια να αντιμετωπισθούν φαινόμενα διαπλοκής που έπλητταν τη Δημόσια Διοίκηση.
- Εκπαίδευση των υπαλλήλων του δημοσίου ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες. Μάλιστα το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) είναι ο βασικός αρωγός αυτής της προσπάθειας.

#### Απειλές:

- Σύνθετο και ασταθές νομοθετικό πλαίσιο (Σπινέλλης κ συν., 2021). Είναι χαρακτηριστικό ότι στην Ελλάδα είναι συχνές οι αλλαγές σε νόμους και κανόνες.
- Υψηλή γραφειοκρατία. Παρά το γεγονός ότι το gov.gr έχει συμβάλει όπως αναφέρθηκε να μειωθεί σημαντικά η γραφειοκρατία την τελευταία τριετία, οι καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση ορισμένων συναλλαγών είναι μεγάλες και απαιτείται ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών και η ανάπτυξη ψηφιακών εφαρμογών, ώστε να μην ταλαιπωρούνται οι πολίτες και παρεμποδίζονται επιχειρηματικά εγχειρήματα.
- Χρονοβόρες διαδικασίες προμηθειών με συνέπεια να καθυστερεί η υλοποίηση έργων (Σπινέλλης κ συν., 2021).
- Συνεργασία με αναποτελεσματικούς προμηθευτές πληροφοριακών συστημάτων.

- Ραγδαίες εξελίξεις στην τεχνολογία που μπορεί να απαξιώσουν τις τεχνολογικές υποδομές των δημόσιων υπηρεσιών, που αναγκαστικά θα πρέπει να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν για μεγάλο διάστημα, αφού πρόκειται για μεγάλη επένδυση.
- Οικονομική κατάσταση της χώρας π.χ. σε περίπτωση που δεν σημειώνεται ανάπτυξη ή υπάρξει οικονομική κρίση, θα μειωθεί η δαπάνη για την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Απουσία συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση, λόγω των αλλαγών κυβερνήσεων που έχει ως επακόλουθο την αλλαγή προσώπων (υπουργών, γενικών γραμματέων, διευθυντών κ.ά.) με συνέπεια τη μη ολοκλήρωση προγραμματισμένων έργων και τον σχεδιασμό νέων, που σημαίνει ότι σπαταλούνται πόροι, καθυστερούν ή ακόμη και εγκαταλείπονται έργα (Σπινέλλης κ συν., 2018).
- Κίνδυνοι ασφάλειας δεδομένων. Σύμφωνα με μελέτες, η ανάγκη για την οργάνωση και χρήση ψηφιακών υπηρεσιών την περίοδο της πανδημίας COVID-19 είχε ως αποτέλεσμα να αυξηθούν οι διασυνδέσεις αφού είχε επιβληθεί η εξ' αποστάσεως εργασία και η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, ενώ αναπτύχθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν για πρώτη φορά στην Ελλάδα εκτεταμένες ψηφιακές εφαρμογές στο δημόσιο, σε τράπεζες και επιχειρήσεις, και να δοθεί η ευκαιρία σε κακόβουλους χρήστες να προβούν σε επιθέσεις προκαλώντας σημαντικά προβλήματα (Μόσχου, 2021). Για παράδειγμα στις 17 Ιανουαρίου 2020, υπήρξε κυβερνοεπίθεση μαζική σε ιστότοπους της Βουλής, της ΕΥΠ, του Υπουργείου Εξωτερικών, του Υπουργείου Οικονομικών και του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Πανταζής, 2020). Μάλιστα όσο αυξάνονται οι κυβερνοεπιθέσεις τόσο αυξάνεται και το κόστος για την ανάληψη μέτρων προστασίας. Στις πρόσφατες εξελίξεις περιλαμβάνεται η ανακοίνωση από την Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών (ΕΥΠ) σχετικά με την απόκτηση ενός νέου υπερσύγχρονου εργαλείου για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και του θα παρέχει προστασία στο κράτος από τις κυβερνοεπιθέσεις, το οποίο θα τεθεί σε λειτουργία στις 24 Ιουλίου 2023 (PARALLAXIMAG.GR, 2023).
- Ψηφιακό χάσμα. Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα που εκπόνησε το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών το 9% των πολιτών στην Ελλάδα δεν χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο, ενώ δήλωσε ως κυριότερες αιτίες την έλλειψη

ενδιαφέροντος και χρησιμότητας του διαδικτύου (63%) και την έλλειψη γνώσης και εξοικείωσης ή φόβου με την τεχνολογία (27%) (KATHIMERINI.GR, 2023).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3- ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ**

### **3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Ο σκοπός της παρούσας είναι η διερεύνηση του επιπέδου ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των νέων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι τα ακόλουθα:

- Πόσοι, ποιοι και γιατί έχουν χρησιμοποιήσει ψηφιακές υπηρεσίες;
- Πως αξιολογούν την εξυπηρέτηση που έλαβαν;
- Ποιες ψηφιακές υπηρεσίες τους ενδιαφέρουν περισσότερο;
- Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν στη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;
- Όσοι δεν έχουν εμπειρία από χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για ποιον λόγο δεν τις έχουν χρησιμοποιήσει;
- Από που έλαβαν ενημέρωση για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έχουν χρησιμοποιήσει;

### **3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ & ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

Η μέθοδος που εφαρμόστηκε είναι η ποσοτική μέθοδος τύπου δημοσκόπησης με εργαλείο ένα δομημένο ερωτηματολόγιο που περιλαμβάνει 22 ερωτήσεις. Προτιμήθηκε το ερωτηματολόγιο να είναι μικρό σε έκταση, ώστε να μην κουράσει τους συμμετέχοντες και να δώσουν απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις. Επίσης, ως προς τον τύπο των ερωτήσεων προτιμήθηκε η χρήση κλειστών ερωτήσεων, δηλαδή να παρέχονται στους ερωτώμενους επιλογές ερωτήσεων, τόσο για να διευκολυνθούν στο να απαντήσουν, όσο και για να είναι πιο εύκολη η επεξεργασία των δεδομένων. Επίσης, στο ερωτηματολόγιο επιλέχθηκε να συνοδεύεται από εισαγωγική επιστολή, μέσω της οποίας παρέχεται στους συμμετέχοντες ενημέρωση σχετικά με τον σκοπό της έρευνας και ότι τηρείται το απόρρητο των απαντήσεων.

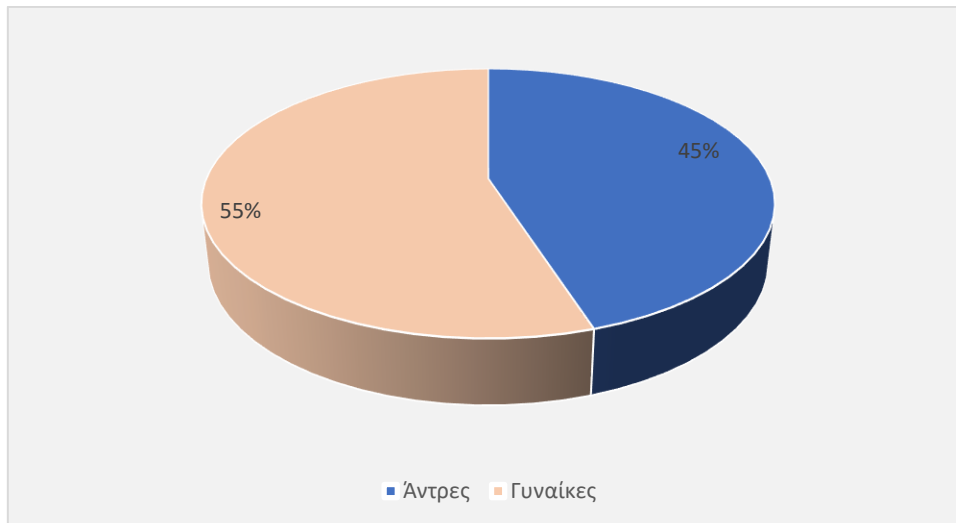
Αναφορικά με τη μέθοδο δειγματοληψίας πρόκειται για στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Καταρχάς ο πληθυσμός είναι πολίτες της Ελλάδας και ως δείγμα (από το σύνολο του πληθυσμού επιλογή αναλογικά ενός μικρού αριθμού στοιχείων) επιλέχθηκαν 100 άτομα (αποτελούν υποομάδα του πληθυσμού), κάτοικοι του νομού Αττικής, που η ηλικία τους είναι άνω των 18 ετών. Επομένως πρόκειται και περιοριστική δειγματοληψία. Επίσης, τα μέλη του δείγματος επιλέχθηκαν τυχαία, δηλαδή δεν υπήρξε περιορισμός σε ότι αφορά: φύλο, οικογενειακή κατάσταση, επάγγελμα, μορφωτικό επίπεδο, εισόδημα.

Όσον αφορά τη μέθοδο προσέγγισης των συμμετεχόντων επιλέχθηκε συνδυασμός ηλεκτρονικής και προσωπικής μεθόδου κι αυτό προκειμένου να διασφαλιστεί ο αριθμός του δείγματος, που είχε καθοριστεί και ότι η έρευνα θα διεξαχθεί εντός των χρονικών πλαισίων που είχαν οριστεί. Συγκεκριμένα, η έρευνα πραγματοποιήθηκε το διάστημα 5 Μαΐου 2023 – 26 Μαΐου. Επίσης, η ηλεκτρονική μέθοδος, δηλαδή η αποστολή του ερωτηματολογίου με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, επιλέχθηκε για τον λόγο ότι παρέχει τη δυνατότητα να διανεμηθεί το ερωτηματικό γρήγορα και με χαμηλό κόστος, ενώ η προσωπική μέθοδος, παρείχε ως κύριο πλεονέκτημα ότι μέσω της προσωπικής επαφής με τους συμμετέχοντες, υπήρχε η ευχέρεια να τους δοθούν διευκρινήσεις σε θέματα που τους προβληματίσαν.

Σχετικά με τη μέθοδο ανάλυσης των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε στατιστική μέθοδος και πιο συγκεκριμένα το Πρόγραμμα SPSS, που είναι από τα πιο εύχρηστα και διαδεδομένα προγράμματα και το οποίο έχει απλοποιήσει σημαντικά την πολύπλοκη διαδικασία ανάλυσης δεδομένων και παρέχει την ευχέρεια παρουσίασης συχνοτήτων (για κατηγορικές και ποιοτικές μεταβλητές) και μέσους όρους και τυπικές αποκλίσεις (για αριθμητικές μεταβλητές).

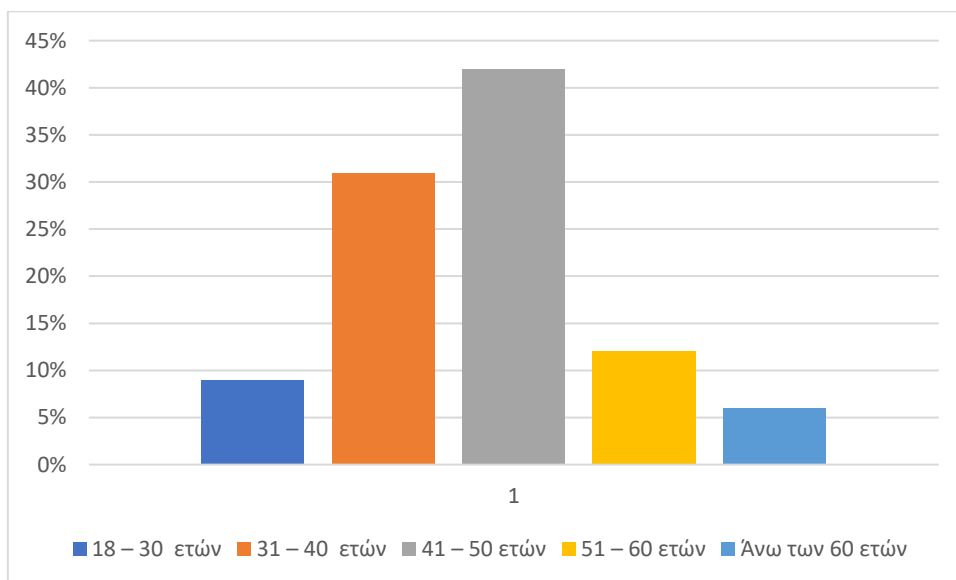
### **3.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας ξεκινά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Συγκεκριμένα, στην έρευνα συμμετείχαν 100 άτομα. Όσον αφορά το φύλο τους το 55% των συμμετεχόντων είναι γυναίκες και 45% άντρες.



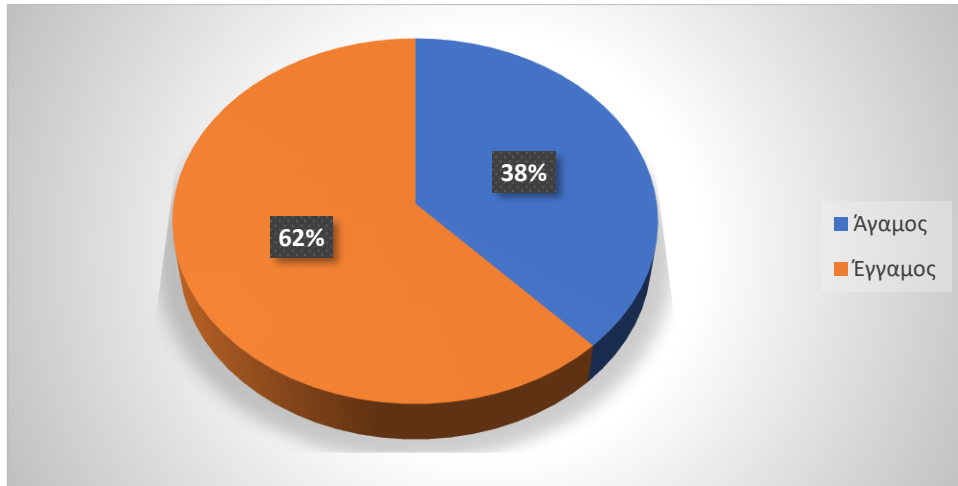
Γράφημα 3.1: Φύλο

Σε ότι αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων, το 9% δηλώνει ότι είναι 18- 30 ετών, το 31% είναι από 31-40 ετών, το 42% είναι από 41-50 ετών, το 12% είναι από 51 – 60 ετών και το 6% είναι πάνω από 60 ετών.



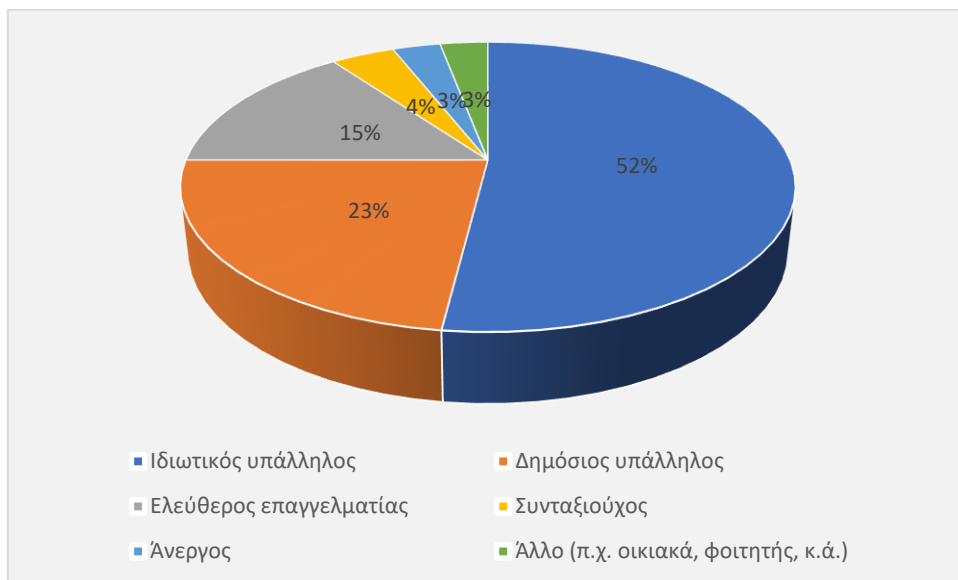
Γράφημα 3.2: Ηλικία

Στην ερώτηση για την οικογενειακή κατάσταση το 38% των ερωτώμενων δηλώνουν άγαμοι και το 62% έγγαμοι.



Γράφημα 3.3: Οικογενειακή κατάσταση

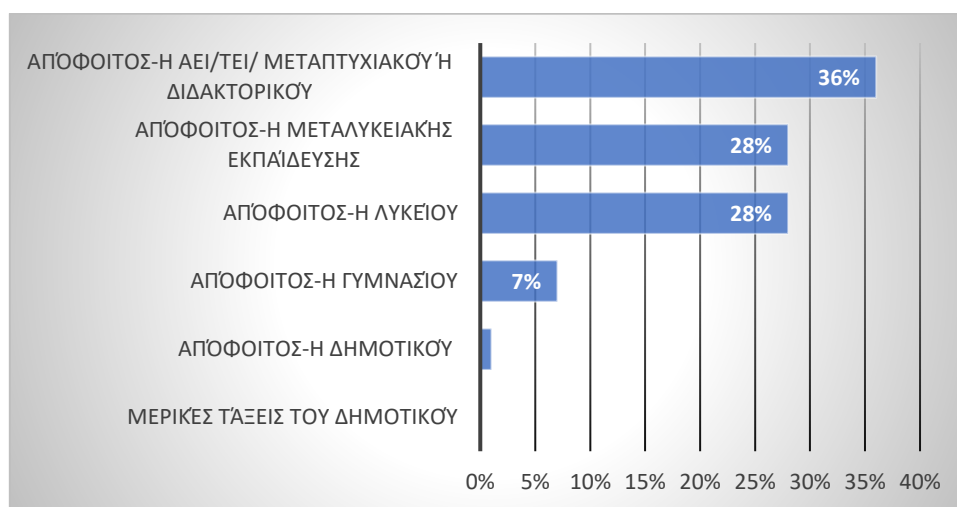
Σχετικά με το επάγγελμα των συμμετεχόντων το 52% δηλώνει ότι είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 23% δημόσιοι υπάλληλοι, το 15% ελεύθεροι επαγγελματίες, το 4% συνταξιούχοι, το 3% είναι άνεργοι και ένα ακόμη 3% επιλέγει την απάντηση «Άλλο (οικιακά, φοιτητής, κ.ά.).



Γράφημα 3.4: Επάγγελμα

Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, 7% δηλώνουν απόφοιτοι Γυμνασίου, 28% Απόφοιτοι Λυκείου, ένα ακόμη 28% Απόφοιτοι Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης, 36% Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ/Κάτοχοι

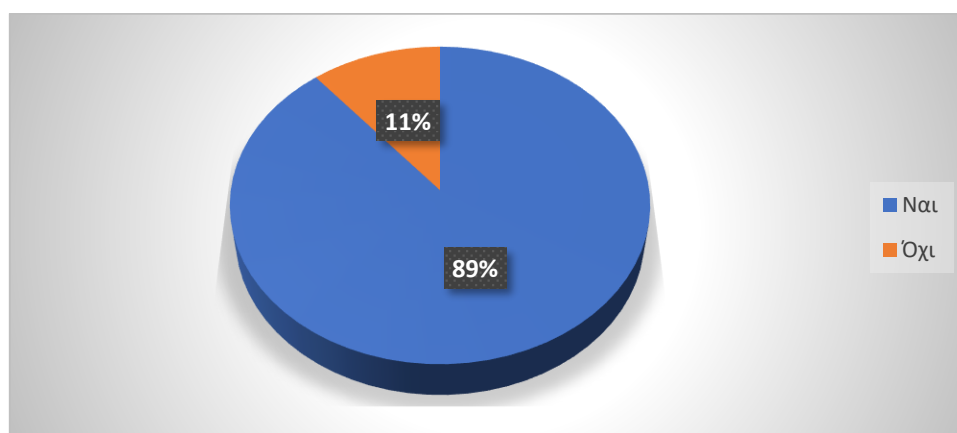
Μεταπτυχιακού ή και Διδακτορικού, ενώ μόνο 1% είναι το ποσοστό των Απόφοιτων Δημοτικού και κανείς δεν επέλεξε την απάντηση «Μερικές τάξεις του Δημοτικού».



Γράφημα 3.5: Εκπαιδευτικό υπόβαθρο

Αξιοσημείωτο είναι ότι το 1% των συμμετεχόντων που δηλώνει ότι είναι Απόφοιτοι Δημοτικού προέρχεται από το 4% αυτών, που δηλώνουν συνταξιούχοι και ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60 ετών.

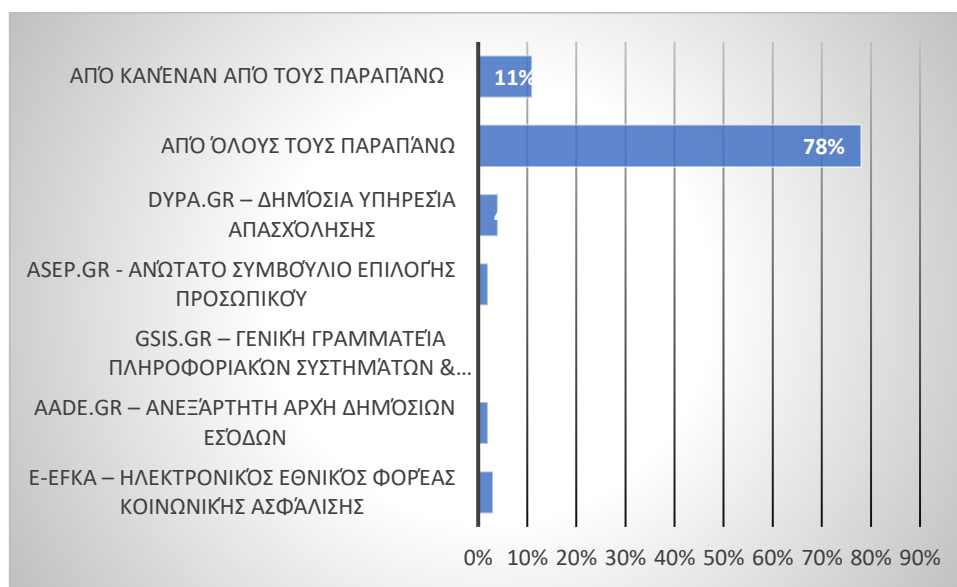
Επίσης, στην ερώτηση αν οι συμμετέχοντες στην έρευνα χρησιμοποιούν την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη gov.gr για τη διεκπεραίωση υποθέσεων με το δημόσιο, το 89% απάντησε «Ναι» και το 11% «Όχι».



Γράφημα 3.6: Χρήστες του gov.gr

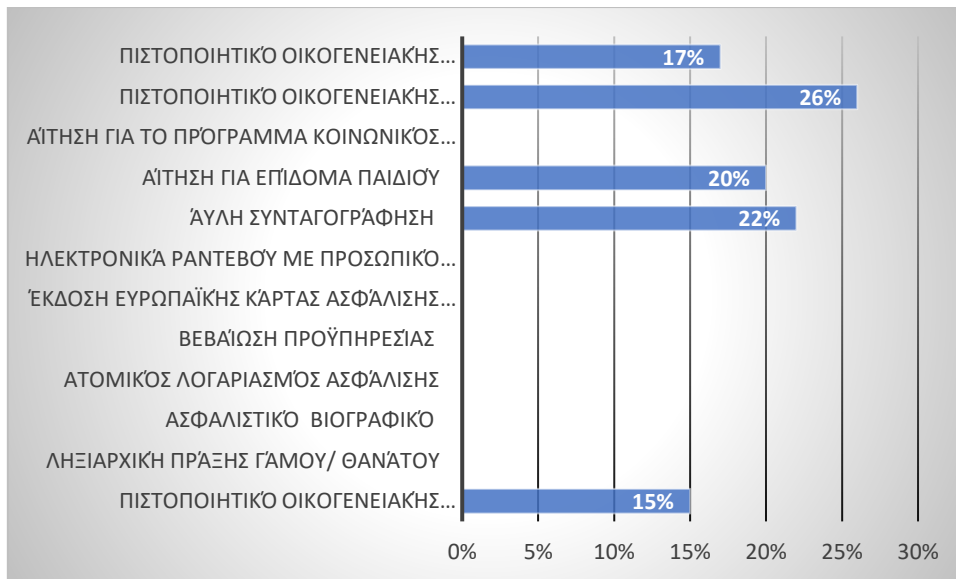


Ακόμη, στην ερώτηση εκτός από το gov.gr από ποιους από τους παρουσιαζόμενους φορείς του δημοσίου έχουν οι συμμετέχοντες εμπειρία ηλεκτρονικής συναλλαγής, το 78% δηλώνει ότι έχει εμπειρία από όλους, το 11% δηλώνει ότι δεν έχει εμπειρία από κανέναν, ένα 3% έχει εμπειρία από το e-ΕΦΚΑ, ένα 2% έχει εμπειρία από το aade.gr, ένα ακόμη 2% έχει εμπειρία από το aser.gr και 4% έχει εμπειρία από το dyra.gr.



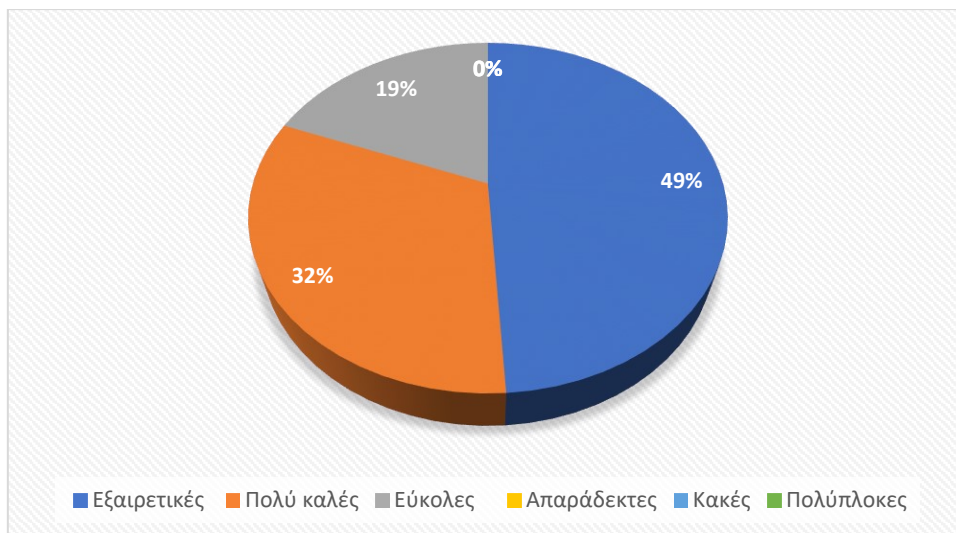
Γράφημα 3.6:Εμπειρία από ηλεκτρονική συναλλαγή σε φορείς του δημοσίου

Ακόμη, στην ερώτηση που δόθηκε μία λίστα από ψηφιακές υπηρεσίες και ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες που είναι χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, να επιλέξουν από ποιες έχουν εμπειρία κατά τη διάρκεια των τελευταίων 6 μηνών, το 20% επέλεξε ως απάντηση μόνο το «Επίδομα παιδιού», το 22% μόνο την «Άυλη Συνταγογράφηση», το 15% μόνο το «Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης», ενώ το υπόλοιπο 43% επέλεξε περισσότερες από μία απαντήσεις. Συγκεκριμένα, ένα 26% επέλεξε τις ψηφιακές υπηρεσίες: «Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης», «Ασφαλιστικό Βιογραφικό», «Βεβαίωση Προϋπηρεσίας», «Ηλεκτρονικά Ραντεβού με προσωπικό ιατρό» και την «Άυλη Συνταγογράφηση» και το 17% τις υπηρεσίες: «Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης», «Ληξιαρχική Πράξη Γάμου/ Θανάτου», «Άυλη Συνταγογράφηση».



Γράφημα 3.7: Χρήση ψηφιακών υπηρεσιών κατά τους τελευταίους 6 μήνες

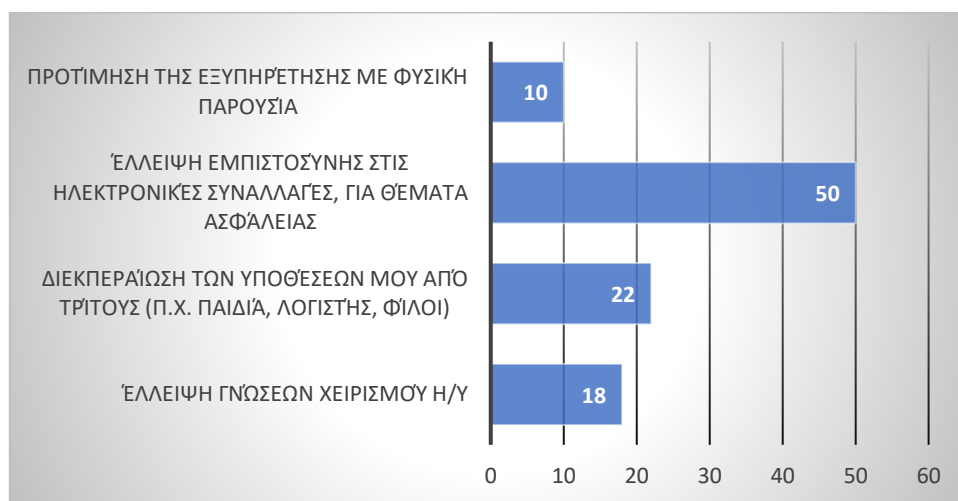
Επίσης, στην ερώτηση που απευθυνόταν στους χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τους ζητήθηκε να τις χαρακτηρίζουν, το 49% τις χαρακτηρίζει «Εξαιρετικές», το 32% «Πολύ καλές», το 19% «Εύκολες».



Γράφημα 3.8: Χαρακτηρισμός ψηφιακών υπηρεσιών από χρήστες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

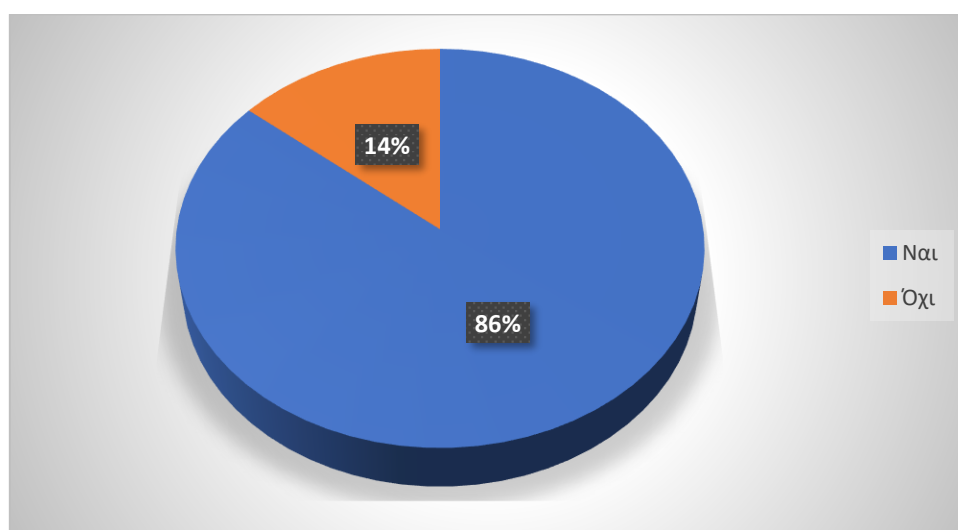
Στην ερώτηση που απευθυνόταν σε όσους δεν χρησιμοποιούν την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη (gov.gr) για τη διεκπεραίωση υποθέσεων με το δημόσιο ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν άλλοι φορείς και τους ζητήθηκε να δηλώσουν τον κυριότερο

λόγο που δεν επιλέγουν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, το 18% απάντησε λόγω έλλειψης γνώσεων χειρισμού Η/Υ», το 22% ότι τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους την έχουν αναλάβει τρίτοι (π.χ. παιδιά, λογιστής, φίλοι), το 50% ότι δεν εμπιστεύεται τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε θέματα ασφάλειας και ένα 10% δηλώνει ότι προτιμά την εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία.



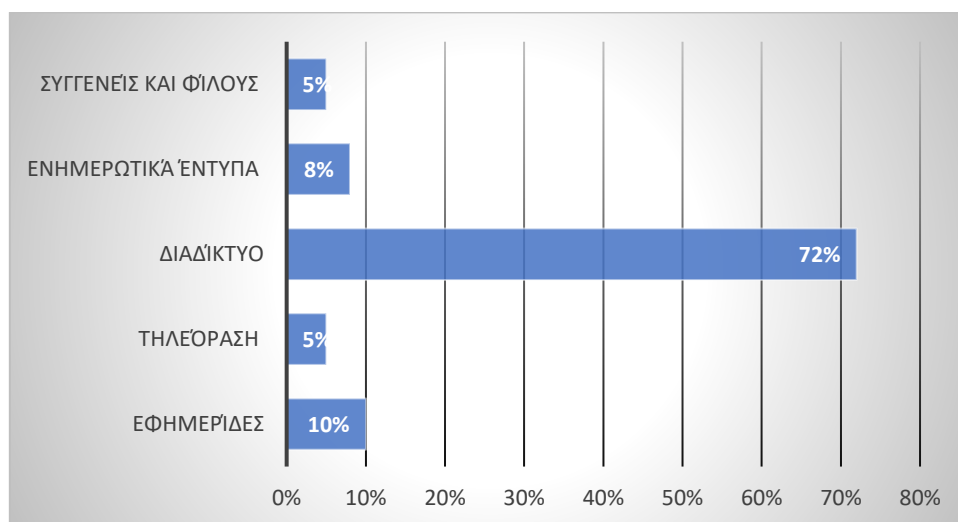
Γράφημα 3.9: Ο κυριότερος λόγος που πολίτες δεν επιλέγουν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση

Επίσης, στην ερώτηση που αφορά αν έχουν γνώση ότι μέσω της υπηρεσίας myKEPlive παρέχεται εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), το 86% απάντησε ότι το γνωρίζουν, ενώ το 14% δήλωσε ότι δεν έχει γνώση.



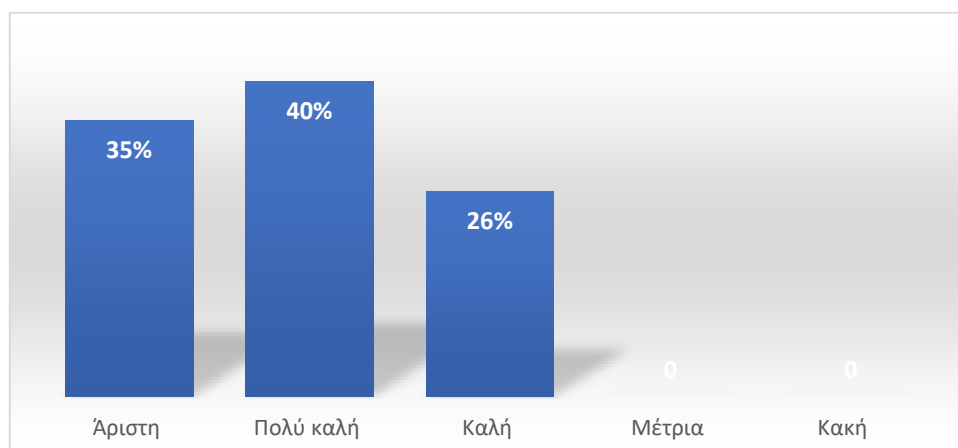
Γράφημα 3.10: Ποσοστό πολιτών που έχουν γνώση για την υπηρεσία myKEPlive

Ακόμη στην ερώτηση από που ενημερώνονται για τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr και άλλοι φορείς του δημόσιου τομέα, το 72% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι ενημερώνονται μέσω του διαδικτύου, το 10% από τις εφημερίδες, το 8% από ενημερωτικά έντυπα, το 5% από την τηλεόραση και ένα ακόμη 5% από συγγενείς & φίλους.



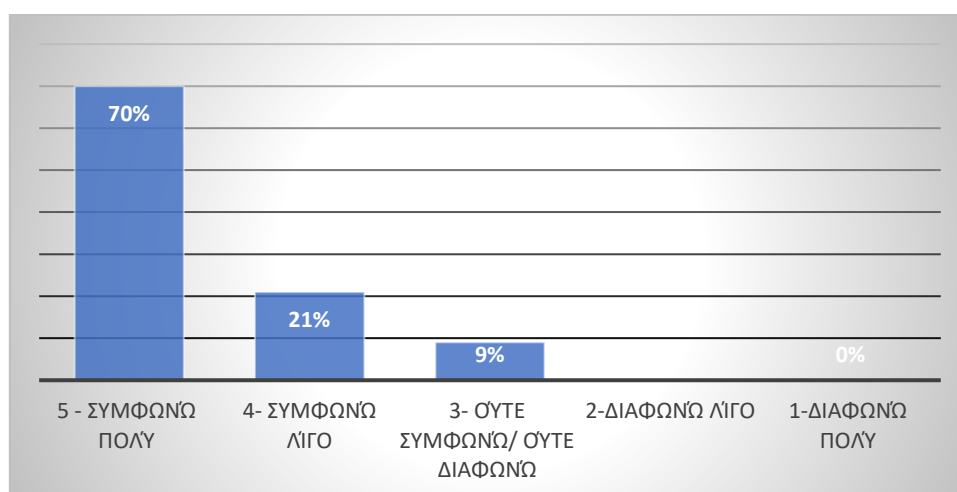
Γράφημα 3.10: Πηγή ενημέρωσης

Στην ερώτηση που ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να περιγράψουν την προσπάθεια του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εν μέσω της πανδημίας COVID-19, για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το 38% την χαρακτήρισε ως άριστη, το 42% ως πολύ καλή, το 20% ως καλή.



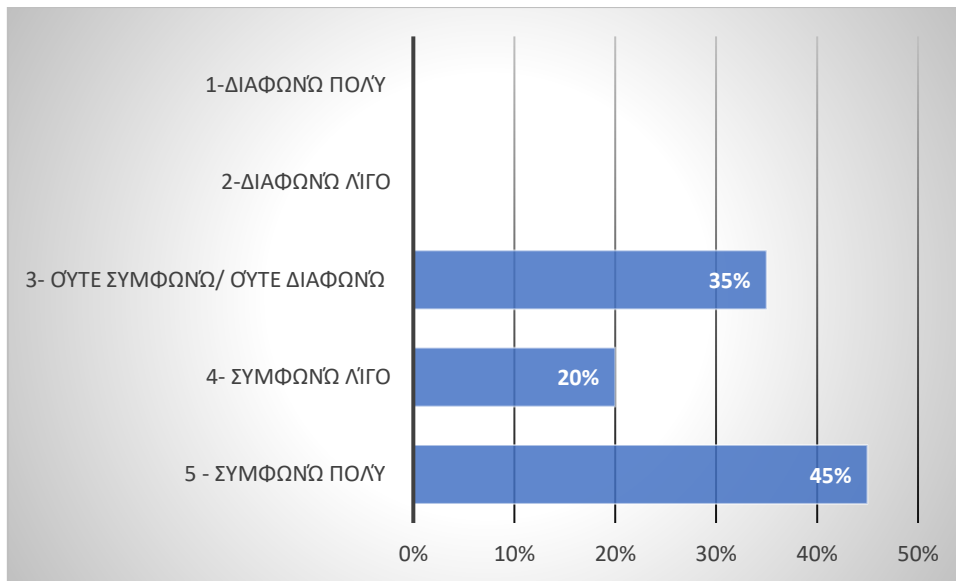
Γράφημα 3.11: Περιγραφή της προσπάθειας του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εν μέσω πανδημίας

Στην ερώτηση που ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους στη δήλωση: «*Η υπηρεσία για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ραντεβού για τον εμβολιασμό κατά του COVID-19, που οργανώθηκε και παρέχεται μέσα από την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη, gov.gr, αποτέλεσε βασικό εργαλείο στο έργο της Εθνικής Εκστρατείας Εμβολιασμού*», το 70% δηλώνει ότι συμφωνεί πολύ, το 21% ότι συμφωνεί λίγο και το 9% κρατά ουδέτερη στάση, αφού επέλεξε το «Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ».



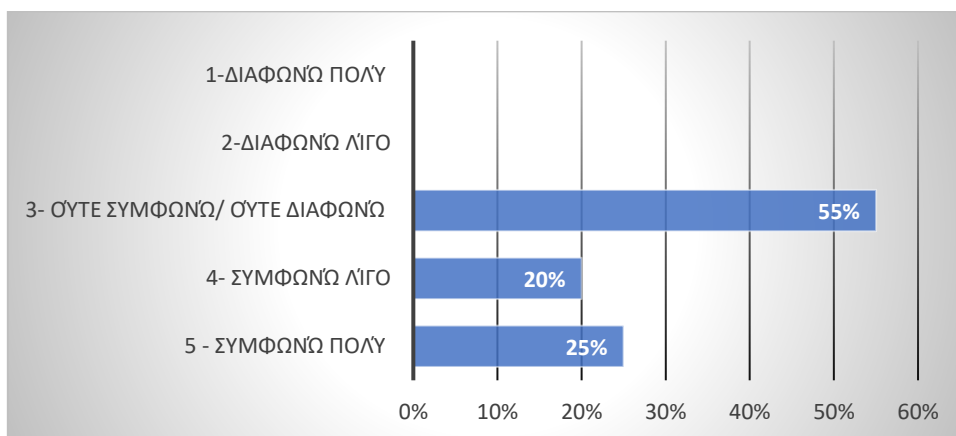
Γράφημα 3.12: Βαθμός συμφωνίας συμμετεχόντων σχετικά με την αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας του gov.gr για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ραντεβού για τον εμβολιασμό κατά του COVID-19

Επίσης, στην ερώτηση που ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους στη δήλωση: «*Η απόφαση για την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση την περίοδο που ήταν σε εφαρμογή τα μέτρα περιορισμού συνέβαλε να μην χαθεί το σχολικό και το ακαδημαϊκό έτος*», το 45% δηλώνει ότι συμφωνεί πολύ, το 20% ότι συμφωνεί λίγο και το 35% κρατά ουδέτερη στάση, καθώς επέλεξε την απάντηση «Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ».



Γράφημα 3.13: Βαθμός συμφωνίας συμμετεχόντων σχετικά με την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση εν μέσω πανδημίας

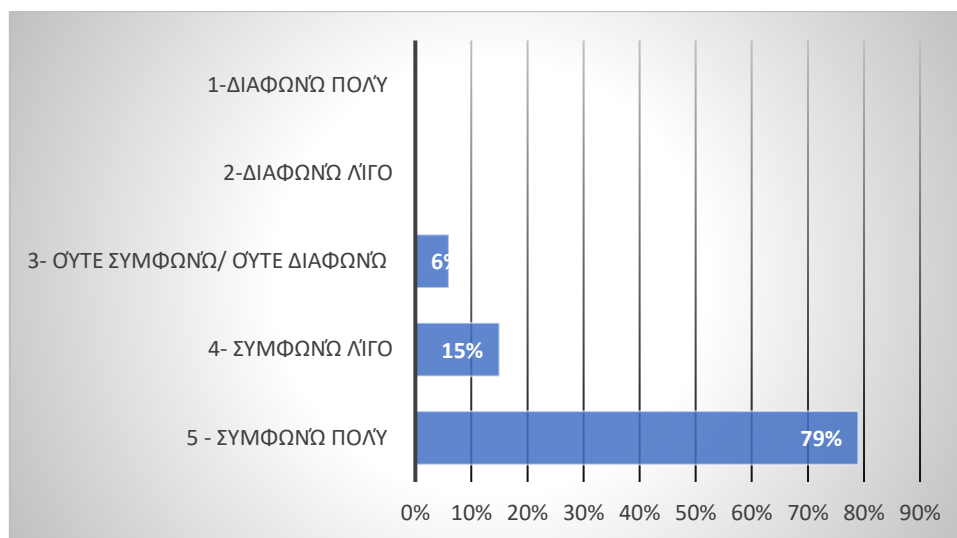
Ακόμη, στην ερώτηση που ζητήθηκε στους συμμετέχοντες να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους στη δήλωση: «*Η εξ' αποστάσεως εργασία στο δημόσιο είναι αποτελεσματική σε περιπτώσεις κρίσεων π.χ. κατά την περίοδο ακραίων καιρικών φαινομένων, κατά την περίοδο υγειονομικών κρίσεων, κ.ά.*», το 25% δηλώνει ότι συμφωνεί πολύ, το 20% ότι συμφωνεί λίγο και το 55% Ούτε συμφωνεί/ Ούτε διαφωνεί.



Γράφημα 3.14: Βαθμός συμφωνίας συμμετεχόντων σχετικά με την εξ' αποστάσεως εργασία στο δημόσιο σε περιπτώσεις κρίσης

Στην ερώτηση που ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους στη δήλωση: «*Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που*

προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Διαδικτυακής Πύλης gov.gr, αλλά και από άλλους φορείς του δημοσίου έχουν στόχο τη διευκόλυνση των πολιτών και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση», το 79% απαντά ότι συμφωνεί πολύ, το 15% ότι συμφωνεί λίγο και το 6% Ούτε συμφωνεί/ Ούτε διαφωνεί.



Γράφημα 3.15: Βαθμός συμφωνίας συμμετεχόντων σχετικά με την αποδοτικότητα της Ενιαίας Διαδικτυακής Πύλης gov.gr

Επίσης, στην ερώτηση που έπρεπε οι συμμετέχοντες να επιλέξουν μεταξύ τριών τομέων της οικονομίας, τον τομέα που θεωρούν ότι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης πρέπει να εστιάσει και να αναπτύξει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις τους είναι τα εξής:

Α. Εργασία & Ασφάλιση- Δικαιοσύνη: Το 80% επιλέγει την «Εργασία & Ασφάλιση» και το 20% την «Δικαιοσύνη».

Β. Εκπαίδευση -Εργασία & Ασφάλιση: Το 30% επιλέγει την «Εκπαίδευση» και το 70% την «Εργασία & Ασφάλιση».

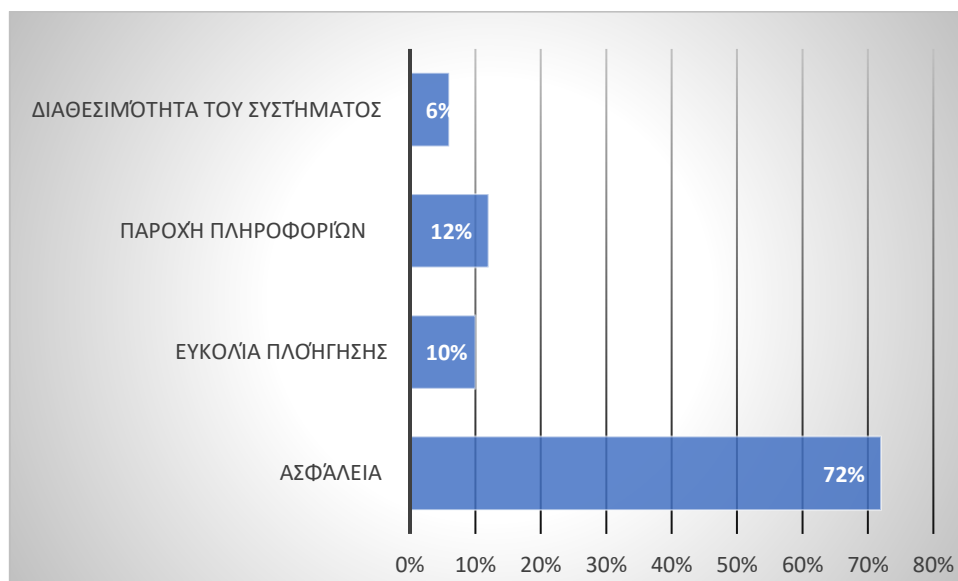
Γ. Δικαιοσύνη-Εκπαίδευση: Το 60% επιλέγει την «Εκπαίδευση» και το 40% την «Δικαιοσύνη».

Επομένως σύμφωνα με τις επιλογές των ερωτώμενων η σειρά κατάταξης έχει ως εξής:

Κατάταξη	Τομείς της οικονομίας
1	Εργασία & Ασφάλιση
2	Εκπαίδευση
3	Δικαιοσύνη

Πίνακας 3.1: Η κατάταξη τομέων της οικονομίας που οι συμμετέχοντες προτείνουν το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να δώσει προτεραιότητα

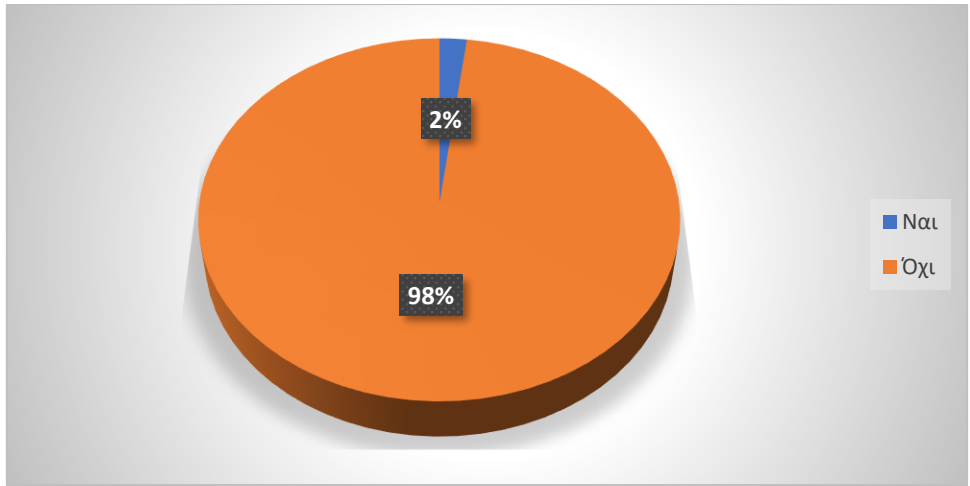
Επίσης, το 72% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι ο παράγοντας που το προβληματίζει περισσότερο κατά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η ασφάλεια, το 10% η ευκολία πλοήγησης, το 12% η παροχή πληροφοριών και το 6% η διαθεσιμότητα του συστήματος.



Γράφημα 3.15: Ο κυριότερος παράγοντας που προβληματίζει τους συμμετέχοντες κατά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών

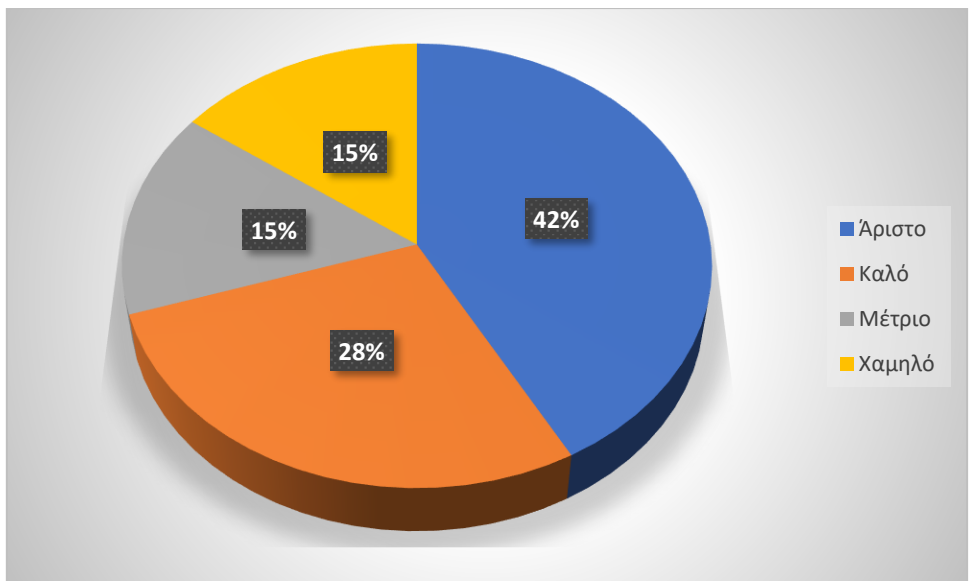
Επίσης, το 99% των ερωτώμενων δηλώνει ότι δεν γνωρίζει την ύπαρξη της Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Ικανοτήτων.





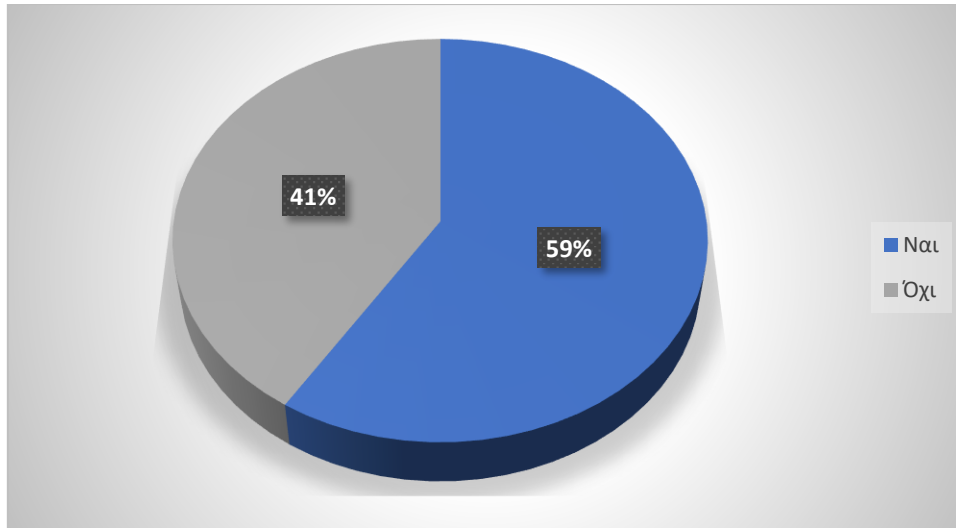
Γράφημα 3.16: Γνώση σχετικά με την Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων

Επίσης, το 42% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι το επίπεδο των ψηφιακών δεξιοτήτων τους είναι άριστο, το 28% ότι είναι καλό, το 15% μέτριο και ένα 15% χαμηλό.



Γράφημα 3.17: Αξιολόγηση του επιπέδου των ψηφιακών δεξιοτήτων

Τέλος, το 59% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι ενδιαφέρεται να ενταχθεί στην Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων για να βελτιώσει τις ψηφιακές δεξιότητές του, ενώ το 41% δεν ενδιαφέρεται.



Γράφημα 3.18: Η εκδήλωση του ενδιαφέροντος για την ένταξη στην Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων

### 3.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας είναι σημαντική η πληροφορία ότι το 89% του δείγματος χρησιμοποιούν την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη, gov.gr για να διεκπεραιώσει υποθέσεις του με το δημόσιο. Συνεπώς, μέσα σε αυτά τα τρία (3) χρόνια, μεγάλο ποσοστό των πολιτών έχει εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Όσον αφορά το 11% του δείγματος που δηλώνει ότι δεν χρησιμοποιούν την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη, gov.gr, εξετάζοντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους πρόκειται για άτομα άνω των 60 ετών, που δεν έχουν γνώση χειρισμού Η/Υ και έχουν αναλάβει τρίτοι να διεκπεραιώνουν για λογαριασμό τους υποθέσεις τους με το δημόσιο.

Ακόμη, είναι θετικό ότι το 78% του δείγματος, έχει εμπειρία από το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρατέθηκαν, ενώ το 11% που δηλώνει ότι δεν έχουν εμπειρία από κανέναν σε συνδυασμό με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους, πρόκειται για τα άτομα ηλικιωμένα, που δεν έχουν γνώση χειρισμού Η/Υ και έχουν αναθέσει σε τρίτους να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους με το δημόσιο. Επίσης, παρά το γεγονός ότι είναι χαμηλά τα ποσοστά των συμμετεχόντων που έχουν εμπειρία εκτός από το gov.gr από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός ακόμη φορέα - 3% από το e-EFKA, 2% από το aade.gr, 2% το asepr.gr και 4% από το dyra.gr, πρόκειται για θετική

πληροφορία αφού φαίνεται ότι αυτοί η μερίδα των πολιτών έχει αποδεχθεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προσπαθούν να διευκολύνουν την καθημερινότητά τους με τη χρήση τους.

Εξίσου θετικά αξιολογείται το γεγονός ότι κατά το τελευταίο εξάμηνο, το 43% του δείγματος έχει χρησιμοποιήσει περισσότερες από μία ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πιο συγκεκριμένα το 26% τις υπηρεσίες: «Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης», «Ασφαλιστικό Βιογραφικό», «Βεβαίωση Προϋπηρεσίας», «Ηλεκτρονικά Ραντεβού με προσωπικό ιατρό» και την «Άυλη Συνταγογράφηση» και το 17% τις υπηρεσίες: «Πιστοποιητικό Οικογενειακής κατάστασης», «Ληξιαρχική Πράξη Γάμου/ Θανάτου», «Άυλη Συνταγογράφηση». Αυτό δείχνει ότι ο βαθμός εξοικείωσή τους με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι υψηλός.

Επίσης, είναι θετικό ότι οι χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τις αξιολογούν θετικά - το 49% τις χαρακτηρίζει «Εξαιρετικές», το 32% «Πολύ καλές», το 19% «Εύκολες» - και δεν υπάρχει κανένας αρνητικός χαρακτηρισμός, στοιχείο που δείχνει ότι τις έχουν αποδεχθεί και έχουν προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα εξυπηρέτησης που παρέχει πλέον η Δημόσια Διοίκηση.

Αρνητικό είναι το γεγονός ότι τι 50% όσων δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως κυριότερο λόγο αναφέρει την ασφάλεια, πληροφορία που δείχνει ότι δεν υπάρχει επαρκή ενημέρωση των πολιτών από το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τα θέματα ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, ώστε να τις εμπιστεύονται οι πολίτες. Επίσης, σημαντική πληροφορία που προκύπτει από την έρευνα είναι το 18% των ατόμων που δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχει γνώση χειρισμού Η/Υ και βάσει των δημογραφικών τους χαρακτηριστικών πρόκειται για άτομα ηλικιωμένα, χαμηλού εκπαιδευτικού υπόβαθρου, που όμως θα μπορούσαν να είχαν αποκτήσει έστω και τις στοιχειώδεις γνώσεις χειρισμού Η/Υ, μέσα από ειδικά προγράμματα σε Δήμους, ΚΑΠΗ, κ.ά. Εξίσου σημαντική πληροφορία είναι ότι ένα 10% δηλώνει τη προτίμησή του στην εξυπηρέτηση με φυσική παρουσία, ποσοστό μεν χαμηλό, αλλά μέσω της κατάλληλης ενημέρωσης θα μπορούσε αυτό το ποσοστό να κατανοήσει τα οφέλη της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να μειωθεί ο αριθμός των πολιτών που συνεχίζουν να ταλαιπωρούνται σε δημόσιες υπηρεσίες.

Επίσης, θετικό είναι ότι το 86% των συμμετεχόντων γνωρίζει την υπηρεσία myKEPlive, που όπως έχει αναφερθεί πρόκειται για μία υπηρεσία που συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στον εκσυγχρονισμό των ΚΕΠ όλης της χώρας και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.

Ακόμη σημαντική πληροφορία που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι το 72% των πολιτών ενημερώνεται για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω του διαδικτύου, καθώς θα μπορούσε την εκμεταλλευτεί το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα στις διαφημιστικές καμπάνιες για την ενημέρωση των πολιτών το κεντρικό μέσο να είναι το διαδίκτυο.

Σημαντική πληροφορία είναι ότι το 91% των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνεί - το 70% συμφωνεί πολύ και το 21% συμφωνεί λίγο - με τη δήλωση ότι η υπηρεσία για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ραντεβού για τον εμβολιασμό κατά του COVID-19, δεν υπάρχει καμία αρνητική απάντηση λειτούργησε ως βασικό εργαλείο στο έργο της Εθνικής Εκστρατείας Εμβολιασμού, ενώ δεν υπάρχει καμία αρνητική απάντηση, στοιχείο που δείχνει ότι έχουν αντιληφθεί τη σημαντικότητα της προσπάθειας που πραγματοποιήθηκε.

Ακόμη, χρήσιμο εύρημα είναι ότι το 65% των συμμετεχόντων - το 45% συμφωνεί πολύ, το 20% συμφωνεί λίγο - συμφωνεί ότι η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση ήταν καθοριστική την περίοδο του COVID-19 ήταν καθοριστική για να μην χαθεί η σχολική και ακαδημαϊκή χρονιά, ενώ ένα 30% διατήρησε ουδέτερη στάση και δεν προέκυψε καμία διαφωνία.

Επιπλέον, το 45% των συμμετεχόντων συμφωνεί -25% συμφωνεί πολύ, το 20% συμφωνεί λίγο - ότι η εξ' αποστάσεως εργασία μπορεί να είναι αποτελεσματική σε περιπτώσεις κρίσεων, ενώ είναι υψηλό το ποσοστό - 55%- όσων διατηρούν ουδέτερη στάση.

Επίσης, θετικό είναι το 94% των συμμετεχόντων συμφωνεί - το 79% συμφωνεί πολύ, το 15% συμφωνεί λίγο – ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το gov.gr, και από άλλους φορείς του δημοσίου, έχουν στόχο να διευκολύνουν τους πολίτες και να περιορίσουν τη γραφειοκρατία στη Δημόσια Διοίκηση», μόλις το 6% «Ούτε συμφωνεί/ Ούτε διαφωνεί», ενώ δεν υπάρχει καμία αρνητική απάντηση, στοιχείο από το οποίο προκύπτει το συμπέρασμα ότι έχουν κατανοήσει τα οφέλη που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Εξίσου χρήσιμη πληροφορία που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι οι πολίτες επιθυμούν το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης να επικεντρώσει την προσπάθειά του, στην ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών βάσει της ιεραρχίας που επέλεξαν, στους τομείς Εργασία & Ασφάλιση, Εκπαίδευση και Δικαιοσύνη.

Επίσης, ανησυχητικό είναι το στοιχείο ότι το 72% των συμμετεχόντων προβληματίζεται όταν χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές υπηρεσίες περισσότερο για την ασφάλεια, που σημαίνει όπως αναφέρθηκε, ότι το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να δώσει έμφαση τόσο στη λήψη μέτρων για να διασφαλίσει την ασφάλεια δικτύων και πληροφοριακών συστημάτων και να ενημερώσει τους πολίτες για αυτά τα μέτρα.

Αρνητικό είναι το γεγονός ότι το 99% των ερωτώμενων δεν γνωρίζει την Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων, που σημαίνει ότι δεν έχει επικοινωνηθεί αποτελεσματικά η λειτουργία της, στοιχείο που οφείλει το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να θέσει σε προτεραιότητα.

Επίσης, πληροφορία που μπορεί να αξιοποιηθεί από το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι το 42% έχει άριστες ψηφιακές δεξιότητες και το 28% έχει καλές και μάλιστα εξετάζοντας τα δημογραφικά τους στοιχεία, το ποσοστό αυτό, δηλαδή το 70%, προέρχεται από τις ηλικιακές ομάδες 30-40 ετών και 41-50 ετών, που είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ/Κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή και Διδακτορικού το 28%.

Τέλος, σημαντική πληροφορία που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι το 59% των συμμετεχόντων ενδιαφέρεται να συμμετέχει σε προγράμματα της Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Ικανοτήτων προκειμένου να βελτιώσει τις ψηφιακές δεξιότητές του. Συνεπώς, μεγάλη μερίδα πολιτών επιθυμούν να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να διαχειρίζονται με μεγαλύτερη ευκολία τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο δημόσιο. Όσον αφορά το 41% που δηλώνει ότι δεν ενδιαφέρεται να ενταχθεί στα προγράμματα της Εθνικής Ακαδημίας Ψηφιακών Ικανοτήτων, είναι αναγκαίο να υπάρξει ενημερωτική καμπάνια για τον συγκεκριμένο φορέα, ώστε να αντιληφθούν οι πολίτες τη χρησιμότητά του.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4 –ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

### 4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην πρώτη ενότητα παρουσιάστηκαν η έννοια, τα επίπεδα και οι κατηγορίες (τύποι) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρατέθηκαν παραδείγματα από ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από οργανισμούς και φορείς του δημοσίου στην Ελλάδα. Επίσης, πραγματοποιήθηκε αναφορά στα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε μία προσπάθεια ανάδειξης της σημαντικότητά της για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις αλλά και για την ίδια την Δημόσια Διοίκηση, ενώ για λόγους αντικειμενικότητας, παρουσιάστηκαν και τα σημαντικά μειονεκτήματά της, που όπως αναφέρθηκε, μέσα από τις κατάλληλες παρεμβάσεις μπορούν να εξαλειφθούν.

Επίσης, από την δευτερογενή έρευνα που διεξήχθη με θέμα την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, προκύπτει ότι πριν την εμφάνιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19, δεν είχε αναληφθεί επισταμένη προσπάθεια για την ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ειδικά κατά την δεκαετία του 2000 όπου το επίπεδο χρηστών του διαδικτύου ήταν χαμηλό, στοιχείο που δεν έθετε σε προτεραιότητα τον ηλεκτρονικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Όμως κατά την δεκαετία του 2010 η Ελλάδα αναγκάστηκε να συμμορφωθεί με την πολιτική, τις υποδείξεις και τους στόχους ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της ΕΕ και ξεκινήσει η ανάπτυξη δράσεων προκειμένου να εκσυγχρονιστεί η Δημοσία Διοίκηση και να παρέχεται καλύτερη εξυπηρέτηση προς πολίτες και επιχειρήσεις, ενώ αρωγός σε αυτό στάθηκε η αύξηση του ποσοστού των χρηστών του διαδικτύου στην χώρα.

Όμως παρά τα βήματα προόδου που έκανε η Ελλάδα σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι επιδόσεις της χώρας σε αυτόν τον κρίσιμο τομέα, την κρατούσαν κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Συγκεκριμένα, ενώ η Ελλάδα είχε καταφέρει να βελτιώσει κατά πολύ τις επιδόσεις σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις, παρόλα αυτά απείχε μακράν από τις χώρες που ήταν «πρωταθλήτριες» στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως το Λουξεμβούργο και την Ιρλανδία. Μάλιστα όπως παρουσιάστηκε σύμφωνα με το “eGovernment Benchmark 2019”, η Ελλάδα πέτυχε βελτίωση στην επίδοση της κατά 24 ποσοστιαίες μονάδες, όμως παρουσιάζει χαμηλό επίπεδο διεύθυνσης και χαμηλό

επίπεδο ψηφιοποίησης. Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά τη διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η χώρα βρίσκεται στο 27%, ενώ ο μέσος όρος της Ευρώπης είναι στο 57%. Επίσης, στον τομέα της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών, η Ελλάδα είναι στο 51%, όταν ο μέσος όρος της Ευρώπης είναι στο 68%.

Η κρίση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 αποτέλεσε μία ευκαιρία να πραγματοποιηθούν με ιδιαίτερη ταχύτητα έργα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ελληνικού δημοσίου και να υπάρξουν σημαντικές πρωτοβουλίες όπως: ανάπτυξη της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, εφαρμογή εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, εφαρμογή εξ' αποστάσεως εργασίας, άυλη συνταγογράφηση, εφαρμογή για προγραμματισμό ραντεβού για εμβολισμό κατά του COVID-19, εφαρμογή εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη στα ΚΕΠ και στον ΟΑΕΔ, κ.ά., που ουσιαστικά πρόκειται για δράσεις που δεν εφαρμόστηκαν μόνο για να αντιμετωπισθεί η πρωτόγνωρη κρίση της πανδημίας, αλλά για να λειτουργήσουν ως παρακαταθήκη στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

Επίσης, σημαντικό ρόλο σε όλη αυτήν την προσπάθεια έχει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το οποίο έχει την ευθύνη για τον σχεδιασμό και την οργάνωση της Εθνικής Στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία αποτυπώνεται στην Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, ενώ στην μετά COVID-19 η προσπάθεια συνεχίζεται με αμειώτους ρυθμούς και όπως παρουσιάστηκε έχουν γίνει σημαντικές δράσεις όπως: η εφαρμογή Gov.gr Wallet, το Ηλεκτρονικό βιβλιάριο υγείας παιδιού, η εφαρμογή MyAuto, ο Ατομικός Λογαριασμός Επικουρικής Ασφάλισης (myTEKA), το Ατομικό Δελτίο Υγείας Μαθητή, κ.ά.

Επιπλέον, σημαντικά ευρήματα προέκυψαν και από την πρωτογενή έρευνα. Καταρχάς οι πολίτες έχουν θετική άποψη για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και το μεγαλύτερο ποσοστό είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του gov.gr. Ακόμη, η πλειοψηφία λαμβάνει ενημέρωση για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου, που αποτελεί πλέον το πιο σύγχρονο μέσο ενημέρωσης. Επίσης, αξιολογούν θετικά τις υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr, ενώ έχουν εμπειρία βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως π.χ. έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης, έκδοση Ασφαλιστικού Βιογραφικού, αίτηση για Επίδομα Παιδιού, κ.ά.



Ακόμη, οι πολίτες κατανοώντας τα πλεονεκτήματα που παρέχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενδιαφέρονται το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να εστιάσει στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πρωτίστως σε τομείς όπως: Εργασία και Ασφάλιση, Εκπαίδευση και Δικαιοσύνη.

Επίσης, έχουν θετική άποψη για την προσπάθεια που έγινε την περίοδο της κρίσης του COVID-19. Καταρχάς, συμφωνούν ότι η υπηρεσία για τον προγραμματισμό ραντεβού για τον εμβολιασμό βοήθησε σημαντικά την Εθνική Εκστρατεία Εμβολιασμού. Ακόμη, συμφωνούν ότι η επιβολή της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης την περίοδο των περιοριστικών μέτρων, συνέβαλε στο να συνεχιστούν τα μαθήματα σε σχολεία και Πανεπιστήμια και να μην χαθεί η χρονιά. Επίσης, συμφωνούν ότι η εξ' αποστάσεως εργασία που επιβλήθηκε την περίοδο του COVID-19 είναι ένα μέτρο που μπορεί να συνεχίσει να εφαρμόζεται σε περιπτώσεις κρίσεων (π.χ. ακραίων καιρικών φαινομένων, κ.ά.). Ακόμη, συμφωνούν ότι στόχος της εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η διευκόλυνση των πολιτών και ο περιορισμός της γραφειοκρατίας.

Εξίσου σημαντικό εύρημα από τη δευτερογενή έρευνα είναι ότι υπάρχει ένα σημαντικό ποσοστό πολιτών που δεν έχουν γνώση χειρισμού Η/Υ και μάλιστα αναγκάζονται να αναθέτουν σε τρίτους την διεκπεραίωση ηλεκτρονικά, υποθέσεων τους με το δημόσιο, ενώ ακόμη και χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν αμφιβολίες για την ασφάλεια.

Τέλος βασικό συμπέρασμα από την πρωτογενή έρευνα ότι υπάρχει πρόβλημα με την επικοινωνία των δράσεων που αναλαμβάνονται για την αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, δηλαδή δεν παρέχεται καλή ενημέρωση στους πολίτες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι σχεδόν το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα δεν γνώριζε τον φορέα «Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων», όπου θα μπορούσαν να απευθυνθούν ώστε να βελτιώσουν το επίπεδο των ψηφιακών τους ικανοτήτων.

## 4.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που προηγήθηκε, ακολουθεί η διατύπωση προτάσεων που έχουν σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Σε ότι αφορά τον τομέα Εργασία & Ασφάλιση θα λειτουργούσε αποτελεσματικά η λειτουργική ενοποίηση των παλαιών Ασφαλιστικών Ταμείων. Δηλαδή να υπάρξει ένας μόνο φορέας, εγχείρημα που φυσικά δεν είναι κάτι απλό, αφού πρέπει να ενοποιηθούν πληροφοριακά συστήματα, να ψηφιοποιηθούν αρχεία, κ.ά., αλλά μέσω στοχευμένων και μεθοδικών ενεργειών μπορεί να επιτευχθεί κι αυτό θα συμβάλει στα μέγιστα στην παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης προς τους πολίτες, ενώ θα μειωθεί σημαντικά το κόστος της κοινωνικής ασφάλισης (Σπινέλλης κ συν., 2018).

Στον τομέα της εκπαίδευσης προτείνεται να υιοθετηθεί πρόγραμμα ψηφιακού προσανατολισμού. Καταρχάς απαιτούνται επενδύσεις σε υποδομές με σκοπό να αναβαθμιστούν ψηφιακά σχολεία και Πανεπιστήμια. Ακόμη είναι σημαντικό στα σχολεία και στα Πανεπιστήμια να έχει προβλεφθεί μόνιμη υποδομή εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης ώστε να μπορεί να λειτουργήσει στην περίπτωση που απαιτηθεί, ενώ κρίνεται αναγκαία και η ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου στα προγράμματα σπουδών για όλα τα μαθήματα. Επίσης, απαιτείται η ενίσχυση του μαθήματος της πληροφορικής στην Πρωτοβάθμια και τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, τόσο ως προς τη διδακτέα ύλη όσο και ως προς τη μέθοδο διδασκαλίας. Επιπλέον, σε επίπεδο Ανώτατης Εκπαίδευσης, τα πανεπιστήμια έχοντας τις κατάλληλες υποδομές για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση να «ανοίξουν» Μεταπτυχιακά προγράμματα εξ' αποστάσεως, ώστε να δοθεί η ευκαιρία σε εργαζόμενους που δεν έχουν χρόνο για μετακινήσεις, σε όσους ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές ή ακόμη και σε Έλληνες που ζουν στο εξωτερικό, να αποκτήσουν Μεταπτυχιακό Τίτλο. Τέλος είναι σημαντικό να οργανωθούν προγράμματα για την εκπαίδευση εκπαιδευτικών σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, σε νέα ψηφιακά εργαλεία διδασκαλίας.

Επίσης, θα λειτουργούσε αποτελεσματικά η θέσπιση της απομακρυσμένης εξυπηρέτησης των πολιτών σε φορείς του δημοσίου που πλέον διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές. Πρόκειται για μέτρο που ίσχυσε την περίοδο του COVID-19, άρα θα μπορούσε να συνεχιστεί με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών και τη μείωση της κίνησης στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ακόμη, ανάληψη επενδύσεων με σκοπό να αναβαθμιστούν οι υποδομές συνδεσιμότητας μεταξύ των οργανισμών και φορέων του δημοσίου. Για παράδειγμα, να αξιοποιηθούν κεφάλαια από το Ταμείο Ανάκαμψης & Ανθεκτικότητας. Οι επενδύσεις σε σύγχρονη τεχνολογία θα συμβάλλουν στην επιτάχυνση σημαντικών έργων ψηφιακής διακυβέρνησης που αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για να βελτιωθεί το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, θα πρέπει να διασφαλιστεί η συντήρηση και η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου, είτε μέσω συμβολαίων συν εργασίας με ιδιωτικές επιχειρήσεις, είτε κάθε φορέας του δημοσίου να διαθέτει Διεύθυνση Πληροφορικής και Μηχανογράφησης στελεχωμένη με ειδικευμένο προσωπικό.

Επίσης, απαιτείται να δοθεί έμφαση σε θέματα ασφάλειας και πιο συγκεκριμένα να αποκτηθούν σύγχρονα -τεχνολογικά μέσα και λογισμικά, τα οποία θα παρέχουν ισχυρά επίπεδα προστασίας στα πληροφοριακά συστήματα των οργανισμών και των φορέων του δημοσίου από κυβερνοεπιθέσεις (π.χ. ιούς, επιθέσεις phishing, κ.ά.) και θα διασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Επιπλέον, επιβολή στους φορείς του δημοσίου της πλήρους εξαφάνισης του χαρτιού και των εγγράφων. Πιο απλά να δημιουργηθούν ηλεκτρονικά μητρώα και να ψηφιοποιηθούν αρχεία (Ριζόπουλος, 2022).

Ακόμη είναι σημαντικό να λειτουργήσει «Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας», το οποίο θα παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης διοικητικών υποθέσεων και θα μετρά τον χρόνο που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί μία υπόθεση (Σπινέλλης κ συν., 2018). Αυτό θα συμβάλλει στον ανασχεδιασμό και την απλοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται.

Επίσης, απαιτείται η ουσιαστική αξιολόγηση των εργαζομένων στο δημόσιο και η εκπαίδευσή τους στα νέα πληροφοριακά συστήματα (Σπινέλλης κ συν., 2021).

Τέλος, πρέπει το Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να φροντίσει για την ανάληψη δράσεων με σκοπό την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις εξελίξεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, π.χ. έκδοση δελτίων τύπου, ενημερωτικά έντυπα που θα διανέμονται στις δημόσιες υπηρεσίες που εξυπηρετούν κοινό με φυσική παρουσία, ανακοινώσεις στον ιστότοπο του υπουργείου και στους ιστότοπους των φορών του δημοσίου, προβολή του έργου μέσω συνεντεύξεων και ειδικών αφιερωμάτων, σε διαδικτυακά μέσα π.χ. ιστότοπους ειδήσεων.

## **ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τομέας που πρέπει να απασχολεί την εκάστοτε κυβέρνηση, αφού ανάπτυξη νέων Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών προκαλεί αλλαγές σε όλα τα επίπεδα της κοινωνίας και αναπτύσσει προσδοκίες στους πολίτες των πολιτών. Η ανάπτυξη πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλλουν κατά πολύ στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της κυβέρνησης, αφού διευκολύνουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, διευκολύνουν τη συνεργασία μεταξύ φορέων του δημοσίου και περιορίζουν σημαντικά τη γραφειοκρατία. Κατά συνέπεια η καθυστέρηση στην εφαρμογή μεταρρυθμίσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, είναι δυνατόν να αποτελέσει εμπόδιο στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Στην περίπτωση της Ελλάδας η ψηφιοποίηση του Κράτους είναι αναγκαία προκειμένου να παρέχεται καλύτερη εξυπηρέτηση προς πολίτες και επιχειρήσεις, να περιοριστεί η γραφειοκρατία, να οργανωθούν πιο αποτελεσματικά οι φορείς του δημοσίου, μειωθούν οι δημόσιες δαπάνες, να υπάρχει απόλυτη διαφάνεια στις διαδικασίες αλλά και λογοδοσία.

Η πανδημία του COVID-19 ήταν μία ευκαιρία ώστε η Ελλάδα να διαμορφώσει ένα νέο όραμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που έχει ως στόχο την άριστη εξυπηρέτηση

των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης

Μάλιστα στόχος του Υπουργείου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι έως το 2027 να έχει πραγματοποιηθεί η ψηφιοποίηση σχεδόν το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχουν φορείς του δημοσίου προς τους πολίτες και το gov.gr να είναι το αποκλειστικό σημείο επαφής μεταξύ πολίτη και κράτους, ενώ για τους πολίτες που επιθυμούν να εξυπηρετούνται με φυσική παρουσία το μοναδικό σημείο επαφής τους με το κράτος θα είναι τα ΚΕΠ

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης Ι. (2008), Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση

Βασιλόπουλος Α. (2016), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα – E-Governance in Greece, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Στερεάς Ελλάδας [Ανάκτηση από: [https://www.academia.edu/30423917/E-Governance\\_in\\_Greece\\_H\\_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7\\_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD\\_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1\\_Athanasios\\_Vasilopoulos](https://www.academia.edu/30423917/E-Governance_in_Greece_H_%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1_Athanasios_Vasilopoulos)]

Γιαννακόπουλος Γ. (2020), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και Ανάλυση της περίπτωσης του ΟΑΕΔ*, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου [Ανάκτηση από: <https://amitos.library.uop.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/5551/%ce%94%ce%99%ce%a0%ce%9b%ce%a9%ce%9c%ce%91%ce%a4%ce%99%ce%9a%ce%97%ce%93%ce%99%ce%91%ce%9d%ce%9d%ce%91%ce%9a%ce%9f%ce%a0%ce%9f%ce%a5%ce%9b%ce%9f%ce%a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>]

Δρόσος, Δ. (2013), *Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (2011), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πολίτες*, Αθήνα, Εκπαιδευτικό Υλικό [Ανάκτηση από: <https://www.ekdd.gr/>]

Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Ά., Σιώκας, Ε., Καρούνος, Θ., Μάγκλαρης, Β., Τρούλος, Κ., Καλογεράς, Δ., Τσιαβός, Π., Κανέλλος, Ν., Μερεκούλιας, Β. (2016), *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Ηλεκτρονικό βιβλίο, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ([www.kallipos.gr](http://www.kallipos.gr))

Λαδής, Σ., Νταλάκου, Β. (2016), *Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση

Λαζακίδου, Α. (2016), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Πολίτες*, Αθήνα, Εκδόσεις ΔΙΣΙΓΜΑ

Μαστρογιάννη, Κ., (2003), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από την Πολιτική στην Πράξη: Θεωρητικό Πλαίσιο και Βέλτιστες Πρακτικές*, Αθήνα, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης

Μπούρας Ι.Χ. (2014), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τηλεματική και Νέες Τεχνολογίες*, Πάτρα, Πανεπιστήμιο Πατρών (Ανάκτηση από: [https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/CEID1089/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%AD%CE%BE%CE%B5%CE%B9%CF%82%202019-2020/07\\_e\\_government.pdf](https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/CEID1089/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%AD%CE%BE%CE%B5%CE%B9%CF%82%202019-2020/07_e_government.pdf)]

Πανόπουλος Α. (2013), *Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Πανταζή Ι. (2018), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως παράγοντας μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε Ευρώπη και Ελλάδα: Εφαρμογή, προοπτικές, δυσκολίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*, Θεσσαλονίκη, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας [Ανάκτηση από: <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/21961>]

Πετροπούλου Ν. (2015), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη*, Πάτρα, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδος [Ανάκτηση από: <http://repository.library.teimes.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3345/pdf?sequence=1>]

Σιμωνίδης, Χ. (2021), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης – Στάσεις και αποδοχή των δημοσίων υπαλλήλων ως της την αναγκαιότητα και τη χρήση των ψηφιακών εργαλείων: Μελέτη περίπτωσης σε παραγωγική μονάδα του Υπουργείου Ε.Α* [Ανάκτηση από: <https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/handle/11400/595>]

Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν. (03/2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος της τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*», Αθήνα, διαΝΕΟσις Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης [Ανάκτηση από: [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/Egov\\_Upd\\_090318.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/Egov_Upd_090318.pdf)]

Σπινέλλης Δ., Μιχαλόπουλος, Μ. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν., Τσούμα Ν. (09/2021), *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα κορωνοϊό εποχή*, Αθήνα, διαΝΕΟσις Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης [Ανάκτηση από: [https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov\\_policy-paper.pdf](https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf)]

Σπυράκης Γ., Σπυράκη Χ. (2008), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government) – Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι* (Ανάκτηση από: [https://www.researchgate.net/publication/283215558\\_Elektronike\\_Diakybernese\\_E-Government\\_Epharmoges\\_Ophele\\_kai\\_Kindynoi](https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi)]

Ψυχογιούπουλος Κ. (2016), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, Πάτρα, Πανεπιστήμιο Πατρών, Πολυτεχνική Σχολή, Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής [Ανάκτηση από: [http://telematics.upatras.gr/telematics/system/files/bouras\\_site/ergasies\\_foithwn/psychogiopoulos\\_egov.pdf?language=el](http://telematics.upatras.gr/telematics/system/files/bouras_site/ergasies_foithwn/psychogiopoulos_egov.pdf?language=el)]

### Ξενόγλωσση

Andersen, K., Henriksen, H. (2006), *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*, *Government Information Quarterly*, 23(2), pp.236-248

Grinin L., Grinin A., Korotayev A., (2022), *COVID-19 pandemic as a trigger for the acceleration of the cybernetic revolution, transition from e-government to e-state, and change in social relations*, *Technological Forecasting and Social Change*, Volume 175, February 2022, 121348 (Ανάκτηση από: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521007794>)

Guo, Y, (2010). *E-Government: Definition, Goals, Benefits and Risks*, *International Conference on Management and Service Science*, Wuhan: 2010, pp. 1-4 [Ανάκτηση από: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5576557>]



Klievink, B., Janssen, M., (2009), *Realizing joined-up government — Dynamic capabilities and stage models for transformation*, Government Information Quarterly 26 (2): 275-284 [Ανάκτηση από:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X08001676?via%3DiHub>]

Laudon, K., Laudon J., (2009), *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*, Αθήνα, Εκδόσεις Κλειδάριθμος

Laudon, K., Laudon J. (2015), *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*, Αθήνα, Εκδόσεις Κλειδάριθμος

Layne, K., Lee, J. (2001), *Developing fully functional E-government: A four stage model*, Government Information Quarterly, 18(2), pp.122 -136

Lee, J. (2010) *10 years retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis*, Government Information Quarterly, 27(3), pp. 220-230

Moon, M. (2002), *The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?* Public Administration Review, 62(4), pp.424-433

Organization for Economic Co-operation & Development (OECD), (2003), *The e-Government Imperative*, Paris, France [Ανάκτηση από: [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative\\_9789264101197-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en)]

Siau, K., Long, Y. (2005), *Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta- ethnography approach*, Industrial Management & Data Systems, 105(4), pp.443 -458

Silcock, R. (2001), *What is E-government?*, Hansard Society for Parliamentary Affairs, Government, Parliamentary Affairs, Volume 54, Issue 1, January 2001, Pages 88-101 [Ανάκτηση από: <https://academic.oup.com/pa/article-abstract/54/1/88/1462536?redirectedFrom=fulltext>]

Tsourela M., Paschaloudis D., Anastasiadou K. (2021), *SWOT Analysis of E-government services in Greece*, Technological Educational Institute of Serres, Pages 520-527 [Ανάκτηση από: <http://mibes.teilar.gr/proceedings/2011/poster/p11.pdf0>]

Turban E., King D., Lee K.J., Liang T.P., Turban C. D. (2015), *Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Αθήνα, Εκδόσεις Γκιούρδας

Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, K.J., Liang, T.P., Turban, C. D. (2020), *Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Εργαλείο διοίκησης και αξιοποίησης κοινωνικών δικτύων*, Αθήνα, Εκδόσεις Broken Hill

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Μάνεσης Α. (2010), «Ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η συμβολή στην περιφερειακή/τοπική ανάπτυξη», [https://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies\\_esta/T3/028/10215.pdf](https://www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esta/T3/028/10215.pdf) [πρόσβαση 10/01/2023]

EUR-LEX.EUROPA.EU (2003), «eGovernment», <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b> [πρόσβαση 10/01/2023]

EUR-LEX.EUROPA.EU (09/2010), «The European eGovernment Action Plan 2011-2015 – Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government», <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF> [πρόσβαση 10/01/2023]

WORLD BANK (19/05/2015), «e-Government», <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government> [πρόσβαση 10/01/2023]

Vlachoyannis S. (31/07/2017), «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Μονόδρομος για την Ανάπτυξη» <https://www.linkedin.com/pulse/%CE%B7-%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE->

[%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CF%8C%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CF%82-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7%CE%BD-stavros-vlachoyannis](#) [πρόσβαση 10/01/2023]

Υπουργείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2023), «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», <https://www.secdigital.gov.gr/projects/psifiaki-diakivernisi/> [πρόσβαση 10/01/2023]

Τσάκνη Γ. (20/07/2020), «Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση», [http://www.legalnews24.gr/2020/07/blog-post\\_35.html](http://www.legalnews24.gr/2020/07/blog-post_35.html) [πρόσβαση 10/01/2023]

Ευστρατιάδου Φ. (08/03/2015), «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government) “καταλύτης” για ευέλικτη και συνεργατική δημόσια διοίκηση», <http://www.politicaldoubts.com/finance/item/649-i-ilektroniki-diakyvernisi-e-government-katalytis-gia-evelikti-kai-synergatiki-dimosia-dioikisi> [πρόσβαση 10/01/2023]

TZANEIO.GOV.GR (2023), <http://www.tzaneio.gov.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

Μπούρας Χ. (2021), «Τηλεματική και νέες υπηρεσίες- Ενότητα 7: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», [https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/CEID1089/Διαλέξεις%202015-16/07\\_e\\_government.pdf](https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/CEID1089/Διαλέξεις%202015-16/07_e_government.pdf) [πρόσβαση 10/01/2023]

ASEP.GR (2023), <https://www.asep.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

ASEP.GR (2023), [https://www.asep.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/s3eab32ab\\_c911\\_478a\\_8f8b\\_0ef74565e04d/PortalHome.jspx?\\_afrLoop=140841622704636246&\\_adf.ctrl-state=jntxnxpme\\_1#!%40%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fs3ea](https://www.asep.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/s3eab32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d/PortalHome.jspx?_afrLoop=140841622704636246&_adf.ctrl-state=jntxnxpme_1#!%40%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fs3ea)

[b32ab\\_c911\\_478a\\_8f8b\\_0ef74565e04d%2Fpage13.jspx%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fasep%26\\_adf.ctrl-state%3Djntxnpxme\\_5](https://www.dypa.gov.gr/b32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d%2Fpage13.jspx%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fasep%26_adf.ctrl-state%3Djntxnpxme_5) [πρόσβαση 10/01/2023]

DYPA.GOV.GR (2023), <https://www.dypa.gov.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

DYPA.GOV.GR (2023), <https://www.dypa.gov.gr/more-anagerhia> [πρόσβαση 10/01/2023]

TAXHEAVEN.GR (24/04/2018), «Πληρωμές φόρων με κάρτες στο Taxisnet: Σε λειτουργία η εφαρμογή», <https://www.taxheaven.gr/news/40391/plhrwmes-forwn-me-kartes-sto-taxisnet-se-leitoyrgia-h-efarmogh> [πρόσβαση 10/01/2023]

GSIS.GR (2023), <https://www.gsis.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

EFKA.GOV.GR (2023), <https://www.efka.gov.gr/el> [πρόσβαση 10/01/2023]

DYPA.GOV.GR (2023), <https://www.dypa.gov.gr/koinonikos-toyrismos?tab=koinonikos-toyrismos-2023-2024&tab2=&tab3=> [πρόσβαση 10/01/2023]

ASTYNOMIA.GR (2023), <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/> [πρόσβαση 10/01/2023]

ASTYNOMIA.GR (2023), <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/> [πρόσβαση 10/01/2023]

ASTYNOMIA.GR (2023), <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/dikaiologitika/> [πρόσβαση 10/01/2023]

ASTYNOMIA.GR (2023), <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/amesi-epikoinonia/> [πρόσβαση 10/01/2023]

UNIWA.GR (2023), <https://www.uniwa.gr/to-panepistimio/> [πρόσβαση 10/01/2023]

UNIWA.GR (2023), <https://www.uniwa.gr/i-zoi-sto-pada/ilektronikes-ypiresies/>[πρόσβαση 10/01/2023]

EODY.GOV.GR (2023), <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2018/12/5steps.pdf>[πρόσβαση 10/01/2023]

EODY.GOV.GR (2023), <https://eody.gov.gr/wp-content/uploads/2018/12/aaright.pdf>[πρόσβαση 10/01/2023]

CIVILPROTECTION.GOV.GR (2022), <https://civilprotection.gov.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

Kushnir M. (10/04/2023), «G2B», <https://snov.io/glossary/g2b/> [πρόσβαση 11/04/2023]

DYPA.GOV.GR (2023), <https://www.dypa.gov.gr/simvoyleftikes-ypiresies-pros-erghodotes?tab=simvoyleftikes-ypiresies-pros-erghodotes> [πρόσβαση 11/04/2023]

AADE.GR (2023), <https://www.aade.gr/menoy/pleistiriamoi> [πρόσβαση 10/01/2023]

BUSINESSPORTAL.GR (2023), <https://www.businessportal.gr/> [πρόσβαση 10/01/2023]

BUSINESSPORTAL.GR (2023), « Τι είναι το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.)», [https://www.businessportal.gr/Page/display\\_page/41](https://www.businessportal.gr/Page/display_page/41) [πρόσβαση 10/01/2023]

Αθανασίου Χ. (05/01/2021), «Τι είναι οι επιχειρήσεις B2G;», <https://businessrev.gr/2021/01/05/b2g-epixeirimatiko-modelo-ti-einai/> [πρόσβαση 10/01/2023]

EPROCUREMENT.GOV.GR (2023), <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal> [πρόσβαση 10/01/2023]

Ζούνης Π. (23/04/2018), «Τι είναι και ποιους εξυπηρετεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση», <http://epohi.gr/ti-einai-kai-poious-exipietei-ilektroniki-diakivernisi/>[πρόσβαση 10/01/2023]

IDIKA.GR (2023), <https://www.idika.gr/epidomapaiou/> [πρόσβαση 10/01/2023]

Μανιάτη Β. (09/10/20218), «Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης», <https://indicator.gr/%CE%B7-%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CE%BB%CE%AE-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD> [πρόσβαση 19/02/2023]

GOV.GR (2023), <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-ton-organismo-apaskholeses-ergatikou-dunamikou-oaed>[πρόσβαση 19/02/2023]

STATISTICS.GR (10/11/2020), «Δελτίο Τύπου: Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα – χρήση ηλεκτρονικού εμπόριου -απόρρητο και προστασία προσωπικών δεδομένων: έτος 2020» <https://www.statistics.gr/documents/20181/727080a4-4bb8-cb4d-af56-4aaaa8989b8c> [πρόσβαση 19/02/2023]

E-NOMOTHESIA.GR (2023), «Νόμος 3448/2006 – ΦΕΚ 57/Α/15-3-2006 (Κωδικοποιημένος)», <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ergasia-koinonike-asphalise/n-3448-2006.html> [πρόσβαση 19/02/2023]

NEWMONEY.GR (09/02/2023), «Έρευνα: Πόσοι στην Ελλάδα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο», <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/teχνologia/erevna-positin-ellada-chrisimopioun-to-diadiktio/>[πρόσβαση 19/02/2023]

DATA.GOV.GR (2023), <https://www.data.gov.gr/>[πρόσβαση 19/02/2023]

DATA.GOV.GR (2023), <https://archive.data.gov.gr/about> [πρόσβαση 19/02/2023]

OPENGOVPARTNERSHIP.ORG (2023), <https://www.opengovpartnership.org/>  
[πρόσβαση 19/02/2023]

OPENGOVPARTNERSHIP.ORG (2023),  
<https://www.opengovpartnership.org/about/approach/> [πρόσβαση 19/02/2023]

OPENGOVPARTNERSHIP.ORG «5<sup>ο</sup> Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2023-2025»,  
[https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2023/01/Greece\\_Action-Plan\\_2022-2024\\_December\\_GR.pdf](https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2023/01/Greece_Action-Plan_2022-2024_December_GR.pdf) [πρόσβαση 19/02/2023]

OPENGOV.GR (2023), <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2989> [πρόσβαση 19/02/2023]

MINDIGITAL.GR (2023), <https://mindigital.gr/to-ypourgeio/apostoli>[πρόσβαση 19/02/2023]

DIGITALSTRATEGY. GOV.GR (2023), «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», <https://digitalstrategy.gov.gr/> [πρόσβαση 19/02/2023]

SEV.ORG.GR (09/05/2017), «Η Ψηφιακή Ελλάδα: Ο δρόμος της την ανάπτυξη»,  
[https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50275/SEV\\_Digital%20Strategy\\_Press%20Conference\\_selection.pdf](https://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50275/SEV_Digital%20Strategy_Press%20Conference_selection.pdf) [πρόσβαση 19/02//2023]

CNN.GR (20/07/2018), «Η Ελλάδα της κορυφαίες του κόσμου στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» <https://www.cnn.gr/ellada/story/139468/h-ellada-stis-koryfaies-toy-kosmoy-stin-hlektroniki-diakyvernisi> [πρόσβαση 19/02/2023]

INSIDER.GR (08/12/2018), «Οι 10 πρωταθλητές της Ευρώπης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», <https://www.insider.gr/tehnologia/101835/oi-10-protathlites-tis-eyropis-stin-ilektroniki-diakybernisi> [πρόσβαση 19/02/2023]

KATHIMERINI.GR (23/10/2019), «Με ρυθμούς χελώνας προχωράει στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση», <https://www.kathimerini.gr/economy/local/1048337/merythmoys-chelonas-prochoraei-stin-ellada-i-ilektroniki-diakyvernisi> [πρόσβαση 19/02/2023]

NAFTEMPORIKI.GR (02/10/2020), «Σημαντικά βήματα προόδου στο e-government στην Ελλάδα», <https://www.naftemporiki.gr/techscience/930322/simantika-vimata-proodou-sto-e-government-stin-ellada/> [πρόσβαση 19/02/2023]

BUSINESSDAILY.GR (24/09/2020), «Άλμα» της Ελλάδας στην ψηφιακή διακυβέρνηση τη διετία 2017 – 2019», [https://www.businessdaily.gr/oikonomia/26725\\_alma-tis-elladas-stin-psifiaki-diakybernisi-ti-dietia-2017-2019](https://www.businessdaily.gr/oikonomia/26725_alma-tis-elladas-stin-psifiaki-diakybernisi-ti-dietia-2017-2019)[πρόσβαση 19/02/2023]

EUROPA.EU (23/09/2020), «eGovernment Benchmark 2020: eGovernment that works for the people», <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people> [πρόσβαση 19/02/2023]

Τσακανίκας Α. (2022), «Η αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών της την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων», [https://piraeusbsc.gr/wp-content/uploads/2022/12/%CE%91%CE%BE%CE%B9%CE%BF%CF%80%CE%B7%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%8E%CE%BD\\_%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CE%9C%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%87%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82\\_%CE%91.%CE%A4%CF%83%CE%B1%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%BA%CE%B1%CF%82-.pdf](https://piraeusbsc.gr/wp-content/uploads/2022/12/%CE%91%CE%BE%CE%B9%CE%BF%CF%80%CE%B7%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CF%84%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%8E%CE%BD_%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CE%9C%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%87%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%91.%CE%A4%CF%83%CE%B1%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%BA%CE%B1%CF%82-.pdf)[πρόσβαση 19/02/2023]

Ριζόπουλος Γ. (09/11/2022), «Ψηφιακή διακυβέρνηση: η ύστατη ευκαιρία», <https://netweek.gr/psifiaki-diakyvernisi-i-yystati-efkairia/> [πρόσβαση 19/02/2023]



EUROPA.EU (28/07/2022), «Government Benchmark 2022», <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022> [πρόσβαση 19/02/2023]

DELOITTE (06/2020), «Ψηφιακή και τεχνολογική ωριμότητα οικονομίας και επιχειρήσεων», Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2<sup>η</sup> ετήσια έκδοση | Ιούνιος 2020» [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gr/Documents/technology/gr\\_SEV\\_Deloitte\\_Digital\\_Maturity\\_Report\\_2020\\_noexp.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gr/Documents/technology/gr_SEV_Deloitte_Digital_Maturity_Report_2020_noexp.pdf) [πρόσβαση 25/02/2023]

YPES.GR (13/11/2020), «ΥΠΕΣ: Η νέα εγκύκλιος για τη λειτουργία του Δημοσίου – Τί ισχύει για γονείς, άδειες ειδικού σκοπού, ευπαθείς ομάδες, τηλεργασία, εξυπηρέτηση κοινού», <https://www.ypes.gr/ypes-i-nea-egkyklios-gia-ti-leitoyrgia-toy-dimosioy-ti-ischyei-gia-goneis-adeies-eidikoy-skopoy-eypatheis-omades-tilergasia-exypiretisi-koinoy/> [πρόσβαση 10/05/2022]

GOV.GR (2023), <https://www.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2023]

GOV.GR (2023), <https://aitiseis-kep.services.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2023]

Αϊβαλιώτης Γ. (12/05/2020) «Ελλάδα: Κορωνοϊός και ηλεκτρονική διακυβέρνηση», <https://gr.euronews.com/2020/05/12/ellada-koronoios-kai-ilektroniki-diakivernisi> [πρόσβαση 25/02/2023]

GSIS.GR (2023), «myKEPLive – Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)», <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/mykeplive> [πρόσβαση 25/02/2023]

GSIS.GR (2023), «myConsulLive – Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Προξενική Αρχή του Υπουργείου Εξωτερικών», <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/stoiheia-politon-kai-ex-apostaseos-exypiretisi/myConsulLive> [πρόσβαση 25/02/2023]

NEWSIT (02/04/2022), «Άυλη συνταγογράφηση: Χρησιμοποιείται πάνω από 3,2 εκατ. πολίτες – Εκδόθηκαν 45,2 εκατ. άυλες συνταγές», <https://www.newsit.gr/ellada/ayli->

[syntagografisi-xrisimopoeitai-pano-apo-3-2-ekato-polites-ekdothikan-45-2-ekato-ayles-syntages/3499134/](#) [πρόσβαση 25/02/2023]

PROTOTHEMA (02/04/2022), «Άυλη συνταγογράφηση: Ξεπέρασαν τα 3,2 εκατ. οι πολίτες που την χρησιμοποιούν», <https://www.protothema.gr/greece/article/1228637/xeperasan-ta-32-ekato-oi-polites-pou-hrisimopoioun-tin-auli-sudagografisi/> [πρόσβαση 25/02/2023]

COVID19.GOV.GR (14/04/2020), «Ηλεκτρονικό Μητρώο Ασθενών COVID-19», <https://covid19.gov.gr/ilektroniko-mitroo-asthenon-covid-19/> [πρόσβαση 25/02/2023]

TAXHEAVEN.GR (31/12/2021), «Από 10.1.2022 η τηλεσυμβουλευτική για ασθενείς με COVID-19», <https://www.taxheaven.gr/news/57642/apo-1012022-h-thlesymboyleytikh-gia-asoeneis-me-covid-19> [πρόσβαση 25/02/2023]

EMVOLIO.GOV.GR (2023), <https://emvolio.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2023]

SELF-TESTING.GOV.GR (2023), <https://self-testing.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2023]

KATHIMERINI.GR (08/09/2020), «“Πράσινο φως” για τη σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση» <https://www.kathimerini.gr/society/561070036/prasino-fos-gia-ti-sygchroni-ex-apostaseos-ekpaideysi> [πρόσβαση 25/02/2023]

Λακασάς Α. (01/06/2020), «Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση ήλθε για να μείνει στο ελληνικό σχολείο», <https://www.kathimerini.gr/pages/matter-of-class/1080325/i-ex-apostaseos-ekpaideysi-ilthe-gia-na-meinei-sto-elliniko-scholeio/> [πρόσβαση 25/02/2022]

Παγώνης Ν. (10/01/2021), «Το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. και η προσφορά του στην εποχή της πανδημίας», <https://freesunday.gr/apopseis/item/39012-to-e-k-d-d-a-kai-h-prosfora-toy-sthn-epochh-ths-pandhmias> [πρόσβαση 25/02/2022]

PROTI-EGGRAFI.SERVICES.GOV.GR (2023) «Εγγραφή στο Νηπιαγωγείο», <https://proti-eggrafi.services.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2022]

GOV.GR (2023), «Εκπαίδευση – Αποφοίτηση από σχολείο», <https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/apophoitese-apo-skholeio> [πρόσβαση 25/02/2022]

EFKA.GOV.GR (2023), «Αποδεικτικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας», <https://www.efka.gov.gr/el/apodeiktiko-asphalistikes-enemerotetas> [πρόσβαση 25/02/2022]

E-KATANALOTIS.GOV.GR (2023), <https://e-katanalotis.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2022]

GOV.GR (2023), «Ηλεκτρονικό παράβολο (ε-Παράβολο)», <https://www.gov.gr/arxes/anexartete-arkhe-demosion-esodon-aade/anexartete-arkhe-demosion-esodon-aade/elektroniko-parabolo-e-parabolohttps://e-katanalotis.gov.gr/> [πρόσβαση 25/02/2022]

KATHIMERINI.GR (30/09/2021), «MyDATA: Τι ισχύει από 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου για επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες», <https://www.kathimerini.gr/society/561519541/mydata-ti-ischyei-apo-1i-oktovrioy-gia-epicheiriseis-kai-eleytheroys-epaggelmaties/> [πρόσβαση 25/02/2022]

POPAGANDA.GR (15/04/2021), «Η κυβέρνηση επιβεβαιώνει το Green Pass – Χωρίς καραντίνα οι τουρίστες στην Ελλάδα», <https://popaganda.gr/newstrack/i-kivernisi-epiveveoni-to-green-pass-choris-karantina-i-touristes-stin-ellada/> [πρόσβαση 25/02/2022]

COVID19.GOV.GR (14/05/2021), «“Ανοίγουμε Πανιά”: Η επανεκκίνηση του Ελληνικού Τουρισμού για το 2021», <https://covid19.gov.gr/anoigoume-pania-i-epanekkinisi-tou-ellinikou-tourismou-gia-to-2021/> [πρόσβαση 25/02/2022]

NAFTEMPORIKI.GR (15/05/2020), «Ο Covid-19 ώθησε την Ελλάδα να πραγματοποιήσει το δικό της “ψηφιακό άλμα”» <https://www.naftemporiki.gr/story/1599422/o-covid-19-othise-tin-ellada-na-pragmatopoiisei-to-diko-tis-psifiako-alma> [πρόσβαση 25/02/2023]

ELEFTHEROSTYPOS.GR (19/02/2021), «Ηλεκτρονικές συναλλαγές: Πάνω από 90 εκατ. το 2020 – Υπερδεκαπλάσιες σε σχέση με το 2018», <https://eleftherostypos.gr/ellada/714046-ilektronikes-synallages-pano-apo-90-ekat-to-2020-yperdekaplasies-se-sxesi-me-to-2018> [πρόσβαση 25/02/2023]

TOVIMA.GR (25/02/2021), «Πάνω από 90 εκατομμύρια ηλεκτρονικές συναλλαγές το 2020 – Οι πιο δημοφιλείς», <https://www.tovima.gr/2021/02/25/society/pano-apo-90-ekatommyria-ilektronikes-synallages-to-2020-oi-pio-dimofileis> [πρόσβαση 25/02/2023]

DIGITALSTRATEGY.GOV.GR (2023), «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», <https://digitalstrategy.gov.gr/> [πρόσβαση 19/02/2023]

DIGITALSTRATEGY.GOV.GR (06/2021), «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», [https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital\\_strategy.pdf](https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf) [πρόσβαση 19/02/2023]

MYHEALTH.GOV.GR (2023), «MyHealth – Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς», <https://myhealth.gov.gr/> [πρόσβαση 10/03/2023]

KATHIMERINI.GR (07/02/2023), «MyHealth app: Νέες υπηρεσίες στον Ψηφιακό Φάκελο Ασθενούς – Τι θα περιλαμβάνει», <https://www.kathimerini.gr/society/562266475/myhealth-app-nees-ypiresies-ston-psifiako-fakelo-asthenoys-ti-tha-perilamvanei/> [πρόσβαση 10/03/2023]

GOV.GR (2023), «Ηλεκτρονικό βιβλιάριο υγείας παιδιού», <https://www.gov.gr/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/elektroniko-bibliario-ugeias-paidiou> [πρόσβαση 10/03/2023]

NEWSIT (11/04/2022), «Κυριάκος Μητσοτάκης: Ψηφιακό το Βιβλιάριο Υγείας των Παιδιών», <https://www.newsit.gr/politikh/kyriakos-mitsotakis-psifiako-to-vivliario-ygeias-ton-paidion/3504685/> [πρόσβαση 10/03/2023]

E-PRESCRIPTION.GR (2023), [https://www.e-prescription.gr/shs/portal/eprescription!/ut/p/z1/04\\_Sj9Cpykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zijS1cTDwcLQx83EM9DawcAwMCvByDg4wNvE31wwkpiAJKG-AajgZA\\_VGEIBTkRhikOyoqAgCmSZaD/dz/d5/L2dBISvZ0FBIS9nQSEh/](https://www.e-prescription.gr/shs/portal/eprescription!/ut/p/z1/04_Sj9Cpykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zijS1cTDwcLQx83EM9DawcAwMCvByDg4wNvE31wwkpiAJKG-AajgZA_VGEIBTkRhikOyoqAgCmSZaD/dz/d5/L2dBISvZ0FBIS9nQSEh/) [πρόσβαση 10/03/2023]

ETHNOS.GR (11/04/2022), «Ατομικό Δελτίο Υγείας Μαθητή: Πώς θα γίνεται πλέον η έκδοσή του», <https://www.ethnos.gr/greece/article/203356/atomikodeltioygeiasmathhthposthaginetapleonhekdoshtoy> [πρόσβαση 10/03/2023]

GOV.GR (2023), «Ατομικός λογαριασμός επικουρικής ασφάλισης (myTEKA)», <https://www.gov.gr/ipiresies/ergasia-kai-asphalise/suntaxiodotese/atomikos-logariasmos-epikourikes-asphalises-myteka> [πρόσβαση 10/03/2023]

Παπαλάμπρος Λ. (25/08/2022), «Επίσημο: Άνοιξε το MyAuto – Δες σε 1 λεπτό τα πάντα για το αυτοκίνητό σου», [https://www.gocar.gr/useful/tips/40790,MyAuto\\_platforma\\_oxhmata\\_.html](https://www.gocar.gr/useful/tips/40790,MyAuto_platforma_oxhmata_.html) [πρόσβαση 10/03/2023]

MYAUTO (2023), «Το όχημά μου (MyAuto)», <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-psephiakes-diakuberneses/psephiakes-diakuberneses/myauto> [πρόσβαση 10/03/2023]

ACCI.GR (10/02/2023), «“Recharge”: Νέα εφαρμογή για εύκολη αναζήτηση σημείων φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα», <https://acci.gr/recharge-%ce%bd%ce%ad%ce%b1-%ce%b5%cf%86%ce%b1%cf%81%ce%bc%ce%bf%ce%b3%ce%ae-%ce%b3%ce%b9%ce%b1-%ce%b5%cf%8d%ce%ba%ce%bf%ce%bb%ce%b7-%ce%b1%ce%bd%ce%b1%ce%b6%ce%ae%cf%84%ce%b7%cf%83%ce%b7-%cf%83/> [πρόσβαση 10/03/2023]

TAXHEAVEN.GR (26/05/2022), «Σε λειτουργία η πλατφόρμα του Μητρώου Υποδομών και Φορέων Αγοράς Ηλεκτροκίνησης (Μ.Υ.Φ.Α.Η.)», <https://www.taxheaven.gr/news/59518/se-leitoyrgia-h-platforma-toy-mhtrwoy-ypodomwn-kai-forewn-agoras-hlektrokinshs-myfah> [πρόσβαση 10/03/2023]

YPERGASIAS.GOV.GR (2023), «Ψηφιακή κάρτα εργασίας», <https://ypergacias.gov.gr/apascholisi/psifiaki-karta-ergasias/> [πρόσβαση 10/03/2023]

PSIFIKIKARTA.GOV.GR (2023), «Η Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας», <https://psifiakikarta.gov.gr/psifiaki-karta-ergasias/> [πρόσβαση 10/03/2023]

GOV.GR (2023), «myPhoto για πολίτες», <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-psephiakes-diakubernes/psephiakes-diakubernes/myphoto-gia-polites> [πρόσβαση 10/03/2023]

INSURANCEMARKET.GR (2023), «Gov.gr Wallet: Η ψηφιακή ταυτότητα & το δίπλωμα στο κινητό σου!», <https://www.insurancemarket.gr/odigos-xrimatos/oikonomika-nea/psifiaki-tautotita-gov-gr-wallet> [πρόσβαση 10/03/2023]

WALLET.GOV.GR (2023), <https://wallet.gov.gr/> [πρόσβαση 10/03/2023]

NEWMONEY.GR (03/10/2023), «Ψηφιακή ταυτότητα: Παράταση στην έναρξη ισχύος σε τράπεζες και εταιρείες τηλεφωνίας», <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/ellada/psifiaki-taftotita-paratasi-stin-enarxi-ischios-se-trapezes-ke-eteries-tilefonias/> [πρόσβαση 10/03/2023]

EKT.GR (26/03/2020), «Gov.gr: Σε λειτουργία η ενιαία ψηφιακή πύλη του Δημοσίου», <https://www.ekt.gr/el/news/23870> [πρόσβαση 10/03/2023]

SECDIGITAL.GOV.GR (22/03/2021), «Δελτίο Τύπου - Ένας χρόνος gov.gr – Οι σχέσεις κράτους – πολίτη σε νέα εποχή», <https://www.secdigital.gov.gr/enas-chronos-gov-gr-oi-scheseis-kratoys-poli/> [πρόσβαση 10/03/2023]

SECDIGITAL.GOV.GR (23/03/2022), «Δελτίο Τύπου - Δύο χρόνια το gov.gr στην υπηρεσία των πολιτών», <https://www.secdigital.gov.gr/dyo-chronia-to-gov-gr-stin-ypiresia-ton-polit/> [πρόσβαση 10/03/2023]

Γεωργιοπούλου Τ. (15/02/2023), «Οκτώ εκατομμύρια πολίτες έκαναν χρήση του gov.gr», <https://www.kathimerini.gr/society/562278856/okto-ekatommyria-polites-ekanan-chrisi-toy-gov-gr/> [πρόσβαση 10/03/2023]

CYTA.COM (2022), «Πώς το 5G θα βελτιώσει τη ζωή μας», <https://www.cyta.com.cy/how-5g-will-improve-our-lives> [πρόσβαση 10/03/2023]

CAPITAL.GR (12/06/2023), «Υπ. Ψηφιακής Διακυβέρνησης - ΟΤΕ: Έπεσαν οι υπογραφές για το έργο "Ultra – Fast Broadband"», <https://www.capital.gr/epixeiriseis/3720731/up-psifiakis-diakubernisis-ote-epesan-oi-upografes-gia-to-ergo-ultra-fast-broadband/> [πρόσβαση 10/03/2023]

MINDIGITAL.GR (2023), <https://mindigital.gr/dioikisi/kyvernoasfaleia/> [πρόσβαση 27/03/2023]

NATIONALDIGITALACADEMY.GOV.GR (2023), <https://nationaldigitalacademy.gov.gr/> [πρόσβαση 27/03/2023]

Ηγουμενίδη Τ. (15/05/2021), «Margrethe Vestager: η Ελλάδα σημείο αναφοράς για τα βήματα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση», <https://www.infocom.gr/2021/05/15/margrethe-vestager-ellada-simeio-anaforas-gia-vimata-stin-ilektroniki-diakyvernisi/54527/> [πρόσβαση 27/03/2023]

OT.GR (18/10/2022), «Gov.gr: 1,5 δισ. ευρώ κέρδος στην επόμενη πενταετία από τη μείωση της γραφειοκρατίας», <https://www.ot.gr/2022/10/18/tehnologia/gov-gr-15-dis-eyro-kerdos-stin-epomeni-pentaetia-apo-ti-meiosi-tis-grafeiokratias/> [πρόσβαση 27/03/2023]

NEWMONEY.GR (02/07/2022), «Τα έξυπνα κινητά κυριαρχούν και στην Ελλάδα – 6 στους 10 είναι online αγοραστές», <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/tehnologia/ta-exipna-kinita-kiriarchoun-ke-stin-ellada-6-stous-10-ine-online-aporastes/> [πρόσβαση 27/03/2023]

Μανάλης Γ. & Ματσαγγάνης Μ. (10/02/2022), «Ψηφιακή Οικονομία και Κοινωνία στην Ελλάδα: χαμηλά επίπεδα, ισχυρή προοπτική», <https://www.ot.gr/2022/02/10/apopseis/experts/psifiaki-oikonomia-kai-koinonia-stin-ellada-xamila-epipeda-isxyri-prooptiki/> [πρόσβαση 27/03/2023]

Νικηφοράκης Σ. (08/01/2020), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», <https://www.axonaudit.gr/%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7/> [πρόσβαση 27/03/2023]

Μόσχου Μ. (2021), «Κυβερνοασφάλεια: Οι επενδύσεις για να «θωρακιστεί» η Ελλάδα», <https://water-waste.gr/site/%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%BF%CE%B1%CF%83%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1-%CE%BF%CE%B9-%CE%B5%CF%80%CE%B5%CE%BD%CE%B4%CF%8D%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1> [πρόσβαση 27/03/2023]

Πανταζής Φ. (17/01/2020), «Κυβερνοεπίθεση σε ιστοσελίδες δημόσιων υπηρεσιών», <https://www.euro2day.gr/news/economy/article/2003364/kyvernoepithesh-se-istoselides-dhmosion-yphresion.html> [πρόσβαση 27/03/2023]



PARALLAXIMAG.GR (07/07/2023), «Η ΕΥΠ “θωρακίζει” το δημόσιο με το Κέντρο Επιχειρήσεων Κυβερνοασφάλειας», <https://parallaximag.gr/epikairotita/greece/h-eyp-quot-thorakizei-quot-to-dimosio-me-to-kentro-epicheiriseon-kyvernoasfaleias>

[πρόσβαση 08/07/2023]

MINDIGITAL.GR (18/07/2023), ««Η μεγάλη ευκαιρία να αλλάξουμε τη χώρα» – Άρθρο του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης Δημήτρη Παπαστεργίου στο Liberal.gr», <https://mindigital.gr/archives/5319>[πρόσβαση 18/07/2023]

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### 1.ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

#### ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

*Αγαπητέ/ή,*

*Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της Διπλωματικής Εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου στο Τμήμα .....του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής.*

*Σκοπός της έρευνας είναι να καταγραφεί η εμπειρία σας από τη χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κατά την περίοδο της κρίσης της πανδημίας του κορονοϊού COVID-19 (αρχές του 2020) μέχρι σήμερα, προκειμένου να αξιολογηθεί η στάση σας και το επίπεδο ικανοποίησή σας από τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.*

*Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και ανώνυμη. Οι απαντήσεις σας είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.*

*Η συμμετοχή σας είναι απαραίτητη για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης μελέτης. Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτούνται μόλις πέντε (5) με επτά (7) λεπτά. Σας παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις.*

*Σας ευχαριστούμε πολύ για τη συμμετοχή και τον χρόνο σας!*

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Χρησιμοποιείτε την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη (gov.gr) για να διεκπεραιώσετε υποθέσεις σας με το δημόσιο;

Ναι

Όχι

2. Εκτός από την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη (gov.gr) από ποιους από τους ακόλουθους φορείς του δημοσίου έχετε εμπειρία ηλεκτρονικής συναλλαγής;

e-EFKA – Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης

aade.gr – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

gsis.gr – Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης

asep.gr - Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

dyra.gr – Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης

Από όλους τους παραπάνω

Από κανέναν από τους παραπάνω

3. Όσοι είστε χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για ποιες από τις ακόλουθες ψηφιακές υπηρεσίες έχετε εμπειρία κατά τη διάρκεια των τελευταίων 6 μηνών;

Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης

Ληξιαρχική Πράξης Γάμου/ Θανάτου

Ασφαλιστικό Βιογραφικού

Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης

Βεβαίωση Προϋπηρεσίας

- Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Υγείας
- Ηλεκτρονικά Ραντεβού με προσωπικό ιατρό
- Αυλή Συνταγογράφηση
- Αίτηση για επίδομα παιδιού
- Αίτηση για το Πρόγραμμα Κοινωνικός Τουρισμός

4. Όσοι είστε χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πως θα τις χαρακτηρίζατε;

- Εξαιρετικές
- Πολύ καλές
- Εύκολες
- Απαράδεκτες
- Κακές
- Πολύπλοκες

5. Όσοι δεν χρησιμοποιείται την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη (gov.gr) για τη διεκπεραίωση υποθέσεων με το δημόσιο ή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν άλλοι φορείς, ποιος είναι ο κυριότερος λόγος που δεν επιλέγετε να εξυπηρετηθείτε ηλεκτρονικά;

- Έλλειψη γνώσεων χειρισμού Η/Υ
- Διεκπεραίωση των υποθέσεων μου από τρίτους (π.χ. παιδιά, λογιστής, φίλοι)
- Έλλειψη εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, για θέματα ασφάλειας
- Προτίμηση της εξυπηρέτησης με φυσική παρουσία

6. Έχετε γνώση ότι μέσω της υπηρεσίας myKEPlive παρέχεται εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ);

Ναι

Όχι

7. Από που λαμβάνεται ενημέρωση για τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχει το gov.gr και άλλοι φορείς του δημόσιου τομέα;

Εφημερίδες

Τηλεόραση

Διαδίκτυο

Ενημερωτικά έντυπα

Συγγενείς και φίλους

8. Πως θα περιγράφατε την προσπάθεια του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εν μέσω της πανδημίας COVID-19, για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;

Άριστη

Πολύ καλή

Καλή

Μέτρια

Κακή

9. Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας στην ακόλουθη δήλωση: «*Η υπηρεσία για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ραντεβού για τον εμβολιασμό κατά του COVID-19, που οργανώθηκε και παρέχεται μέσα από την Ενιαία Διαδικτυακή Πύλη, gov.gr, αποτέλεσε βασικό εργαλείο στο έργο της Εθνικής Εκστρατείας Εμβολιασμού*».

Συμφωνώ		Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	
Πολύ	Λίγο		Λίγο	Πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1

**10.** Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας στην ακόλουθη δήλωση: «*Η απόφαση για την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση την περίοδο που ήταν σε εφαρμογή τα μέτρα περιορισμού συνέβαλε να μην χαθεί το σχολικό και το ακαδημαϊκό έτους*».

Συμφωνώ		Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	
Πολύ	Λίγο		Λίγο	Πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1

**11.** Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας στην ακόλουθη δήλωση: «*Η εξ' αποστάσεως εργασία στο δημόσιο είναι αποτελεσματική σε περιπτώσεις κρίσεων π.χ. κατά την περίοδο ακραίων καιρικών φαινομένων, κατά την περίοδο υγειονομικών κρίσεων, κ.ά.*».

Συμφωνώ		Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	
Πολύ	Λίγο		Λίγο	Πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1

**12.** Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας στην ακόλουθη δήλωση: «*Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Διαδικτυακής Πύλης gov.gr, αλλά και από άλλους φορείς του δημοσίου έχουν στόχο*

τη διευκόλυνση των πολιτών και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση»

Συμφωνώ		Ούτε συμφωνώ/ Ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	
Πολύ	Λίγο		Λίγο	Πολύ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1

**13.** Ακολουθούν τρία ζεύγη τομέων της οικονομίας. Για κάθε ζεύγος, υπογραμμίστε ποιον από τους δύο τομείς της οικονομίας θεωρείται ότι το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης πρέπει να εστιάσει και να αναπτύξει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Εργασία & Ασφάλιση

Δικαιοσύνη

Εκπαίδευση

Εργασία & Ασφάλιση

Δικαιοσύνη

Εκπαίδευση

**14.** Ποιος από τους ακόλουθους παράγοντες σας προβληματίζει περισσότερο κατά τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από φορείς του δημοσίου;

Η ασφάλεια

Η ευκολία πλοήγησης

Η παροχή πληροφοριών

Η διαθεσιμότητα του συστήματος

**15.** «Η Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων» ([nationaldigitalacademy.gov.gr](http://nationaldigitalacademy.gov.gr)) είναι μία πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, που έχει στόχο την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των επιπέδων των πολιτών και μάλιστα δωρεάν. Έχετε ενημερωθεί για τη συγκεκριμένη πρωτοβουλία;

Ναι

Όχι

**16.** Πως αξιολογείτε το επίπεδο των ψηφιακών σας δεξιοτήτων;

Άριστο

Καλό

Μέτριο

Χαμηλό

**17.** Θα σας ενδιέφερε να ενταχθείτε στην Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων και να βελτιώσετε τις ψηφιακές δεξιότητές σας;

Ναι

Όχι

**18.** Ποιο είναι το φύλο σας;

Αντρας

Γυναίκα

**19.** Ποια είναι η ηλικία σας;

18 - 30 ετών

31 - 40 ετών

41 - 50 ετών

51 - 60 ετών

Άνω των 60 ετών



**20.** Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Άγαμος/η  Έγγαμος/η

**21.** Ποιο είναι το επάγγελμά σας;

Ιδιωτικός υπάλληλος

Δημόσιος υπάλληλος

Ελεύθερος Επαγγελματίας

Συνταξιούχος

Άνεργος

Άλλο (π.χ. οικιακά, κ.ά. )

**22.** Ποιο είναι το υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο μέχρι το οποίο έχετε φτάσει;

Μερικές τάξεις του Δημοτικού

Απόφοιτος-η Δημοτικού

Απόφοιτος-η Γυμνασίου

Απόφοιτος-η Λυκείου

Απόφοιτος-η Μεταλυκειακής εκπαίδευσης

Απόφοιτος-η ΑΕΙ/ΤΕΙ/Κάτοχος Μεταπτυχιακού ή και Διδακτορικού