



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

**ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Θέμα:**

**« Εκσυγχρονισμός - Ψηφιοποίηση Διαδικασιών και  
Διαλειτουργικότητα με τη Δημόσια Διοίκηση. Μελέτη Περίπτωσης:  
Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, Υπηρεσία Ασύλου »**

**Εκπονητής Διπλωματική Εργασίας:**

**Ιωάννα-Μαρία Σερέφα (Α.Μ.: 2108)**

**Επιβλέπων καθηγητής: Ντάνος Σταμάτιος**

**Αθήνα**

**Ιανουάριος 2024**



**UNIVERSITY OF WEST ATTICA SCHOOL  
DEPARTMENT BUSINESS ADMINISTRATION**

**TITLE OF POST GRADUATE PROGRAM (Msc/MBA)  
Public Administration – Public Management**

**BACHELOR'S THESIS**

**Subject :**

**« Modernization – Digitization of Processes and  
Interoperability with the Public Administration. Case Study:  
Ministry of Immigration and Asylum, Asylum Service »**

**Thesis Editor:**

**Ioanna-Maria Serefa (A.M.: 2108)**

**Superior: Dr. Stamatios Danos**

**Athens**

**January 2024**

## **Μέλη Τριμελούς Επιτροπής**

**1.**

**2.**

**3.**

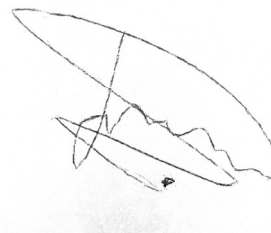
## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ιωάννα-Μαρία Σερέφα του Ιωάννη, με αριθμό μητρώου 2108 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι οποίες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολο 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 τις ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

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

Όνοματεπώνυμο / Υπογραφή



Ιωάννα-Μαρία Σερέφα

*στους γονείς μου*

## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	9
Abstract .....	10
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	12
1.2 Μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	14
1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	16
1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	18
1.5 Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα .....	21
1.6 Η Ψηφιοποίηση στη Δημόσια Διοίκηση .....	22
1.7 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός .....	24
1.8 Αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση μέσω της Πανδημίας .....	28
2.1 Ορισμός Διαλειτουργικότητας .....	32
2.2 Επίπεδα Διαλειτουργικότητας .....	33
2.3 Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα .....	35
2.4 Η Διαλειτουργικότητα στον Τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	38
2.5 Νομοθετικό Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας .....	43
2.6 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) .....	45
3.1 Η εξέλιξη της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής .....	49
3.2 Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου .....	50
3.3 Το Οργανόγραμμα της Υπηρεσίας Ασύλου .....	55
3.4 Το Νομοθετικό Πλαίσιο της Υπηρεσίας Ασύλου .....	60
3.5 Το Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών της Υπηρεσίας Ασύλου «Αλκυόνη» ...	62
4.1. Εισαγωγή .....	68
4.2 Μεθοδολογία της έρευνας .....	69
4.3 Μεθοδολογία Ανάλυσης Αποτελεσμάτων .....	70
4.4 Στατιστική Παρουσίαση – Ανάλυση - Επεξεργασία Αποτελεσμάτων 1ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	71
4.5 Στατιστική Παρουσίαση – Ανάλυση - Επεξεργασία Αποτελεσμάτων 2ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ .....	80
5.1 Συμπεράσματα .....	91
5.2 Συμπεράσματα 1 <sup>ο</sup> Ερωτηματολογίου .....	91
5.3 Συμπεράσματα 2 <sup>ο</sup> Ερωτηματολογίου .....	94
Βιβλιογραφία .....	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	104

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Οργανόγραμμα της Υπηρεσίας Ασύλου.....	57
--	----

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με το φύλο των Υπαλλήλων.....	70
Διάγραμμα 2: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με την ηλικιακή ομάδα των Υπαλλήλων.....	70
Διάγραμμα 3: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με το επίπεδο σπουδών των Υπαλλήλων.....	71
Διάγραμμα 4: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τον βασικό τίτλο σπουδών των Υπαλλήλων.....	72
Διάγραμμα 5: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τα έτη συνολικής υπηρεσίας των Υπαλλήλων.....	72
Διάγραμμα 6: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τα έτη υπηρεσίας των Υπαλλήλων στην Υπηρεσία Ασύλου.....	73
Διάγραμμα 7: Κατανομή των ποσοστών σχετικά με την θέση των Υπαλλήλων στην υπηρεσία .....	74
Διάγραμμα 8 : Κατανομή ποσοστών σχετικά με την χρήση εφαρμογών των Υπαλλήλων .....	74
Διάγραμμα 9 : Κατανομή ποσοστών σχετικά με τη συχνότητα χειρισμού του Πληροφοριακού συστήματος από τους Υπαλλήλους.....	75
Διάγραμμα 10: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την μέθοδο εκπαίδευσης του πληροφοριακού συστήματος των Υπαλλήλων.....	76
Πίνακας 1: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι η εφαρμογή δίνει καλύτερα αποτελέσματα στη λειτουργία του συστήματος.....	77
Πίνακας 2: Ποσοστά στην ερώτηση αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία τους με τις παροχές που δίνονται από την εφαρμογή.....	77
Πίνακας 3: Ποσοστά στην ερώτηση αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι το σύστημα συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας.....	78
Πίνακας 4: Ποσοστά στην ερώτηση αν οι Υπάλληλοι είναι ευχαριστημένοι με την ποιότητα και τις δυνατότητες του συστήματος.....	78
Πίνακας 5: Ποσοστά στην ερώτηση αν οι Υπάλληλοι πιστεύουν ότι το σύστημα βοήθησε στην απόδοση και την εξέλιξη τους στην Υπηρεσία .....	78
Διάγραμμα 11: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το φύλο των Αιτούντων .....	79

Διάγραμμα 12: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την ηλικία των Αιτούντων.....	80
Διάγραμμα 13: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το επίπεδο σπουδών των Αιτούντων.....	80
Διάγραμμα 14: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το βασικό τίτλο σπουδών των Αιτούντων.....	81
Διάγραμμα 15: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το λόγω επίσκεψης στην πλατφόρμα των Αιτούντων.....	82
Διάγραμμα 16: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τη χρήση άλλων εφαρμογών των Αιτούντων.....	82
Διάγραμμα 17: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εξοικείωση των Αιτούντων στην χρήση Η/Υ και Διαδικτύου.....	83
Διάγραμμα 18: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εξοικείωση των Αιτούντων στην χρήση Ηλ. Ταχυδρομείου (e-mail).....	83
Διάγραμμα 19: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εκπαίδευση των Αιτούντων στην χρήση της εφαρμογής.....	84
Διάγραμμα 20: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την συχνότητα στην χρήση της εφαρμογής των Αιτούντων .....	84
Πίνακας 6: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες είναι ευχαριστημένοι με τις πληροφορίες που τους παρέχει το πληροφοριακό σύστημα.....	85
Πίνακας 7: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες έχουν διαπιστώσει διαφορές με την δια ζώσης εξυπηρέτηση.....	86
Πίνακας 8: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες πιστεύουν ότι το πληροφοριακό σύστημα εμφανίζει Διαλειτουργικότητα με άλλα σύστημα του Δημοσίου.....	87
Πίνακας 9: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες πιστεύουν ότι το πληροφοριακό είναι δύσκολο και θέλουν περισσότερες γνώσεις στην χρήση του...87	87
Πίνακας 10: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες έχουν κάποια δυσκολία με την εφαρμογή και αν η τεχνική υποστήριξη του συστήματος βοηθάει στην επίλυση.....	88



## Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια σημαντική προσέγγιση για τη μετατροπή των υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης τεχνολογίας. Στόχος της είναι να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών στο κοινό, να αυξήσει τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Η διαλειτουργικότητα, από την άλλη, αναφέρεται στην ικανότητα διάφορων συστημάτων και υπηρεσιών να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να συνεργάζονται μεταξύ τους. Στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η διαλειτουργικότητα αποτελεί κρίσιμο στοιχείο που επιτρέπει την αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών τμημάτων και οντοτήτων της δημόσιας διοίκησης. Συνολικά, ενισχύει τη συνολική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των δημόσιων υπηρεσιών.

Στη μελέτη αυτή εξετάζεται η διαδικασία εκσυγχρονισμού και ψηφιοποίησης των διαδικασιών στον δημόσιο τομέα, με εστίαση στην Υπηρεσία Ασύλου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου. Αναλύονται οι προσπάθειες για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαλειτουργικότητας μέσω της χρήσης της τεχνολογίας.

Εξετάζονται οι προσπάθειες για την επιτάχυνση και διευκόλυνση των διαδικασιών μέσω της τεχνολογίας, προσφέροντας μια κριτική ματιά στο πώς ο εκσυγχρονισμός αυτός επηρεάζει τη διαχείριση του ασύλου στη χώρα. Επιπρόσθετα, γίνεται μια αναλυτική περιγραφή της Υπηρεσίας Ασύλου, το νομοθετικό πλαίσιο και ο τρόπος λειτουργίας της.

Για να καταστεί εφικτή η παρούσα εργασία, δημιουργήθηκε έρευνα με μελέτη περίπτωσης το Πληροφοριακό Σύστημα που χρησιμοποιείται στην Υπηρεσία Ασύλου. Σκοπός της έρευνας, είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος καθώς και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από το δείγμα της έρευνας. Αξιοσημείωτο είναι ότι τα αποτελέσματα που προκύπτουν δεν είναι μόνο από την πλευρά των υπαλλήλων της Υπηρεσίας (εσωτερικοί χρήστες) αλλά και από την πλευρά του κοινού, δηλαδή τους αιτούντες άσυλο (εξωτερικοί χρήστες).

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ :** ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διαλειτουργικότητα, Υπηρεσία Ασύλου, πληροφοριακό σύστημα

## **Abstract**

E-government is an important approach to transforming public administration services through the use of technology. Its aim is to improve the provision of services to the public, to increase the transparency and efficiency of public administration. Interoperability, on the other hand, refers to the ability of various systems and services to exchange information and cooperate with each other. In the context of e-government, interoperability is a critical element that enables the efficient exchange of information between different departments and entities of the public administration. Overall, it enhances the overall effectiveness and efficiency of public services.

This study examines the process of modernization and digitization of procedures in the public sector, focusing on the Asylum Service of the Ministry of Immigration and Asylum. Efforts to improve efficiency and interoperability through the use of technology are analyzed.

Efforts to speed up and facilitate processes through technology are examined, offering a critical look at how this modernization affects asylum management in the country. In addition, there is a detailed description of the Asylum Service, the legislative framework and its mode of operation.

In order to make this work possible, research was created with a case study of the Information System used in the Asylum Service. The purpose of the research is to investigate the effectiveness of the system as well as the conclusions drawn from the research sample. It is noteworthy that the results obtained are not only from the side of the employees of the Service (internal users) but also from the side of the public, i.e. the asylum seekers (external users).

**KEY WORDS :** e-government, interoperability, Asylum Service, information system

# Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

---

*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση  
& Ψηφιοποίηση  
στη Δημόσια Διοίκηση*

## 1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η πρόσφατη πανδημία του κορωνοϊού επιτάχυνε την ανάγκη για ψηφιακή μετάβαση στη δημόσια διοίκηση, ενισχύοντας την αναζήτηση τεχνολογικών λύσεων που βελτιώνουν την πρόσβαση και την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών.

Το διαδίκτυο, που δημιουργήθηκε γύρω στο 1960, έθεσε τα θεμέλια για την εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δύο δεκαετίες αργότερα. Η πρωτοβουλία της κυβέρνησης Κλίντον το 1993, ονομαζόμενη "NATIONAL PERFORMANCE REVIEW (NPR)"<sup>1</sup>, αναζητούσε τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων για μια αποδοτικότερη και οικονομικότερη κυβέρνηση.

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», χρησιμοποιείται όλο και συχνότερα το τελευταίο διάστημα μολονότι ο όρος είναι διαφορετικός ανά τον κόσμο και η δημιουργία ενός κοινά αποδεκτού ορισμού είναι δύσκολο θέμα καθώς η προσπάθεια ανάλυσης του έγινε με διάφορους τρόπους από πολλούς επιστήμονες. Η European Information Society<sup>2</sup>, αναφέρει ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), μαζί με την οργανωσιακή αλλαγή και τα νέα εργαλεία, που έχουν ως στόχο την βελτίωση των παροχών υπηρεσιών και τις δημοκρατικές διαδικασίες και την ενδυνάμωση της δημόσιας πολιτικής. Επιπλέον, είναι ο τρόπος να παρέχει σε κάθε πολίτη εξειδικευμένες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες, η δημόσια διοίκηση να μπορέσει να γίνει πιο «ανοικτή» και να έχει περισσότερη διαφάνεια για να αυξήσει τη δημοκρατική συμμετοχή αλλά να έχει κυρίως ως στόχο την αποδοτικότητα, για την αξιοποίηση των χρημάτων των φορολογούμενων πολιτών με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Παρ' όλο που ο όρος "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση" γίνεται όλο και πιο δημοφιλής, η διατύπωση ενός ενιαίου ορισμού αποτελεί πρόκληση λόγω της πολυδιάστατης φύσης του. Σύμφωνα με τη European Information Society, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την βελτίωση της δημόσιας διοίκησης. Ο Don Tapscott, πρόεδρος της nGenera Innovation Network, τονίζει πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στη δημιουργία ενός

---

<sup>1</sup> Fountain E Jane, Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change , pp 18-19

<sup>2</sup> European Information Society-E-Government,  
[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm) (14/10/05).

διαφανούς, πολίτη-κεντρικού συστήματος που αναζητεί τη συνεργασία και την κοινωνική συμμετοχή<sup>3</sup>

Άλλοι ορισμοί ξεφεύγουν από την ιδέα ότι η τεχνολογία είναι αντικείμενο και ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλώς ως διευκολυντές ή εργαλεία και εστιάζουν σε συγκεκριμένες αλλαγές σε θέματα Δημόσιας Διοίκησης. Ο εσωτερικός μετασχηματισμός μιας κυβέρνησης είναι ο ορισμός που καθιέρωσε τον ειδικό τεχνολόγο Mauro D. Ríos<sup>4</sup>. Στην εργασία του «Αναζητώντας έναν ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», αναφέρει ότι η ψηφιακή διακυβέρνηση είναι ένας νέος τρόπος οργάνωσης και διαχείρισης των δημοσίων υποθέσεων, εισάγοντας θετικές μετασχηματιστικές διαδικασίες στη διαχείριση και την ίδια τη δομή του οργανογράμματος, προσθέτοντας αξία σε τις διαδικασίες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες, όλα μέσω της εισαγωγής και της συνεχούς οικειοποίησης των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών ως διευκολυντής αυτών των μετασχηματισμών.

Σε εθνικό επίπεδο, η Ελλάδα έχει επίσης αναγνωρίσει τη σημασία της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως φαίνεται από τις πρωτοβουλίες του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (ΥΔΜΗΔ) εξέδωσε το 2014 ένα κείμενο με τους τους στρατηγικούς στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της χώρας για το διάστημα 2014-2020. Στο κείμενο αυτό, αναφέρει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) *«αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών<sup>5</sup>»*.

---

<sup>3</sup> Don Tapscott, *The Digital Economy: Promise and Peril In The Age of Networked Intelligence*, McGraw-Hill, p 175, 1997

<sup>4</sup> Mauro D. Ríos, *In search of a definition of E-Government* <https://novagob.org/en-busca-de-una-definicion-de-gobierno-electronico/>, 25 March 2018

<sup>5</sup> Δράσεις ανά Στρατηγική Κατεύθυνση και Στόχο της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1628>

## 1.2 Μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει υπηρεσίες, οι οποίες είναι διαφορετικές με τις ανάγκες που προκύπτουν στον κάθε χρήστη. Ανάλογα με το ποιος παρέχει την υπηρεσία και ποιος αποδέχεται το αποτέλεσμα αυτής, ορίζονται 4 βασικές μορφές της. Αναλυτικότερα είναι οι εξής:

- ❖ Η κατηγορία κυβέρνηση προς πολίτες (**Government-to-citizen G2C**) στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώνεται στη διαχείριση των σχέσεων μεταξύ δημόσιων οργανισμών και πολιτών. Η πρωταρχική στόχευση είναι να παρέχονται ορατά και άμεσα αποτελέσματα, όπως η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων, με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος. Κεντρικός στόχος είναι η παροχή απλοποιημένων υπηρεσιών που δεν αντικατοπτρίζουν τη γραφειοκρατική δομή του κράτους, ενώ ταυτόχρονα βοηθούν στη μείωση του χρόνου επεξεργασίας και την ενίσχυση της προσβασιμότητας των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, συμπεριλαμβάνονται διάφορες μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ του κράτους και των πολιτών, όπως η παροχή πληροφοριών και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών<sup>6</sup>.
- ❖ Η κατηγορία κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (**Government-to-business G2B**) αποτελεί μια σημαντική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εστιάζοντας στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και των συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων και των δημόσιων υπηρεσιών. Συμπεριλαμβάνει διπλή κατεύθυνση αλληλεπίδρασης και συναλλαγών: από την κυβέρνηση προς τις επιχειρήσεις και από τις επιχειρήσεις προς την κυβέρνηση (B2G). Η G2B μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας τόσο στις κυβερνήσεις όσο και στις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών. Αφενός, οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που σχετίζονται με την υποβολή προσφορών για εμπορικές συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες. Αφετέρου, υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος, προωθώντας την αύξηση της

---

<sup>6</sup> «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010», Συλλογικό Έργο, 2010 εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ 297

παραγωγικότητας. Οι ηλεκτρονικές προμήθειες αφορούν τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την αγορά αγαθών, υπηρεσιών ή εργασιών από το δημόσιο τομέα, προσφέροντας πλεονεκτήματα που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Αυτή η μέθοδος παρέχει αρκετά πλεονεκτήματα, τα οποία συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, όπως:

**Αυτοματοποίηση και Εναρμόνιση Διαδικασιών:** Τα ηλεκτρονικά συστήματα προμηθειών εναρμονίζουν και αυτοματοποιούν τις διαδικασίες προμηθειών, εξαλείφοντας τον ανθρώπινο παράγοντα από πολλές ρουτίνες εργασίες.

**Διαφάνεια και Δίκαιος Ανταγωνισμός:** Η διαδικτυακή δημοπρασία και οι δημοπρατήσεις διασφαλίζουν την διαφάνεια στη διαδικασία επιλογής προμηθευτών, δίνοντας ισότιμες ευκαιρίες σε όλους τους συμμετέχοντες.

**Μείωση Κόστους:** Οι ηλεκτρονικές προμήθειες μειώνουν τον χρόνο και το κόστος που σχετίζεται με την εκτύπωση, διανομή και αποθήκευση εγγράφων. Επιπλέον, η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες και τιμές από διάφορους προμηθευτές επιτρέπει στις δημόσιες υπηρεσίες να επιλέγουν τις πιο οικονομικά συμφέρουσες προσφορές.

Τα σύγχρονα συστήματα e-procurement διαθέτουν εργαλεία αναφοράς και ανάλυσης, τα οποία επιτρέπουν στις δημόσιες υπηρεσίες να παρακολουθούν τις δαπάνες τους, να εντοπίζουν τάσεις

- ❖ Η κατηγορία κυβέρνηση προς κυβέρνηση<sup>7</sup> (**Government-to-government G2G**) αποτελεί τον πυρήνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επικεντρώνοντας στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την αλληλεπίδραση για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Αυτή η λειτουργία στοχεύει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και στη δημιουργία ενός ευέλικτου κράτους που αποτελεί το κεντρικό σημείο αναφοράς και τον

---

<sup>7</sup> Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, Λαζακίδου Αθήνα, 2016, σελ 86

απώτερο στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στάδια για τη βελτίωση και την αναβάθμιση των υπηρεσιών της κυβέρνησης, θέτοντας τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

- ❖ Η κατηγορία κυβέρνηση προς εργαζομένους (*Government-to-employee G2E*) αποτελεί τον τελευταίο τομέα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ενώ κάποιοι ερευνητές τη θεωρούν ως ένα εσωτερικό τμήμα του τομέα G2G, άλλοι την εξετάζουν ως ένα ξεχωριστό πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτή η κατηγορία αφορά τη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της. Παρέχει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας μεταξύ δημόσιου υπαλλήλου και της κεντρικής εξουσίας, επιταχύνοντας τις εσωτερικές διοικητικές διαδικασίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί έναν ουσιαστικό πυλώνα στη σύγχρονη εποχή, όπου η τεχνολογία και η ψηφιοποίηση έχουν εισβάλλει σε κάθε τομέα της καθημερινότητας μας. Μέσω της, η κυβέρνηση και τα δημόσια θεσμικά όργανα μπορούν να προσφέρουν αποτελεσματικότερες, γρηγορότερες και πιο διαφανείς υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα για μεγαλύτερη συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών στη δημόσια διακυβέρνηση. Σε μια εποχή που η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα και η κοινωνική συμμετοχή είναι αποφασιστικής σημασίας, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην ενίσχυση των δημοκρατικών μας ιδεών και αξιών

### **1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βάσει πρόσφατης αλληλογραφίας, επιφέρει ένα φάσμα οφελών που επηρεάζουν το δημόσιο τομέα, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις:

**Δημόσιος Τομέας:** Με την ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ο δημόσιος τομέας βλέπει βελτιώσεις στη διαχείριση, διακίνηση και παραγωγή πληροφορίας. Αυτό μεταφράζεται σε αποδοτικότερη



λειτουργία των δημόσιων φορέων. Εσωτερικά, η χρήση των ΤΠΕ οργανώνει καλύτερα την καθημερινή εργασία, ενώ οι δημόσιες αποφάσεις βασίζονται σε πιο τεκμηριωμένα δεδομένα. Το αποτέλεσμα; Εξοικονόμηση πόρων και αυξημένα έσοδα για το κράτος<sup>8</sup>.

**Πολίτες:** Η πρόσβαση σε πληροφορίες και δημόσιες υπηρεσίες γίνεται πιο απλή και γρήγορη. Η συμμετοχή των πολιτών ενισχύεται, ενώ η εξυπηρέτηση μπορεί να γίνει και εκτός τυπικών ωραρίων. Ειδικά για τους πολίτες σε απομακρυσμένες περιοχές ή με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο, η διαδικασία διεκπεραίωσης συναλλαγών γίνεται πιο προσβάσιμη.

**Επιχειρήσεις:** Όπως και για τους πολίτες, οι επιχειρήσεις αποκομίζουν οφέλη από την εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες. Αυτό συμβάλλει στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητά τους, ενώ παράλληλα εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων τους και γίνεται σημαντική εξοικονόμηση κόστους<sup>9</sup>.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, παρ' όλα τα πολλά πλεονεκτήματα που προσφέρει, φέρει μαζί της και κάποια σημαντικά μειονεκτήματα:

- **Κοινωνικός αποκλεισμός:** Ειδικά για τους ηλικιωμένους, τους λιγότερο μορφωμένους ή για εκείνους που δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, υπάρχει ο κίνδυνος να αποκλειστούν από τις ψηφιακές υπηρεσίες, πράγμα που δημιουργεί μια κοινωνική ανισότητα.
- **Ασφάλεια δεδομένων:** Οι πληροφορίες των πολιτών που διαχειρίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι εκτεθειμένες σε κινδύνους διαρροής λόγω πιθανών παραβιάσεων.
- **Κόστος εφαρμογής:** Η υιοθέτηση νέων τεχνολογικών λύσεων και η αναβάθμιση των υφιστάμενων ενέχει συχνά υψηλό κόστος.

---

<sup>8</sup> Government of India, 2008; Ndou, 2004; OECD, 2006), p.27-30

<sup>9</sup> Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές, Ι. Αποστολάκης, Ε. Λούκης, Ι. Χάλαρης, 2008. p. 54-55

- **Δυσκολία προσαρμογής:** Η προσαρμογή των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες ψηφιακές πρακτικές μπορεί να είναι απαιτητική.
- **Ανάγκη για ανθρώπινη επαφή:** Παρά την ψηφιακή εποχή, η ανθρώπινη επαφή παραμένει αναντικατάστατη σε πολλές διαδικασίες.
- **Εξάρτηση από τεχνολογία:** Ένα τεχνικό πρόβλημα ή μια μεγάλη βλάβη στα συστήματα μπορεί να έχει σοβαρές συνέπειες για τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών.

Είναι ουσιώδες για τις κυβερνήσεις να λαμβάνουν υπόψη αυτές τις πτυχές, διασφαλίζοντας ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και ασφαλείς για όλους τους πολίτες.<sup>10</sup>

## 1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση αν και εμφανίζει ανοδική πορεία, στο μεγαλύτερο μέρος της η εξέλιξη της έγινε με πολύ αργούς ρυθμούς. Για την Ελλάδα ήταν πολύ δύσκολο να ακολουθήσει τα Ευρωπαϊκά κράτη-μέλη λόγω των έντονων χαρακτηριστικών γραφειοκρατίας και πολυπλοκότητας στον χώρο του δημόσιου τομέα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα ξεκίνησε να αναπτύσσεται στα μέσα της δεκαετίας του 1990, με τη δημιουργία του πρώτου ιστότοπου της ελληνικής κυβέρνησης. Στη συνέχεια, το πρόγραμμα "Δημόσια Διοίκηση 2000" εισήγαγε πρωτοποριακές αλλαγές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προωθώντας τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών στον δημόσιο τομέα.

Αρχικά, το 1994 η Ελλάδα προσπάθησε να εισχωρήσει στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την εφαρμογή του προγράμματος «**Κλεισθένης**» στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Το διάστημα 1994-1999, στις δημόσιες υπηρεσίες τοποθετήθηκαν οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και δημιουργήθηκαν δικτυακές υποδομές. Την περίοδο 2000-2006 όραμα αποτέλεσε για την χώρα το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», όπου δόθηκε έμφαση στην ενίσχυση υποδομών και υπηρεσιών( έμφαση στις συναλλαγές του πολίτη με το Δημόσιο), στους κυριότερους

<sup>10</sup> A prospective view of e-government in the European Union, Clara Centeno, 2005 p. 59

κλάδους της Δημόσιας Διοίκησης (Υγεία, Παιδεία). Αυτό ήταν μάλιστα το σημαντικότερο βήμα της Ελλάδας για να συγχρονιστεί με τα δεδομένα της Ευρώπης. Επίσης το 2000 ξεκίνησε και το επιχειρησιακό πρόγραμμα «**Πολιτεία**» το οποί επεκτάθηκε μέχρι το 2010. Βασικός στόχος του προγράμματος ήταν να δώσει κατευθυντήριες γραμμές για την μεταρρύθμιση στο Δημόσιο με βασική προτεραιότητα την εξυπηρέτηση των πολιτών. Την ίδια χρονιά υπήρξε και το επιχειρησιακό πρόγραμμα «**Αριάδνη**», βάση του οποίου ιδρύθηκαν τα ΚΕΠ, τα οποία είχαν ως στόχο να γίνουν κόμβοι επικοινωνίας μεταξύ των περιφερειών για τη λήψη και την επεξεργασία των αιτημάτων του κάθε πολίτη, την πρόσβαση σε πληροφορίες του Δημοσίου και την σύνδεση των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Από το 2006 έως το 2013, η **Λευκή Βίβλος** αντικαταστάθηκε από το ψηφιακό θεματολόγιο i2020 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σηματοδοτώντας την πρώτη ολοκληρωμένη πρόταση αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στη χώρα. Από την 1η Ιανουαρίου 2006, τέθηκε σε λειτουργία το πρόγραμμα «**Σύζευξις**», που προσέφερε ευρυζωνικές υπηρεσίες δικτύου και διακίνησης Φωνής-Εικόνας-Δεδομένων σε φορείς του Ελληνικού Δημοσίου, δημιουργώντας μια ενιαία εσωτερική υποδομή στην οποία προσδοκούσε να στηριχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό αποτέλεσε το δίκτυο μέσω του οποίου επιτεύχθηκε η επικοινωνία μεταξύ Δημόσιων Υπηρεσιών, πολιτών και επιχειρήσεων.

Κατά το διάστημα 2007-2013, υλοποιήθηκε η εθνική κυβερνητική πύλη «**Ερμής**»<sup>11</sup>, μια κεντρική διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης, η οποία προοριζόταν να λειτουργήσει ως «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα». Λόγω προβλημάτων που προέκυψαν κατά τη χρήση της (έλλειψη πόρων για συντήρηση και αναβάθμιση), οι πληροφορίες που περιελάβανε δεν ήταν επαρκώς επικυρωμένες<sup>12</sup>.

Κατά την περίοδο 2010-2018, υλοποιήθηκαν ή βρίσκονται σε εξέλιξη σημαντικά έργα. Το 2010 δημιουργήθηκε το μητρώο «**apografi.gov.gr**», περιλαμβάνοντας το μητρώο του ανθρώπινου δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου και καλύπτοντας όλους τους υπαλλήλους που αμείβονται με το σύστημα μισθοδοσίας ΔΙΑΣ (Ενιαία Αρχή Πληρωμής της γενικής γραμματείας πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου

---

<sup>11</sup> ΕΚΤ, Περιοδικό «Καινοτομία, Έρευνα & Ψηφιακή Οικονομία», Τεύχος 118 | Άνοιξη-Καλοκαίρι 2020, Συνέντευξη: Λ. Χριστόπουλος, Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών, <https://www.ekt.gr/el/magazines/interviews/24399>

<sup>12</sup> Δασκαλοπούλου, Α., 2012. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Στο: Τ. Π. &. Τηλεματικής, επιμ. s.l.:Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.

Οικονομικών). Το 2016, επεκτάθηκε σε ένα σύστημα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (Ψηφιακή Αξιολόγηση Δημόσιων Υπαλλήλων-HRMS). Επίσης, την ίδια χρονιά, ξεκίνησε να λειτουργεί το πρόγραμμα «Διαύγεια», το οποίο υλοποίησε την υποχρεωτική ανάρτηση όλων των αποφάσεων των δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο.

Το 2011, τέθηκε σε λειτουργία το «**ΗΔΙΚΑ- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ**», με στόχο να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις υψηλής ποιότητας στους τομείς πληροφορικής και επικοινωνίας. Σκοπός του ήταν να υποστηρίξει την ορθή, πλήρη και αποτελεσματική λειτουργία των φορέων της κοινωνικής ασφάλισης και παροχής υγείας σε βάθος χρόνου, καθώς και να εξυπηρετεί τους πολίτες μέσω της παροχής σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών. Επιπλέον, το ίδιο έτος ξεκίνησε η λειτουργία του «Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων-ΕΣΗΔΗΣ», που χρησιμοποιείται από οικονομικούς και δημόσιους φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου. Το 2017 ξεκίνησε η εφαρμογή του «Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Συμβάσεων- ΚΗΔΜΗΣ».

Το 2013 ενεργοποιήθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα «**Εργάνη**» και το «**Πόθεν Έσχες**». Το πρώτο αποτελεί σημαντικό εργαλείο συλλογής στατιστικών δεδομένων και παράλληλα μηχανισμό για την εξέλιξη των πολιτικών του Υπουργείου Εργασίας για την αποτελεσματική καταπολέμηση της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας. Το δεύτερο έχει ως στόχο τη δήλωση περιουσιακής κατάστασης για όσους κατέχουν συγκεκριμένες θέσεις ή αποτελούν μέλη επιτροπών διαγωνισμών δημόσιων συμβάσεων.

Το 2018 ξεκίνησε η υλοποίηση του Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση 2019-2023<sup>13</sup>, με βασικούς στόχους την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες, την ψηφιακή μεταρρύθμιση της δημόσιας διακυβέρνησης και την ψηφιακή ενίσχυση των επιχειρήσεων.

Το Πρόγραμμα **ΙΡΙΔΑ**, που αποτελεί το Πληροφοριακό Σύστημα Διακίνησης Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων, σκοπεύει στην αντικατάσταση της έντυπης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας μέσω της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών πρωτοκόλλου, ψηφιακής διακίνησης,

---

<sup>13</sup> [https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos\\_pdf?page=411](https://digitalstrategy.gov.gr/vivlos_pdf?page=411)

αρχαιοθέτησης, λήψης υπογραφών, και διεκπεραίωσης. Το πρόγραμμα φιλοξενείται στις υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους (G-cloud) της ΓΓΠΣΔΔ.

Το Πρόγραμμα **OpenGov.gr** λειτουργεί ως διαδικτυακή πλατφόρμα ανάρτησης των σχεδίων νόμων και κανονιστικών πράξεων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση<sup>14</sup>.

Το 2019, δημιουργήθηκε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με στόχο τη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Το Υπουργείο συγκεντρώνει τις δομές που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας.

Το Δεκέμβριο του 2020 δημοσιεύτηκε η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού<sup>15</sup> για τα έτη 2020-2025, που αναγράφει τις κατευθυντήριες αρχές, τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό, τους στρατηγικούς άξονες παρέμβασης, και το πλάνο υλοποίησης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας. Η Βίβλος δίνει έμφαση στην υλοποίηση και περιλαμβάνει 448 υποέργα.

## 1.5 Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

Ο όρος "δημόσια διοίκηση" αναφέρεται στην οργάνωση, διαχείριση και λειτουργία των κρατικών φορέων και των δημοσίων υπηρεσιών. Η ιστορία της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα είναι ένας πλούσιος και πολύπλοκος ιστορικός χώρος, που σχετίζεται με τη γενικότερη ιστορία της χώρας και τις πολιτικές της εξελίξεις.

Η ιστορία της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα ξεκινά από την αρχαιότητα, με τη διαμόρφωση των πόλεων-κρατών. Η διοίκηση στην αρχαία Αθήνα, για παράδειγμα, ήταν πολύ διαφορετική από τη διοίκηση στην αρχαία Σπάρτη, λόγω των διαφορετικών πολιτικών και κοινωνικών συστημάτων τους. Κατά την βυζαντινή περίοδο, η Ελλάδα υπόκειται σε μια σειρά από διαφορετικές διοικητικές δομές και διαδικασίες, καθοδηγούμενες από την κεντρική βυζαντινή κυβέρνηση.

Κατά την περίοδο της Οθωμανικής Κατοχής, η δημόσια διοίκηση της Ελλάδας υπόκειτο στην οθωμανική διαχείριση, με σημαντικές επιπτώσεις για την οργάνωση και τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Μετά την Ανεξαρτησία του 1821, η

<sup>14</sup> «Ανοιχτή Δημόσια Διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Διαθέσιμη: <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?cat=22>

<sup>15</sup> Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025: Διαθέσιμη Online <https://digitalstrategy.gov.gr/>

Ελλάδα υπέστη σημαντικές διαρθρωτικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση, με την εφαρμογή ευρωπαϊκών προτύπων και τη δημιουργία ενός νεοελληνικού κράτους.

Στον 20ό αιώνα, η Ελλάδα βίωσε περιόδους δικτατορίας, οι οποίες επηρέασαν τη δημόσια διοίκηση και τις δημοκρατικές της δομές. Το 1967, μια στρατιωτική χούντα ανέλαβε την εξουσία, η οποία διήρκεσε μέχρι το 1974. Κατά τη διάρκεια της χούντας, οι δημόσιες υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες διαταράχθηκαν σημαντικά. Η περίοδος της Μεταπολίτευσης που ακολούθησε το 1974 επανέφερε τη δημοκρατία και προκάλεσε σημαντικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση. Από τη δεκαετία του '90 και μετά, η Ελλάδα υπέστη σειρά μεταρρυθμίσεων στο δημόσιο, που είχε στόχο την αποδοτικότητα, της διαφάνειας και της ακεραιότητας. Πρωτοβουλίες όπως η ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων και η καθιέρωση νέων προτύπων διαχείρισης συνέβαλαν στη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης.

Η ένταξη της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 1981 επηρέασε σημαντικά τη δημόσια διοίκηση. Οι υποχρεώσεις και οι προτεραιότητες που προέκυψαν από την ευρωπαϊκή ιδιότητα έφεραν νέες μεταρρυθμίσεις και προκλήσεις. Η εναρμόνιση με τις ευρωπαϊκές πολιτικές και κανονιστικές προδιαγραφές έδωσε νέα δυναμική στη δημόσια διοίκηση, ενώ τα ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης συνέβαλαν στην ανάπτυξη πολλών τομέων της ελληνικής οικονομίας. Η οικονομική κρίση που ξεκίνησε το 2008 είχε πολυδιάστατες επιπτώσεις στη δημόσια διοίκηση της Ελλάδας. Μεταρρυθμίσεις, υπό την αιγίδα της τρόικας και άλλων διεθνών οργανισμών, απαιτούσαν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα. Αυτό οδήγησε σε μια σειρά από προκλήσεις, αλλά και ευκαιρίες για βελτίωση και ανανέωση.

## **1.6 Η Ψηφιοποίηση στη Δημόσια Διοίκηση**

Στις αρχές του 21ου αιώνα, η ψηφιοποίηση άρχισε να αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα. Η υιοθέτηση νέων τεχνολογικών λύσεων οδήγησε στη βελτίωση της πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες, την αύξηση της διαφάνειας και την πιο αποτελεσματική λειτουργία των κρατικών οργανισμών. Η συμμετοχή των πολιτών και η διασύνδεση μεταξύ της κοινωνίας των πολιτών και των δημόσιων θεσμών παρουσίασε νέες προκλήσεις και ευκαιρίες για τη δημόσια διοίκηση. Η

Ελλάδα, σε αναζήτηση διαφάνειας και περισσότερης συμμετοχής των πολιτών, άρχισε να εφαρμόζει προγράμματα και πολιτικές που ενθαρρύνουν τη διαλογική σχέση μεταξύ δημοσίου και πολιτών.

Καθώς η Ελλάδα προχωρούσε προς τον 21ο αιώνα, οι έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ηλεκτρονικής συμμετοχής άρχισαν να γίνονται όλο και πιο σημαντικές. Στο πλαίσιο αυτό, οι δημόσιες υπηρεσίες προσπάθησαν να αναβαθμίσουν τα ψηφιακά τους συστήματα, προσφέροντας περισσότερες υπηρεσίες online και καθιστώντας πιο άμεση την επικοινωνία με τους πολίτες. Η οικονομική κρίση που ξέσπασε το 2008 είχε βαθιές επιπτώσεις στη δημόσια διοίκηση της Ελλάδας. Μπροστά στην ανάγκη για αναδιάρθρωση και μεταρρυθμίσεις, η ψηφιοποίηση εντάχθηκε στην ατζέντα ως ένα από τα μέσα για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την εξοικονόμηση πόρων και την αύξηση της διαφάνειας.

Με την αύξηση της χρήσης της τεχνολογίας σε όλες τις πτυχές της καθημερινότητας, η δημόσια διοίκηση αναγνώρισε την ανάγκη για μια πιο ολοκληρωμένη ψηφιακή προσέγγιση. Αυτό οδήγησε στη δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ψηφιακών πλατφορμών και εφαρμογών που στόχευαν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών. Ελληνική Δημόσια Διοίκηση<sup>16</sup>, με την προώθηση της ψηφιοποίησης, επαναπροσδιόρισε την αποστολή και τη λειτουργία της. Πέραν της βελτίωσης των υπηρεσιών, έγινε μια προσπάθεια για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της συμμετοχής των πολιτών και την ενίσχυση της δημοκρατίας.

Παρότι η διαδικασία ήταν φιλόδοξη, υπήρξαν προκλήσεις. Η ανάγκη για ανθρώπινο δυναμικό με τις κατάλληλες ψηφιακές δεξιότητες, η αντίσταση στην αλλαγή και τα τεχνολογικά εμπόδια ήταν μερικά από τα ζητήματα που αντιμετώπισε η διοίκηση. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση προσέφερε επίσης ευκαιρίες για καινοτομία, αποδοτικότητα και ευελιξία στη διαχείριση των δημοσίων υπηρεσιών.

Οι εξελίξεις στην ψηφιοποίηση δεν αντιμετωπίστηκαν αδιάφορα από το ευρύ κοινό. Μεγάλα τμήματα της κοινωνίας ενθουσιάστηκαν με τις νέες δυνατότητες, ενώ άλλοι ανησυχούσαν για τις προκλήσεις που η ψηφιοποίηση θα μπορούσε να φέρει στον καθημερινό τους ρυθμό. Η ψηφιακή μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης έφερε μαζί της τη δυνατότητα για πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση, ενώ ταυτόχρονα ενίσχυσε τη δημοκρατία μέσω της συμμετοχικής διαδικασίας, δίνοντας στους πολίτες περισσότερο λόγο στις αποφάσεις που τους αφορούν.

---

<sup>16</sup> e-Government Interoperability: A Review of Government Interoperability Frameworks in Selected Countries, United Nations Development Programme with the support of IBM Oracle

Καθώς η Ελλάδα συνεχίζει την ψηφιακή της πορεία, η δημόσια διοίκηση αναμένεται να αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις και ευκαιρίες. Η συνεχής καινοτομία, η προσαρμογή στις τεχνολογικές εξελίξεις και η εμβάθυνση της δημοκρατικής συμμετοχής θα αποτελούν κεντρικά ζητήματα για τα επόμενα χρόνια. Με την ψηφιοποίηση, η διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση ενισχύθηκε σημαντικά. Η ικανότητα των πολιτών να προσπελούν ηλεκτρονικά τα δημόσια έγγραφα, να παρακολουθούν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να συμμετέχουν ενεργά στον δημόσιο διάλογο έχει αλλάξει την αντίληψη για την κοινωνική συμμετοχή.

Η εκρηκτική ανάπτυξη των δεδομένων και η ανάγκη για επεξεργασία και ανάλυση τους έφεραν τη δημόσια διοίκηση σε μια νέα εποχή. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν τώρα να λαμβάνουν αποφάσεις βασιζόμενες σε δεδομένα, προβλέποντας τις ανάγκες των πολιτών και βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών. Η Ελλάδα, όπως και πολλές άλλες χώρες, αντιμετωπίζει το δύσκολο καθήκον να συνεχίσει την προσαρμογή στις ψηφιακές αλλαγές, όπως είναι η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, η αντιμετώπιση κυβερνοεπιθέσεων και η εκπαίδευση δημόσιων υπαλλήλων για την ψηφιακή εποχή.

## **1.7 Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός**

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναφέρεται στην υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας που στοχεύει στη βελτίωση των υπηρεσιών, της αποτελεσματικότητας και της εξυπηρέτησης του πολίτη. Στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, αυτός ο μετασχηματισμός έχει την προοπτική να κάνει τη διακυβέρνηση πιο διαφανή, αποτελεσματική και προσβάσιμη<sup>17</sup>.

Με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να προσφέρει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο στους πολίτες, επιτρέποντας τη διαφάνεια στις διαδικασίες και στις αποφάσεις που λαμβάνονται. Εργαλεία όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπουν την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και την ανάγκη για φυσική παρουσία των πολιτών στις διοικητικές υπηρεσίες. Με τη χρήση της τεχνολογίας, η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να προσφέρει

---

<sup>17</sup> Οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης [Κατάλογος ψηφιακά διαθέσιμος]. Retrieved from <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices>



εξατομικευμένες υπηρεσίες βάσει των αναγκών και των προτιμήσεων του κάθε πολίτη.

Στο πλαίσιο της "Ψηφιακής Ευρώπης", η προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να συμβάλει στην οικονομική ανάκαμψη και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των χωρών της ΕΕ. Η ψηφιακή τεχνολογία ενισχύει τη συνεργασία μεταξύ των διάφορων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και προωθεί την κοινή δράση για την επίτευξη των στόχων.

Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό έρχεται και η αυξημένη ανάγκη για ασφάλεια των ψηφιακών δεδομένων. Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να διασφαλίσει την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και να προλαμβάνει τυχόν κυβερνοεπιθέσεις. Για να είναι αποτελεσματικός ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι εργαζόμενοι της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να είναι καλά καταρτισμένοι στις νέες ψηφιακές τεχνολογίες. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση παίζουν ζωτικό ρόλο στην υιοθέτηση και την αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών εργαλείων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιτρέπει τη διασύνδεση διαφόρων υπηρεσιών, δημιουργώντας μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για τους πολίτες. Αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει περισσότερες διαδικασίες μέσω μιας κεντρικής πύλης, εξοικονομώντας χρόνο και προσπάθεια.

Η ψηφιακή εποχή απαιτεί μια Δημόσια Διοίκηση που μπορεί να προσαρμόζεται γρήγορα σε νέες τεχνολογικές εξελίξεις και καινοτομίες. Η συνεχής ενημέρωση και επανεκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση και την αξιοποίηση των νέων εργαλείων και πλατφορμών.

Η Βίβλος για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό (ΒΨΜ)<sup>18</sup> αποτελεί ένα στρατηγικό έγγραφο που περιγράφει την προσέγγιση και τον σχεδιασμό για την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα. Ο στόχος της είναι η αντιμετώπιση των προβλημάτων της κατακερματισμένης προσέγγισης στην ψηφιακή διακυβέρνηση στην Ελλάδα, όπως η επικάλυψη δράσεων, η έλλειψη συντονισμού και οργανωμένης προσέγγισης. Περιγράφει τη στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τον τρόπο υλοποίησής του και τα στάδια για την επίτευξη των στόχων, ενώ λαμβάνει υπόψη τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Επικεντρώνεται στην πρακτική εφαρμογή και όχι μόνο στη διακήρυξη προθέσεων. Η Βίβλος δεν είναι ένα αυστηρό ή περιοριστικό

---

<sup>18</sup> <https://digitalstrategy.gov.gr/projects/catalog>

έγγραφο. Έχει δυναμικό χαρακτήρα και θα αναπροσαρμόζεται σε τακτική βάση με τη συμμετοχή της δημόσιας διοίκησης και της κοινωνίας των πολιτών.

Η Β<sup>19</sup>ΨΜ δεν αποτελεί απλώς ένα έγγραφο ή μια ακόμη στρατηγική, αλλά μια ζωντανή δομή που έχει την δυνατότητα να προσαρμόζεται και να εξελίσσεται ανάλογα με τις ανάγκες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται στον ψηφιακό κόσμο. Ο ρόλος της είναι να λειτουργεί ως ένας δυναμικός οδηγός για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση και την αξιολόγηση των ψηφιακών πρωτοβουλιών στη χώρα.

Επιπρόσθετα, η ΒΨΜ αναγνωρίζει την ανάγκη για συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση των πολιτών και των δημόσιων υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες και στις ψηφιακές δεξιότητες. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της επιτυχούς υλοποίησης των ψηφιακών πρωτοβουλιών και της πλήρους εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων που προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός. Αναγνωρίζοντας τον ρόλο των τοπικών κοινοτήτων, η ΒΨΜ ενθαρρύνει τη συμμετοχή των τοπικών αρχών και των περιφερειών στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Μέσω της διευκόλυνσης της συνεργασίας μεταξύ των τοπικών φορέων, η ΒΨΜ στοχεύει στην ενίσχυση των τοπικών ψηφιακών πρωτοβουλιών και την προώθηση των καλύτερων πρακτικών σε όλο τον ελληνικό χώρο<sup>20</sup>.

Συνολικά, η ΒΨΜ αποτελεί ένα εργαλείο που στοχεύει στην ενίσχυση της ψηφιακής ταυτότητας της Ελλάδας, επιτρέποντας της να παραμείνει ανταγωνιστική στον σύγχρονο ψηφιακό κόσμο και να εκμεταλλευτεί τις οφέλη που προσφέρει η ψηφιακή εποχή. Η υλοποίηση της ΒΨΜ είναι καθοριστική για το μέλλον της χώρας και απαιτεί τη συνεργασία και την αφοσίωση όλων των εμπλεκόμενων μερών.

ο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας ιδρύθηκε το 2019. Η απόφαση για την ίδρυσή του προέκυψε από την αναγνώριση της σημασίας του ψηφιακού μετασχηματισμού στην κοινωνία και την οικονομία, καθώς και από την ανάγκη για ένα ειδικό υπουργείο που θα αντιμετώπιζε τα θέματα αυτά με οργανωμένο τρόπο. Η κυβερνητική δομή που ιδρύθηκε με σκοπό να επιταχύνει την ψηφιακή μετάβαση της χώρας. Αναλαμβάνει το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την εποπτεία πολιτικών και έργων που στοχεύουν στην ψηφιακή μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και την προώθηση της ψηφιακής καινοτομίας και ανάπτυξης.

---

<sup>19</sup> Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού

<sup>20</sup> ΓΨΠΤΕ - ΓΓΨΠ. (2016). Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021.

Κύριες προτεραιότητες του Υπουργείου περιλαμβάνουν:

- Βελτίωση των διαδικασιών, ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και εισαγωγή ευέλικτων μεθόδων εργασίας.
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών που είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης.
- Ενίσχυση των μηχανισμών ασφαλείας για την προστασία των δεδομένων και των δικτύων.
- Προώθηση της ψηφιακής κατάρτισης στην εκπαίδευση και τη διοίκηση.
- Συντονισμός και συνεργασία μεταξύ διαφόρων κυβερνητικών φορέων, του ιδιωτικού τομέα και άλλων οργανισμών.
- Προώθηση των νέων τεχνολογιών και της ψηφιακής οικονομίας ως μοχλούς για οικονομική ανάπτυξη.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δεν ασχολείται μόνο με την εσωτερική μετασχηματιστική δράση, αλλά παίζει επίσης έναν στρατηγικό ρόλο στις διεθνείς σχέσεις της Ελλάδας στους τομείς ψηφιακής καινοτομίας και τεχνολογίας.

Συγκεκριμένα, το Υπουργείο:

- Συνεργάζεται με άλλες χώρες και διεθνείς οργανισμούς για την ανταλλαγή γνώσεων, τη συμμετοχή σε κοινά προγράμματα και τη δημιουργία ψηφιακών πρωτοβουλιών.
- Το Υπουργείο συμμετέχει ενεργά στα Ευρωπαϊκά Συμβούλια και συνεργασίες για την προώθηση της ψηφιακής ατζέντας της ΕΕ, παίρνοντας μέρος σε σχέδια και προγράμματα που χρηματοδοτούνται από την Ένωση.
- Ενθαρρύνει τη δια βίου μάθηση και την κατάρτιση των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης σε θέματα ψηφιακών τεχνολογιών, ώστε να ενισχύεται η ψηφιακή γνωστικότητα και η ικανότητα προσαρμογής σε νέες τεχνολογικές εξελίξεις.
- Συνεργάζεται με το Υπουργείο Δικαιοσύνης για την ψηφιοποίηση των δικαστικών διαδικασιών και τη δημιουργία ενός αποδοτικού και διαφανούς δικαστικού συστήματος.

- Ενθαρρύνει το ιδιωτικό τομέα, και ειδικά τις νεοσύστατες τεχνολογικές επιχειρήσεις, μέσω πρωτοβουλιών και προγραμμάτων που στοχεύουν στην ψηφιακή καινοτομία.
- Πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην αύξηση της ψηφιακής γραμματότητας του πληθυσμού, ώστε να μπορεί ο κάθε πολίτης να χρησιμοποιεί τις ψηφιακές υπηρεσίες με ευκολία και ασφάλεια.
- Προώθηση και επέκταση της ψηφιακής υποδομής σε όλη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένων των πιο απομακρυσμένων περιοχών, ώστε να υπάρχει ισότιμη πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε ψηφιακές υπηρεσίες.
- Παροχή πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα με στόχο τη διαφάνεια, την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών και την παροχή ευκαιριών για τη δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών από τον ιδιωτικό τομέα.
- Ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας για την προστασία των ψηφιακών υποδομών της χώρας, των δεδομένων των πολιτών και των διαδικτυακών υπηρεσιών από κυβερνοεπιθέσεις.
- Μετασχηματισμός των διαδικασιών και των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, ώστε να γίνονται πιο αποτελεσματικές, γρήγορες και φιλικές προς τους πολίτες.
- Υποστήριξη και προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας στον τομέα της τεχνολογίας, ενθαρρύνοντας τη συνεργασία μεταξύ πανεπιστημίων, ερευνητικών ιδρυμάτων και της αγοράς.

Η δράση του Υπουργείου είναι κρίσιμη για την οικοδόμηση μιας σύγχρονης, διαφανούς και αποδοτικής δημόσιας διοίκησης, που θα είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής και να διασφαλίσει την ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας στο διεθνές περιβάλλον.

## **1.8 Αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση μέσω της Πανδημίας**

Η πανδημία του COVID-19 είχε πολλαπλές και σημαντικές επιπτώσεις σε όλους τους τομείς της κοινωνίας, μεταξύ των οποίων και στη δημόσια διοίκηση. Παρατηρήθηκαν διάφορες αλλαγές, οι οποίες αποσκοπούσαν στην καλύτερη

αντιμετώπιση της κρίσης, αλλά και στην προσαρμογή των δημοσίων υπηρεσιών σε ένα νέο πλαίσιο λειτουργίας. Ορισμένες από τις κυριότερες αλλαγές που παρατηρήθηκαν είναι οι εξής: Υπήρξε σημαντική επένδυση στην ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών, με στόχο την αποφυγή φυσικής επαφής και τη διατήρηση της κοινωνικής απόστασης. Πλατφόρμες όπως το gov.gr στην Ελλάδα, επεκτάθηκαν για να περιλαμβάνουν περισσότερες υπηρεσίες. Η τηλεργασία ενσωματώθηκε στις ρουτίνες πολλών δημοσίων υπαλλήλων. Αυτό απαιτούσε την ενίσχυση των ψηφιακών υποδομών, την κατάρτιση των υπαλλήλων σε νέα εργαλεία και την αναθεώρηση των εσωτερικών κανονισμών.

Οι πλατφόρμες ενημέρωσης και επικοινωνίας με τους πολίτες ενισχύθηκαν. Εφαρμογές και ιστοσελίδες δημιουργήθηκαν ή αναβαθμίστηκαν για την καθημερινή ενημέρωση του κοινού για την εξέλιξη της πανδημίας. Η δημόσια διοίκηση επιδίωξε να γίνει πιο ευέλικτη στη λήψη αποφάσεων, με στόχο την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες που προκύπτουν από την πανδημία. Πολλές κυβερνήσεις ενθάρρυναν τη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα για την παροχή λύσεων, τεχνολογίας και υπηρεσιών που σχετίζονταν με την κρίση<sup>21</sup>. Ενώ τα περισσότερα τμήματα της δημόσιας διοίκησης εστίασαν στην αντιμετώπιση της πανδημίας, πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι μετακινήθηκαν προσωρινά σε υπηρεσίες που αντιμετώπιζαν αυξημένο φόρτο εργασίας, όπως τα υγειονομικά τμήματα.

Με την αύξηση της ψηφιοποίησης, η ανάγκη για εκπαίδευση και κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων έγινε πιο εμφανής. Προγράμματα εκπαίδευσης σχετικά με τα ψηφιακά εργαλεία, την ασφάλεια στο διαδίκτυο και τις καλύτερες πρακτικές για τηλεργασία υλοποιήθηκαν σε ευρεία κλίμακα. Η ανάγκη για τακτική, σαφή και αξιόπιστη επικοινωνία με το κοινό αυξήθηκε. Ειδικά πλατφόρμες και κανάλια επικοινωνίας δημιουργήθηκαν για την καθημερινή ενημέρωση των πολιτών για την πανδημία<sup>22</sup>.

Με την πανδημία ως καταλύτη, πολλές κυβερνήσεις επανεξέτασαν τις προτεραιότητές τους, με στόχο την ανασχεδιασμένη αντιμετώπιση των κοινωνικών και οικονομικών προκλήσεων. Η ανάγκη για γρήγορες λύσεις και καινοτομίες έδωσε

---

<sup>21</sup> Y. Charalabidis, D. Askounis, "Worldwide Interoperability Advances for Businesses and Administrations"

<sup>22</sup> Μπορούν οι ψηφιακές τεχνολογίες να αντιμετωπίσουν τη γραφειοκρατία στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στη διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας; Η περίπτωση του Μητρώου Πολιτών. [Ομιλία στην ημερίδα με θέμα «Αναβάθμιση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης», 21/2/2018]. Ι. ΣΙΔΕΡΗΣ.

ώθηση στην ενίσχυση της έρευνας και ανάπτυξης σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Η πανδημία υπογράμμισε τη σημασία της διαφανούς και έγκαιρης επικοινωνίας. Δημόσιες υπηρεσίες και κυβερνήσεις ανέπτυξαν στρατηγικές επικοινωνίας για να ενημερώνουν το κοινό σχετικά με την εξέλιξη της πανδημίας, τα μέτρα προστασίας και τις στρατηγικές αντιμετώπισης.

Με την πανδημία να αποτελεί παγκόσμιο φαινόμενο, η δημόσια διοίκηση έστρεψε το βλέμμα της προς διεθνείς συνεργασίες. Ενισχύθηκαν οι σχέσεις και οι συνεργασίες μεταξύ χωρών για την ανταλλαγή πληροφοριών, τεχνογνωσίας και πρακτικών. Λόγω των οικονομικών επιπτώσεων της πανδημίας, πολλές χώρες αναθεώρησαν τις δημοσιονομικές τους πολιτικές για να διασφαλίσουν τη σταθερότητα και τη βιωσιμότητα των δημόσιων οικονομικών. Τέθηκαν σε λειτουργία νέα συστήματα παρακολούθησης και αξιολόγησης για την καλύτερη διαχείριση της κρίσης και των πόρων.

Οι κυβερνήσεις αυξάνουν τις επενδύσεις τους σε ερευνητικές και καινοτομικές δραστηριότητες, προκειμένου να αντιμετωπίσουν την πανδημία αλλά και να προετοιμαστούν για μελλοντικές κρίσεις. Η πανδημία αποτέλεσε μια ευκαιρία για πολλές κυβερνήσεις να επανεξετάσουν τους στόχους τους σε σχέση με τη βιώσιμη ανάπτυξη, ενσωματώνοντας οικολογικές και κοινωνικές προτεραιότητες. Η πανδημία έδειξε τη σημασία της γρήγορης και αποτελεσματικής τοπικής δράσης. Σε πολλές περιοχές, η ενίσχυση της τοπικής αυτοδιοίκησης αποτέλεσε κλειδί για την αντιμετώπιση της κρίσης.

Σε γενικές γραμμές, η πανδημία υπογράμμισε την ανάγκη για αναδιάρθρωση, ενίσχυση και εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, με έμφαση στην αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια, την προσαρμοστικότητα και τη βιωσιμότητα.

## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

---

### *Διαλειτουργικότητα*

## 2.1 Ορισμός Διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα (interoperability στα αγγλικά) αναφέρεται στην ικανότητα διαφορετικών συστημάτων, εφαρμογών ή προϊόντων να συνεργάζονται και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους χωρίς προβλήματα ή ειδικές προσαρμογές. Η διαλειτουργικότητα είναι ένας κρίσιμος παράγοντας στην τεχνολογία, καθώς επιτρέπει την ανταλλαγή και τη χρήση πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και πλατφορμών. Αυτό μπορεί να αφορά υλικολογισμικό, δίκτυα, προγράμματα λογισμικού και άλλες τεχνολογικές λύσεις.

Η διαλειτουργικότητα διευκολύνει την ομαλή ενσωμάτωση και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τεχνολογικών λύσεων, επιτρέποντας στους χρήστες να επιτύχουν πιο σύνθετους και ευέλικτους τρόπους αλληλεπίδρασης και επεξεργασίας δεδομένων. Για παράδειγμα, η διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών λειτουργικών συστημάτων επιτρέπει στους χρήστες να μεταφέρουν αρχεία και δεδομένα από το ένα σύστημα στο άλλο χωρίς προβλήματα συμβατότητας.

Στον κόσμο των επιχειρήσεων, η διαλειτουργικότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αποτελεσματική ενσωμάτωση διαφόρων συστημάτων πληροφορικής, διευκολύνοντας τη διαχείριση και ανάλυση μεγάλων όγκων δεδομένων, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών, και την ενίσχυση της συνολικής αποδοτικότητας της επιχείρησης.

Επίσης, η διαλειτουργικότητα είναι θεμελιώδης στην ανάπτυξη του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT), όπου διαφορετικές συσκευές και αισθητήρες πρέπει να επικοινωνούν μεταξύ τους για να συλλέγουν, να αναλύουν και να ανταλλάσσουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο.

Στον τομέα του λογισμικού, η διαλειτουργικότητα βοηθά στην ανάπτυξη εφαρμογών και λύσεων που μπορούν να λειτουργούν σε διάφορες πλατφόρμες και συσκευές, παρέχοντας έτσι μεγαλύτερη ευελιξία και ευρύτερη προσβασιμότητα στους χρήστες. Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας απαιτεί τόσο τεχνική εξειδίκευση όσο και στρατηγική προσέγγιση στην ανάπτυξη και την εφαρμογή τεχνολογικών λύσεων<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> Charalabidis Y., Gionis G., Askounis D., Mayer P., Kalaboukas K., Stevens R., Kuhn H. (2007b) Creating a Platform for End-to-End Business to Business and Government to Business Electronic



Η διαλειτουργικότητα παρέχει επίσης μια ουσιαστική βάση για την ανάπτυξη ανοιχτών προτύπων, καθώς οι οργανισμοί και οι βιομηχανίες αναγνωρίζουν την αξία της δημιουργίας συστημάτων που μπορούν να "μιλήσουν" ο ένας με τον άλλον. Αυτή η προσέγγιση ενθαρρύνει την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα, καθώς οι προμηθευτές δεν είναι περιορισμένοι σε κλειστά συστήματα ή πλατφόρμες.

Στον τομέα της υγείας, για παράδειγμα, η διαλειτουργικότητα επιτρέπει την απρόσκοπτη μεταφορά και ανάλυση ιατρικών δεδομένων μεταξύ διαφόρων συστημάτων, ενισχύοντας την αποτελεσματική φροντίδα των ασθενών και την ιατρική έρευνα.

Στον τομέα της εκπαίδευσης, η διαλειτουργικότητα βοηθά στην ανάπτυξη και την εφαρμογή εκπαιδευτικών τεχνολογιών και πλατφορμών που μπορούν να ενσωματώσουν διάφορους τύπους περιεχομένου και εργαλείων από διαφορετικές πηγές.

Επιπλέον, η διαλειτουργικότητα είναι ζωτικής σημασίας στην ανάπτυξη βιώσιμων και έξυπνων πόλεων. Η ικανότητα διαφορετικών συστημάτων, όπως διαχείριση ενέργειας, μεταφορικά συστήματα, και διαχείριση αποβλήτων, να λειτουργούν αρμονικά μεταξύ τους, είναι κρίσιμη για την αποδοτική και βιώσιμη λειτουργία των σύγχρονων αστικών περιοχών<sup>24</sup>.

Για να επιτευχθεί αυτός ο βαθμός διαλειτουργικότητας, οι οργανισμοί και οι προγραμματιστές αντιμετωπίζουν πολλές προκλήσεις, όπως η εναρμόνιση των προτύπων, η διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων, και η υπέρβαση των τεχνολογικών περιορισμών. Παρ' όλα αυτά, τα οφέλη που προκύπτουν από τη διαλειτουργικότητα στην ανάπτυξη και την καινοτομία είναι τεράστια, και αυτό την καθιστά έναν από τους κεντρικούς πυλώνες στη σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη.

## **2.2 Επίπεδα Διαλειτουργικότητας**

Η διαλειτουργικότητα μπορεί να χωριστεί σε διάφορα επίπεδα, ανάλογα με το πώς τα συστήματα, οι πλατφόρμες και οι υπηρεσίες επικοινωνούν και ανταλλάσσουν πληροφορίες. Τα κύρια επίπεδα διαλειτουργικότητας περιλαμβάνουν:

---

<sup>24</sup> Transactions in the new European Union: The GENESIS Project, in eChallenges 2007 Conference, October 25-28, 2007, The Hague

- ❖ **Τεχνική Διαλειτουργικότητα:** Αυτό το επίπεδο αφορά την τεχνική δυνατότητα συστημάτων και εφαρμογών να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους. Αυτό περιλαμβάνει πρωτόκολλα(συστήματα και υπηρεσίες πρέπει να υποστηρίζουν κοινά πρωτόκολλα επικοινωνίας, όπως HTTP, SOAP, REST, κ.λπ.), διεπαφές (Ορισμός τυποποιημένων διεπαφών (API) που επιτρέπουν την επικοινωνία μεταξύ συστημάτων.), προτυπά δεδομένων (Ομοιογενοποίηση των δομών δεδομένων και των μορφών δεδομένων για να είναι συμβατά) και άλλες τεχνικές λύσεις που επιτρέπουν τη σύνδεση και την επικοινωνία μεταξύ συστημάτων, ανεξάρτητα από το λογισμικό και το υλικό που χρησιμοποιούν.
  
- ❖ **Διαλειτουργικότητα Πληροφοριών:** Αυτό το επίπεδο αφορά τη δυνατότητα διαφόρων συστημάτων να ανταλλάσσουν πληροφορίες και δεδομένα μεταξύ τους. Εδώ περιλαμβάνονται θέματα όπως η διαμοιρασμένη χρήση δεδομένων, ο συγχρονισμός των βάσεων δεδομένων, η διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων που χρησιμοποιούν διαφορετικά δομοστοιχεία δεδομένων, και η διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών πλατφορμών.
  
- ❖ **Διαλειτουργικότητα Διαδικασιών:** Σε αυτό το επίπεδο, η διαλειτουργικότητα εστιάζει στη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και υπηρεσιών κατά τη διάρκεια εκτέλεσης διαδικασιών. Αυτό περιλαμβάνει τον συγχρονισμό των εργασιών και τη συνεργασία μεταξύ αυτοματοποιημένων συστημάτων.
  
- ❖ **Διαλειτουργικότητα Οργανισμών:** Αυτό το επίπεδο αφορά τη δυνατότητα διάφορων οργανισμών, είτε δημόσιων είτε ιδιωτικών, που έχει στόχο την συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών για την παροχή κοινών υπηρεσιών ή την επίλυση κοινών προβλημάτων.

Η διαλειτουργικότητα σε αυτά τα επίπεδα είναι καίρια για την επιτυχημένη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επιτρέπει την αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ διαφόρων συστημάτων, υπηρεσιών και οντοτήτων, προσφέροντας βελτιωμένες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

## 2.3 Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα

Στον δημόσιο τομέα αναφέρεται στην ικανότητα διάφορων δημόσιων συστημάτων και υπηρεσιών να συνεργάζονται και να αλληλεπιδρούν αποτελεσματικά. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε μια εποχή όπου οι ψηφιακές τεχνολογίες και οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι ολοένα και περισσότερο παρόντες στη διακυβέρνηση. Επίσης μπορεί να περιλαμβάνει, τα διάφορα συστήματα πληροφορικής που χρησιμοποιούνται σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να μπορούν να "μιλούν" μεταξύ τους. Υπηρεσίες που προσφέρονται από διάφορους οργανισμούς ή υπουργεία πρέπει να είναι συνδεδεμένες και να λειτουργούν αρμονικά. Η ανταλλαγή και η επεξεργασία δεδομένων μεταξύ δημοσίων οργανισμών πρέπει να γίνεται ομαλά, με την τήρηση των κανονισμών περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Υπηρεσίες που προσφέρονται στους πολίτες μέσω ηλεκτρονικών πυλών ή ψηφιακών πλατφορμών πρέπει να είναι εύχρηστες και να συνεργάζονται με άλλες υπηρεσίες.

Η ενσωμάτωση της διαλειτουργικότητας στον δημόσιο τομέα έχει πολλαπλά οφέλη, αλλά φέρει και προκλήσεις. Στα οφέλη, είναι η ενοποίηση συστημάτων και υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη αξιοποίηση των πόρων και μείωση των δαπανών. Οι πολίτες έχουν πιο εύκολη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες μέσω μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης ή πλατφόρμας. Οι δημόσιοι οργανισμοί μπορούν να ανταποκριθούν γρήγορα σε αλλαγές ή νέες ανάγκες, ενσωματώνοντας νέες λειτουργίες ή υπηρεσίες. Η ενοποίηση δεδομένων και συστημάτων ενισχύει τη διαφάνεια της διακυβέρνησης και βοηθά στην εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στις προκλήσεις, υπάρχουν τεχνολογικά ζητήματα διότι η ενοποίηση διαφορετικών συστημάτων και τεχνολογιών μπορεί να είναι τεχνικά περίπλοκη. Όπως ο συντονισμός δεδομένων ανάμεσα σε διαφορετικούς οργανισμούς αυξάνει τους κινδύνους σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων.<sup>25</sup> Επιπλέον, στην οργανωτική αντίσταση. Οι αλλαγές στις δομές και τις διαδικασίες μπορεί να συναντήσουν αντίσταση από το προσωπικό ή τις ιδρυτικές δομές. Τέλος, προκλήσεις δημιουργούνται και στο κόστος, καθώς η αρχική επένδυση για την επίτευξη

---

<sup>25</sup> Fischer, C., Heuberger, M., & Heine, M., "The Impact of Digitalization in the Public Sector: A Systematic Literature Review", *Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, Vol. 14, 2021, pp. 1-21.

διαλειτουργικότητας μπορεί να είναι υψηλή, αν και μπορεί να αποδεχθεί κερδοφόρα στο μακροπρόθεσμο.

Η διαλειτουργικότητα στον δημόσιο τομέα επιτρέπει την καλύτερη, γρηγορότερη και πιο αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Επίσης, βοηθά στην αποφυγή περιττών δαπανών, καθώς τα συστήματα και οι υπηρεσίες μπορούν να αναπτυχθούν και να διατηρηθούν με βάση τις αρχές της διαλειτουργικότητας.

Η ενσωμάτωση της διαλειτουργικότητας στον δημόσιο τομέα απαιτεί επίσης μια συνεχή εποπτεία και αξιολόγηση για να διασφαλιστεί ότι οι στόχοι πραγματοποιούνται και ότι τα συστήματα και οι υπηρεσίες παραμένουν συμβατά και ανανεωμένα. Για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας χρειάζεται σχεδιασμός και στρατηγική για να δημιουργηθεί μια σαφής στρατηγική για τη διαλειτουργικότητα, η οποία θα λαμβάνει υπόψη τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες των υπηρεσιών. Εκπαίδευση και κατάρτιση για την εκπαίδευση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες και διαδικασίες που απαιτούνται για τη διαλειτουργικότητα. Επιπλέον, μια περιοδική εξέταση και αναβάθμιση των συστημάτων για να διασφαλιστεί η συνεχής συμβατότητα και οργάνωση και μια συνεχής ενημέρωση των πολιτών για τα οφέλη και τις εξελίξεις της διαλειτουργικότητας είναι κρίσιμης σημασίας.

Σε συνάρτηση με τα παραπάνω, ο δημόσιος τομέας πρέπει να λάβει υπόψη του τις νομικές και ηθικές ευθύνες του, ιδίως όταν πρόκειται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Η διασφάλιση της ασφάλειας, της ιδιωτικότητας και της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς πρέπει να είναι κορυφαία προτεραιότητα<sup>26</sup>.

Πέρα από τα τεχνικά και οργανωτικά θέματα, η διαλειτουργικότητα στον δημόσιο τομέα επηρεάζεται επίσης από πολιτικές και νομικές πτυχές. Αυτό σημαίνει ότι οι νομοθετικές πρωτοβουλίες και οι πολιτικές αποφάσεις πρέπει να ενθαρρύνουν και να υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα. Για παράδειγμα, η εισαγωγή νομοθεσίας που απαιτεί από τους δημόσιους οργανισμούς να χρησιμοποιούν ανοιχτά πρότυπα, μπορεί να διευκολύνει την ανταλλαγή δεδομένων και την ομαλή λειτουργία διασυνδεδεμένων συστημάτων.

Επιπλέον, οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να εφαρμόζουν πρακτικές καλής διακυβέρνησης που ενθαρρύνουν την καινοτομία και τη συνεργασία. Αυτό μπορεί να

---

<sup>26</sup> Laudon, Kenneth C., and Jane Price Laudon. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Prentice Hall.

περιλαμβάνει τη δημιουργία ομάδων εργασίας ή επιτροπών αφιερωμένων στην προώθηση της διαλειτουργικότητας και την επίλυση τυχόν σχετικών ζητημάτων.

Για να είναι επιτυχής η διαλειτουργικότητα, είναι απαραίτητη η καθολική αποδοχή καθώς η πολιτική βούληση και η δέσμευση όλων των εμπλεκομένων είναι κρίσιμη και η συνεχής επιμόρφωση αφού η εκπαίδευση και η κατάρτιση των υπαλλήλων και των πολιτών σχετικά με τα οφέλη και τις δυνατότητες των ψηφιακών υπηρεσιών.

Η κατανόηση των αναγκών των χρηστών και η προσαρμογή των υπηρεσιών σε αυτές για να είναι πραγματικά χρήσιμες και προσβάσιμες. Η ενίσχυση της ασφάλειας και της προστασίας δεδομένων για να διατηρούνται η εμπιστοσύνη και η αξιοπιστία των ψηφιακών υπηρεσιών. Τέλος η ενθάρρυνση και η υιοθέτηση καινοτόμων λύσεων που βελτιώνουν τη διαλειτουργικότητα και την παροχή υπηρεσιών<sup>27</sup>.

Η διαλειτουργικότητα δεν είναι μόνο ένα τεχνικό θέμα, αλλά και ένα στρατηγικό στοιχείο που μπορεί να προάγει την κοινωνική καινοτομία και να μετασχηματίσει τον τρόπο που ο δημόσιος τομέας παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες. Η επιτυχία της εξαρτάται από τη διαρκή δέσμευση στην εξέλιξη, τη διαφάνεια και τη συνεργασία σε όλα τα επίπεδα της διακυβέρνησης.

Συμπληρώνοντας τα παραπάνω, είναι σημαντικό να κατανοηθεί ότι η διαλειτουργικότητα στον δημόσιο τομέα δεν αφορά μόνο την αποτελεσματική λειτουργία εσωτερικών υπηρεσιών αλλά και την εξωτερική συνεργασία με άλλους δημόσιους οργανισμούς, τον ιδιωτικό τομέα, τους πολίτες και άλλες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς.

Αναλυτικότερα, η διασυνοριακή διαλειτουργικότητα είναι επίσης κρίσιμη, ειδικά σε περιοχές όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, όπου η διαλειτουργικότητα μεταξύ των κρατών μελών είναι βασική για την ομαλή λειτουργία της ενιαίας αγοράς και την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών. Καθώς οι δημόσιοι οργανισμοί γίνονται πιο διαλειτουργικοί και εξαρτώνται από την ψηφιακή τεχνολογία, τα θέματα κυβερνοασφάλειας γίνονται πιο πιεστικά. Η ενίσχυση της ασφάλειας των δικτύων και των πληροφοριών είναι απαραίτητη για την προστασία ενάντια σε κυβερνοεπιθέσεις και διαρροές δεδομένων.

Οι προσπάθειες για διαλειτουργικότητα πρέπει να συνοδεύονται από συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση. Αυτό περιλαμβάνει την τακτική αναθεώρηση των πολιτικών, των διαδικασιών και των τεχνολογιών για να παραμένουν ενημερωμένες

---

<sup>27</sup> Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρικών Συναλλαγών <https://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/820024.PDF>

και αποτελεσματικές. Οι πολίτες πρέπει να είναι στο επίκεντρο των πρωτοβουλιών για διαλειτουργικότητα. Η παροχή διαδικτυακών πυλών που επιτρέπουν εύκολη πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες, η δυνατότητα παροχής ηλεκτρονικής πληροφόρησης και η ψηφιακή υποβολή εγγράφων είναι μερικά παραδείγματα πως η διαλειτουργικότητα μπορεί να βελτιώσει τη δημόσια εμπειρία<sup>28</sup>.

Τέλος, η διαλειτουργικότητα δεν είναι μόνο ένας στόχος αλλά μια συνεχής διαδικασία βελτίωσης που απαιτεί συντονισμό, συνεργασία και δέσμευση σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης. Απαιτείται συνεχής διάλογος μεταξύ τεχνολογίας, πολιτικής και διοίκησης για να διασφαλιστεί ότι η διαλειτουργικότητα ενσωματώνεται αποτελεσματικά στις δημόσιες υπηρεσίες και συμβάλλει στον μετασχηματισμό της δημόσιας διακυβέρνησης σε μια πιο ανοικτή, διαφανή και αποδοτική.

## 2.4 Η Διαλειτουργικότητα στον Τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η διαλειτουργικότητα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κρίσιμη για την παροχή αποτελεσματικών, αποδοτικών και πολίτη-κεντρικών δημοσίων υπηρεσιών. Αναφέρεται στην ικανότητα των διάφορων πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και οργανισμών να συνεργάζονται εντός και εκτός των ορίων του δημόσιου τομέα, προκειμένου να βελτιστοποιήσουν την παροχή των δημοσίων υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στο να καταστήσει τις δημόσιες υπηρεσίες πιο προσβάσιμες για το κοινό αλλά και τις επιχειρήσεις, να αυξήσει τη διαφάνεια και να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης. Για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, η διαλειτουργικότητα πρέπει να ενσωματωθεί σε όλα τα στάδια της σχεδίασης και της υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αναλυτικότερα:

Συνιστώσες της Διαλειτουργικότητας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

- ❖ **Τεχνική Διαλειτουργικότητα:** Αφορά την ικανότητα των συστημάτων να συνδέονται και να ανταλλάσσουν δεδομένα μέσω κοινών πρωτοκόλλων και

---

<sup>28</sup> . “List of Basic Public Services”, <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf>

διεπαφών. Επίσης, περιλαμβάνει την υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων και τη συμβατότητα μεταξύ διάφορων λογισμικών και υλικών<sup>29</sup>.

- ❖ **Οργανωτική Διαλειτουργικότητα:** Σχετίζεται με την ικανότητα των οργανισμών να συνεργάζονται και να συντονίζουν τις προσπάθειες και τις διαδικασίες τους, ώστε να παρέχουν κοινές υπηρεσίες.
- ❖ **Σημσιολογική Διαλειτουργικότητα:** Πρόκειται για την ικανότητα διαφορετικών συστημάτων να ερμηνεύουν και να επεξεργάζονται τις πληροφορίες με έναν ομοιογενή τρόπο, εξασφαλίζοντας ότι οι μεταφερόμενες πληροφορίες διατηρούν το νόημα και τη σημασία τους.
- ❖ **Νομική Διαλειτουργικότητα:** Αναφέρεται στην ικανότητα των διαφόρων νομικών πλαισίων και ρυθμίσεων να συνεργάζονται, επιτρέποντας την ανταλλαγή και την κοινή χρήση δεδομένων και υπηρεσιών μεταξύ διαφορετικών δικαιοδοσιών.

Για να υλοποιηθεί αποτελεσματικά η διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτείται η συνεργασία των δημόσιων οργανισμών με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους ενδιαφερόμενους. Επιπλέον, η εφαρμογή προτύπων ασφάλειας και η προστασία της ιδιωτικότητας είναι καθοριστικά για την εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Στο πλαίσιο της ΕΕ, πρωτοβουλίες όπως το πρόγραμμα ISA<sup>2</sup> (Interoperability Solutions for European Public Administrations) και η Ευρωπαϊκή Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF) έχουν στόχο να παρέχουν κατευθυντήριες γραμμές και πρότυπα για να βοηθήσουν τα κράτη μέλη να αναπτύξουν και να υιοθετήσουν λύσεις διαλειτουργικότητας. Αυτές οι προσπάθειες υποστηρίζουν τη δημιουργία ενός συνεκτικού και αποδοτικού περιβάλλοντος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη<sup>30</sup>.

Για την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πρέπει να διασφαλιστεί η νομική συμμόρφωση, εξασφαλίζοντας έτσι ότι οι νομικές και ρυθμιστικές πλαίσια ενθαρρύνουν την ανταλλαγή δεδομένων και την παροχή

---

<sup>29</sup> Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2002). eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες 28/05/2002. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:52002DC0263>

<sup>30</sup> E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries

διασυννοριακών υπηρεσιών, σεβόμενα πάντα τις αρχές της προστασίας δεδομένων. Η ανάπτυξη τεχνολογικών πρωτοτύπων, χρησιμοποιώντας κοινά πρότυπα και ανοιχτές πλατφόρμες για την ευκολότερη ενσωμάτωση και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, η ενίσχυση της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, όπου οι εργαζόμενοι για τη δημιουργία κοινών λεξιλογίων και οντολογιών που θα διασφαλίζουν τη συνέπεια και την κατανόηση των δεδομένων σε διαφορετικά συστήματα. Σημαντική είναι η προώθηση της οργανωτικής συνεργασίας, διευκολύνοντας έτσι την οργανωτική αλλαγή και την υιοθέτηση κοινών διαδικασιών και πρακτικών μεταξύ διαφόρων δημόσιων οργανισμών. Προσφέροντας εκπαίδευση και κατάρτιση στους δημόσιους υπαλλήλους, καθώς και στους πολίτες, για τη χρήση και τα οφέλη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τέλος η ενίσχυση τις πολιτικές ασφάλειας και την προστασία της ιδιωτικότητας για να κτίσουμε εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, με την αυξημένη έμφαση στην ψηφιακή τεχνολογία και τις πρωτοβουλίες για την ψηφιακή μετατροπή, η διαλειτουργικότητα αποτελεί τον πυρήνα της επίτευξης μιας πιο ευέλικτης, προσβάσιμης και προσαρμοστικής δημόσιας διοίκησης. Οι δημόσιες υπηρεσίες που μπορούν να αλληλεπιδρούν και να συνεργάζονται μεταξύ τους μέσω των ψηφιακών πλατφορμών, μπορούν να παρέχουν μια πιο συνεκτική και ολοκληρωμένη εμπειρία στον πολίτη<sup>31</sup>.

Η συνέχιση της ενσωμάτωσης της διαλειτουργικότητας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί επίσης την ανάληψη πρωτοβουλιών σε πολλά επίπεδα:

- ❖ **Δημιουργία Ψηφιακής Ταυτότητας:** Η εισαγωγή και η ευρεία υιοθέτηση της ψηφιακής ταυτότητας μπορεί να επιτρέψει στους πολίτες να προσβάλλουν και να αλληλεπιδρούν με δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαφόρων πλατφορμών με έναν ενιαίο τρόπο.
- ❖ **Ενσωμάτωση Μεταδιδόμενων και Δεδομένων:** Η χρήση κοινών μορφών για μεταδιδόμενα και δεδομένα διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες μπορούν να κατανοηθούν και να χρησιμοποιηθούν από διαφορετικά συστήματα και πλατφόρμες.
- ❖ **Διασφάλιση της Διασυννοριακής Διαλειτουργικότητας:** Στην Ευρώπη, για παράδειγμα, η διασυννοριακή διαλειτουργικότητα είναι ουσιαστική για την

---

<sup>31</sup> Ελληνική Δημοκρατία - Κυβέρνηση. (2022). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (έκδοση 1.1). Έργο: “ΝΕΟ ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ”



υλοποίηση της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς, καθώς επιτρέπει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να αξιοποιούν τις υπηρεσίες πέρα από τα εθνικά σύνορα.

- ❖ **Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων:** Η εκπαίδευση και η κατάρτιση των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων για τις ψηφιακές δεξιότητες είναι κρίσιμη για την αποδοτική χρήση και διαχείριση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- ❖ **Προώθηση Καινοτομίας και Ευελιξίας:** Η διαλειτουργικότητα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στην κουλτούρα των οργανισμών, ενθαρρύνοντας την καινοτομία και την ευελιξία για την αντιμετώπιση προκλήσεων και αλλαγών στο περιβάλλον της διακυβέρνησης.
- ❖ **Ανάπτυξη Ενιαίων Πύλων:** Η δημιουργία ενιαίων πύλων ή "one-stop shops" που προσφέρουν πρόσβαση σε μια πληθώρα δημόσιων υπηρεσιών μέσω μιας μόνο πλατφόρμας μπορεί να βελτιώσει την εμπειρία του χρήστη και να αυξήσει την αποδοτικότητα.
- ❖ **Υλοποίηση Στρατηγικών Δεδομένων:** Η δημιουργία και η εφαρμογή στρατηγικών δεδομένων που περιλαμβάνουν την ανοιχτή πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα και την ανακύκλωση πληροφοριών μπορεί να ενισχύσει την καινοτομία και να βοηθήσει στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.
- ❖ **Εφαρμογή Κοινών Αρχιτεκτονικών Πλαισίων:** Η υιοθέτηση κοινών αρχιτεκτονικών πλαισίων μπορεί να διευκολύνει την ενσωμάτωση και την αλληλεπίδραση μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και πλατφορμών.
- ❖ **Ενίσχυση Συνεργασιών:** Η συνεργασία μεταξύ δημόσιων, ιδιωτικών και τριτογενούς τομέα, καθώς και με διεθνείς οργανισμούς, μπορεί να προωθήσει την ανταλλαγή γνώσεων και να διευκολύνει την εφαρμογή καλών πρακτικών.
- ❖ **Προσαρμογή στις Νέες Τεχνολογίες:** Η διαρκής παρακολούθηση και η προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, το blockchain, και οι μεγάλες δεδομενοσύνολα (big data), μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη πιο προηγμένων και ασφαλών δημόσιων υπηρεσιών.
- ❖ **Διαχείριση της Πολιτικής Αλλαγής:** Η διαδικασία διαλειτουργικότητας συχνά απαιτεί αλλαγές στην πολιτική και τη νομοθεσία, που πρέπει να γίνεται με διαφανή και συμμετοχικό τρόπο για να εξασφαλιστεί η ευρεία αποδοχή και υποστήριξη.

Μέσω της εφαρμογής αυτών των στρατηγικών και πρωτοβουλιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μετατραπεί σε έναν πιο δυναμικό και προσαρμοστικό τομέα που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες και τις προκλήσεις του 21ου αιώνα<sup>32</sup>.

Ενώ η διαλειτουργικότητα έχει ήδη βοηθήσει στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, η συνεχής της εξέλιξη απαιτεί μια δυναμική προσέγγιση που περιλαμβάνει τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης, η τεχνολογία και οι ανάγκες των πολιτών εξελίσσονται συνεχώς, επομένως η διαλειτουργικότητα πρέπει να είναι ένας συνεχής κύκλος αξιολόγησης, αναδιάρθρωσης και βελτίωσης. Την ενθάρρυνση της πολιτικής ηγεσίας, η δέσμευση και η υποστήριξη από την πολιτική ηγεσία είναι ζωτικής σημασίας, καθώς οι αλλαγές στη διαδικασία και την τεχνολογία πρέπει να στηρίζονται από την κορυφή. Επιπλέον την καλλιέργεια της ψηφιακής κουλτούρας, καθώς η διαλειτουργικότητα δεν είναι μόνο ένα τεχνικό θέμα αλλά και ένα θέμα οργανωτικής κουλτούρας. Η διαμόρφωση μιας ψηφιακής κουλτούρας που υποστηρίζει την καινοτομία και τη διαλειτουργικότητα είναι θεμελιώδης. Οι πολυεπιστημονικές ομάδες που συνδυάζουν εμπειρογνώμονες από διάφορους τομείς μπορούν να προσφέρουν πιο ολιστικές και καινοτόμες λύσεις για τη διαλειτουργικότητα<sup>33</sup>.

Σημαντική είναι η αξιοποίηση των ψηφιακών δεδομένων καθώς πρέπει να υποστηρίζεται από στρατηγικές που επιτρέπουν την ασφαλή και αποτελεσματική χρήση των ψηφιακών δεδομένων για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αρχή της ανοιχτής κυβέρνησης προάγει τη διαφάνεια, τη συμμετοχή των πολιτών και τη συνεργασία, και μπορεί να ενισχύσει την διαλειτουργικότητα. Κλείνοντας τα ανοιχτά πρότυπα και οι διαφανείς προδιαγραφές είναι βασικά για την εύκολη ενσωμάτωση διαφορετικών συστημάτων και εφαρμογών.

Η διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι μόνο ένας στόχος, αλλά μια διαδικασία που ενισχύει τη δυνατότητα της διοίκησης να προσφέρει πιο συνδεδεμένες, προσιτές και ποιοτικές υπηρεσίες. Με την εφαρμογή των παραπάνω στρατηγικών και τη συνεχή βελτίωση, οι δημόσιες αρχές μπορούν να καταστούν πιο ανταποκρισιμες στις ανάγκες των πολιτών και να συμβάλλουν στην οικοδόμηση μιας πιο ανοιχτής και διαλειτουργικής κοινωνίας.

---

<sup>32</sup> "Study on Interoperability at Local and Regional Level", DG Information Society and Media, European Commission

<sup>33</sup> Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens (IDABC), <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/5883.html>, <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc60e0.pdf?id=18946>

## 2.5 Νομοθετικό Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας

Στην Ελλάδα, το νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας έχει σχεδιαστεί και υλοποιηθεί από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με το Διεθνές Πανεπιστήμιο και άλλους ακαδημαϊκούς φορείς. Αυτό το πλαίσιο καλύπτει τις απαιτήσεις της κείμενης Ευρωπαϊκής και Ελληνικής νομοθεσίας, καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework – EIF).<sup>34</sup> Αυτό περιλαμβάνει συγκεκριμένες οδηγίες για τη δημιουργία διαλειτουργικών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών<sup>35</sup>.

Επιπλέον, το Εθνικό Πλαίσιο συνοδεύεται από ένα ολοκληρωμένο Μοντέλο Διακυβέρνησης και έναν Οδηγό Εφαρμογής, οι οποίοι στοχεύουν να διασφαλίσουν τη βιωσιμότητα του πλαισίου μέσω της δημόσιας συμμετοχής από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Αυτά τα στοιχεία συμβάλλουν καθοριστικά στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην αξιολόγηση μεγάλων έργων Τεχνολογίας Πληροφορικής (ΤΠΕ), καθώς και στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων διαλειτουργικών δημοσίων υπηρεσιών.

Το νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα αναπτύχθηκε ως ένα εμβληματικό έργο της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού και παρουσιάστηκε τον Ιούνιο του 2022 από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Στην ανάπτυξη του νέου πλαισίου συμμετείχαν εκπρόσωποι από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, καθώς και από την ακαδημαϊκή κοινότητα<sup>36</sup>.

Η νέα Ψηφιακή Πύλη για το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θα λειτουργήσει ως κεντρικό σημείο συνεργασίας, ενημέρωσης και δημόσιας συμμετοχής. Αυτό το πλαίσιο εναρμονίζεται με το ισχύον Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και τις κατευθυντήριες οδηγίες της νέας Ευρωπαϊκής Στρατηγικής διαλειτουργικότητας (Interoperable Europe).

---

<sup>34</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). COM(2017) 134. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας – Στρατηγική Εφαρμογής". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες 23/3/2017. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

<sup>35</sup> <https://www.e-gif.gov.gr/>

<sup>36</sup> <https://www.secdigital.gov.gr/i-ellada-apokta-neo-ethniko-plaisio-di/>

Το πλαίσιο ενσωματώνει επίσης ένα δυναμικό συνεργατικό μοντέλο διακυβέρνησης, με στόχο την έγκαιρη προσαρμογή της Ελλάδας στις εξελίξεις στον τομέα της διαλειτουργικότητας, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Η ανάπτυξη του πλαισίου υλοποιήθηκε μέσω μιας συνεργασίας μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και διαφόρων εκπαιδευτικών και διοικητικών φορέων.

Η ανάπτυξη του νέου Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας είναι μια σημαντική κίνηση προς τη βελτίωση της οργάνωσης και της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα. Με την εφαρμογή αυτού του πλαισίου, αναμένεται ότι θα βελτιωθεί η αποδοτικότητα και η ποιότητα των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών, διευκολύνοντας την αλληλεπίδραση μεταξύ δημοσίων φορέων και του κοινού. Επίσης, η έγκαιρη προσαρμογή στις συνεχείς τεχνολογικές αλλαγές και η εναρμόνιση με ευρωπαϊκά πρότυπα και στρατηγικές είναι ένα σημαντικό θέμα για την επιτυχία και την ολοκλήρωση του θέματος.

Αυτή η προσπάθεια ενσωματώνει την Ελλάδα περισσότερο στο παγκόσμιο ψηφιακό τοπίο, επιτρέποντας την ανάπτυξη και παροχή πιο σύγχρονων, αποδοτικών και προσβάσιμων υπηρεσιών. Με την αυξανόμενη εξάρτηση από τις ψηφιακές τεχνολογίες, το νέο Πλαίσιο θα διασφαλίσει ότι η Ελλάδα παραμένει ενημερωμένη με τις τελευταίες τάσεις και πρακτικές, ενώ παράλληλα ενισχύει τη διαφάνεια, την ασφάλεια και την αξιοπιστία των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών.

Επιπλέον, το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας επιδιώκει να ενισχύσει τη συνεργασία και τη συνδεσιμότητα μεταξύ διαφορετικών δημοσίων φορέων και οργανισμών, βελτιώνοντας έτσι την αποδοτικότητα και την απόκριση στις ανάγκες του κοινού. Με την εφαρμογή αυτού του πλαισίου, η Ελλάδα θέτει τις βάσεις για ένα πιο σύγχρονο και διαδραστικό ψηφιακό περιβάλλον, το οποίο θα επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών και την ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών σε αυτές<sup>37</sup>.

Καθώς η Ελλάδα συνεχίζει να ενσωματώνεται στο ψηφιακό τοπίο, το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας προάγει μια ισχυρότερη κουλτούρα συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων φορέων. Αυτό οδηγεί σε μια πιο συντονισμένη και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, ενώ παράλληλα βελτιώνει την ποιότητα της διαδραστικότητας και της προσβασιμότητας για τους πολίτες. Αυτή η εξέλιξη είναι

---

<sup>37</sup> Αποστολάκης, Ι. Λ. Ε. Χ. Ι., 2008. . Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση Τεχνολογία και Εφαρμογές. . Στο: s.l.:Εκδόσεις: Παπαζήση..

σημαντική για τη διαμόρφωση ενός ψηφιακού μέλλοντος που είναι πιο ανοιχτό, διαφανές και αποδοτικό.

Τέλος, το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα αποτελεί ένα βήμα προς την ενίσχυση του ψηφιακού κυβερνοδικαίου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αντικατοπτρίζοντας την παγκόσμια τάση προς περισσότερη τεχνολογική ολοκλήρωση και συνεργασία. Μέσω αυτής της προσέγγισης, η Ελλάδα δείχνει τη δέσμευσή της να ακολουθήσει σύγχρονες διεθνείς πρακτικές και να ανταποκριθεί στις σύγχρονες προκλήσεις του ψηφιακού κόσμου.

## 2.6 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF)

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF) προσφέρει ένα πλαίσιο αρχών, συστάσεων και καλών πρακτικών για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στα κράτη μέλη της ΕΕ. Αυτό συμβάλλει στην αποδοτικότερη και συνεκτικότερη παροχή δημοσίων υπηρεσιών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

Το EIF <sup>38</sup>επιδιώκει να διευκολύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ διαφόρων δημοσίων διοικήσεων, επιχειρήσεων και πολιτών, προάγοντας έτσι την ψηφιακή συνέργεια και την αμοιβαία συνεργασία στην Ευρώπη. Με την τονισμένη έμφαση στην καινοτομία, τη διαφάνεια, και την ευελιξία, το EIF βοηθά στην προσαρμογή των δημοσίων υπηρεσιών στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις γρήγορες τεχνολογικές αλλαγές.

Το EIF ενθαρρύνει την υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων και την ενσωμάτωση τεχνολογιών που επιτρέπουν την απρόσκοπτη αλληλεπίδραση διαφορετικών συστημάτων και εφαρμογών. Αυτό βοηθά στην πρόληψη της απομόνωσης των τεχνολογικών λύσεων και διευκολύνει την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων στην ΕΕ. Το EIF είναι κρίσιμο για την υλοποίηση της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς της ΕΕ, καθώς διευκολύνει την παροχή

---

<sup>38</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). COM(2017) 134. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας – Στρατηγική Εφαρμογής". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες 23/3/2017. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

διασυννοριακών ψηφιακών υπηρεσιών και συμβάλλει στην ενθάρρυνση της ψηφιακής συνεργασίας και της καινοτομίας σε όλη την Ευρώπη<sup>39</sup>.

Με το EIF, η ΕΕ επιδιώκει επίσης να ενισχύσει την εμπιστοσύνη στις ψηφιακές υπηρεσίες μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αυτό περιλαμβάνει τη βελτίωση της ασφάλειας και της προστασίας των δεδομένων, καθώς και τη διασφάλιση ότι οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι προσβάσιμες και κατανοητές για όλους τους χρήστες. Το πλαίσιο ενθαρρύνει την προσαρμοστικότητα και την κλιμακωσιμότητα των λύσεων, επιτρέποντας την εύκολη προσαρμογή σε μελλοντικές τεχνολογικές αλλαγές και ανάγκες.

Το EIF θέτει τέσσερις επίπεδα διαλειτουργικότητας<sup>40</sup>:

1. **Διαλειτουργικότητα Επικοινωνιακής:** Αφορά τις τεχνικές υποδομές και τα πρότυπα που επιτρέπουν σε διαφορετικά συστήματα να συνδέονται και να αλληλεπιδρούν.
2. **Διαλειτουργικότητα Δεδομένων:** Αφορά την ικανότητα ανταλλαγής και κατανόησης των δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
3. **Διαλειτουργικότητα Υπηρεσιών:** Εστιάζει στην ικανότητα των διαφορετικών δημόσιων υπηρεσιών να συνεργάζονται και να παρέχουν κοινές λειτουργίες.
4. **Διαλειτουργικότητα Οργανωτικής:** Αφορά την οργάνωση και τη διαχείριση των διαδικασιών και των πόρων μεταξύ διαφορετικών οργανισμών για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών.

Αυτά τα επίπεδα συμβάλλουν στη δημιουργία ενός συνεκτικού και ενιαίου ψηφιακού περιβάλλοντος στην ΕΕ, ενθαρρύνοντας την αποδοτικότητα, τη διαφάνεια, και την καινοτομία.

Πέρα από τα επίπεδα διαλειτουργικότητας, το EIF ενθαρρύνει επίσης την υιοθέτηση αρχών όπως η διαφάνεια, η ανοικτή πρόσβαση και η ασφάλεια. Στοχεύει στην προώθηση της χρήσης ανοιχτών προτύπων και την ευρεία συμμετοχή στη διαδικασία ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών. Μέσω αυτών των αρχών και πρακτικών, το EIF

---

<sup>39</sup>Component Architectures,

[http://www.michaelrichardson.com/processes/rup\\_for\\_sqa/core.base\\_rup/guidances/supportingmaterials/use\\_compon ent\\_architectures\\_CBC2F6B5.html](http://www.michaelrichardson.com/processes/rup_for_sqa/core.base_rup/guidances/supportingmaterials/use_compon ent_architectures_CBC2F6B5.html)

<sup>40</sup> Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). COM(2017) 134 – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες 23/3/2017. Retrieved from <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

ενισχύει την ικανότητα των κρατών μελών να προσφέρουν αποδοτικές, ασφαλείς και προσιτές δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες, συμβάλλοντας στην οικοδόμηση ενός πιο ενωμένου και αποδοτικού ψηφιακού Ευρωπαϊκού χώρου. Η ΕΕ προωθεί τη δημιουργία ενός ενιαίου ψηφιακού περιβάλλοντος που παρέχει τη βάση για την ανάπτυξη και την ανταλλαγή καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών. Το πλαίσιο ενθαρρύνει τη συνεργασία και την κοινή χρήση δεδομένων μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων και οργανισμών, ενισχύοντας την ικανότητα των κρατών μελών να ανταποκρίνονται σε διασυνοριακές προκλήσεις και να αξιοποιούν καινοτόμες τεχνολογίες<sup>41</sup>.

Το EIF διασφαλίζει ότι οι ψηφιακές πρωτοβουλίες σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι συμβατές μεταξύ τους, επιτρέποντας μια πιο ολοκληρωμένη και αποδοτική χρήση των ψηφιακών πόρων. Αυτό βοηθά στην αποφυγή της διπλότυπης δουλειάς και της σπατάλης πόρων, διασφαλίζοντας ότι οι πόροι χρησιμοποιούνται με τον πιο αποδοτικό τρόπο. Η εφαρμογή του EIF παρέχει έναν σταθερό θεμέλιο λίθο για την ψηφιακή ενοποίηση και την ανάπτυξη στην Ευρώπη, ενισχύοντας τη συνεργασία και την καινοτομία σε ένα διασυνοριακό πλαίσιο. Μέσα από την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας, το EIF βοηθά τα κράτη μέλη της ΕΕ να αναπτύξουν ψηφιακές λύσεις που είναι βιώσιμες, ασφαλείς και ευέλικτες, συμβάλλοντας στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι η Ευρώπη προχωρά μαζί προς ένα πιο ολοκληρωμένο και αλληλεξαρτώμενο ψηφιακό μέλλον<sup>42</sup>.

Συνοψίζοντας, το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) είναι ένα ουσιαστικό εργαλείο που προωθεί την αποδοτική και αρμονική διαχείριση της ψηφιακής τεχνολογίας στην Ευρώπη, ενισχύοντας τη συνέργεια και τη συνεργασία ανάμεσα στα κράτη μέλη. Μέσω της βελτίωσης της διαλειτουργικότητας, το EIF συμβάλλει στη δημιουργία μιας πιο ενωμένης, ασφαλούς και αποδοτικής ψηφιακής Ευρώπης.

---

<sup>41</sup> EIF - European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, [https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/isa_annex_ii_eif_en.pdf)

<sup>42</sup> Λάμπρου, Μ. (2008). Η Διαλειτουργικότητα στην Υπηρεσία του Πολίτη [Ομιλία στο ICT Forum 2008]. Retrieved from <https://docplayer.gr/3843753-I-dialeitoyrgikotita-stin-ypiresia-toy-politi.html>

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

---

*Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου*

*Μελέτη Περίπτωσης:*

*Υπηρεσία Ασύλου*



### 3.1 Η εξέλιξη της Ελληνικής Μεταναστευτικής Πολιτικής

Η Ελλάδα έχει βιώσει διαφορετικά κύματα μετανάστευσης κατά τις τελευταίες δεκαετίες, κάθε ένα με τις δικές του ιδιαιτερότητες. Στη δεκαετία του 1990, μετά την κατάρρευση των κομμουνιστικών καθεστώτων στην ανατολική Ευρώπη, η Ελλάδα δέχθηκε σημαντικό αριθμό μεταναστών, πολλοί από τους οποίους ήταν ομογενείς ή ερχόντουσαν από γειτονικές χώρες. Πρόσφατα, η χώρα έχει αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις λόγω της αυξημένης εισροής παράτυπων μεταναστών, κυρίως από πολεμικές ζώνες στη Μέση Ανατολή και την Αφρική. Η διαχείριση αυτών των μεταναστευτικών ροών αποτελεί μία από τις σημαντικότερες προκλήσεις για την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η προσέγγιση της Ελλάδας στο μεταναστευτικό φαινόμενο έχει εξελιχθεί από τη διαχείριση οικονομικών μεταναστών στη δεκαετία του 1990, προς την πιο πρόσφατη αντιμετώπιση των παράτυπων μεταναστευτικών ροών. Σήμερα, η Ελλάδα εργάζεται για την ενσωμάτωση και την προστασία των νέων αφίξεων, ενώ ταυτόχρονα αντιμετωπίζει τις προκλήσεις που αφορούν την ασφάλεια, την κοινωνική ένταξη και την οικονομική ενσωμάτωση αυτών των ατόμων. Αντιμετωπίζοντας τις πρόσφατες μεταναστευτικές προκλήσεις, η Ελλάδα έχει εφαρμόσει πολιτικές για την ενίσχυση του συστήματος ασύλου, την αναβάθμιση των δομών φιλοξενίας και την ενσωμάτωση των προσφύγων και των μεταναστών στην κοινωνία. Καθώς συνεργάζεται με ευρωπαϊκές και διεθνείς οργανώσεις και υπάρχει η διεθνής υποστήριξη, είναι κρίσιμα στοιχεία στη διαδικασία αυτή. Η διαχείριση αυτών των πολύπλοκων και πολυεπίπεδων μεταναστευτικών καταστάσεων απαιτεί μια ισορροπημένη προσέγγιση, η οποία αναγνωρίζει τόσο τις ανθρωπιστικές ανάγκες όσο και τις πραγματικότητες ασφαλείας και κοινωνικό-οικονομικής ένταξης.

Η Ελλάδα στρέφεται προς πιο πολυδιάστατες και συντονισμένες στρατηγικές για τη διαχείριση της μετανάστευσης, αναγνωρίζοντας τη σημασία της διεθνούς συνεργασίας και της ανάπτυξης βιώσιμων λύσεων που σέβονται τα δικαιώματα των μεταναστών και των προσφύγων, ενώ παράλληλα λαμβάνουν υπόψη τις εθνικές και κοινωνικές ανάγκες. Αυτή η στρατηγική περιλαμβάνει τη βελτίωση της πρόσβασης στην εκπαίδευση και την αγορά εργασίας για τους μετανάστες, την παροχή κατάλληλων υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής υποστήριξης, και την προώθηση της

κοινωνικής ένταξης. Ταυτόχρονα, η Ελλάδα εργάζεται για την ενίσχυση των συνόρων και των συστημάτων ασύλου, αναγνωρίζοντας την ανάγκη για αποτελεσματική διαχείριση των μεταναστευτικών ροών με σεβασμό στις διεθνείς συμβάσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Συνολικά, η Ελλάδα αντιμετωπίζει το μεταναστευτικό ζήτημα με μια συνεκτική και πολυεπίπεδη προσέγγιση, επιδιώκοντας να ενισχύσει την ασφάλεια και τη διαχείριση των συνόρων, ενώ ταυτόχρονα προωθεί την κοινωνική ένταξη και την προστασία των δικαιωμάτων των μεταναστών και προσφύγων.

### **3.2 Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου**

Το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου<sup>43</sup> συστάθηκε στις 15 Ιανουαρίου 2020, με το ΠΔ 4/2020 και συγκροτήθηκε από υπηρεσίες του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη. Στις 4 Νοεμβρίου 2016 με το Π.Δ 123, δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής το πρώην Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Στις 9 Ιουλίου 2019, με το ΠΔ 81/2019, αποφασίστηκε η συγχώνευση του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και Μεταναστευτικής Πολιτικής σε νέο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη και μεταφορά αρμοδιοτήτων στο νέο Υπουργείο. Υπουργός Μετανάστευσης και Ασύλου σήμερα είναι ο Δημήτρης Καιρίδης (27/6/2023- έως σήμερα) και η Υφυπουργός αρμόδια για θέματα ένταξης είναι η Σοφία Βούλτεψη. Επίσης, Υπουργός διετέλεσε ο Νότης Μητράκης (15/1/2020-25/5/2023) και ο Δανιήλ Εσδράς. 25/5/2023-26/6/2023)

Το Υπουργείο έχει αναλάβει “την σημαντική αποστολή του σχεδιασμού και της εφαρμογής της εθνικής πολιτικής για τη μετανάστευση, καλύπτοντας πτυχές όπως η νόμιμη είσοδος, διαμονή, και κοινωνική ένταξη πολιτών τρίτων χωρών στην ελληνική επικράτεια. Επιπλέον, αναλαμβάνει την ταυτοποίηση και υποδοχή πολιτών τρίτων χωρών που εισέρχονται παράνομα, καθώς και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πολιτικής για τη χορήγηση ασύλου και άλλων μορφών διεθνούς προστασίας. Το Υπουργείο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή της ενωσιακής και διεθνούς νομοθεσίας, καθώς και για τον συντονισμό των υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο, ενισχύοντας τη συνεργασία του με τις αρμόδιες αρχές της ΕΕ και διεθνείς οργανισμούς”. Τέλος, το Υπουργείο αναλαμβάνει τη διαχείριση και τη συντήρηση των

---

<sup>43</sup> Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείου, <https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-metanasteuses-kai-asulou>

υποδομών υποδοχής για αιτούντες άσυλο, πρόσφυγες και μετανάστες, ενισχύοντας τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών στέγασης.

Η Διάρθρωση των Υπηρεσιών στο Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου περιλαμβάνει αρκετές οργανωτικές μονάδες που υπάγονται κατευθείαν στον Υπουργό. Ανάμεσά τους περιλαμβάνονται τα Ιδιαίτερα Γραφεία Μελών, η Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, το Γραφείο Επικοινωνίας και Ενημέρωσης, η Διεύθυνση Ευρωπαϊκής και Διεθνούς Συνεργασίας, η Διεύθυνση Νομικής Υποστήριξης Ασύλου και Υποδοχής, το Αυτοτελές Τμήμα Πολιτικού Σχεδιασμού έκτακτης Ανάγκης, το Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Κράτους, καθώς και η Υπηρεσία Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου. Με αυτόν τον τρόπο, η δομή αυτή συντελεί στον οργανωμένο και αποτελεσματικό συντονισμό των δράσεων του υπουργείου, καλύπτοντας ποικίλους τομείς εργασίας.

Ο Υπουργός διαθέτει τέσσερις γραμματείες με ξεχωριστές υπηρεσίες και καθήκοντα ο καθένας. Οι γραμματείες είναι οι εξής:

- ❖ Υπηρεσιακός Γραμματέας
- ❖ **Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής**
- ❖ Γενική Γραμματεία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο
- ❖ Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας

Ο *Υπηρεσιακός Γραμματέας* διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη συνολική οργάνωση και λειτουργία της υπηρεσίας καθώς συντονίζει, την Τεχνική Υπηρεσία, τις υπηρεσίες Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών, την Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών, την Υπηρεσία Συντονισμού και την Τεχνική Υπηρεσία.

Η *Γενική Γραμματεία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο*<sup>44</sup>, που υπόκειται απευθείας στον Υπουργό Μετανάστευσης και Ασύλου, είναι υπεύθυνη για τη διαρθρωτική οργάνωση των υπηρεσιών του υπουργείου. Η διάρθρωσή της περιλαμβάνει τη Υπηρεσία Υποδοχής και Ταυτοποίησης (Υ.Π.Υ.Τ), τη Μονάδα Μητρώου ΜΚΟ και Μητρώου Μελών ΜΚΟ, τη Μονάδα Ανταποδοτικών Προγραμμάτων, τη Μονάδα Συνεργασίας με ΜΚΟ Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Οργανισμούς και Υπηρεσίες φορείς και Ο.Τ.Α, και τη Μονάδα Διοικητικής Μέριμνας και Υποστήριξης. Η Γενική Γραμματεία επικεντρώνεται στη σύνταξη σχεδίου δράσης, την εποπτεία των υπηρεσιών, τη διανομή στρατηγικών

---

<sup>44</sup> Γενική Γραμματεία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο, <https://migration.gov.gr/ris2/h-ypiresia-2/>

στόχων, την ανάπτυξη συνεργασιών και την παροχή προσωρινής φιλοξενίας σε πολίτες τρίτων χωρών που υποβάλλουν αίτημα χορήγησης διεθνούς προστασίας στην Ελλάδα. Η αποστολή της Γενικής Γραμματείας Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο εστιάζεται κυρίως στην ομαλή, με σεβασμό στους όρους του διεθνούς δικαίου υποδοχή των πολιτών τρίτων χωρών που υποβάλουν αίτημα χορήγησης διεθνούς προστασίας στη χώρα μας και στην εξασφάλιση των καλύτερων δυνατών ή, τουλάχιστον, ικανοποιητικών υλικών συνθηκών υποδοχής τους. Περαιτέρω, στοχεύει στην με ορθολογικό τρόπο εξασφάλιση των μέσων για την επίτευξη της ανωτέρω αποστολής.

Σε αυτό το πλαίσιο και σε συνεργασία τόσο με την ιεραρχία του Υπουργείου και της Κυβέρνησης όσο και με τα στελέχη των υφιστάμενων υπηρεσιών αναλαμβάνει πρωτοβουλίες που σχετίζονται με την αναμόρφωση και τη βελτίωση του εθνικού συστήματος υποδοχής των αιτούντων άσυλο, τη δημιουργία συνεργασιών μεταξύ των συναρμόδιων υπηρεσιών και των εμπλεκόμενων φορέων, την ανεύρεση πόρων για τη λειτουργία καινοτόμων δράσεων στους τομείς που την αφορούν.

**Η Γενική Γραμματεία Ευάλωτων Πολιτών και Θεσμικής Προστασίας**, υπό την ηγεσία του Ειδικού Γραμματέα, έχει ως κύριο στρατηγικό στόχο τη σχεδίαση, υλοποίηση και εποπτεία της Εθνικής Στρατηγικής για την προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων και άλλων παρεμβάσεων για τη διασφάλιση της προστασίας των ασυνόδευτων ανηλίκων και των χωρισμένων από την οικογένειά τους ανηλίκων υπηκόων τρίτων χωρών ή ανιθαγενών που βρίσκονται στην Ελλάδα.

Η Γενική Γραμματεία έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και ευθύνες σχετικά με τους ασυνόδευτους ανήλικους:

**1. Διαχείριση αιτημάτων στέγασης και μετεγκαταστάσεων:**

- Συντονισμός ενεργειών παραπομπής, συνοδείας και ένταξης των ανηλίκων.
- Διαχείριση αιτημάτων στέγασης και επιλογή πλαισίου διαμονής βάσει αναγκών των ανηλίκων.

**2. Εποπτεία και αξιολόγηση κέντρων φιλοξενίας:**

- Διαμόρφωση προδιαγραφών λειτουργίας των κέντρων φιλοξενίας και εποπτευόμενων διαμερισμάτων.
- Ελέγχους εφαρμογής προδιαγραφών με συνεργασία κρατικών και μη φορέων.
- Ανάπτυξη εργαλείων και μεθόδων αξιολόγησης ποιότητας υπηρεσιών.

### 3. Ζητήματα κοινωνικής ένταξης και υποστήριξης:

- Σχεδίαση, υλοποίηση και αξιολόγηση προγραμμάτων και δράσεων για την κοινωνική ένταξη των ασυνόδευτων ανηλίκων.
- Επιλογή βιώσιμων λύσεων για τους ανήλικους, όπως εντοπισμός οικογένειας, εθελοντικός επαναπατρισμός, μετεγκατάσταση.

### 4. Θεσμική προστασία:

- Συντονισμός δράσης υπηρεσιών και φορέων που εμπλέκονται σε ζητήματα προστασίας ασυνόδευτων ανηλίκων.
- Χαρτογράφηση νομικού πλαισίου και εισήγηση για νομοθετικά και διοικητικά μέτρα.

Επιπλέον, η Γενική Γραμματεία είναι “υπεύθυνη για τη σχεδίαση και παρακολούθηση έργων και δράσεων σχετικών με την υποδοχή, ένταξη και προστασία των ασυνόδευτων ανηλίκων, καθώς και για τις συνεργασίες με άλλες υπηρεσίες αρμόδιες για θέματα προστασίας των παιδιών. Επιπλέον, προωθεί προγράμματα ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού σχετικά με το θέμα της προστασίας των ασυνόδευτων ανηλίκων”.

Τέλος η *Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής*<sup>45</sup> προϊστάται ο Γενικός Γραμματέας της, καθώς διαρθρώνεται ως ακολούθως με τη “Γενική Διεύθυνση Μεταναστευτικής Πολιτικής, την **Υπηρεσία Ασύλου**, την Αρχή Προσφυγών και την Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Διαχείρισης Προγραμμάτων Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων. Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής ιδρύθηκε το 2010 με το Π.Δ. 11/2010 (16.02.10 Α’15), ενώ μετά από μια σειρά διοικητικών μεταβολών, επανιδρύθηκε εκ νέου, το 2020, ως Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής με το Π.Δ. 18/2020 (Α34)”.

Η Γ.Γ. Μεταναστευτικής Πολιτικής ασχολείται “με τη συμμετοχή στο σχεδιασμό και την εφαρμογή της μεταναστευτικής πολιτικής σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, την άσκηση της πολιτικής διεθνούς προστασίας, μεταξύ άλλων μέσω της εξέτασης των αιτημάτων διεθνούς προστασίας και με την πολιτική ένταξης των πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα. Παράλληλα, η Γ.Γ. διαχειρίζεται τους συγχρηματοδοτούμενους πόρους για την υλοποίηση των δράσεων μεταναστευτικής πολιτικής και συντονίζει τις δράσεις των Υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτήν”.

---

<sup>45</sup> Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής ,<https://migration.gov.gr/migration-policy/metanasteusi-stin-ellada/>

Συνεργάζεται με “συναρμόδια Υπουργεία, Ο.Τ.Α. και Δημόσιες Υπηρεσίες, με τις (Μ.Κ.Ο.) και παραγωγικούς φορείς για θέματα που αφορούν τις αρμοδιότητές της. Συμμετέχει στα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλων αρμοδίων διεθνών οργανισμών και διενεργεί διεθνείς επαφές και συνεργασίες με αρμόδιους φορείς και εταίρους για την επίτευξη των στόχων της.

Αποτελεί το Εθνικό Σημείο Επαφής (ΕΣΕ) για τα εξής δίκτυα, ομάδες ή οργανισμούς:

- ❖ Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Μετανάστευσης.
- ❖ Το Πρόγραμμα Ευρω-Μεσογειακής Συνεργασίας για τη Μετανάστευση (Euromed-Migration Programme) που χρηματοδοτείται από την Ε.Ε. και υλοποιείται από το Διεθνές Κέντρο Ανάπτυξης Μεταναστευτικής Πολιτικής (ICMPD).
- ❖ Την Ομάδα Εργασίας για τη Μετανάστευση του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης – ΟΟΣΑ (OECD Working Party on Migration).
- ❖ Τον διεθνή οργανισμό Διακυβερνητικών Διαβουλεύσεων (Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees-IGC).

Παρακολουθεί και συνεισφέρει σε περιφερειακές πρωτοβουλίες διαλόγου για τη μετανάστευση μεταξύ της Ε.Ε”. και τρίτων χωρών, όπως ιδίως η «Διαδικασία της Βουδαπέστης – Εταιρική Σχέση με τον Δρόμο του Μεταξιού για τη Μετανάστευση». Παρακολουθεί και συνεισφέρει στις διεργασίες σε επίπεδο Ηνωμένων Εθνών που αφορούν στο «Παγκόσμιο Σύμφωνο για την Ασφαλή, Τακτική και Νόμιμη Μετανάστευση». “Παρακολουθεί και συνεισφέρει στις εργασίες του Παγκόσμιου Φόρουμ για τη Μετανάστευση και την Ανάπτυξη (Global Forum on Migration & Development-GFMD). Συμμετέχει στο Διυπουργικό Δίκτυο Συντονισμού για την υλοποίηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016-2030 των Ηνωμένων Εθνών.

Συνεισφέρει, μέσω του Υπουργείου Εξωτερικών, στις εργασίες της Επιτροπής Αναπτυξιακής Βοήθειας του ΟΟΣΑ (Development Assistance Committee / DAC – OECD). Τέλος, ο Γενικός Γραμματέας Μεταναστευτικής Πολιτικής ορίστηκε ως Σημείο Αναφοράς στο Υπουργείο Μετανάστευσης & Ασύλου για την παρακολούθηση εφαρμογής της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα Ατόμων με Αναπηρίες (CRPD), σύμφωνα με το άρθρο 71 του ν.4488/2017”.

Με βάση τα παραπάνω, και το σχεδιάγραμμα διαπιστώνουμε ότι η Υπηρεσία Ασύλου ανήκει στην Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής. Παρακάτω θα αναλυθεί περιγραφικά το οργανόγραμμα της καθώς και οι αρμοδιότητες που συνεπάγονται, η αποστολή και οι σκοποί της δράσεις της.

### 3.3 Το Οργανόγραμμα της Υπηρεσίας Ασύλου

Οργανόγραμμα (organigramme, organogram) ή χάρτης οργανώσεως (organization chart, tableau d'organisation, organizations plan) είναι η «σηματική απεικόνιση της οργανικής διαρθρώσεως της επιχειρήσεως» [Σαρρή, 1959, σ.209]<sup>46</sup>.

Αναλυτικότερα, οργανογράμματα ονομάζονται οι απλές απεικονίσεις, πάνω σε χαρτί, σχέσεων, μέσω σχημάτων, συμβόλων και εικόνων, περιληπτικά, πλην όμως με σαφήνεια και αμεσότητα. Είναι η απλουστευμένη εικόνα της οργανωτικής διάρθρωσης ενός οργανισμού. Ο χάρτης αυτός παρουσιάζει γραφικά τις κύριες λειτουργίες και τις γραμμές εξουσίας μιας οργανώσεως σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Το οργανόγραμμα είναι η ανατομική εικόνα της επιχειρήσεως και δείχνει την διάρθρωση της, κατά τομείς βαθμίδες και θέσεις. Σκοπός της κατάρτισης του οργανογράμματος είναι από τη μία, η ανάγλυφη παρουσίαση της εικόνας της επιχείρησης με όλες τις υποδιαιρέσεις της και από την άλλη η κριτική της οργανωτικής διάρθρωσης που παρουσιάζεται ώστε να εξακριβώνονται τυχόν ελαττώματα.

Με τη χρήση του οργανογράμματος, κάθε εργαζόμενος στην επιχείρηση, γνωρίζει την ακριβή θέση του, τους προϊσταμένους του, τους υφισταμένους του, τους προκείμενους σε αυτόν και έτσι αποφεύγεται ο κίνδυνος σύγκρουσης αρμοδιοτήτων, ο έλεγχος ασκείται πιο εύκολα και οι εργαζόμενοι πληροφορούνται για τις τυχόν οργανωτικές αλλαγές γρηγορότερα.

Η Υπηρεσία Ασύλου ιδρύθηκε με τον νόμο 3907/2011 και “αποτελεί την πρώτη αυτόνομη δομή της χώρας που ειδικεύεται στην αξιολόγηση αιτήσεων διεθνούς προστασίας. Η κύρια αποστολή της είναι η εφαρμογή της εθνικής νομοθεσίας για τη χορήγηση πολιτικού ασύλου και άλλων μορφών διεθνούς προστασίας σε αλλοδαπούς που έχουν εγκαταλείψει τη

---

<sup>46</sup> Σπύρου Ζευγαρίδη, “Οργάνωση και Διοίκηση, Θεωρία και Ελληνική Πρακτική”, εκδ. οίκος Αφών Κυριακίδη, Θεσ/κη 1985,σελ 113

χώρα τους λόγω δικαιολογημένου φόβου δίωξης, είτε αυτή προκαλείται από φυλετικούς, θρησκευτικούς, εθνικούς, πολιτικούς λόγους, είτε λόγω συμμετοχής σε ιδιαίτερες κοινωνικές ομάδες, και οι οποίοι δεν μπορούν ή δεν επιθυμούν να επιστρέψουν στην πατρίδα τους”.

Σύμφωνα με τον νόμο, η Υπηρεσία Ασύλου<sup>47</sup> δέχεται, εξετάζει και αποφασίζει για τις αιτήσεις διεθνούς προστασίας που υποβάλλονται στη χώρα, συμβάλλοντας επίσης στη διαμόρφωση της εθνικής πολιτικής για τη διεθνή προστασία και συνεργαζόμενη με διεθνείς οργανισμούς και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

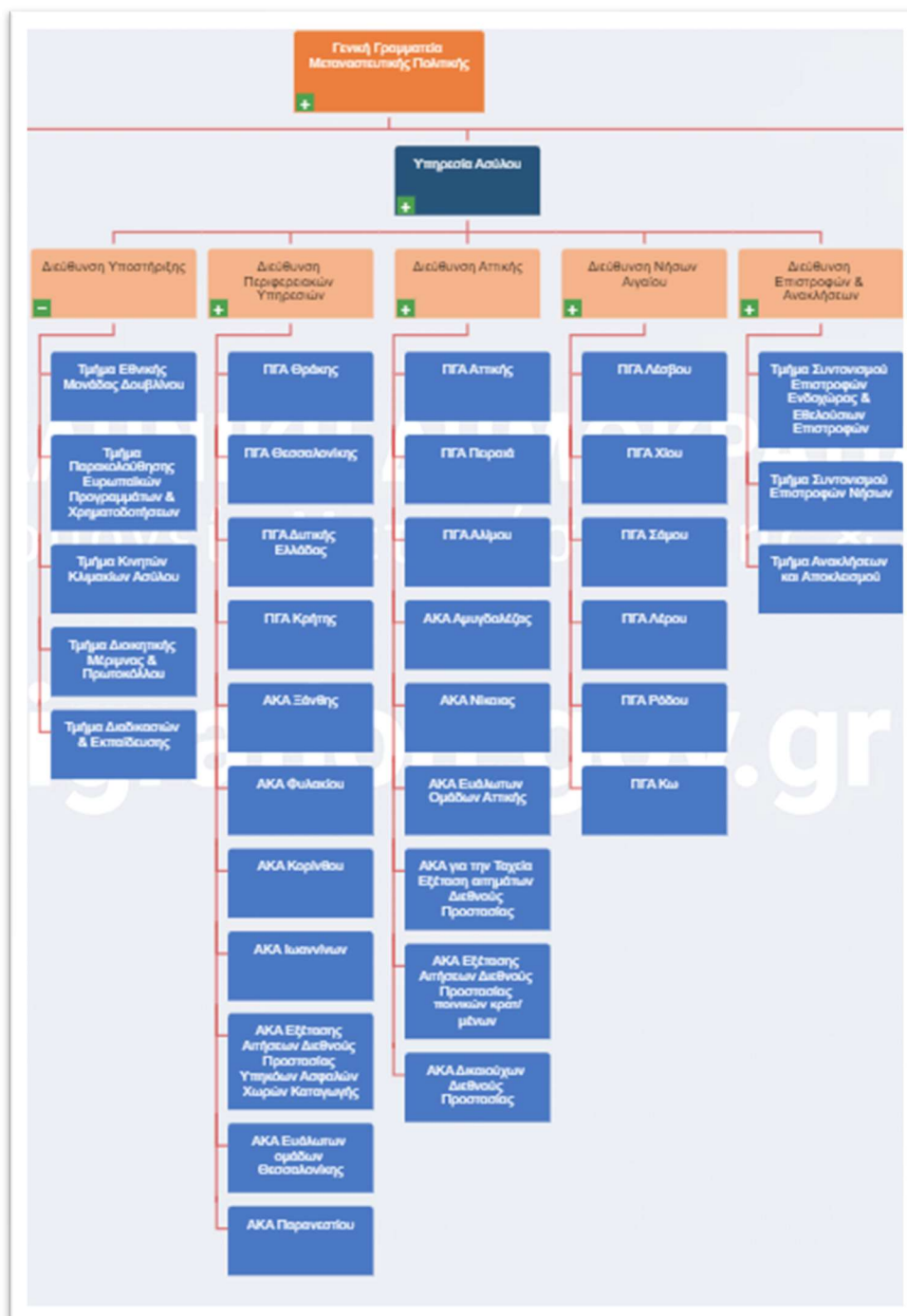
Η Υπηρεσία αποτελείται “από την Κεντρική Υπηρεσία Ασύλου, τα Περιφερειακά Γραφεία Ασύλου (ΠΓΑ) και τα Αυτοτελή Κλιμάκια. Οι αιτήσεις διεθνούς προστασίας β' βαθμού εξετάζονται από την Αρχή Προσφυγών, που ίδρυσε επίσης ο νόμος 3907/2011. Η χρηματοδότηση της Υπηρεσίας Ασύλου προέρχεται από Ευρωπαϊκούς και άλλους πόρους μέσω των προγραμμάτων, όπως το Ταμείο Ασύλου Μετανάστευσης & Ένταξης 2014-2020, EEA Grants 2009-2014, και άλλοι πόροι”.

Από τα τέλη Απριλίου του 2021, ο Διοικητής της Υπηρεσίας Ασύλου είναι ο Μάριος Καλέας. Από τον Απρίλιο του 2018 μέχρι τον Απρίλιο του 2021, Διοικητής της Υπηρεσίας Ασύλου ήταν ο Μάρκος Καραβίας. Από το Φεβρουάριο του 2020, Υποδιοικητής της Υπηρεσίας είναι ο Ιωάννης Σφυράκης.

---

<sup>47</sup> Υπηρεσία Ασύλου, <https://migration.gov.gr/gas/>





Εικόνα 1: Οργανόγραμμα της Υπηρεσίας Ασύλου

(πηγή: <https://migration.gov.gr/>)

Οι αρμοδιότητες της **Διεύθυνσης Υποστήριξης**, προκειμένου να υλοποιήσει τον επιχειρησιακό της στόχο, “περιλαμβάνουν τον σχεδιασμό, την παρακολούθηση και την εποπτεία της πολιτικής της χώρας σχετικά με τη χορήγηση ασύλου ή άλλων μορφών διεθνούς προστασίας. Η συνεργασία της με τις Διευθύνσεις Περιφερειακών Υπηρεσιών, Αττικής, Νήσων Αιγαίων και Επιστροφών και Ανακλήσεων της Υπηρεσίας Ασύλου” είναι

ουσιώδης, καθώς και “η συνεργασία με άλλες αρμόδιες υπηρεσίες, ανεξάρτητες αρχές, μη κυβερνητικές οργανώσεις, οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και διεθνείς οργανισμούς. Η Διεύθυνση Υποστήριξης είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση των προϋποθέσεων που επιτρέπουν την άσκηση αποτελεσματικά των αρμοδιοτήτων της Υπηρεσίας Ασύλου, σε στενή συνεργασία με τις σχετικές δομές του υπουργείου, άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες”, καθώς και εθνικούς και διεθνείς εταίρους. Τα Τμήματα που υπάγονται στη Διεύθυνση Υποστήριξης :

- Τμήμα Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου
- Τμήμα Παρακολούθησης Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Χρηματοδοτήσεων
- Τμήμα Κινητών Κλιμακίων Ασύλου
- Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας και Πρωτοκόλλου
- Τμήμα Διαδικασιών και Εκπαίδευσης

Η *Διεύθυνση Περιφερειακών Υπηρεσιών* έχει ως επιχειρησιακό στόχο “να εξασφαλίσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων των Περιφερειακών Γραφείων και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου που βρίσκονται υπό τον έλεγχό της. Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Υποστήριξης και τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις του Υπουργείου, προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί και ελέγχει τη δράση των Περιφερειακών Γραφείων Ασύλου και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου”, τα οποία είναι τα εξής:

- Π.Γ.Α ΘΡΑΚΗΣ
- Π.Γ.Α ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
- Π.Γ.Α ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
- Π.Γ.Α ΚΡΗΤΗΣ
- Α.Κ.Α ΞΑΝΘΗΣ
- Α.Κ.Α ΦΥΛΑΚΙΟΥ
- Α.Κ.Α ΚΟΡΙΝΘΟΥ
- Α.Κ.Α ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
- Α.Κ.Α ΠΑΡΑΝΕΣΤΙΟΥ.

Η *Διεύθυνση Αττικής* έχει ως επιχειρησιακό στόχο “την διασφάλιση των αναγκαίων προϋποθέσεων για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων των Περιφερειακών Γραφείων και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου, που είναι υπό τον έλεγχό της, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Υποστήριξης και τις αρμόδιες Γενικές

Διευθύνσεις του Υπουργείου. Η Διεύθυνση Αττικής προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί και ελέγχει τη δράση των κάτωθι Περιφερειακών Υπηρεσιών Ασύλου και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου”:

- ❖ Π.Γ.Α Αττικής
- ❖ Π.Γ.Α Πειραιά
- ❖ Π.Γ.Α Αλίμου
- ❖ Α.Κ.Α Αμυγδαλέζας
- ❖ Α.Κ.Α Νίκαιας
- ❖ Α.Κ.Α εξέτασης Αιτήσεων Ασύλου Διεθνούς Προστασίας Υψηκών Πακιστάν
- ❖ Α.Κ.Α Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας με αρμοδιότητα τον έλεγχο των αιτήσεων που αφορούν στην ανανέωση των αδειών διαμονής των δικαιούχων διεθνούς προστασίας,
- ❖ Α.Κ.Α Διεθνούς Προστασίας ποινικών κρατουμένων

Η *Διεύθυνση Νήσων Αιγαίου* έχει ως επιχειρησιακό στόχο τη “διασφάλιση των αναγκαίων προϋποθέσεων για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων των Περιφερειακών Γραφείων και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου, που είναι υπό τον έλεγχό της, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Υποστήριξης και τις αρμόδιες Γενικές Διευθύνσεις του Υπουργείου. Η Διεύθυνση Νήσων Αιγαίου προγραμματίζει, κατευθύνει, παρακολουθεί και ελέγχει τη δράση των κάτωθι Περιφερειακών Υπηρεσιών Ασύλου και Αυτοτελών Κλιμακίων Ασύλου”:

- ❖ Π.Γ.Α ΛΕΣΒΟΥ
- ❖ Π.Γ.Α ΧΙΟΥ
- ❖ Π.Γ.Α ΣΑΜΟΥ
- ❖ Π.Γ.Α ΛΕΡΟΥ
- ❖ Π.Γ.Α ΡΟΔΟΥ
- ❖ Π.Γ.Α ΚΩ

Η *Διεύθυνση Επιστροφών και Ανακλήσεων* αναλαμβάνει τον συντονισμό και τη συντονισμένη διαχείριση των διαδικασιών επανεισδοχής, επιστροφής, απέλασης ή μετεγκατάστασης. Τα αρμόδια τμήματα υπό τη διεύθυνση αυτή καλύπτουν τις εξής αρμοδιότητες:

- ❖ Τμήμα συντονισμού επιστροφών ενδοχώρας και εθελούσιων επιστροφών

- ❖ Τμήμα Συντονισμού Επιστροφών Νήσων
- ❖ Τμήμα Ανακλήσεων και Αποκλεισμού.

### 3.4 Το Νομοθετικό Πλαίσιο της Υπηρεσίας Ασύλου

Η Υπηρεσία Ασύλου, όπως περιγράφεται στο πρώτο νομοθετικό πλαίσιο (Ν.3907/2011), έχει ευρείες αρμοδιότητες και εκτελεί ποικίλες αποστολές σχετικά με τη διαχείριση του ασύλου και των μορφών διεθνούς προστασίας. Αναλύουμε επιγραμματικά τις κύριες αρμοδιότητές της:

1. **Σχεδιασμός και Χάραξη Πολιτικής:** Η υπηρεσία συμβάλλει στον σχεδιασμό και τη χάραξη της πολιτικής της χώρας όσον αφορά τη χορήγηση ασύλου και άλλων μορφών διεθνούς προστασίας.
2. **Εξέταση Αιτήσεων Διεθνούς Προστασίας:** Η υπηρεσία αναλαμβάνει την παραλαβή και εξέταση των αιτήσεων διεθνούς προστασίας και εκδίδει αποφάσεις σε πρώτο βαθμό.
3. **Ενημέρωση Αιτούντων Διεθνή Προστασία:** Παρέχει ενημέρωση στους αιτούντες διεθνή προστασία σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης, καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.
4. **Συγκέντρωση και Αξιολόγηση Πληροφοριών:** Επιτελεί αξιολόγηση και συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες στις χώρες προέλευσης των αλλοδαπών, σε συνεργασία με άλλες ελληνικές και διεθνείς αρχές.
5. **Εφοδιασμός Αιτούντων Διεθνή Προστασία:** Επιδιώκει τον εφοδιασμό των αιτούντων διεθνή προστασία με τα απαραίτητα νομιμοποιητικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
6. **Επεξεργασία Αιτήσεων Οικογενειακής Επανένωσης:** Αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση των αιτήσεων οικογενειακής επανένωσης προσφύγων.
7. **Συνεργασία και Ενημέρωση:** Συνεργάζεται με κρατικούς φορείς, ανεξάρτητες αρχές, ΜΚΟ, οργανισμούς της ΕΕ και διεθνείς οργανισμούς για την αποτελεσματική εκπλήρωση των αποστολών της.

Η υπηρεσία εκπληρώνει κρίσιμο ρόλο στην εφαρμογή και τη συνεχή βελτίωση της νομοθεσίας περί ασύλου, παρέχοντας προστασία και υποστήριξη σε άτομα που ζητούν προστασία στη χώρα.

Ο **Νόμος 4251/2014**<sup>48</sup> στόχευε στην απλούστευση των διαδικασιών για να μειωθεί το λειτουργικό και διοικητικό κόστος, η καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων, στη διευκόλυνση των υπηρεσιών και τέλος να εδραιωθεί μια ολοκληρωμένη εθνική μεταναστευτική πολιτική με σαφή προσανατολισμό στη νόμιμη μετανάστευση. Ο Κώδικας συγκέντρωσε τις μέχρι τότε διάσπαρτες διατάξεις περί μετανάστευσης. Εισηγήγε νέες ρυθμίσεις κάνοντας στοχευμένες παρεμβάσεις σε κρίσιμης σημασίας ζητήματα δίνοντας ένα πιο ολοκληρωμένο και συγκεντρωτικό νομοθετικό πλαίσιο για το νομικό καθεστώς διαμονής και την κοινωνική ένταξη των πολιτών τρίτων χωρών (ΥτΧ) στην Ελλάδα.

Το **2016**, με το **Π.Δ. 122** από το τότε Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, δημιουργήθηκε το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου. Ωστόσο, στις 8 Ιουλίου 2019, με το Π.Δ. 81/2019, αποφασίστηκε η συγχώνευσή του με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, με τη δημιουργία ενός νέου Υπουργείου με την ονομασία "Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη". Αργότερα, με το Π.Δ. 4/2020, δημιουργήθηκε εκ νέου το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου, το οποίο συγκροτήθηκε από υπηρεσίες του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.

Η Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής "ιδρύθηκε το 2010 με το Π.Δ. 11/2010 (16.02.10 Α'15), ενώ μετά από μια σειρά διοικητικών μεταβολών, επανιδρύθηκε εκ νέου, το 2020, ως Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής με το Π.Δ. 18/2020<sup>49</sup>. Η Γ.Γ. Μεταναστευτικής Πολιτικής ασχολείται με τη συμμετοχή στο σχεδιασμό και την εφαρμογή της μεταναστευτικής πολιτικής σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, την άσκηση της πολιτικής διεθνούς προστασίας, μεταξύ άλλων μέσω της εξέτασης των αιτημάτων διεθνούς προστασίας και με την πολιτική ένταξης των πολιτών τρίτων χωρών στην Ελλάδα. Επίσης είναι ο αρμόδιος φορέας<sup>50</sup> για σχεδιασμό στη διασφάλιση των δεδομένων και στη λειτουργική ετοιμότητα των συστημάτων συλλογής και διαχείρισης δεδομένων, με σκοπό την έκδοση ηλεκτρονικών αδειών διαμονής".

---

<sup>48</sup> Νόμος 4251/2014 (ΦΕΚ 80Α'/01.04.2014) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων, και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης - Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις»

<sup>49</sup> Προεδρικό Διάταγμα 122/2017 (ΦΕΚ 149/ Α'/10.10.2017)

<sup>50</sup> Προεδρικό Διάταγμα 81 (ΦΕΚ 119/Α'/08.07.2019)

Η προσπάθεια εκσυγχρονισμού των διαδικασιών που υιοθετεί το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου εκδηλώνεται ξεκάθαρα μέσα από το Ετήσιο Σχέδιο Δράσης του 2021. Σε αυτό, πραγματοποιήθηκε άρτια σύνδεση των στόχων του Υπουργείου με τις στρατηγικές επιλογές του κυβερνητικού προγραμματισμού, έχοντας ως κατεύθυνση την υλοποίηση ενός "Σύγχρονου Κράτους, λιτού και αποτελεσματικού στην υπηρεσία του πολίτη".

Μεταξύ των καθορισμένων στόχων, επικεντρώνεται ο Στόχος 3: Ενίσχυση πολιτικών ένταξης μεταναστών και ψηφιοποίηση της διαδικασίας νόμιμης μετανάστευσης. Στα Βασικά Προσδοκώμενα Αποτελέσματα για το ίδιο έτος περιλαμβάνονται:

- «Ψηφιοποίηση & Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων Αρχείου Νόμιμης Μετανάστευσης Κεντρικής Υπηρεσίας ΥΜΑ & Αποκεντρωμένων Διοικήσεων σε όλη την Ελλάδα».
- «Ψηφιοποίηση & Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων Αρχείου Υπηρεσίας Ασύλου».

Τα προαναφερθέντα έργα βρίσκονται υπό εξέλιξη και δεν έχουν ακόμη ολοκληρωθεί. Ο στόχος είναι η επίτευξη μιας πιο αποτελεσματικής και ψηφιακά προηγμένης διαχείρισης των διαδικασιών, προσφέροντας έτσι βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

### **3.5 Το Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών της Υπηρεσίας Ασύλου «Αλκυόνη»**

Το σύστημα που χρησιμοποιείτε τα τελευταία χρόνια , είναι το σύστημα χαρτογράφησης αλλοδαπών, το οποίο έχει την ονομασία «Αλκυόνη». Το σύστημα αυτό έχει στενή επαφή και λειτουργεί με την συνεργασία της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς παρέχονται πληροφορίες και βασικά στοιχεία για την καταγραφή και την ταυτοποίηση των αιτούντων άσυλο. Βασικός στόχος του συστήματος, είναι να διαλειτουργεί με την Διεύθυνση Εγκληματολογικών Ερευνών (ΔΕΕ), το Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών της Ελληνικής Αστυνομίας και την ΗΔΙΚΑ.<sup>51</sup>

Το σύστημα της Αλκυόνης δημιουργήθηκε από την σύσταση της Υπηρεσίας Ασύλου, και περιλάμβανε το ονομαστικό ευρετήριο της ΕΛΑΣ όπου περιείχε το

---

<sup>51</sup> Γρηγοριάδης, Ι. Ν., 2021. διαΝΕΟσις. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.dianeosis.org/2021/01/pros-mia-nea-metanasteytiki-stratigiki-mia-protasi-oikonomikis-kai-politismtikis-diplomatias/>.

σύνολο το προσώπων που έχει αιτηθεί άσυλο, έστω και με τη μορφή απλής καταγραφής (Βούληση), καθώς και το σύνολο των προσώπων που έχουν συλληφθεί για παράνομη είσοδο ή παραμονή. Στο ευρετήριο περιλαμβάνονται και τα πρόσωπα που έχουν αιτηθεί άσυλο πριν τη σύσταση της Υπηρεσίας Ασύλου την 7η Ιουνίου 2013, και παραμένουν στην αρμοδιότητα της ΕΛΑΣ. Κατά την εισαγωγή Βούλησης ή Υπόθεσης Ασύλου και των Μελών αυτής, οι χειριστές της Υπηρεσίας Ασύλου έχουν πρόσβαση μέσω αναζητήσεων περιλαμβανομένης και της φωνητικής αναζήτησης, στο σύνολο του ονομαστικού ευρετηρίου της ΕΛΑΣ. Σε περίπτωση μη ανεύρεσης ο αιτών άσυλο εισάγεται στο ονομαστικό ευρετήριο. Για τα πρόσωπα αυτά ισχύουν οι οριζόντιες διαδικασίες και κανόνες της Χαρτογράφησης Κυκλοφορίας Αλλοδαπών αναφορικά με την Μορφή των στοιχείων των προσώπων, και την σύνδεσή της με υπο-εφαρμογές της Χαρτογράφησης Κυκλοφορίας Αλλοδαπών.

Πέρα από αυτό τα αρμόδια στελέχη της ΕΛΑΣ έχουν πρόσβαση σε αναζητήσεις προσώπων που έχουν αιτηθεί άσυλο με οποιοδήποτε από τα σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα - Αριθμός Βούλησης (Δελτίο Απλής Καταγραφής), ΔΑΔΠ, ΑΔΕΤ, TDV - εκτός των αναζητήσεων με δημογραφικά. Για τα πρόσωπα αυτά, είναι διαθέσιμο πλήρες ιστορικό κινήσεων, και τα σχετικά έγγραφα όπου απαιτείται.

Στην εφαρμογή διενεργούνται οι δακτυλοσκοπήσεις Eurodac τύπου 1, 2 και 3. Η υποδομή που εξασφαλίζει την επικοινωνία με την Eurodac και αφορά τόσο την αποστολή των λήψεων όσο και την παραλαβή των αποτελεσμάτων είναι εγκατεστημένη στο Αρχηγείο της ΕΛΑΣ. Όπως και η Βούληση καταχωρείται από αστυνομικό προσωπικό είτε στο πλαίσιο των διαδικασιών Υποδοχής και Ταυτοποίησης στα ΚΥΤ, είτε στο πλαίσιο σύλληψης για παράνομη είσοδο / παραμονή από Αρχές Κράτησης. Η καταχώρηση στα ΚΥΤ γίνεται είτε μέσω υπόθεσης Πρώτης Υποδοχής είτε μέσω υπόθεσης Παράνομης Μετανάστευσης. Εισαγωγή Βούλησης πραγματοποιείται και από το διοικητικό προσωπικό της ΥΠΥΤ, μέσω της υπόθεσης Πρώτης Υποδοχής, αλλά και από χειριστές της Υπηρεσίας Ασύλου, μέσω ειδικής εργασίας της ΧΚΑ (Δήλωση Βούλησης). Μέσω υπόθεσης Βούλησης είναι δυνατή η δακτυλοσκόπηση Eurodac τύπου 1 και η εκτύπωση Δελτίου Απλής Καταγραφής<sup>52</sup>.

---

<sup>52</sup> Βασίλης Παπαστεργίου, Ε. Τ., 2013. Ιστοσελίδα Ιδρύματος Λούξεμπουργκ-Παράρτημα Ελλάδα. [Ηλεκτρονικό] Available at: [https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration\\_web.pdf](https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration_web.pdf)

Για τις Υποθέσεις ασύλου εισάγονται και εξετάζονται από τους υπαλλήλους της Υπηρεσίας Ασύλου και της Αρχής Προσφυγών μέσω της ΧΚΑ. Εξαιρέση αποτελούν οι υποθέσεις ασύλου που έχουν υποβληθεί προ της σύστασης της Υπηρεσίας Ασύλου, και παραμένουν στην αρμοδιότητα της ΕΛΑΣ. Οι υποθέσεις αυτές εισάγονται στην ΧΚΑ από χειριστές της ΕΛΑΣ, όταν ανακύπτει λόγος εξέτασης της υπόθεσης στον β' βαθμό κατόπιν προσφυγής κατά δυσμενούς πρωτοβάθμιας απόφασης εκ μέρους του αιτούντος<sup>53</sup>.

Έπειτα, καθώς γίνει το πρώτο στάδιο καταγραφής από τους χειριστές, ανεβαίνουν στο σύστημα τα προσωπικά στοιχεία, όπως όνομα, επώνυμο, ηλικία, εθνικότητα, ημερομηνία γέννησης και θρήσκευμα. Σε περίπτωση που υπάρχουν επίσημα έγγραφα όπως ταυτότητα, διαβατήριο ή πιστοποιητικά γεννήσεως ή υγείας αναρτώνται επίσης στο σύστημα ως επιπρόσθετα έγγραφα του αιτούντα.

Κατά την διάρκεια της διαδικασίας, ο χειριστής προγραμματίζει ραντεβού για συνέντευξη στο αρμόδιο ΠΓΑ ή ΑΚΑ της Υπηρεσίας, έπειτα γίνεται η καταγραφή για το Δελτίο Αιτούντος Διεθνής Προστασίας (ΔΑΔΠ), όπου μέσα από αυτή τη διαδικασία ο αιτών θα είναι νόμιμος και θα αποκτήσει προσωρινό αριθμό ασφάλισης και υγειονομικής περίθαλψης αλλοδαπού (ΠΑΑΥΠΑ) και αυτόματα του δίνεται το δικαίωμα στην εργασία και την υγειονομική περίθαλψη.

Άλλες λειτουργίες του συστήματος, είναι η ανάρτηση αποβάσεων α' βαθμού, η ανάρτηση των επιδόσεων, η δυνατότητα υποβολής συμπληρωματικών εγγράφων, η υποβολή μεταγενέστερων αιτημάτων, η κατάθεση προσφυγής, η απώλεια ή κλοπή της κάρτας ΔΑΔΠ αλλά και η δυνατότητα ανανέωσης της. Τέλος η ανανέωση/επανεκδοση της Άδειας Διαμονής Ενιαίου Τύπου (ΑΔΕΤ) καθώς και η αίτηση για χορήγηση επανεκδοσης ταξιδιωτικών εγγράφων (TDV).

Από το Μάιο του 2021 ξεκίνησε η διαδικασία για την εξέλιξη της εφαρμογής και την μετονομασία της σε Αλκυόνη II, όπου το Μάιο του 2023 τέθηκε και σε εφαρμογή η νέα της έκδοση. Ουσιαστικά οι αλλαγές από την πρώτη έκδοση είναι:

- Σύστημα προγραμματισμού ραντεβού μέσω διαδικτύου. “Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά στην απόδοση ημερομηνίας καταγραφής (ραντεβού) μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας/ εφαρμογής, σε υπηκόους τρίτων χωρών που επιθυμούν να υποβάλουν αίτημα χορήγησης διεθνούς προστασίας. Οι ενδιαφερόμενοι για τον προγραμματισμό ραντεβού, θα επικοινωνούν μέσω

<sup>53</sup> Anon., 2021. διαΝΕΟσις. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.dianeosis.org/research/oi-ellines-kai-to-prosfygiko-provlima/>



ολοκληρωμένης διαδικτυακής πλατφόρμας, που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της σύμβασης. Η διαδικτυακή πλατφόρμα θα λειτουργεί για τις γλώσσες/κατηγορίες επωφελούμενων που η Υπηρεσία Ασύλου επιλέγει κάθε φορά για να εξυπηρετεί τις επιχειρησιακές ανάγκες της”.

- Υποθέσεις που χειρίζεται το Τμήμα Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου. “Οι λειτουργίες που αφορούν την καταχώρηση, την αναζήτηση και τον έλεγχο των υποθέσεων του τμήματος Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου. Οι λειτουργίες αυτές θα απευθύνονται στους χειριστές του τμήματος και θα έχουν πρόσβαση σε αυτές μέσω της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας Ασύλου κατόπιν πιστοποίησης. Αφορούν εισερχόμενα και εξερχόμενα αιτήματα”.
- Υποθέσεις που χειρίζεται το Τμήμα Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου. “Οι λειτουργίες που αφορούν την καταχώρηση, την αναζήτηση και τον έλεγχο των υποθέσεων του τμήματος Εθνικής Μονάδας Δουβλίνου.<sup>54</sup> Οι λειτουργίες αυτές θα απευθύνονται στους χειριστές του τμήματος και θα έχουν πρόσβαση σε αυτές μέσω της ιστοσελίδας της Υπηρεσίας Ασύλου κατόπιν πιστοποίησης. Αφορούν εισερχόμενα και εξερχόμενα αιτήματα”
- Σύστημα τηλεδιερμηνείας με σύστημα τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου (system voice over IP). “Η λειτουργία του συστήματος υλοποιείτε για την ορθή επικοινωνία μεταξύ αιτούντα διερμηνέα και υπαλλήλου της υπηρεσίας, προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι διαδικασίες καταγραφής”.
- Έλεγχος εγκυρότητας Άδειας Διαμονής Ενιαίου Τύπου δικαιούχου διεθνούς προστασίας (Α.Δ.Ε.Τ.)“Η λειτουργία αυτή θα είναι διαθέσιμη σε υπαλλήλους, οι οποίοι εργάζονται σε Κ.Ε.Π., Δ.Ο.Υ., Ασφαλιστικά Ταμεία, τράπεζες και λοιπές Υπηρεσίες και θα προσφέρει τη δυνατότητα ελέγχου της τρέχουσας κατάστασης και της εγκυρότητας μιας Άδειας Διαμονής Ενιαίου Τύπου δικαιούχου διεθνούς προστασίας (Α.Δ.Ε.Τ.). Η χρήση αυτής της λειτουργίας γίνεται κατόπιν πιστοποίησης των στοιχείων πρόσβασης ενός χρήστη από το σύστημα”.
- Υποβολή αίτησης ανανέωσης/ επανέκδοσης άδειας διαμονής. “Η λειτουργία αυτή θα είναι διαθέσιμη στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα να υποβάλλουν αίτηση ανανέωσης/ επανέκδοσης Α.Δ.Ε.Τ.”

---

<sup>54</sup> Κωνσταντάρας, Ν., 2021. Η μετανάστευση στην αρένα της πολιτικής. [Ηλεκτρονικό] Available at: <https://www.kathimerini.gr/opinion/561542587/i-metanasteysi-stin-arena-tis-politikis/>

- Έλεγχος έκδοσης απόφασης χορήγησης/ ανανέωσης/ επανέκδοσης άδειας διαμονής. “Η λειτουργία αυτή θα είναι διαθέσιμη στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα να ελεγχθεί αν έχει εκδοθεί απόφαση επί μιας υποβληθείσας αίτησης χορήγησης/ ανανέωσης/ επανέκδοσης Α.Δ.Ε.Τ”<sup>55</sup>.
- Έλεγχος έκδοσης (χορήγησης/ ανανέωσης/ επανέκδοσης) άδειας διαμονής. “Η λειτουργία αυτή θα είναι διαθέσιμη στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα να ελεγχθεί αν είναι έτοιμη προς παράδοση η άδεια διαμονής, για την οποία έχει υποβληθεί αίτηση”.
- Έλεγχος έκδοσης απόφασης χορήγησης/ ανανέωσης/ επανέκδοσης ταξιδιωτικού εγγράφου. “Η λειτουργία αυτή θα είναι διαθέσιμη στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα να ελεγχθεί αν έχει εκδοθεί απόφαση επί μιας υποβληθείσας αίτησης ανανέωσης/ επανέκδοσης ταξιδιωτικού εγγράφου”.
- Αιτήσεις Κανονισμού «Δουβλίνο III» “Η λειτουργία παροχής δυνατότητας αναζήτησης και ελέγχου της κατάστασης αιτήσεων που εμπίπτουν στη διαδικασία του Κανονισμού «Δουβλίνο III». Η λειτουργία αυτή θα απευθύνεται στους επωφελούμενους”.
- Υποβολή αίτησης αλλαγής στοιχείων επικοινωνίας. “Η λειτουργία αυτή θα απευθύνεται στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα υποβολής αίτησης αλλαγής στοιχείων (τηλέφωνο σταθερό και κινητό)”.
- Έλεγχος αίτησης αλλαγής στοιχείων επικοινωνίας. “Η λειτουργία αυτή θα απευθύνεται στους επωφελούμενους και θα προσφέρει τη δυνατότητα ελέγχου της κατάστασης υποβληθείσας αίτησης αλλαγής στοιχείων”.

Για όλες αυτές τις αλλαγές οι επωφελούμενοι θα έχουν πρόσβαση στα υποσυστήματα μέσω της ιστοσελίδας του Υπουργείου

---

<sup>55</sup> Εντουσαρτς, Μ. Μ., χ.χ. Παρατηρητήριο Μεσογειακής Μετανάστευσης (Πάντειο Πανεπιστήμιο). [Ηλεκτρονικό] Available at: [https://www.bbc.co.uk/greek/specials/1841\\_immigration/page11.shtml](https://www.bbc.co.uk/greek/specials/1841_immigration/page11.shtml) [Πρόσβαση Οκτώβριος 2021].

## Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>

---

*Έρευνα*

*Το Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών  
«Αλκυόνη» της Υπηρεσίας Ασύλου*

## 4.1. Εισαγωγή

Η παρούσα ανάλυση περίπτωσης προσφέρει ένα πλαίσιο για την αξιολόγηση της αξίας και των οφελών του Πληροφοριακού Συστήματος <sup>56</sup>(ΠΣ) στον τομέα της Χαρτογράφησης Αλλοδαπών. Το πλαίσιο αυτό έχει εξελιχθεί και επικαιροποιηθεί για να προσαρμοστεί στις αλλαγές στη νομοθεσία, στις ανάγκες των πολιτών και στις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου.

Η σημασία αυτής της αξιολόγησης έγκειται στο γεγονός ότι, παρά τις πολλές έρευνες που έχουν διεξαχθεί για την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων σε διάφορους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, δεν έχει πραγματοποιηθεί παρόμοια μελέτη για το συγκεκριμένο σύστημα χαρτογράφησης αλλοδαπών.

Το μοντέλο που υιοθετήθηκε σε αυτήν την έρευνα αποσκοπεί στο να εξετάσει εμπειρικά ένα πολυδιάστατο συνδυαστικό μοντέλο που μετρά την ικανοποίηση των χρηστών του υφιστάμενου ΠΣ. Αυτό το μοντέλο συνδυάζει την "πρόθεση χρήσης" αντί της "συχνότητας χρήσης" και επικεντρώνεται στη διερεύνηση των προθέσεων και της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ένα σημαντικό κομμάτι αυτής της έρευνας αντιμετωπίζει το δίλημμα των "εγγενών πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων", χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους που συνδυάζουν αντίθετα χαρακτηριστικά προκειμένου να βελτιώσουν την απόδοση του συστήματος.

Σκοπός αυτής της μελέτης είναι να εξετάσει και να αξιολογήσει την αποδοχή και την ικανοποίηση των χρηστών από τη χρήση του ΠΣ για τη χαρτογράφηση των αλλοδαπών στην Ελληνική Επικράτεια. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την οργάνωση, τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της έρευνας παρουσιάζονται σε αυτό το σημείο. Οι ερευνητικές προσεγγίσεις διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: επαγωγικές και παραγωγικές. Εν συντομία, η παραγωγική προσέγγιση βασίζεται σε υποθέσεις που ελέγχονται με ανάλυση περιστατικών, ενώ η επαγωγική προσέγγιση αναπτύσσει θεωρητικές αρχές από τα δεδομένα της έρευνας.

---

<sup>56</sup> Κατσανάκης, Ι., 2015. "Ανάπτυξη & Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις". Διδακτορική Διατριβή .

Οι μελέτες περίπτωσης, όπως αυτή, διακρίνονται σε εξερευνητικές με πιλοτικό σκοπό, περιγραφικές και επεξηγηματικές, εξυπηρετώντας την επαλήθευση της θεωρίας.<sup>57</sup> Οι πηγές πληροφοριών περιλαμβάνουν πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα. Τα πρωτογενή δεδομένα περιλαμβάνουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά, ενώ τα δευτερογενή προέρχονται από άρθρα, βιβλία, νομοθεσία και επίσημους ιστοτόπους.

Με βάση την έρευνα και την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, διατυπώθηκαν ερευνητικές υποθέσεις προκειμένου να αξιολογηθεί η συνολική ικανοποίηση των χρηστών από το Πληροφοριακό Σύστημα.

## 4.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε είναι ποσοτική και η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίστηκε στη χρήση ερωτηματολογίων. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 20.

Η ποσοτική έρευνα επικεντρώνεται στη συλλογή και ανάλυση ποσοτικών δεδομένων, τα οποία είναι μετρήσιμα και συχνά εκφράζονται με αριθμούς. Οι ποσοτικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται για να ανακαλύψουν πρότυπα, να εξηγήσουν σχέσεις και να επιβεβαιώσουν υποθέσεις. Συνήθως, περιλαμβάνουν μεγάλα δείγματα και αξιοποιούν στατιστικές μεθόδους για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων.

Οι τυπικές ποσοτικές μέθοδοι περιλαμβάνουν τις στατιστικές αναλύσεις, τις έρευνες με ερωτηματολόγια<sup>58</sup> και τις παρατηρήσεις με συγκεκριμένα κριτήρια. Αυτή η προσέγγιση είναι συχνά χρήσιμη για την ποσοτική μέτρηση της συχνότητας, της διακύμανσης ή της συσχέτισης μεταξύ μεταβλητών σε μεγάλες ομάδες.

Οι ερευνητές που χρησιμοποιούν ποσοτικές μεθόδους συχνά επιδιώκουν να γενικεύσουν τα αποτελέσματα σε μεγαλύτερες ομάδες ή πληθυσμούς. Η ποσοτική έρευνα μπορεί να παρέχει πολύτιμες πληροφορίες για τη συσχέτιση και την κατανόηση των προτύπων σε μεγάλη κλίμακα<sup>59</sup>.

Παρόλο που η ποσοτική έρευνα είναι ισχυρή στη συλλογή και ανάλυση στατιστικών δεδομένων, ενδέχεται να παραλείπει πτυχές της πραγματικότητας που δεν είναι

---

<sup>57</sup> Ζαφειρόπουλος, Κ., 2015. Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. 2η επιμ. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ\_ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.

<sup>58</sup> Μαμμά, Ε., 2008. Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών. s.l., 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, 24 – 26 Σεπτεμβρίου 2008.

<sup>59</sup> Μάγγα, Ε., 2020. Εξόρυξη Δεδομένων στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης. Στο: Π. Ε. κ. τ. Π. κ. τ. Υπολογιστών, επιμ. Αθήνα : Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

εύκολα μετρήσιμες. Για αυτόν τον λόγο, συχνά συνδυάζεται με ποιοτικές μεθόδους για μια πιο πλήρη κατανόηση του φαινομένου που εξετάζεται.

Οι πληροφορίες της έρευνας συλλέχθηκαν με τη συμπλήρωση 2 ερωτηματολογίων με 15 ερωτήσεις το καθένα, το οποίο μοιράστηκε στο Αυτοτελές Κλιμάκιο Νίκαιας και Περιφερειακό Γραφείο Αττικής, ανώνυμα και εμπιστευτικά. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν από την φοιτήτρια, με φυσική παρουσία στα εκάστοτε γραφεία της Υπηρεσίας. Το δείγμα συλλέχθηκε το διάστημα από 9 μέχρι 13 Οκτωβρίου 2023. Το 1<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο απευθύνεται στους υπαλλήλους της Υπηρεσίας που διαχειρίζονται το πληροφοριακό σύστημα (εσωτερικοί χρήστες) και το 2<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο απευθύνεται στο κοινό-αιτούντες που το χρησιμοποιούν για την υλοποίηση και την πορεία των αιτημάτων ασύλου (εξωτερικοί χρήστες).

Συνολικά συγκεντρώθηκαν 120 ερωτηματολόγια (60 άτομα για το καθένα ερωτηματολόγιο) με χρόνο συμπλήρωσης 10 λεπτά. Οι ερωτήσεις ήταν είτε «κλειστού τύπου» όπου οι ερωτηθέντες απαντούσαν με ΝΑΙ ή ΟΧΙ και σε ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών όπου οι συμμετέχοντες μπορούσαν να διαλέξουν αναμεσα σε εναλλακτικές απαντήσεις.

Τέλος, για τη μέτρηση της συμφωνίας ή διαφωνίας των ερωτηθέντων, χρησιμοποιήθηκε η 5-βαθμια εννοιολογική κλίμακα Likert. Σε αυτή την κλίμακα, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν σχετικά με τις προτεινόμενες προτάσεις. Η κλίμακα περιείχε πέντε επίπεδα, με τις εξής κατηγορίες διαβάθμισης:

- ❖ Καθόλου
- ❖ Λίγο
- ❖ Μερικώς
- ❖ Πολύ
- ❖ Απόλυτα

Αυτή η μέθοδος επέτρεψε στους συμμετέχοντες να δηλώσουν τον βαθμό έκφρασης της άποψής τους σε μια εύρος από τις επιλογές που προσφέρονταν.

### **4.3 Μεθοδολογία Ανάλυσης Αποτελεσμάτων**

Ως προς την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 20.0. Το SPSS αποτελεί ιδανικό εργαλείο για τη στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων από έρευνες διάφορων τομέων, καθώς μπορεί να εκτελέσει ποικίλες στατιστικές αναλύσεις.

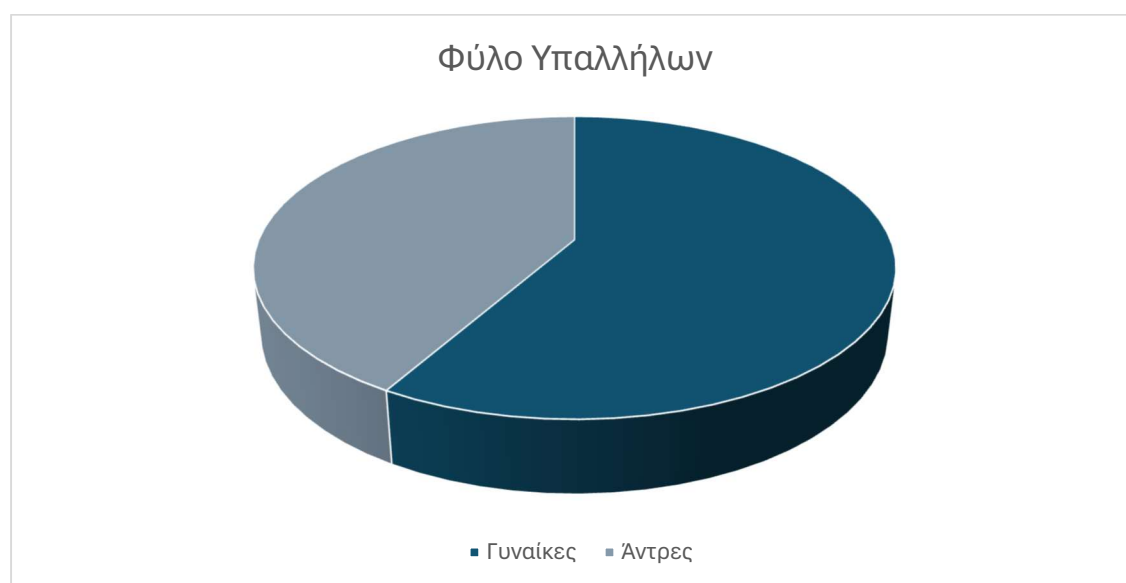
Αρχικά, δημιουργήθηκαν δύο ξεχωριστές βάσεις δεδομένων στο SPSS για την εισαγωγή των απαντήσεων από τα ερωτηματολόγια. Μια βάση για τους 60

εσωτερικούς χρήστες και μια για τους 60 εξωτερικούς χρήστες. Οι απαντήσεις στις ανοιχτές ερωτήσεις κωδικοποιήθηκαν και ομαδοποιήθηκαν ανάλογα με την κατηγορία τους.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση των δύο δειγμάτων, με υπολογισμό συχνοτήτων, ποσοστών, καθώς και μέσων τιμών, διαμέσων, τυπικών αποκλίσεων, μέγιστων και ελάχιστων τιμών, όπου αυτό ήταν εφικτό ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων. Επιπλέον, παρουσιάστηκε γραφική απεικόνιση με ραβδογράμματα και διαγράμματα πίτας για καλύτερη οπτικοποίηση των αποτελεσμάτων.

#### 4.4 Στατιστική Παρουσίαση - Ανάλυση - Επεξεργασία Αποτελεσμάτων 1ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

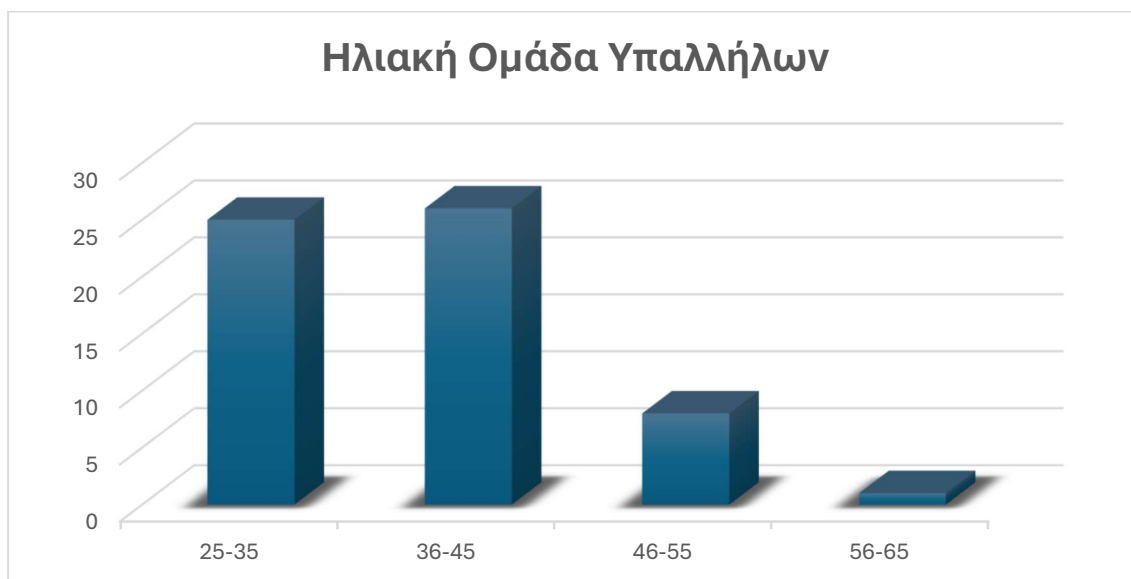
Το δείγμα του 1<sup>ου</sup> ερωτηματολογίου αποτελείται από 60 υπαλλήλους του Υπουργείου Μετανάστευσης και συγκεκριμένα της Υπηρεσίας Ασύλου.



Διάγραμμα 1: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με το φύλο των Υπαλλήλων.

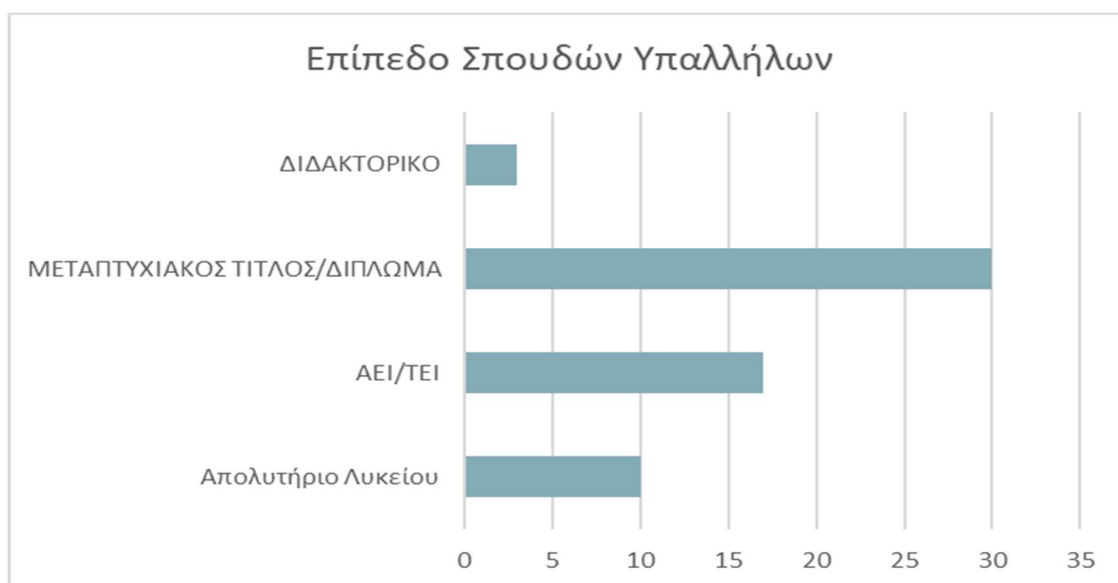
Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε στο παραπάνω γράφημα οι γυναίκες υπάλληλοι στο δείγμα, αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό έναντι των αντρών.

Συγκεκριμένα οι γυναίκες είναι 35 (ποσοστό 58%) και οι άντρες 25 (ποσοστό 42%).



Διάγραμμα 2: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με την ηλικιακή ομάδα των Υπαλλήλων

Οι Υπάλληλοι της Υπηρεσίας, στο μεγαλύτερο ποσοστό, σύμφωνα με το γράφημα αποτελείται από άτομα που ανήκουν σε μικρές ηλικιακές ομάδες. Πιο συγκεκριμένα 42% (25 άτομα) ανήκει στην ομάδα 25-35 έτη, 43% (26 άτομα) ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 36-45έτη και έπειτα εντοπίζουμε χαμηλά ποσοστά στην ηλικιακή ομάδα 46-55 έτη με ποσοστό 13% (8 άτομα) και τέλος ένα ποσοστό 2% (1 άτομο) στην τελευταία ηλικιακή ομάδα 56 με 65 έτη.



Διάγραμμα 3: Κατανομή απαντήσεων σχετικά με το επίπεδο σπουδών των Υπαλλήλων.

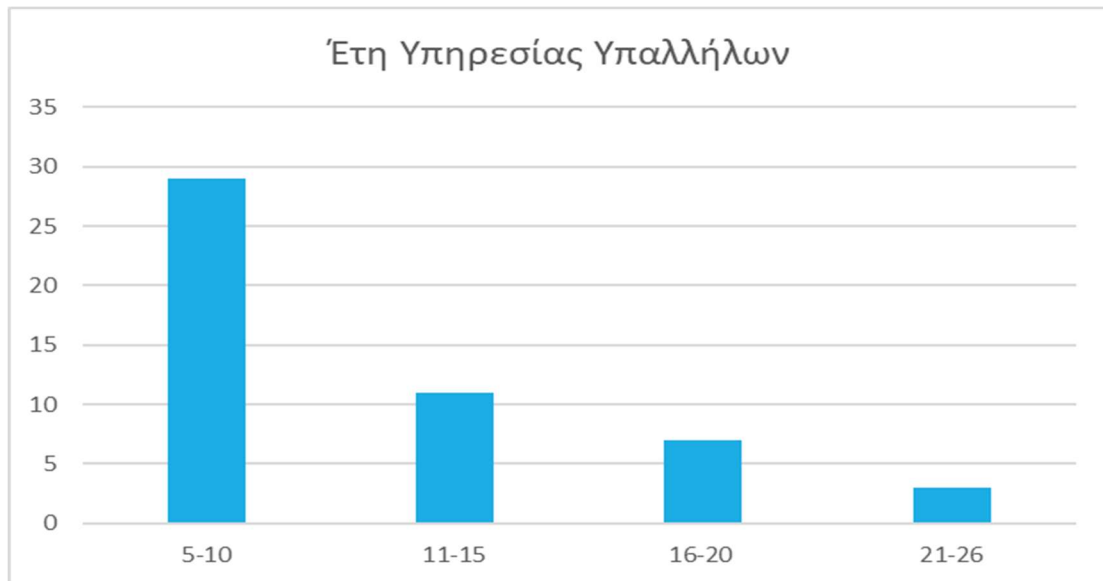


Ως προς το Επίπεδο Τίτλων Σπουδών των Υπαλλήλων της Υπηρεσίας, διαπιστώνουμε το μεγαλύτερο ποσοστό 50% είναι οι κάτοχοι με μεταπτυχιακό τίτλο/δίπλωμα, ήτοι 30 άτομα. Έπειτα έρχονται με ποσοστό 28%, 17 άτομα που κατέχουν τίτλο από ΑΕΙ/ΤΕΙ. Ένα ποσοστό 17% κατέχουν απολυτήριου λυκείου, ήτοι 10 άτομα και μόλις 3 άτομα, ποσοστό 5% κατέχουν διδακτορικό δίπλωμα.



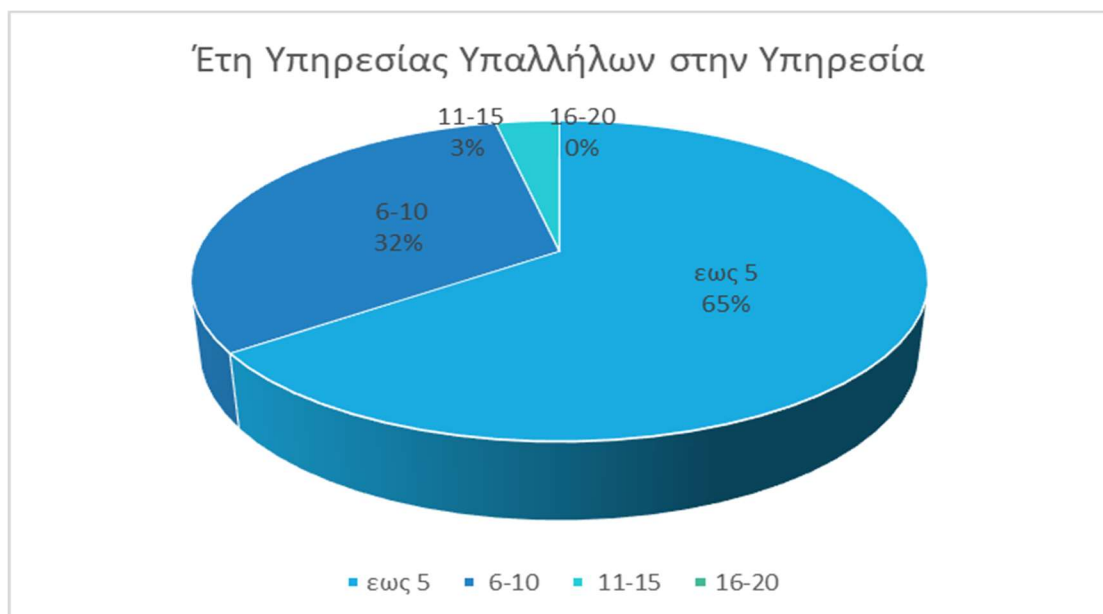
Διάγραμμα 4: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τον βασικό τίτλο σπουδών των Υπαλλήλων.

Ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχουν οι υπάλληλοι με ποσοστό 47% (28 άτομα) είναι Ανθρωπιστικές- Κοινωνικές Επιστήμες, έπειτα έρχονται με ποσοστό 45% (27 άτομα) Οικονομικά και Διοίκηση και 8% (5 άτομα) δήλωσαν Άλλο. Αξιοσημείωτο είναι, ότι κανένας από τα άτομα που απάντησαν το ερωτηματολόγιο δεν δήλωσε ως βασικό τίτλο σπουδών τις Τεχνολογικές Επιστήμες.



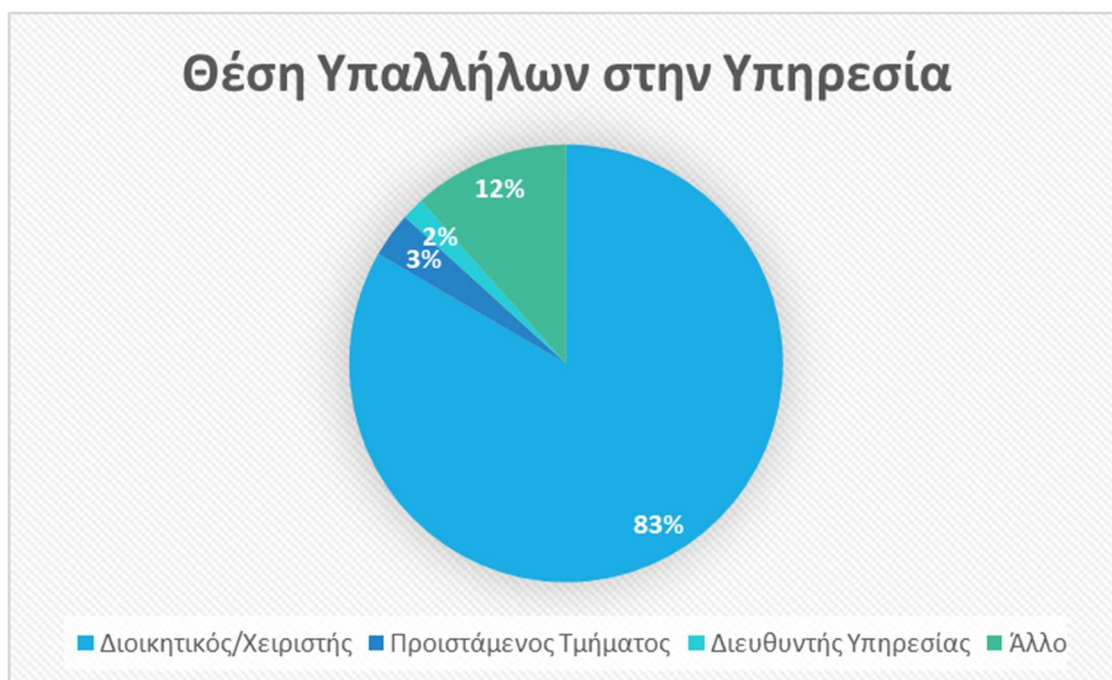
Διάγραμμα 5: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τα έτη συνολικής υπηρεσίας των Υπαλλήλων.

Στην ερώτηση πόσα έτη υπηρεσίας έχουν οι υπάλληλοι στο σύνολο που εργάζονται γενικά, το μικρότερο ποσοστό εντοπίστηκε με 3 άτομα (6%), που δήλωσαν ότι δουλεύουν από 21 μέχρι 26 έτη, έπειτα 7 άτομα (14%) απάντησαν ότι εργάζονται από 16 έως 20 έτη και 11 άτομα (22%) ανέφεραν ότι εργάζονται από 11 έως 15 έτη. Το μεγαλύτερο ποσοστό εντοπίστηκε σε 29 άτομο που απάντησαν ότι εργάζονται από 5 έως 10 έτη.



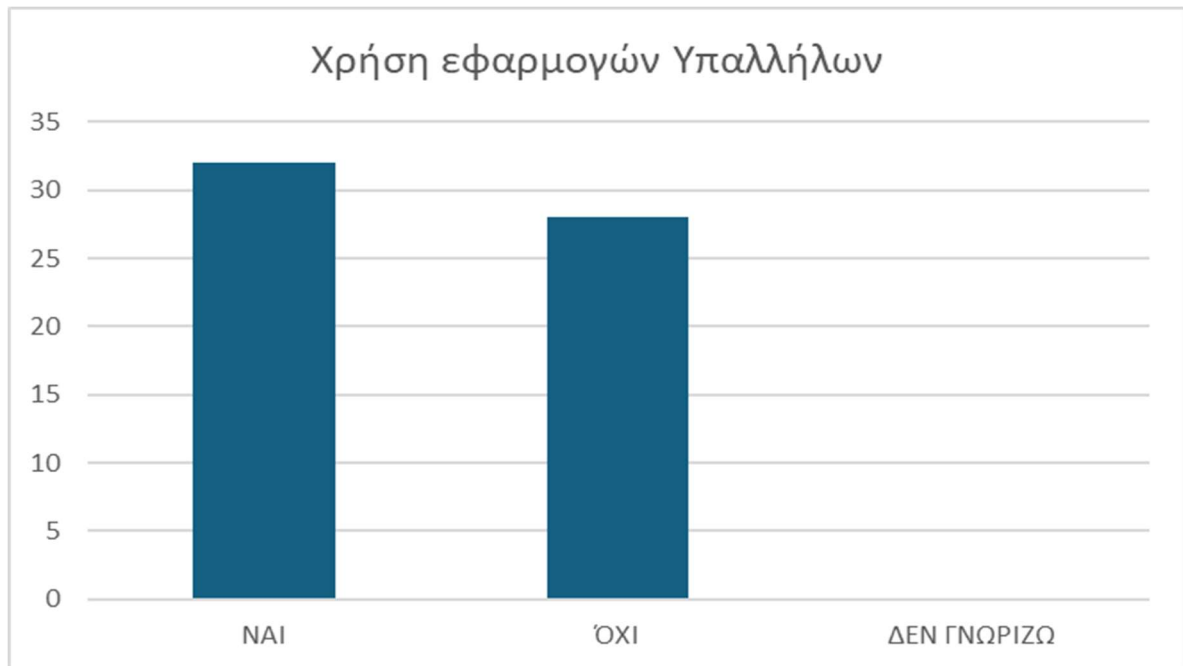
Διάγραμμα 6: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τα έτη υπηρεσίας των Υπαλλήλων στην Υπηρεσία Ασύλου.

Ως προς τα έτη που εργάζονται οι Υπάλληλοι στην Υπηρεσία Ασύλου, η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 65% (39 άτομα) εργάζονται έως 5 χρόνια. Δεύτερο, έρχεται το ποσοστό 32% (19 υπάλληλοι ) που δουλεύουν 6-10 έτη και έπειτα με ποσοστό μόλις 3% (2 άτομα) εργάζονται από 11 έως 15 χρόνια στην Υπηρεσία. Να σημειωθεί ότι στο ερωτηματολόγιο δεν απάντησε κανείς την επιλογή 16 με 20 χρόνια υπηρεσίας στην Υπηρεσία που βρίσκονται.



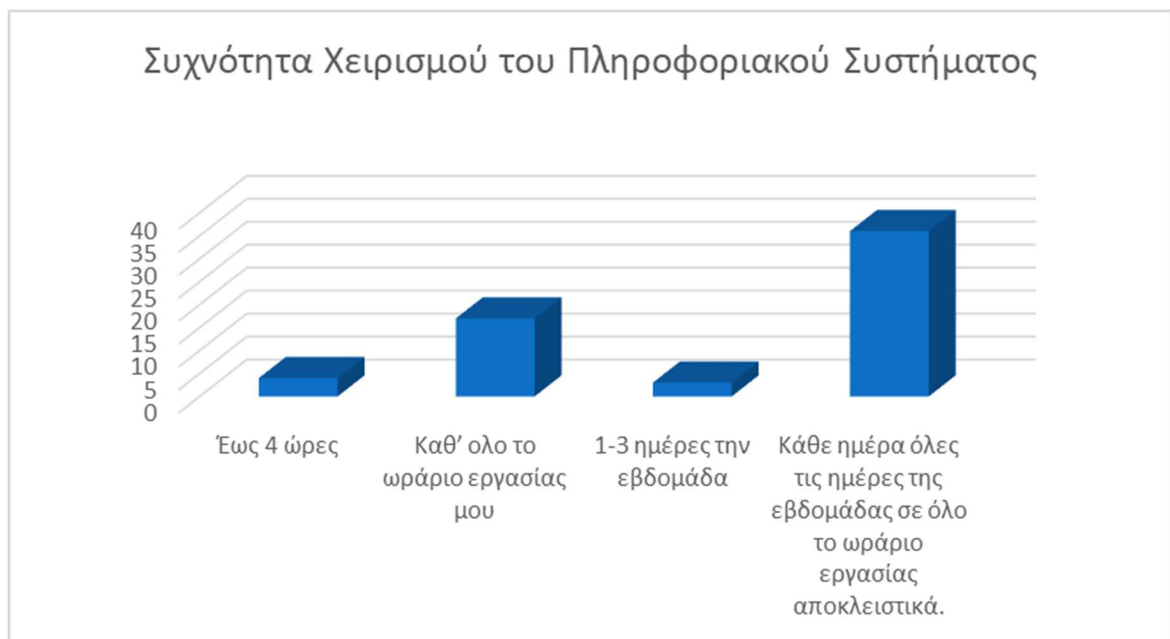
*Διάγραμμα 7: Κατανομή των ποσοστών σχετικά με την θέση των Υπαλλήλων στην υπηρεσία.*

Στην ερώτηση τι θέσει κατέχουν οι υπάλληλοι στην Υπηρεσία, το μεγαλύτερο ποσοστό ανέφερε Διοικητικός Υπάλληλος/Χειριστής, ήτοι το 83% (50 άτομα), 7 άτομα (ποσοστό 12%) δήλωσαν Άλλο και τα μικρότερα ποσοστά εντοπίστηκαν στις θέσεις του Προϊσταμένου Τμήματος, με ποσοστό 3% (2 άτομα) και ένα 2% (1 άτομο) στη θέση του Διευθυντή.



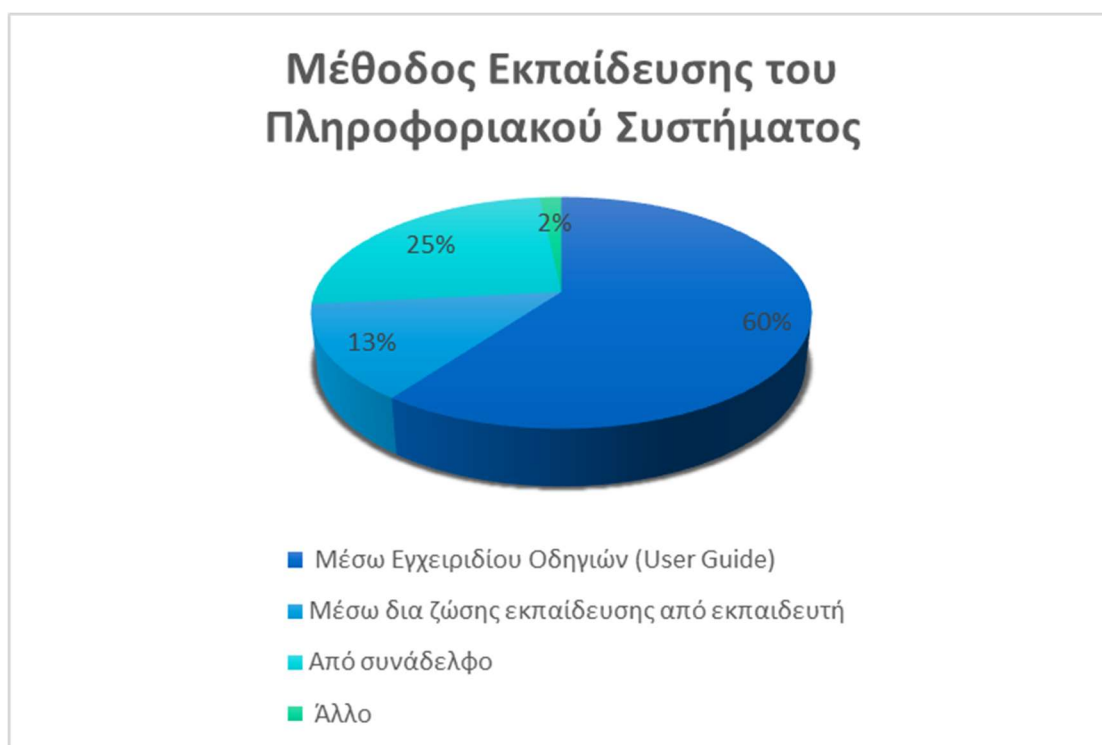
*Διάγραμμα 8 : Κατανομή ποσοστών σχετικά με την χρήση εφαρμογών των Υπαλλήλων.*

Στο ερωτηματολόγιο οι Υπάλληλοι ρωτήθηκαν αν χρησιμοποίησαν στο παρελθόν άλλο πληροφοριακό σύστημα ή στην υπηρεσία τους άλλο πληροφοριακό σύστημα και η πλειοψηφία με ποσοστό 53%(32 άτομα) απάντησαν ΝΑΙ ενώ το ποσοστό 47% (28 άτομα) απάντησαν ΟΧΙ.



*Διάγραμμα 9 : Κατανομή ποσοστών σχετικά με τη συχνότητα χειρισμού του πληροφοριακού συστήματος από τους Υπαλλήλους.*

Αναφορικά με την ερώτηση στο πόσο συχνά οι Υπάλληλοι χειρίζονται το παρόν Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών, μόλις το 5% (3 άτομα) απάντησαν 1-3 ημέρες την εβδομάδα, ένα 7% (4 άτομα) απάντησαν έως 4 ώρες, το 28% (17 άτομα) απάντησαν σε όλο το ωράριο τους και η πλειοψηφία με ποσοστό 60% (36 άτομα) απάντησαν καθημερινά όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου.



*Διάγραμμα 10: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την μέθοδο εκπαίδευσης του πληροφοριακού συστήματος των Υπαλλήλων.*

Ως προς τη μέθοδο εκπαίδευσης που χρησιμοποιήθηκε για την χρήση του πληροφοριακού συστήματος το 60% (36 άτομα) απάντησαν ότι εκπαιδεύτηκαν μέσω εγχειριδίου οδηγιών (User Guide), έπειτα το 25% (15 άτομα) από συνάδελφο, ένα ποσοστό της τάξεως 13% (8 άτομα) μέσω δια ζώσης εκπαίδευσής από εκπαιδευτή και μόλις 2% (ένα άτομο) δήλωσε Άλλο.

Τα ποσοστά για τις υπόλοιπες ερωτήσεις, αναλύονται περιγραφικά στους παρακάτω πίνακες. Τα κυριότερα μέτρα διασποράς μίας μεταβλητής είναι τα ακόλουθα: 1. το εύρος (Range), 2. η διακύμανση (Variance) και 3. η τυπική απόκλιση (Std. deviation). Παρακάτω αναλύονται επίσης η μέση τιμή, η μέγιστη και η ελάχιστη καθώς και η διάμεσος στους εξής πίνακες που ακολουθούν:

θεωρείται η εφαρμογή του συστήματος καλύτερα αποτελέσματα στη λειτουργία του συστήματος;	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου	3	5,0	3,10	1,020	3,00	1	5
2. Λίγο	15	25,0					
3.Μερικώς	19	31,7					
4. Πολύ	19	31,7					
5.Απόλυτα	4	6,7					

*Πίνακας 1: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι η εφαρμογή δίνει καλύτερα αποτελέσματα στη λειτουργία του συστήματος.*

Πιστεύεται ότι εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία σας με την παροχές που δίνονται από την εφαρμογή	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max		
1.Καθόλου			3,12	0,825	3,00	2	5		
2. Λίγο								25,0	
3.Μερικώς								15	41,7
4. Πολύ								25	30,0
5.Απόλυτα								18	3,3

*Πίνακας 2: Ποσοστά στην ερώτηση αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία τους με τις παροχές που δίνονται από την εφαρμογή.*

Θεωρείται ότι το πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου συμβάλλει στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
--	--------------------	------------------------	-----------	-----------------	----------	-----	-----

της Ελλάδας;							
1.Καθόλου	2	3,3	3,00	0,778	3,00	1	4
2. Λίγο	10	16,7					
3.Μερικώς	30	50,0					
4. Πολύ	18	30,0					
5.Απόλυτα							

*Πίνακας 3: Ποσοστά στην ερώτηση αν θεωρούν οι Υπάλληλοι ότι το σύστημα συμβάλλει στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ελλάδας.*

Είστε ευχαριστημένοι με την ποιότητα και τις δυνατότητες του συστήματος;	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου			3,07	0,861	3,00	2	5
2. Λίγο	17	28,3					
3.Μερικώς	25	41,7					
4. Πολύ	15	25,0					
5.Απόλυτα	3	5,0					

*Πίνακας 4: Ποσοστά στην ερώτηση αν οι Υπάλληλοι είναι ευχαριστημένοι με την ποιότητα και τις δυνατότητες του συστήματος.*

Πιστεύεται ότι το πληροφοριακό σύστημα σας έχει βοηθήσει στην απόδοση σας και στην εξέλιξη σας στην Υπηρεσία ;	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου	2	3,3	3,50	1,033	4,00	1	5
2. Λίγο	10	16,7					
3.Μερικώς	12	20,0					
4. Πολύ	28	46,7					
5.Απόλυτα	8	13,3					

Πίνακας 5: Ποσοστά στην ερώτηση αν οι Υπάλληλοι πιστεύουν ότι το σύστημα βοήθησε στην απόδοση και την εξέλιξη τους στην Υπηρεσία.

#### 4.5 Στατιστική Παρουσίαση - Ανάλυση - Επεξεργασία Αποτελεσμάτων 2ο ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

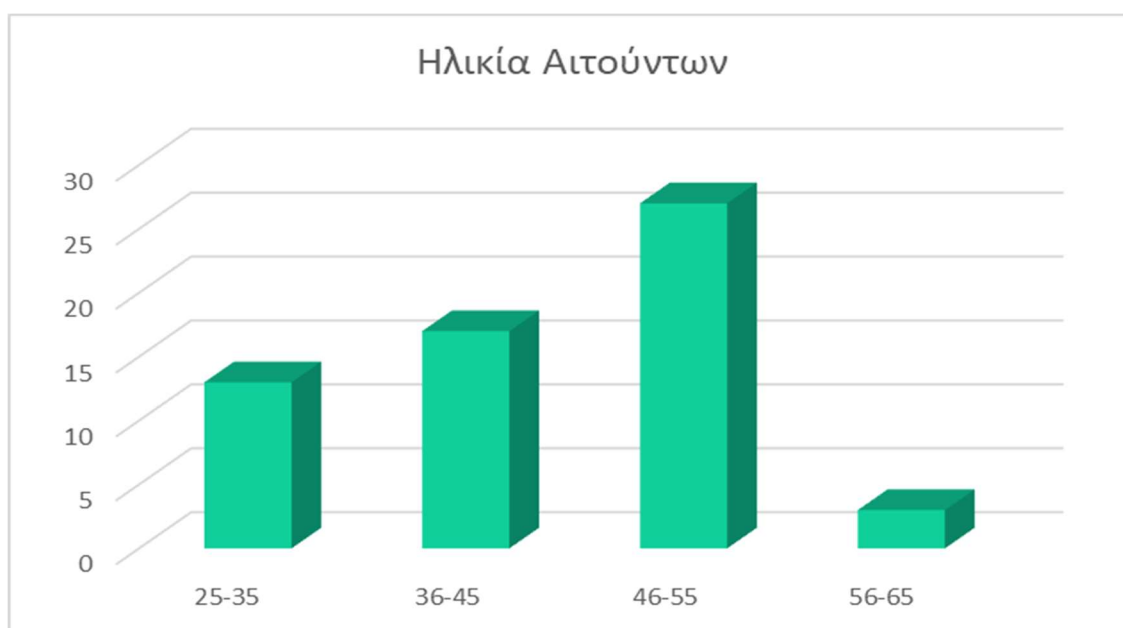
Το δείγμα του 2ου ερωτηματολογίου αποτελείται από 60 αιτούντες άσυλο.



Διάγραμμα 11: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το φύλο των Αιτούντων.

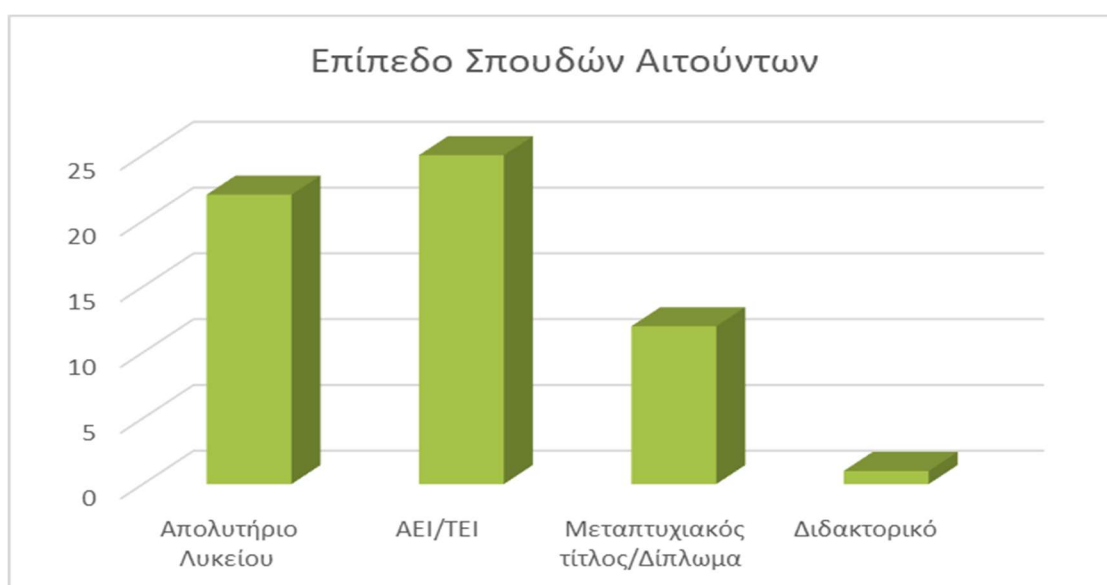


Στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου βλέπουμε ότι το 53% είναι άντρες (32 άτομα) και το 47% είναι γυναίκες (28 άτομα).



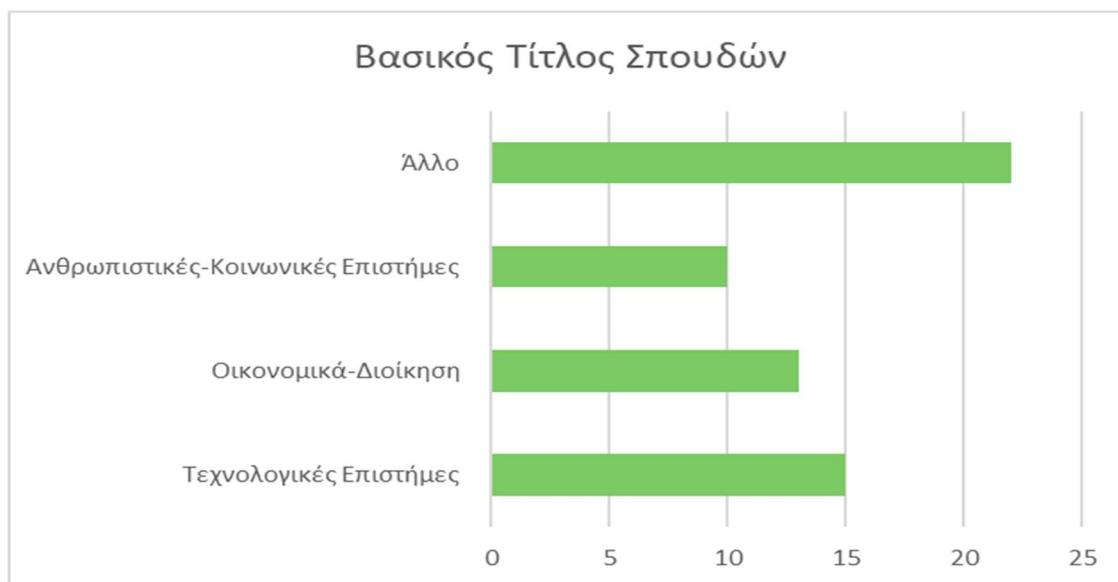
Διάγραμμα 12: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την ηλικία των Αιτούντων.

Ως προς την ηλικία των ερωτώμενων το 45% (27 άτομα) δήλωσαν ηλικία από 46 έως 55 έτη, το 28% (17 άτομα) δήλωσαν από 36 έως 45 έτη. Ακολουθώς 22% (13 άτομα) ηλικίας από 25 έως 35 έτη και το μικρότερο ποσοστό που καταγράφηκε ήταν 5% (3 άτομα) ηλικίας 56 έως 65 έτη.



Διάγραμμα 13: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το επίπεδο σπουδών των Αιτούντων.

Ως προς το επίπεδο σπουδών των αιτούντων, παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 42% (25 άτομα) έχουν τίτλο Πανεπιστημίου, έπειτα με ποσοστό 36% (22 άτομα) κατέχουν απολυτήριο λυκείου. Πιο χαμηλά ποσοστά, της τάξεως 20% (12 άτομα) κατέχουν μεταπτυχιακό τίτλο/δίπλωμα και ένα πολύ μικρό ποσοστό 2% (1 άτομο) κατέχει Διδακτορικό.



*Διάγραμμα 14: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το βασικό τίτλο σπουδών των Αιτούντων.*

Ο βασικός τίτλος σπουδών που κατέχουν οι αιτούντες με ποσοστό 36% (22 άτομα) είναι Άλλο. Με 25% (15 άτομα) κατέχουν βασικό τίτλο σπουδών στις τεχνολογικές επιστήμες. Ένα ποσοστό 22% (13 άτομα) κατέχουν τίτλο στα Οικονομικά-Διοίκηση και τέλος στον κλάδο των Ανθρωπιστικών-Κοινωνικών Επιστημών ένα ποσοστό 17% (10 άτομα).



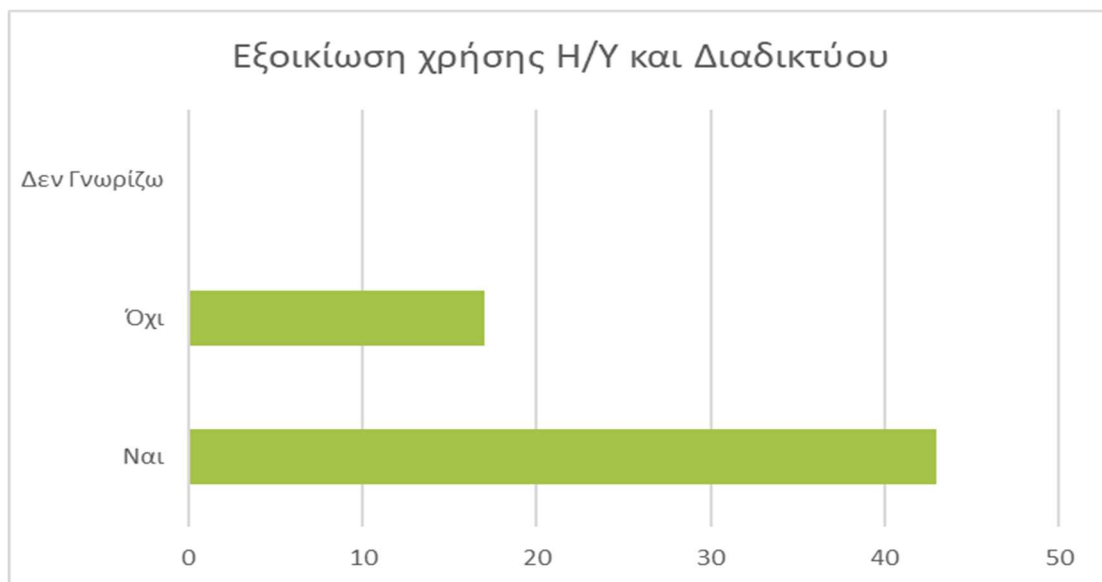
*Διάγραμμα 15: Κατανομή ποσοστών σχετικά με το λόγο επίσκεψης στην πλατφόρμα των Αιτούντων.*

Στην ερώτηση για ποιο λόγο οι αιτούντες επισκέπτονται την πλατφόρμα του πληροφοριακού συστήματος, το μεγαλύτερο ποσοστό 67% ( 40 άτομα) απάντησαν για προσωπική χρήση. Το 30% ( 18 άτομα) απάντησαν για την εξυπηρέτηση τρίτου ατόμου και ένα ποσοστό 3% (2 άτομα) απάντησαν για επαγγελματική χρήση.



*Διάγραμμα 16: Κατανομή ποσοστών σχετικά με τη χρήση άλλων εφαρμογών των Αιτούντων.*

Στην ερώτηση εάν έχετε χρησιμοποιήσει άλλη εφαρμογή σε προηγούμενη υπηρεσία, το 53% (32 άτομα) των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά ότι έχουν χρησιμοποιήσει και ένα ποσοστό 47% (28 άτομα) απάντησαν Όχι.



Διάγραμμα 17: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εξοικείωση των Αιτούντων στην χρήση Η/Υ και Διαδικτύου.

Όσον αφορά την εξοικείωση των αιτούντων στην χρήση Η/Υ και Διαδικτύου το 72% (43 άτομα) απάντησαν ότι είναι εξοικειωμένα και το 28% (17 άτομα) απάντησαν αρνητικά.



Διάγραμμα 18: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εξοικείωση των Αιτούντων στην χρήση Ηλ. Ταχυδρομείου (e-mail).

Ακολούθως παρόμοια ερώτηση έγινε στους αιτούντες, αν υπάρχει εξοικείωση με την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Και εδώ δεν υπήρχαν μεγάλες διαφορές καθώς το 65% (39 άτομα) απάντησαν θετικά, δηλαδή ότι έχουν εξοικείωση και το υπόλοιπο 35% (21 άτομα) απάντησαν αρνητικά.



Διάγραμμα 19: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την εκπαίδευση των Αιτούντων στην χρήση της εφαρμογής.

Στην ερώτηση πως εκπαιδεύτηκαν οι αιτούντες στην χρήση του πληροφοριακού συστήματος, ένα ποσοστό 70% (42 άτομα) απάντησαν ακολουθώντας τις οδηγίες/βήματα της εφαρμογής. Το 23% (14 άτομα) απάντησαν από την ατομική εμπειρία στη γνώση των πληροφοριακών συστημάτων και ένα μικρό ποσοστό, ήτοι 7% (4 άτομα) απάντησαν άλλο.



Διάγραμμα 20: Κατανομή ποσοστών σχετικά με την συχνότητα στην χρήση της εφαρμογής των Αιτούντων.

Στην ερώτηση πόσο επισκέπτεστε την εφαρμογή του Υπουργείου (πχ κλείσιμο ραντεβού, υποβολή αιτήματος αδείας ) το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, της τάξεως 45% (27 άτομα) απάντησαν 1-3 φορές το μήνα. 1-3 φορές την εβδομάδα έχει πρόσβαση ένα ποσοστό 30% (18 άτομα) και ένα ποσοστό της τάξης 20% (12 άτομα) απάντησε καθημερινά. Το χαμηλότερο ποσοστό εντοπίστηκε στο 5% (3 άτομα) που δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση 1-3 φορές το χρόνο.

Όπως και στο πρώτο ερωτηματολόγιο, παρακάτω ακολουθούν οι ερωτήσεις που περιγράφονται διεξοδικά με την στατιστική. Η ανάλυση των αριθμητικών μεταβλητών έγινε για να παρουσιαστούν η μέγιστη και ελάχιστη τιμή, η μέση τιμή , η διάμεσος και η τυπική απόκλιση. Παρακάτω συνοψίζονται τα εξής:

<b>Είστε ευχαριστημένοι με τις πληροφορίες που σας παρέχονται από το σύστημα;</b>	<b>Πλήθος (Σύνολο 60)</b>	<b>Ποσοστό % (Σύνολο 100)</b>	<b>Μέση Τιμή</b>	<b>Τυπική Απόκλιση</b>	<b>Διάμεσος</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
1.Καθόλου			3,00	0,739	3,00	2	5
2. Λίγο	6	10,0					
3.Μερικώς	35	58,3					
4. Πολύ	15	25,0					
5.Απόλυτα	4	6,7					

*Πίνακας 6: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες είναι ευχαριστημένοι με τις πληροφορίες που τους παρέχει το πληροφοριακό σύστημα.*

Έχετε διαπιστώσει αν οι υπηρεσίες μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) έχουν επιφέρει κάποια διαφοροποίηση στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την παραδοσιακή προσέλευση δια ζώσης στις υπηρεσίες του Υπουργείου;	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου	1	1,7	2,63	0,663	3,00	1	4
2. Λίγο	25	41,7					
3.Μερικώς	29	48,3					
4. Πολύ							
5.Απόλυτα	5	8,3					

*Πίνακας 7: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες έχουν διαπιστώσει διαφορές με την δια ζώσης εξυπηρέτηση.*

<b>Πιστεύετε ότι το Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα του Δημοσίου;</b>	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου 2. Λίγο 3.Μερικώς 4. Πολύ 5.Απόλυτα	10 20 25 5	16,7 33,3 41,7 8,3	3,42	0,869	3,50	2	5

*Πίνακας 8: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες πιστεύουν ότι το πληροφοριακό σύστημα εμφανίζει Διαλειτουργικότητα με άλλα σύστημα του Δημοσίου.*

<b>Πιστεύεται ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι δύσκολο και θέλετε περισσότερες γνώσεις για να το χρησιμοποιήσετε ;</b>	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου 2. Λίγο 3.Μερικώς 4. Πολύ 5.Απόλυτα	1 7 23 27 2	1,7 11,7 38,3 45,0 3,3	3,37	0,802	3,00	1	5

*Πίνακας 9: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες πιστεύουν ότι το πληροφοριακό είναι δύσκολο και θέλουν περισσότερες γνώσεις στην χρήση του.*



Όταν μπορεί να έχετε κάποια δυσκολία με την εφαρμογή του συστήματος, η τεχνική υποστήριξη (e-mail, τηλέφωνο επικοινωνίας) σας βοηθάει στην επίλυση αυτού;	Πλήθος (Σύνολο 60)	Ποσοστό % (Σύνολο 100)	Μέση Τιμή	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Min	Max
1.Καθόλου	2	3,3	2,77	0,722	3,00	1	4
2. Λίγο	18	30,0					
3.Μερικώς	32	53,3					
4. Πολύ	8	13,3					
5.Απόλυτα							

*Πίνακας 10: Ποσοστά στην ερώτηση σχετικά αν οι Αιτούντες έχουν κάποια δυσκολία με την εφαρμογή και αν η τεχνική υποστήριξη του συστήματος βοηθάει στην επίλυση.*

## Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>

---

### *Συμπεράσματα*

## 5.1 Συμπεράσματα

Η ερευνητική διαδικασία με χρήση ερωτηματολογίου αποτελεί μια εκ βάθρων προσέγγιση για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, προσφέροντας πολύτιμες ενδείξεις για την κατανόηση των απόψεων, των στάσεων και των εμπειριών ενός ομαδικού ή ατομικού συνόλου. Καθώς προχωρούμε προς τα συμπεράσματα από την παρούσα έρευνα βασισμένη σε ερωτηματολόγιο, η εστίαση στα αποτελέσματα και οι προκλήσεις που προέκυψαν αναδεικνύονται με σκοπό να αναδειχθεί η σημασία των παρατηρήσεων<sup>60</sup>.

Οι απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν από το ερωτηματολόγιο δίνουν ενδείξεις για τις απόψεις και τις προτιμήσεις των συμμετεχόντων, παρέχοντας πλούσιο υλικό για την ανάλυση. Μέσα από την εκτίμηση των δεδομένων, επιδιώκεται η εξαγωγή συμπερασμάτων που θα κατανεύουν το φως στις πτυχές που ερευνήθηκαν και θα ενισχύσουν την κατανόησή μας για το θέμα. Αξιολογώντας τη συνολική απόκριση των συμμετεχόντων, μπορούμε να αναδείξουμε σημαντικά ευρήματα που αφορούν τις προκλήσεις, τις τάσεις, και τις προοπτικές που προκύπτουν από την έρευνα.

Και τα δυο ερωτηματολόγια σε συνδυασμό και της βιβλιογραφικής έρευνας που προηγήθηκε, συνοψίζονται με τα εξής συμπεράσματα που θα αναφερθούν παρακάτω.

## 5.2 Συμπεράσματα 1<sup>ΟΥ</sup> Ερωτηματολογίου

Από το δείγμα του ερωτηματολογίου μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων αποτελείται από γυναίκες, και ανήκουν σε μικρότερες ηλικιακές ομάδες καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό είναι μεταξύ 25 με 35 έτη. Με θετικό πρόσημο διαπιστώνουμε, ότι το 50% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και ένα ποσοστό 17% κατέχουν απολυτήριο λυκείου. Λόγω των αρμοδιοτήτων που έχουν στην Υπηρεσία, ο βασικός τίτλων σπουδών τους έχει να κάνει περισσότερο (ποσοστό 47%) με Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες και έπειτα με Οικονομικά και Διοίκηση (ποσοστό 45%).

Ως προς τα έτη που εργάζονται γενικά σε δημόσια Υπηρεσία, οι περισσότεροι υπάλληλοι δήλωσαν από πέντε έως δέκα έτη και έπειτα ακολούθησαν τα άτομα που εργάζονται από 11 έως 15 έτη. Ελάχιστοι ήταν αυτοί που δήλωσαν 21 μέχρι 26 έτη. Η

---

<sup>60</sup> Ζαφειρόπουλος, Κ., 2015. Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. 2η επιμ. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ\_ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.

Υπηρεσία Ασύλου είναι μια νεοσύστατη υπηρεσία που το μεγαλύτερο ποσοστό της απασχολείται με συμβάσεις ορισμένου χρόνου που ανανεώνονται. Ακολουθώντας στο ερωτηματολόγιο, οι πλειοψηφία των υπαλλήλων εργάζονται στην Υπηρεσία έως πέντε έτη (65% ποσοστό) και ακολουθούν οι υπάλληλοι που δουλεύουν από 6 έως 10 έτη. Το μεγαλύτερο ποσοστό εργάζεται στη θέση του Διοικητικού Υπαλλήλου ή Χειριστή Υποθέσεων διεθνούς προστασίας.

Όσον αφορά τα αποτελέσματα του δείγματος για τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος, αρχικά οι υπάλληλοι απάντησαν θετικά (53% ποσοστό) ότι έχουν χρησιμοποιήσει στο παρελθόν άλλο πληροφοριακό σύστημα ενώ οι υπόλοιποι απάντησαν ότι δεν έχουν ξαναχρησιμοποιήσει. (47% ποσοστό). Σε ερώτηση πόσο συχνά χρησιμοποιούν το σύστημα στην εργασία τους, η πλειοψηφία (605 ποσοστό) ανέφερε ότι το χρησιμοποιεί καθημερινά όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου. Ελάχιστοι υπάλληλοι ανέφεραν ότι το χρησιμοποιούν 1-3 ημέρες την εβδομάδα (5% ποσοστό). Ως προς την εκπαίδευση τους, για τη χρήση του συστήματος, και εδώ υπάρχει πλειοψηφία καθώς το 60% απάντησε ότι εκπαιδεύτηκαν μέσω εγχειρίδιου οδηγιών που τους παρείχε η Υπηρεσία στην εκπαίδευση τους και ένα ποσοστό της τάξεως 13% εκπαιδεύτηκε δια ζώσης. Αξιοσημείωτο είναι και το ποσοστό 25% που εκπαιδεύτηκε από συνάδελφο.

Στο τελευταίο σκέλος του ερωτηματολογίου, οι υπάλληλοι κλήθηκαν να αξιολογήσουν το πληροφοριακό σύστημα με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5. (καθόλου έως απόλυτα). Οι περισσότερες ερωτήσεις είχαν θετικό πρόσημο. Στην ερώτηση αν η εφαρμογή δίνει καλύτερα αποτελέσματα στη λειτουργία του συστήματος και στην Υπηρεσία, το μεγαλύτερο ποσοστό κυμάνθηκε θετικά με ποσοστό 31,7% και ένα μικρότερο ποσοστό απάντησε ότι δεν είδε αποτελέσματα (5% ποσοστό). Στην ερώτηση αν εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία με τις παροχές που δίνονται από την εφαρμογή οι περισσότεροι υπάλληλοι απάντησαν μερικώς (ποσοστό 41,7%) και αμέσως μετά με ποσοστό 30% πολύ. Θετικές υπήρξαν και οι απαντήσεις στην ερώτηση αν το πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου συμβάλει στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Ελλάδας καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε μερικώς ( 50% ποσοστό) και έπειτα πολύ ( 30% ποσοστό). Μόλις 2 ήταν οι απαντήσεις (2% ) με αρνητικό πρόσημο.

Αναφορικά με την ποιότητα του συστήματος και τις δυνατότητες του, και εδώ οι υπάλληλοι απάντησαν «ουδέτερα» συγκεντρώνοντας το μεγαλύτερο ποσοστό (41%) στην απάντηση μερικώς, και έπειτα με ποσοστό 17% απάντησαν λίγο κάτι που

δείχνει ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι του ερωτηματολογίου δεν είναι τόσο ευχαριστημένοι.

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου, αν το πληροφοριακό σύστημα έχει βοηθήσει στην απόδοση και την προσωπική εξέλιξη του καθένα ξεχωριστά στην Υπηρεσία, οι απαντήσεις ποικίλουν, τείνοντας σε θετικά αποτελέσματα καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό, ήτοι 46,7% απάντησε πολύ και ένα ποσοστό της τάξεως 13,3% απάντησε απόλυτα. Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό, ήτοι 20% απάντησε μερικώς και ένα ποσοστό 16,7% απάντησε λίγο. Το μικρότερο ποσοστό της τάξεως 3,3% απάντησε καθόλου.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα του 1<sup>ου</sup> ερωτηματολογίου που αφορά τους εσωτερικούς χρήστες ( υπάλληλοι της Υπηρεσίας ), μας δείχνουν τα εξής:

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων είναι μικρότερης ηλικιακής ομάδας, με υψηλό μορφωτικό επίπεδο.
- Η πλειοψηφία των υπαλλήλων είναι νεοσύστατοι στην Υπηρεσία, όπως και η ίδια Υπηρεσία.
- Ως προς τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος, είναι υψίστης σημασίας για τους υπαλλήλους καθώς το χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση και είναι ένα εργαλείο που τους εξοικονομεί χρόνο.
- Λόγω του covid-19 , οι περισσότερες εκπαιδεύσεις για το πληροφοριακό σύστημα έγιναν μέσω εγχειριδίου και ένα μικρό ποσοστό έγινε δια ζώσης μέσω εκπαιδευτή.
- Κατά την αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος, οι υπάλληλοι βλέπουν με θετική σκοπιά ως προς την δυνατότητα εξέλιξη τους και την απόδοση τους στην Υπηρεσία.

Σίγουρα υπάρχουν δυνατότητες εξέλιξης αλλά συμπερασματικά τα αποτελέσματα έχουν θετικό πρόσημο, καθώς το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων δηλώνουν ευχαριστημένοι και οι Υπηρεσία Ασύλου λειτουργεί ομαλά.

### 5.3 Συμπεράσματα 2<sup>ο</sup> Ερωτηματολογίου

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, το 2<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο διαμοιράστηκε στους εξωτερικούς χρήστες, δηλαδή στο κοινό, τους αιτούντες άσυλο. Εδώ θα διαπιστώσουμε κάποιες διαφοροποιήσεις από το 1<sup>ο</sup> ερωτηματολόγιο.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι άντρες (53% ποσοστό) έναντι των γυναικών (47% ποσοστό), όπου οι περισσότεροι είναι μέσης ηλικιακής ομάδας, δηλαδή από 46 μέχρι 25 έτη (46% ποσοστό) και τα μικρότερα ποσοστά τα βλέπουμε στις μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες, δηλαδή 56 έως 65 έτη (5% ποσοστό). Ως προς το μορφωτικό επίπεδο, διαπιστώνουμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά κυμάνθηκαν στους κατόχους με τίτλο Πανεπιστημίου (42% ποσοστό) και έπειτα το ένα ποσοστό της τάξεως του 36% κατέχουν απολυτήριο λυκείου. Στο δείγμα, ως προς τον βασικό τίτλο σπουδών τους οι αιτούντες προς έκκληξη, απάντησαν άλλο στο μεγαλύτερο ποσοστό, ήτοι 36%, έπειτα ακολούθησαν με 25% ποσοστό οι τεχνολογικές επιστήμες. Μετέπειτα, με ποσοστό 22% και 17%, έρχονται τα Οικονομικά-Διοίκηση και ο κλάδος των Ανθρωπιστικών-Κοινωνικών σπουδών αντίστοιχα.

Ως προς το λόγο που επισκέπτονται την πλατφόρμα του πληροφοριακού συστήματος, οι αιτούντες απάντησαν κατά πλειοψηφία (67%) για προσωπική τους χρήση και ένα 30% για την εξυπηρέτηση τρίτου προσώπου, μικρότερα ήταν τα ποσοστά για επαγγελματική χρήση, μόλις 2%. Μεγάλο ήταν το ποσοστό και στη χρήση άλλης εφαρμογής σε προηγούμενη υπηρεσία καθώς το 53% απάντησε θετικά και ένα 47% απάντησε ότι δεν έχει χρησιμοποιήσει. Θετικό πρόσημο, υπήρξε και στην εξοικείωση των αιτούντων στη χρήση Η/Υ και διαδικτύου καθώς το 72% απάντησε ότι γνωρίζει και είναι εξοικειωμένοι όπως και ένα ποσοστό 65% δήλωσε επίσης σε παρόμοια ερώτηση ότι είναι εξοικειωμένοι στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Αναφορικά με την εκπαίδευση τους για την χρήση της εφαρμογής θετικά απάντησαν ότι ακολούθησαν τα βήματα και τις οδηγίες που τους δόθηκαν από την εφαρμογή, το 70% του ποσοστού. Ακολούθως για τη συχνότητα που χρησιμοποιούν την εφαρμογή είτε για να ενημερωθούν για σχετικές πληροφορίες είτε για να κλείσουν κάποιο ραντεβού το 45% απάντησε ότι επισκέπτεται την εφαρμογή 1 με 3 φορές το μήνα και ένα ποσοστό 30% 1 με 3 φορές την εβδομάδα. Το χαμηλότερο ποσοστό εντοπίστηκε στο 5% (3 άτομα) που δήλωσαν ότι έχουν πρόσβαση 1-3 φορές το χρόνο.

Και σε αυτό το ερωτηματολόγιο, στο τελευταίο μέρος, οι αιτούντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν το πληροφοριακό σύστημα με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5. (καθόλου έως απόλυτα). Στην ερώτηση αν είναι ευχαριστημένοι με τις πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε «ουδέτερα» με ποσοστό 58% (μερικώς) και έπειτα ακολούθησε η απάντηση πολύ με ποσοστό 25%. Στην ίδια κλίμακα των απαντήσεων κυμάνθηκαν και στην ερώτηση αν οι εξυπηρετήσεις που παρέχονται από το σύστημα του Υπουργείου διαφοροποίησαν της δια ζώσης προσέλευσης υπηρεσίες του Υπουργείου, και εκεί το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε(48,3%) με μερικώς και έπειτα ακολούθησε το λίγο. (ποσοστό 41,7%).

Στην ερώτηση όταν υπάρξει κάποια δυσκολία με την εφαρμογή του συστήματος, αν η τεχνική υποστήριξη βοηθάει στην επίλυση, πάλι οι αιτούντες απάντησαν «ουδέτερα», δηλαδή μερικώς, με ποσοστό 53,3% και έπειτα ακολούθησε η απάντηση λίγο (ποσοστό 30%). Μικρότερο ποσοστό απάντησε πολύ (13,3%). Θετικό πρόσημο είχε η ερώτηση αν το σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με τα άλλα συστήματα του δημοσίου. Στην ερώτηση αυτή, το μεγαλύτερο ποσοστό (41,7%) εντοπίστηκε στο πολύ και έπειτα ακολούθησε το μερικώς με ποσοστό 33,3%.

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου, οι αιτούντες ρωτήθηκαν αν θεωρούν ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι δύσκολο και θέλουν περισσότερες γνώσεις για να το χρησιμοποιήσουν, το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώθηκε στο πολύ με 45% και έπειτα στο μερικώς με ποσοστό 38,3%. Ελάχιστοι απάντησαν ότι το βρίσκουν απόλυτα δύσκολο με ποσοστό 3,3% και ένα ποσοστό 1,7% απάντησε ότι δεν το βρίσκει καθόλου δύσκολο.

Συνοπτικά τα αποτελέσματα του 1ου ερωτηματολογίου που αφορά τους εσωτερικούς χρήστες ( υπάλληλοι της Υπηρεσίας ), μας δείχνουν τα εξής:

- Οι αιτούντες χρησιμοποιούν για προσωπική τους χρήση το πληροφοριακό σύστημα, και είναι εξοικειωμένη με τη χρήση εφαρμογών.
- Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, το σύστημα αποδείχτηκε να έχει βοηθήσει στην καθημερινότητα τους καθώς το χρησιμοποιούν πολύ συχνά για την επίλυση ζητημάτων τους.
- Οι περισσότερες ερωτήσεις τείνουν να έχουν θετικό πρόσημο στις απαντήσεις που αφορούν την διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα του δημοσίου

καθώς οι αιτούντες και εξοικονομούν χρόνο και ακολουθούν πιο απλές διαδικασίες για την πιο γρήγορη εξυπηρέτηση τους.

- Σε πολλές ερωτήσεις τείνουν να είναι μερικώς ευχαριστημένοι, όπως στην αξιολόγηση του συστήματος και στις πληροφορίες που τους παρέχονται. Σημαντικό είναι ότι αντιμετωπίζουν μια μερικώς δυσκολία με την εφαρμογή του συστήματος και την τεχνική υποστήριξη που προσφέρεται από την Υπηρεσία.
- Το μόνο αρνητικό συμπέρασμα που σημειώθηκε είναι ότι οι αιτούντες θεωρούν ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες και θα ήθελαν περισσότερες γνώσεις και πληροφορίες για να τα χρησιμοποιήσουν. Αυτό αυτόματα , εγείρει ενδιαφέρον καθώς θα μπορούσαν να δημιουργηθούν καλύτερες οδηγίες και πιο απλούστερα βήματα των διαδικασιών για να είναι πιο προσβάσιμο στους εξωτερικούς χρήστες.



## Βιβλιογραφία

### Ελληνική Βιβλιογραφία

Αποστολάκης Ι., Ε. Λούκης , Ι. Χάλαρης, Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές, 2008. p. 54-55

Αποστολάκης, Ι. Λ. Ε. Χ. Ι., Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση Τεχνολογία και Εφαρμογές. 2008, Εκδόσεις: Παπαζήση

Βασίλης Παπαστεργίου, Ε. Τ., Ιστοσελίδα Ιδρύματος Λούξεμπουργκ-Παράρτημα Ελλάδας. 2013. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμη:

[https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration\\_web.pdf](https://rosalux.gr/sites/default/files/publications/migration_web.pdf)

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025: Επίσημη Ιστοσελίδα Διαθέσιμη:  
<https://digitalstrategy.gov.gr/>

Γενική Γραμματεία Μεταναστευτικής Πολιτικής, Επίσημη Ιστοσελίδα Γενικές Πληροφορίες Διαθέσιμη, <https://migration.gov.gr/migration-policy/metanasteusi-stin-ellada/>

Γενική Γραμματεία Υποδοχής Αιτούντων Άσυλο, Επίσημη Ιστοσελίδα Γενικές Πληροφορίες <https://migration.gov.gr/ris2/h-ypiresia-2/>

Γρηγοριάδης, Ι. Ν., 2021. διαNEOσις. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμη:  
<https://www.dianeosis.org/2021/01/pros-mia-nea-metanasteytiki-stratigiki-mia-protasi-oikonomikis-kai-politismtikis-diplomatias/> .

Δασκαλοπούλου, Α., Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης – Ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. 2012. Στο: Τ. Π. &. Τηλεματικής, επιμ. Χαροκοπέιτο Πανεπιστήμιο.

Ελληνική Δημοκρατία - Κυβέρνηση. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (έκδοση 1.1). Έργο: “ΝΕΟ ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ”,(2022).

Εντουσαρτς, Μ. Μ., χ.χ. Παρατηρητήριο Μεσογειακής Μετανάστευσης (Πάντειο Πανεπιστήμιο). [Ηλεκτρονικό Διαθέσιμη:  
[https://www.bbc.co.uk/greek/specials/1841\\_immigration/page11.shtml](https://www.bbc.co.uk/greek/specials/1841_immigration/page11.shtml)

Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείο Μετανάστευσης κα Ασύλου, Υπηρεσία Ασύλου,  
<https://migration.gov.gr/gas/>

Επίσημη Ιστοσελίδα Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης , Η Ελλάδα αποκτά «Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημόσιων Υπηρεσιών»<https://www.secdigital.gov.gr/i-ellada-apokta-neo-ethniko-plaisio-di/>

Επίσημη Ιστοσελίδα, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών συστημάτων και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης [Κατάλογος ψηφιακά διαθέσιμος]. Διαθέσιμη:  
<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices>

Επίσημος Ιστιότοπος Δράσεις ανά Στρατηγική Κατεύθυνση και Στόχο της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση,  
<http://www.opengov.gr/minreform/?p=1628>

Επίσημος Ιστιότοπος, «Ανοιχτή Δημόσια Διαβούλευση για τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Διαθέσιμη:  
<http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?cat=22>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες (2002). Διαθέσιμη: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX:52002DC0263>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. COM(2017) 134 – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες (2017). Διαθέσιμη: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. COM(2017) 134. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας – Στρατηγική Εφαρμογής". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες (2017). Διαθέσιμη: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. COM(2017) 134. "Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας – Στρατηγική Εφαρμογής". Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Βρυξέλλες (2017). Διαθέσιμη: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/DOC/?uri=CELEX:52017DC0134&from=EN>

Ζαφειρόπουλος, Κ., Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. 2015. 2η επιμ. Αθήνα: ΚΡΙΤΙΚΗ\_ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.

Ζευγαρίδη Σ, "Οργάνωση και Διοίκηση, Θεωρία και Ελληνική Πρακτική", εκδ. οίκος Αφών Κυριακίδη, Θεσ/κη 1985,σελ 113

Κατσανάκης, Ι., "Ανάπτυξη & Αξιολόγηση Πληροφοριακών Συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις". 2015.Διδακτορική Διατριβή .

Κωσταντάρας, Ν., Η μετανάστευση στην αρένα της πολιτικής. 2021. [Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμη: <https://www.kathimerini.gr/opinion/561542587/i-metanasteysi-stin-arena-tis-politikis/>

Λαζακίδου Ε. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, Αθήνα,2016, σελ 86

Λάμπρου, Μ. Η Διαλειτουργικότητα στην Υπηρεσία του Πολίτη [Ομιλία στο ICT Forum 2008]. (2008). Διαθέσιμη: <https://docplayer.gr/3843753-I-dialeitoyrgikotita-stin-ypiresia-toy-politi.html>

Μάγγα, Ε., Εξόρυξη Δεδομένων στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης . Στο: Π. Ε. κ. τ. τ. Π. κ. τ. Υπολογιστών, επιμ. Αθήνα 2020. : Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

Μαμμά, Ε., Αξιολόγηση και Ποιότητα Πληροφοριακών Συστημάτων Ιδρυματικών Οργανισμών. 2008. s.l., 17ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

Νόμος 122/2017(ΦΕΚ 149/ Α΄/10.10.2017), Προεδρικό Διάταγμα 71

Νόμος 4251/2014 (ΦΕΚ 80Α΄/01.04.2014) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων, και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης - Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις»

Νόμος 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α΄/08.07.2019) ,Προεδρικό Διάταγμα 81

Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρικών Συναλλαγών  
<https://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/820024.PDF>

ΣΙΔΕΡΗΣ Ι., Μπορούν οι ψηφιακές τεχνολογίες να αντιμετωπίσουν τη γραφειοκρατία στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στη διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας; Η περίπτωση του Μητρώου Πολιτών. [Ομιλία στην ημερίδα με θέμα «Αναβάθμιση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης», 2018

Συλλογικό Έργο, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2010», 2010 εκδόσεις Μ. Γκιούρδας, σελ 297

Χριστόπουλος Λ., Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών, Συνέντευξη ΕΚΤ, Περιοδικό «Καινοτομία, Έρευνα & Ψηφιακή

Οικονομία» , Τεύχος 118 | Άνοιξη-Καλοκαίρι 2020, :  
<https://www.ekt.gr/el/magazines/interviews/24399>

### **Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία**

Αnon., διαNEOσις. 2021. [Ηλεκτρονικό] Available at:  
<https://www.dianeosis.org/research/oi-ellines-kai-to-prosfygiko-provlima/>

Charalabidis Y., D. Askounis, "Worldwide Interoperability Advances for Businesses and Administrations", 2010

Charalabidis Y., Gionis G., Askounis D., Mayer P., Kalaboukas K., Stevens R., Kuhn H. (2007b) Creating a Platform for End-to-End Business to Business and Government to Business Electronic

Clara Centeno ,A prospective view of e-government in the European Union, , 2005 p. 59

Component Architectures, Guidances, 2021,

Don Tapscott, The Digital Economy: Promise and Peril In The Age of Networked Intelligence, McGraw-Hill, , 1997, p 175

E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries,2018

e-Government Interoperability: A Review of Government Interoperability Frameworks in Selected Countries, United Nations Development Programme with the support of IBM Oracle,2019

EIF - European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, "List of Basic Public Services", <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf>

EIF - European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services,  
[https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/isa\\_annex\\_ii\\_eif\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/isa_annex_ii_eif_en.pdf)

European Information Society-E-Government,  
[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm) .

European Information Society-E-Government, Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens (IDABC),<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/5883.html>,<http://ec.europa.eu/idabc/ser/vlets/Doc60e0.pdf?id=18946>

Fischer, C., Heuberger, M., & Heine, M., “The Impact of Digitalization in the Public Sector: A Systematic Literature Review”, *Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, Vol. 14, 2021, pp. 1-21.

Fountain E Jane, *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change* , 2018,pp 18-19

Government of India, 2008; Ndou, 2004; OECD, 2006), p.27-30

[http://www.michaelrichardson.com/processes/rupt\\_for\\_sqa/core.base\\_rup/guidances/supportingmaterials/use\\_compon ent\\_architectures\\_CBC2F6B5.html](http://www.michaelrichardson.com/processes/rupt_for_sqa/core.base_rup/guidances/supportingmaterials/use_compon ent_architectures_CBC2F6B5.html)

Laudon, Kenneth C., and Jane Price Laudon. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Prentice Hall.,2012

Mauro D. Ríos ,In search of a definition of E-Government <https://novagob.org/en-busca-de-una-definicia3n-de-gobierno-electra3nico/>, 2018

Transactions in the new European Union: The GENESIS Project, in *eChallenges 2007 Conference*, The Hague, 2007,

## ***ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ***

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## Ερωτηματολόγια Χρηστών

### Ερωτηματολόγιο 1<sup>ο</sup>

Εσωτερικοί Χρήστες-Υπάλληλοι της Υπηρεσίας

#### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ

*Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας που έχει ως θέμα την «Αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου». Η έρευνα γίνεται για την εκπόνηση Μεταπτυχιακής εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών στην «Δημόσια Διοίκηση-Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 2021-2022, τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Στόχος είναι να παρθούν συμπεράσματα για εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος του Υπουργείου Μετανάστευσης. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό.*

#### **1. Προσδιορίστε το φύλο σας.**

1. Γυναίκα
2. Άνδρας

#### **2. Ποια είναι η ηλικία σας ;**

1. 25-35
2. 36-45
3. 46-55
4. 56-65

#### **3. Το επίπεδο σπουδών σας είναι;**

1. Απολυτήριο Λυκείου
2. ΑΕΙ/ΤΕΙ
3. Μεταπτυχιακός τίτλος/Δίπλωμα
4. Διδακτορικό



**4. Ο βασικός τίτλος σπουδών σας σχετίζεται με ;**

1. Τεχνολογικές Επιστήμες (όπως Μηχανικοί, Γεωτεχνικοί κλπ)
2. Οικονομικά-Διοίκηση
3. Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες
4. Άλλο

**5. Πόσα χρόνια βρίσκεστε στο Δημόσιο;**

1. 5-10 έτη
2. 11-15 έτη
3. 16-20 έτη
4. 21-26 έτη

**6. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην Υπηρεσία Ασύλου;**

- a. Έως 5 έτη
- b. 6-10 έτη
- c. 11-15 έτη
- d. 16-20 έτη

**7. Ποια η θέση σας στην Υπηρεσία;**

1. Διοικητικός/Χειριστής
2. Προϊστάμενος
3. Διευθυντής
4. Άλλη θέση

**8. Χρησιμοποιείται για πρώτη φορά εφαρμογή στην εργασία σας ή έχετε χρησιμοποιήσει κι άλλη;**

1. Ναι
2. Όχι

3. Δεν γνωρίζω

**9. Πόσο συχνά χειρίζεστε το παρόν Πληροφοριακό Σύστημα Χαρτογράφησης Αλλοδαπών ;**

1. Έως 4 ώρες
2. Σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου μου
3. 1 με 3 ημέρες μέσα στην εβδομάδα
4. Όλες της ημέρες της εβδομάδας σε όλο το ωράριο μου.

**10. Πως εκπαιδευτήκατε να χρησιμοποιείται την εφαρμογή;**

1. Μέσω Εγχειριδίου Οδηγιών
2. Από δια ζώσης εκπαίδευση
3. Από έναν συνάδελφο
4. Άλλο

**11. Θεωρείται η εφαρμογή του συστήματος δίνει καλύτερα αποτελέσματα στη λειτουργία του συστήματος; Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
3. Μερικώς
4. Πολύ
5. Απόλυτα

**12. Πιστεύεται ότι εξοικονομήθηκε χρόνος στην εργασία σας με την παροχές που δίνονται από την εφαρμογή ;  
Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
3. Μερικώς
4. Πολύ
5. Απόλυτα

**13. Θεωρείται ότι το πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου συμβάλλει στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της Ελλάδας; Αξιολογήστε**

- 1.Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

**14. Είστε ευχαριστημένοι με την ποιότητα και τις δυνατότητες του συστήματος; Αξιολογήστε**

- 1.Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

**15. Πιστεύεται ότι το πληροφοριακό σύστημα σας έχει βοηθήσει στην απόδοση σας και στην εξέλιξη σας στην Υπηρεσία ; Αξιολογήστε**

- 1.Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

Ερωτηματολόγιο 2<sup>ο</sup>  
Εξωτερικοί χρήστες- αιτούντες άσυλο

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ**

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας που έχει ως θέμα την «Αξιολόγηση του Πληροφοριακού Συστήματος του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου». Η έρευνα γίνεται για την εκπόνηση Μεταπτυχιακής εργασίας για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών στην «Δημόσια Διοίκηση-Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 2021-2022, τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Στόχος είναι να παρθούν συμπεράσματα για εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος του Υπουργείου Μετανάστευσης. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό.

**1. Προσδιορίστε το φύλο σας.**

1. Γυναίκα
2. Άνδρας

**2. Ποια είναι η ηλικίας σας ;**

1. 25-35
2. 36-45
3. 46-55
4. 56-65

**3. Το επίπεδο σπουδών σας είναι;**

1. Απολυτήριο Λυκείου
2. ΑΕΙ/ΤΕΙ
3. Μεταπτυχιακός τίτλος/Δίπλωμα
4. Διδακτορικό

**4. Ο βασικός τίτλος σπουδών σας σχετίζεται με ;**

1. Τεχνολογικές Επιστήμες (όπως Μηχανικοί, Γεωτεχνικοί κλπ)
2. Οικονομικά-Διοίκηση
3. Ανθρωπιστικές-Κοινωνικές Επιστήμες

4. Άλλο

**5. Γιατί επισκέπτεστε την εφαρμογή του Υπουργείου;**

1. Προσωπική χρήση
2. Επαγγελματική
3. Εξυπηρέτηση τρίτου

**6. Είναι πρώτη φορά που χρησιμοποιείται εφαρμογή ή έχετε χρησιμοποιήσει και άλλη στο παρελθόν σε άλλη υπηρεσία;**

1. Ναι
2. Όχι
3. δεν γνωρίζω

**7. Είστε εξουκειωμένος/η να χρησιμοποιείται Η/Υ και το Διαδίκτυο;**

1. Ναι
2. Όχι
3. δεν γνωρίζω

**8. Έχετε γνώση στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email);**

1. ναι
2. όχι
3. δεν γνωρίζω

**9. Είστε ευχαριστημένοι με τις πληροφορίες που σας παρέχονται από το σύστημα; Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
3. Μερικώς
4. Πολύ
5. Απόλυτα

**10. Πως μάθατε να χρησιμοποιείται το σύστημα του Υπουργείου;**

1. Σύμφωνα με τις οδηγίες/βήματα
2. Από δικές μου γνώσεις

3. Άλλο

**11. Έχετε διαπιστώσει αν οι υπηρεσίες μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) έχουν επιφέρει κάποια διαφοροποίηση στην εξυπηρέτησή σας σε σχέση με την παραδοσιακή προσέλευση δια ζώσης στις υπηρεσίες του Υπουργείου; Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

**12. Όταν μπορεί να έχετε κάποια δυσκολία με την εφαρμογή του συστήματος, η τεχνική υποστήριξη (e-mail, τηλέφωνο επικοινωνίας) σας βοηθάει στην επίλυση αυτού; Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

**13. Πιστεύετε ότι το Πληροφοριακό Σύστημα εμφανίζει διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα του Δημοσίου;; Αξιολογήστε**

1. Καθόλου
2. Λίγο
- 3.Μερικώς
4. Πολύ
- 5.Απόλυτα

**14. Πιστεύεται ότι το πληροφοριακό σύστημα είναι δύσκολο και θέλετε περισσότερες γνώσεις για να το χρησιμοποιήσετε ; Αξιολογήστε**

- a.Καθόλου
- b. Λίγο
- c.Μερικώς
- d. Πολύ
- e.Απόλυτα

**15. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την εφαρμογή του Υπουργείου; (πχ ενημέρωση των στοιχείων σας, ραντεβού, αναζήτηση πληροφοριών);**

- a. καθημερινά
- b. 1 με 3 φορές την εβδομάδα
- c. 1 με 3 φορές το μήνα
- d. 1 με 3 φορές το χρόνο