



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Π.Μ.Σ. ΣΤΗ «ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT»

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ:

Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα

THESIS ON:

Intangible and Unified Pensions' System of Public-Sector Employees

Σπουδαστές: Μαρία Πούγουνα (Α.Μ.2043)

Καθηγητής: Νικόλαος Τσότσολας



Δημόσια Διοίκηση
Δημόσιο Μάνατζμεντ
Public Administration - Public Management



ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη **Πούγωνα Μαρία** του **Γεωργίου**, με αριθμό μητρώου **2043** φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών **Δημόσια Διοίκηση – Δημόσιο Management** του Τμήματος **Διοίκησης Επιχειρήσεων** της Σχολής **Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών** του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

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

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

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

Η Δηλούσα

Πούγωνα Μαρία



Ευχαριστίες

Με την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας, ολοκληρώνεται ο στόχος μου στα πλαίσια της διαρκούς εκπαίδευσης και επιμόρφωσής μου.

Σε αυτή την προσπάθεια είχα την αμέριστη συμπαράσταση και βοήθεια από όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος, από τους οποίους δεν αποκόμισα μόνο γνώσεις, αλλά υπήρξαν για μένα πρότυπα ήθους και αξιοπρέπειας και τους οποίους θέλω να ευχαριστήσω μέσα από την καρδιά μου. Επίσης ευχαριστώ όλους τους συμφοιτητές μου, διότι η αλληλεγγύη που επέδειξαν ήταν συγκινητική, παρόλο που το μεγαλύτερο μέρος των σπουδών μας το διανύσαμε διαδικτυακά.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Νικόλαο Τσότσολα, ο οποίος με την ηρεμία και τις γνώσεις του, με έκανε να αισθανθώ σίγουρη και να προχωρήσω στην ολοκλήρωση της εργασίας.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την συμπαράσταση, την υπομονή και την στήριξή τους όλο αυτό το διάστημα.



Περίληψη

Τις τελευταίες δεκαετίες και πιο συγκεκριμένα μετά την δεκαετία του 1990, το ασφαλιστικό και συνταξιοδοτικό σύστημα στην Ελλάδα, βρέθηκε πολλές φορές στο προσκήνιο. Οι προκλήσεις που κλήθηκε να αντιμετωπίσει βασιζόνταν κυρίως στην βιωσιμότητα των ασφαλιστικών ταμείων, εξαιτίας της ανεργίας, του δημογραφικού προβλήματος και της αύξησης του προσδόκιμου ζωής. Οι ενοποιήσεις των δημόσιων ασφαλιστικών ταμείων, μοναδικό σκοπό είχε την αξιοποίηση των αποθεματικών τους, σαν μία πρόσκαιρη και γρήγορη λύση του προβλήματος. Οι αλλαγές που αυτό επέφερε στο κοινωνικό και στο οικονομικό τοπίο, ήταν τεράστιες και τις περισσότερες φορές όχι με θετικό παρονομαστή. Η διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων ή η δημιουργία ενός νέου, καθώς και η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, πριν από τις προαναφερόμενες ενοποιήσεις ήταν ανεπαρκείς.

Σημαντικό ρόλο για την επιλογή του θέματος, αποτέλεσε το γεγονός ότι μετά και την τελευταία ενοποίηση όλων των ασφαλιστικών ταμείων σε ένα υπερταμείο τον e-ΕΦΚΑ τον Μάρτιο το 2020, παρατηρήθηκαν καθυστερήσεις στην έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων για τους υπαλλήλους που εργάζονταν στον δημόσιο τομέα. Αυτό οφείλεται στην ανυπαρξία διαλειτουργικότητας των διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων στην νεοσυσταθείσα Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, καθώς και στην έλλειψη ψηφιοποιημένων υπηρεσιών.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, θα παρουσιάσουμε – περιγράψουμε την πρότασή μας για ένα Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων για τους υπαλλήλους που εργάζονται και θα συνταξιοδοτηθούν από φορείς του Δημόσιου Τομέα. Οι ανάγκες της περιγραφής μας, εντοπίζονται στην Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, που υπάγεται στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (εν συντομία e-ΕΦΚΑ). Στόχος μας είναι η διαλειτουργικότητα των τριών διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων (ΟΠΣ ΙΚΑ – WEB ΟΠΣ, τ. ΕΤΕΑΕΠ, ΠΣΕΕΣ) που χρησιμοποιούνται σε αυτήν, έπειτα και από την τελευταία ενοποίηση – ένταξη του τ. ΕΤΕΑΕΠ στον e-ΕΦΚΑ τον Μάρτιο του 2020. Έμπνευσή μας υπήρξε η συγκεκριμένη Γενική Διεύθυνση, καθώς εκεί εντοπίζονται τα μεγαλύτερα προβλήματα, αφού υπάρχουν υπάλληλοι από σχεδόν όλα τα ενοποιηθέντα πρώην ταμεία κοινωνικής ασφάλισης, οι οποίοι χρησιμοποιούν στην



εργασιακή τους καθημερινότητα και τα τρία αυτά διαφορετικά συστήματα. Τα προβλήματα που εντοπίζονται αυτή τη στιγμή είναι τα παρακάτω:

1. Καθυστέρηση στην απονομή συντάξεων.
2. Δεν εντοπίζονται έγκαιρα αιτήσεις συνταξιοδότησης που έχουν για παράδειγμα πρωτοκολληθεί εκ παραδρομής σε λάθος πληροφοριακό σύστημα.
3. Υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση στην διακίνησή τους εντός της Γενικής Διεύθυνσης, η οποία στεγάζεται σε τρία διαφορετικά σημεία στο κέντρο της Αθήνας.

Για να καταλήξουμε όμως στην πρόταση αυτή, είναι απαραίτητο να αναφερθούμε στην ιστορία, τους κανόνες και τα πραγματικά οφέλη που παρουσιάζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Διότι μόνο με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα οδηγηθούμε σε ένα ασφαλές και ταυτόχρονα αποτελεσματικό ψηφιακό περιβάλλον, μέσα στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Γίνεται μία προσπάθεια παρουσίασης της πρότασης για ένα σύστημα, σε συγκεκριμένη ομάδα ατόμων (τεχνικοί και άτομα από τον τομέα της πληροφορικής και της τεχνολογίας, που θα αναλάβουν την υλοποίηση ενός τέτοιου συστήματος), προκειμένου να διατυπωθούν οι ανάγκες, τόσο των εισηγητών που εκδίδουν – απονέμουν συνταξιοδοτικές αποφάσεις, όσο και των πολιτών που αναμένουν τα αποτελέσματα αυτών, με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα. Απώτερος σκοπός μας είναι ο πολίτης, ανεξάρτητα από τον Δημόσιο φορέα στον οποίον εργαζόταν μέχρι πρότινος, να υποβάλει ψηφιακά την αίτησή του σε ένα μοναδικό ηλεκτρονικό σύστημα και να λάβει άμεσα και χωρίς καθυστερήσεις και επισκέψεις στην υπηρεσία με φυσική παρουσία. Αποτέλεσμα όλων αυτών, θα είναι οι υπάλληλοι να εργάζονται απερίσπαστα και χωρίς συνεχείς διακοπές για την πορεία των αιτήσεων, γεγονός που θα οδηγήσει στην μείωση των εκκρεμών αιτήσεων συνταξιοδότησης, που αποτελεί μείζον πρόβλημα της εκάστοτε πολιτικής ηγεσίας. Το σύστημα αυτό, θα μπορέσει να αποτελέσει πρότυπο και να χρησιμοποιηθεί και σε άλλες Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ, που παρουσιάζουν παρόμοια προβλήματα λειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων, έπειτα από τις αλληπάλληλες συγχωνεύσεις πρώην ταμείων κοινωνικής ασφάλισης, χωρίς να έχει προηγηθεί η πρόβλεψη για ένα ενιαίο σύστημα.



Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), σε συνδυασμό με την εφαρμογή μεταρρυθμιστικών πολιτικών, βασιζόμενων στους τομείς της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης μπορούν να αποφέρουν τεράστια οφέλη στο συνταξιοδοτικό – ασφαλιστικό σύστημα και άρα στο βιοτικό επίπεδο των πολιτών.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Άυλο και Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα, Διαλειτουργικότητα, Ψηφιοποίηση, Απονομή Σύνταξης, Δημόσιος Τομέας, Δημόσιο Υπάλληλοι – Λειτουργοί, Ψηφιοποιημένη Απόφαση.



Abstract

The past few decades and specifically after 1990 the Greek insurance and pension system was many times put to the forefront. The challenges that it was about to confront, were mainly based in the sustainability of pension funds, due to unemployment, to the demographic problem and to the increase in life expectancy. The unification of public insurance funds, has a single purpose: the capitalization of their reserves, as a temporary and quick solution. The changes that this brought to the socioeconomic landscape, were huge and most of the time with negative connotations. The information systems interoperability or the creation of a new information system, and the services' digitalization, before the unifications that were mentioned above, were deemed insufficient.

Important role in choosing the topic, was the fact that after the last unification of all public insurance funds in one huge and unique insurance fund, the e-EFKA on March of 2020, there were observed delays in the pensions' issuance of public - sector employees. This is due to the lack of interoperability of the different information systems in the newly formed Directorate-General for Public Sector Employees' Pensions, and the lack of digitized services.

In this dissertation we will present – describe our suggestion for an Intangible and Unified Pensions' System of Public-Sector Employees, who are working and will retire from the public sector. The requirements of our description are identified in the Directorate-General for Public Sector Employees' Pensions, which is located at the Electronic National Social Security Entity (in brief e-EFKA). Our target is the interoperability of the three different information systems (OPS IKA – WEB OPS, former ETEAEP, PSEES), that are used in it, after the last unification – integration of the former ETEAEP in e-EFKA on March of 2020. Our inspiration was the specific Directorate-General, as that's where the major problems are found. This is because there are public servants from almost every unified former funds, who use in their daily work all these three different systems. The problems that have been identified at this specific time are the following:

1. Delay in the issuance of pensions.
2. Retirement applications not being identified in time, as happens when for example, they have been unintentionally protocolled in the wrong information system.



3. There is a long delay in the handling and retrieval of documents in the Directorate General, which is located at three different sites in the center of Athens.

To conclude in this suggestion, it is necessary to mention the history, the rules and the real benefits of e-Government at the national and European levels. Because only with the implementation of e-Government, we will be led towards a safe and at the same time effective digital environment, in the public sector's administration.

An attempt is made to present our suggestion of a system, to a specific group of persons (technical experts and persons from the IT and technological sector, who are going to undertake the implementation of such a system), in order to address the needs both of public servants who are issuing a pension and of citizens who are waiting for their results to be issued quickly and efficiently. Our ultimate goal is, for citizens, regardless of the public sector that they used to work in, to submit the application digitally, in one unique electronic information system and receive intangibly and digitally their pensions' decisions in their electronic mailbox, without delays and visits with physical presence to the public service offices. The result will be, the uninterrupted work of public servants, leading to a reduction of pending retirement applications, which is a major issue for each successive government. This specific system, should be a standard and could be used from other Directorate-Generals of e-EFKA, that are having similar problems of their information systems' interoperability, after the consecutive unifications/ mergers of former insurance funds, without the existence of a unique system.

The use of Information and Communication Technology, in conjunction with the implementation of reform policies based on e-Government sectors, can bring huge benefits to the insurance and pension system and therefore to the living standards of citizens.

Key words: eGovernment, Intangible and Unified Information System, Interoperability, Digitalization, Pension, Public Sector, Public Servants, Digitized Pension.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	Εισαγωγή	10
2.	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
2.1	Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
2.2	Ευρώπη	20
2.2.1	Η Η.Δ. στο Βέλγιο	21
2.2.2	Η Η.Δ. στην Ολλανδία	21
2.2.3	Η Η.Δ. στη Γερμανία	22
2.2.4	Η Η.Δ. στην Αυστρία	22
2.2.5	Η Η.Δ. στη Γαλλία	22
2.2.6	Η Η.Δ. στο Ηνωμένο Βασίλειο	23
2.2.7	Η Η.Δ. στην Ιρλανδία	23
2.2.8	Η Η.Δ. στην Ιταλία	23
2.2.9	Η Η.Δ. στην Ισπανία	24
2.2.10	Η Η.Δ. στην Πορτογαλία	24
2.2.11	Η Η.Δ. στη Δανία	25
2.2.12	Η Η.Δ. στη Φιλανδία	25
2.2.13	Η Η.Δ. στην Εσθονία	25
2.3	Ελλάδα	28
2.3.1	Τεχνολογικές Εξελίξεις στην Εξυπηρέτηση του Πολίτη	34
2.3.2	Χαμηλή Κατάταξη της Ελλάδας σε Η.Δ. & Τ.Π.Ε.	35
2.3.3	Μέτρα Αντιμετώπισης - Ψηφιοποίηση Δ.Τομέα & Εφαρμογές	35
3.	Δημόσια Διοίκηση και Η.Δ. στην Ελλάδα: Ιστορική Αναδρομή	39
3.1.	Ιστορική Αναδρομή των Ασφαλιστικών Ταμείων	45
4.	e-ΕΦΚΑ: Δομή και λειτουργία του	52
4.1.	Διασύνδεση Τμημάτων – Υπηρεσιών	55
4.2.	e-ΕΦΚΑ – Γενική Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων Δ.Τομέα	57
4.3.	Υφιστάμενη Κατάσταση Συστημάτων Απονομής Συντάξεων	62



5.	Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.	64
5.1.	Περιγραφή του Συστήματος.	66
5.2.	Περιγραφή της Διαδικασίας σε μορφή Διαγράμματος (VISIO).....	74
5.3.	Απαιτήσεις της Διαδικασίας για τα Στάδια 4 και 5	75
5.4.	Παρουσίαση των σταδίων σε μορφή Epics	77
5.5.	Epics Ανάλυση.....	77
5.6.	Epics σε μορφή Διαγράμματος (VISIO).....	80
5.7.	Ανάλυση Epics σε Stories.....	81
5.8.	Stories σε μορφή Πίνακα	81
5.9.	User Stories σε μορφή Διαγράμματος (VISIO).....	83
6.	Προτάσεις για μελλοντική Ανάπτυξη.....	85
7.	Συμπεράσματα	92
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	95



Κατάλογος Πινάκων

Π_1. Περιγραφή Συστήματος.....	Σελίδες 66 - 73
Π_2. Απαιτήσεις για Στάδια 4 – 5.....	Σελίδες 75 - 76
Π_3. Ανάλυση Epics.....	Σελίδες 77 - 79
Π_4. Ανάλυση Stories του epic 3.....	Σελίδες 81 - 83

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Δ_1. Διάγραμμα ροής Συστήματος.....	Σελίδα 74
Δ_2. Διάγραμμα ροής Συστήματος σε μορφή EPICS.....	Σελίδα 80
Δ_3. Διάγραμμα ροής User Stories του EPIC 3.....	Σελίδα 84



1. Εισαγωγή

Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα αποτελεί μέχρι και σήμερα στρατηγικό στόχο της πολιτικής ηγεσίας της χώρας. Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης με τη χρήση αναβαθμισμένων πληροφοριακών συστημάτων από καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό έχει απώτερο σκοπό την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και ταυτόχρονα την εδραίωση της εκτίμησης και εμπιστοσύνης του με το κράτος και τους θεσμούς του.

Στην διαδικασία εκσυγχρονισμού και σταδιακής τεχνολογικής εξέλιξης της Δημόσιας Διοίκησης συνέβαλλε η υιοθέτηση μεταρρυθμιστικών πολιτικών με την εφαρμογή σχεδίων και προγραμμάτων, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλων διεθνών οργανισμών. Προτεραιότητες και στόχοι των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων που υλοποιούνται μέχρι και σήμερα, είναι η αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης με την ανάπτυξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προκειμένου να βελτιωθούν οι διοικητικές διαδικασίες και οι παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και η χρήση νέων τεχνολογιών ενισχύοντας την διαφάνεια στις συναλλαγές και στις λειτουργίες του δημοσίου τομέα.

Η έλλειψη συνέχειας σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού, η γραφειοκρατία, οι παθογένειες οργανωτικού χαρακτήρα της διοίκησης, η πολυπλοκότητα των διαδικασιών, η ανεπάρκεια υποδομών σε πληροφοριακά συστήματα, αλλά και η ελλιπής γνώση χειρισμού των νέων τεχνολογιών, αιτιολογούν το γεγονός ότι η ψηφιακή ανάπτυξη του δημοσίου τομέα στην χώρα μας συντελείται μεν, αλλά όχι με ταχείς ρυθμούς όπως σε άλλα κράτη της Ευρώπης.

Το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19 που ξεκίνησε στη Κίνα στα τέλη του 2019, φθάνοντας και στην χώρα μας τον Φεβρουάριο του 2020, πήρε παγκόσμιες διαστάσεις, δημιουργώντας την αναγκαιότητα άμεσης εφαρμογής έκτακτων μέτρων τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Η πολιτική ηγεσία αξιολογώντας τις συνθήκες που επικράτησαν στα κράτη που είχαν πληγεί, προτού φθάσει η πανδημία στην χώρα μας, είχε τον χρόνο να λάβει κατάλληλα μέτρα, ώστε να επιτύχει την ανάσχεσή της, ως έναν ικανοποιητικό βαθμό, προλαμβάνοντας δυσμενέστερες εξελίξεις σε οικονομικό, κοινωνικό και υγειονομικό επίπεδο.



Ως εκ τούτου, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης που για πολλά χρόνια βρισκόταν σε εκκρεμότητα, τώρα λόγω των έκτακτων συνθηκών επιταχύνθηκε, δημιουργώντας νέα δεδομένα στην εξυπηρέτηση του πολίτη και την σχέση του με το κράτος.

Η ψηφιοποίηση των ήδη υπαρχόντων υπηρεσιών και η ανάπτυξη νέων συνέβαλε στην αφετηρία μιας νέας τάξης πραγμάτων για την ψηφιοποίηση του Ελληνικού Δημοσίου και των υπηρεσιών του, που στόχο είχε η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και η σχέση του πολίτη με το κράτος να διέπεται από ασφάλεια, εμπιστοσύνη, ευελιξία, ταχύτητα και εν γένει αποτελεσματικότητα.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, θα προσπαθήσουμε να αναδείξουμε τη συμβολή και τον ρόλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση¹, εστιάζοντας στην δημιουργία ενός Ενιαίου και Άυλου Συστήματος Απονομής Συντάξεων για τους πολίτες/ υπαλλήλους που προέρχονται από τον Δημόσιο Τομέα. Στο τέλος θα αναπτυχθούν και μελλοντικές προτάσεις για την επέκταση του συστήματος και σε άλλους τομείς, καθώς και προτάσεις που θα αφορούν τη δημιουργία εφαρμογών σε κινητές συσκευές (Android και IOS) που θα έχουν ως στόχο την άμεση και εύκολη πρόσβαση πολιτών, την αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους υποψηφίους συνταξιούχους και γενικότερα προς κάθε ενδιαφερόμενου πολίτη ή εργοδότη, στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Για να μπορέσει να προταθεί ένα τέτοιο σύστημα θα πρέπει να διερευνηθεί η υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και σε άλλες χώρες της Ευρώπης, εστιάζοντας σε χώρες όπου η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησής έχει πρωτοποριακές εφαρμογές με πολύ θετικά αποτελέσματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Σημαντικό στοιχείο της εργασίας μας θα είναι και η ανάλυση της ιστορικής εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, κοιτάζοντας παράλληλα και την συνεισφορά της στη Δημόσια Διοίκηση. Στη διαδρομή αυτή θα εξετασθούν οι βασικοί πυλώνες της στρατηγικής του εκάστοτε Υπουργείου (για παράδειγμα του

¹ Ι. Παπγης, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μεταρρυθμιστικός παράγοντας στη Δημόσια Διοίκηση: Μία μελέτη περίπτωσης στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης», Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Φεβρουάριος 2019



Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης), καθώς και οι γενικές αρχές της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική πραγματικότητα της τελευταίας δεκαετίας. Σκοπός μας θα είναι η κατανόηση του ρόλου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα καταλήγοντας σε μια ολοκληρωμένη πρόταση, με τελικό στόχο την άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Για να καταλήξουμε όμως σε αυτό, θα πρέπει να κατανοήσουμε την έννοια της Κοινωνικής Ασφάλισης (Κ.Α.), καθώς και κάποιες από τις παροχές της, προς τους ασφαλισμένους/ πολίτες. Σημαντικό στοιχείο της αναφοράς μας είναι και οι συνεχόμενες ενοποιήσεις ταμείων Κοινωνικής Ασφάλισης, χωρίς να έχει προηγηθεί η χρήση των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με τελευταία και μεγαλύτερη αυτήν του e-ΕΦΚΑ. Μέσα από αυτή τη διαδρομή θέλουμε να αναδείξουμε τη μεγάλη υστέρηση που έχουμε ως χώρα στην παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτό τον τομέα.

Θα κλείσουμε με την αναφορά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Η δική μας πρόταση εστιάζει και στις αδυναμίες του εν λόγω φορέα με αντίκτυπο στις υπάρχουσες υλοποιήσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και τις συνέπειες που έχουν στην εξυπηρέτηση των πολιτών και του κάθε συναλλασσόμενου.

Ο e-ΕΦΚΑ δημιουργήθηκε χωρίς να του έχει δοθεί ο αναγκαίος χρόνος «ωρίμανσης» της «ανάμειξης» των διαφορετικών κουλτουρών και ηλεκτρονικών συστημάτων των διαφόρων τέως ταμείων, με αποτέλεσμα την ανυπαρξία μεταβατικού σταδίου, ώσμωσης, προετοιμασίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των αντικειμένων. Αυτό θα προσπαθήσουμε να το καλύψουμε με την δημιουργία ενός Ηλεκτρονικού – Ψηφιακού Συστήματος, που θα είναι Ενιαίο και Άυλο για όλα τα πρώην ταμεία που έχουν ενοποιηθεί στην Γενική Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα του e-ΕΦΚΑ.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι από την πρόταση μας δεν θα επωφεληθούν μόνο οι μελλοντικοί συνταξιούχοι που προέρχονται από φορείς του Δημοσίου Τομέα, αλλά και οι εργαζόμενοι του εν λόγω φορέα οι οποίοι θα χρησιμοποιήσουν το σύστημα αυτό, βελτιώνοντας στο έπακρο τις χρονοβόρες



υπάρχουσες διαδικασίες με άμεσο θετικό αντίκτυπο και στη ποιότητα της καθημερινής τους εργασίας.

2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Η.Δ.) συνιστά ένα ισχυρό μέσο για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας, τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας και την αύξηση της παραγωγικότητας»².

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) περιγράφει την εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση, μέσω των νέων διοικητικών πρακτικών οι οποίες εισήχθησαν από τις τεχνολογίες αυτές³. Σκοπός της ερμηνείας του όρου αυτού, ήταν να τονισθεί η διανομή των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες, με έναν ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής.

Η Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου να προάγει εναλλακτικά και πιο αποτελεσματικά μοντέλα διοίκησης, άρχισε να εφαρμόζει και να στηρίζεται σε τεχνολογίες πληροφορικής και ψηφιοποίησης και σε συνδυασμό με άλλους παράγοντες, άρχισε να αναπτύσσει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση⁴.

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως, αλλά και στην Ελλάδα ειδικότερα, για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έχει τους εξής στόχους:

- Πολιτοκεντρική προσέγγιση στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών και καλύτερη εξυπηρέτηση πολίτη
- Μείωση φαινομένων διαφθοράς και εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσά σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημοσίου τομέα

² Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν. Τσούμα, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό», Εκδ. διαΝΕΟσις - Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, Μάρτιος 2018.

³ United Nations, 2006; AOEMA, 2005.

⁴ Gant, J., and Gant, D., 2002.



- Ασφαλείς συναλλαγές, τήρηση της ασφάλειας δικαίου και της αρχής της νομιμότητας

Για τη Δημόσια Διοίκηση οι στόχοι που θέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- Απλούστευση διαδικασιών και μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων
- Αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας
- Αξιοποίηση δημόσιας πληροφορίας
- Πολιτοκεντρική ανάπτυξη των εφαρμογών και ειδικότερα:
 - α. Ανάπτυξη υπηρεσιών βασισμένες στον κύκλο ζωής των πολιτών
 - β. Υπηρεσίες που έχουν νόημα για τους πολίτες
 - γ. Υπηρεσίες μίας στάσης
 - δ. Εύκολα προσβάσιμες και δυνατότητα πολλαπλών διαδρομών
 - ε. Προσβασιμότητα για όλους
 - στ. Δυνατότητες νέων υπηρεσιών (π.χ. e-participation) ⁵

Δεν περιορίζεται όμως στα παραπάνω. Απώτερος σκοπός της είναι η διαφάνεια στη Δημόσια Διοίκηση, η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, κάτι το οποίο αποδεικνύει και τον δημοκρατικό της χαρακτήρα, αλλά και η μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών με ταυτόχρονη αύξηση της ποιότητάς τους.

Σύμφωνα με τους Boufeia et al. (2004), όπως αυτές περιγράφονται στην διπλωματική εργασία της Κιοσσέ Ε. (2011)⁶, «οι πιο σημαντικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη μιας σωστής βάσης για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι οι ακόλουθες:

- Σημαντικές αλλαγές σε όλες τις οργανωτικές δομές του δημοσίου τομέα.
- Συνεχής εκπαίδευση των δημοσίων λειτουργών, ώστε να μπορούν να ανταποκρίνονται σε όποιες τεχνολογικές αλλαγές και εξελίξεις.

⁵ Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/16-6-2011), «Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις».

⁶ Ι.Ε. Κιοσσέ., «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών», Θεσσαλονίκη, 2011, σελ. 97



- Συνεχής ενημέρωση των εμπλεκόμενων φορέων και ατόμων.
- Ένταξη των πρακτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ενημέρωση ανά τακτά διαστήματα του θεσμικού πλαισίου απ' το οποίο διέπεται».

Η Δημόσια Διοίκηση, ακολουθεί κάποιες Γενικές Αρχές, για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτές είναι οι εξής:

- Διαλειτουργικότητα
- Συμμόρφωση ή Αιτιολόγηση
- Ενοποίηση
- Εξοικονόμηση – Μη Επανάληψη
- Μοναδική Καταχώρηση Δεδομένων
- Εφικτότητα – Βιωσιμότητα
- Διαφάνεια
- Προσβασιμότητα
- Ασφάλεια
- Συμμετοχή⁷

Η Ευρωπαϊκή Ένωση από το 2003, χρησιμοποιεί τον παρακάτω ορισμό για την περιγραφή του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών*»⁸.

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή επιτροπή, ο μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης και της αξιοποίησης των ΤΠΕ, μπορεί να συνδυαστεί με την υιοθέτηση οργανωσιακών αλλαγών και νέων δεξιοτήτων, με στόχο τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και την αύξηση της δημοκρατικής συμμετοχής, καθώς και την ενίσχυση της ομαλής εφαρμογής δημόσιων πολιτικών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει μια ποιοτική διαχείριση των δημόσιων αγαθών, μεταξύ του πολίτη και της πολιτείας. Αποτελεί ένα πολιτιστικό

⁷ Βλ. Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν. Τσούμα, όπ.π. (υποσημ.1), σελ. 5

⁸ Torres et. al., 2005, Ntaliani, M. et. al., 2006.



αγαθό, καθώς συνδυάζει τεχνολογικά, υλικά και πνευματικά επιτεύγματα, τα οποία δημιουργήθηκαν από την επιθυμία και την ικανότητα του κοινωνικού συνόλου, για μια πιο ευέλικτη μορφή οργάνωσης της ζωής τους.

2.1 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στην επίτευξη της κοινωνικής συνοχής και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, μέσα από την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες είναι απαραίτητες για την μείωση του κόστους, αλλά και την εξοικονόμηση του χρόνου, έχοντας κεντρικό σκοπό την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στην κοινωνία.

Παρακολουθώντας την πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την εισαγωγή ψηφιοποιημένων (και όχι μόνο) συστημάτων στην λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, διαπιστώνεται η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ειδικότερα, τα πλεονεκτήματα τόσο στο κοινωνικό σύνολο, όσο και στον δημόσιο τομέα είναι τα παρακάτω:

- Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αναδιοργάνωση και ορθολογισμός των διεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
- Ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς).
- Προώθηση της δημοκρατίας και ελάττωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.
- Δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη Δημόσια Διοίκηση. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ωφέλησε και κάποιες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, π.χ. άτομα με αναπηρίες καθώς οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων απλουστεύτηκαν.



Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθούν και τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτά είναι:

- Ποιοτικότερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος και τις επιχειρήσεις.
- Δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.
- Άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων, μείωση του κόστους συναλλαγής και αμεσότερη εξυπηρέτηση, καθώς δεν απαιτείται φυσική παρουσία.⁹

Για την αντιμετώπιση προβλημάτων, όπως η μη ποιοτική και αναξιόπιστη σχέση μεταξύ πολιτών και δημόσιων λειτουργών, προωθήθηκαν οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η τεχνολογία και η εφαρμογή συγκεκριμένης στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οδηγεί στην παροχή πιο αποτελεσματικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Επιπροσθέτως, οι υπηρεσίες των εκάστοτε κυβερνήσεων, έχουν την δυνατότητα να καθορίζουν τις προσπάθειές τους, προς μία κατεύθυνση με στόχο την παροχή βέλτιστων υπηρεσιών, μειώνοντας ταυτόχρονα το λειτουργικό κόστος.

Ο ΟΟΣΑ¹⁰, εξέτασε εμπειρισταωμένα τις πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες μέλη του και ανέφερε τα πλεονεκτήματά της ως εξής¹¹:

- Βελτίωση αποτελεσματικότητας στη διαχείριση μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων.
- Βελτίωση υπηρεσιών μέσω της καλύτερης κατανόησης των απαιτήσεων των χρηστών, με στόχο την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών στο Διαδίκτυο, συμβάλλοντας έτσι στην επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων και

⁹ Τσάκνη Γ., «Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση» στο LegalNews24.gr, Δευτέρα, 20 Ιουλίου 2020.

¹⁰ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, ιδρύθηκε το 1961 και είναι διεθνής οργανισμός των ανεπτυγμένων χωρών που ενστερνίζονται τις αρχές της δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς.

¹¹ OECD: «E- Government Project», 2007.



επιτρέποντας με τον τρόπο αυτό στους ενδιαφερόμενους να ανταλλάσσουν πληροφορίες και ιδέες.

- Επίτευξη των στόχων της κυβερνητικής οικονομικής πολιτικής, μέσω της προώθησης της αύξησης της παραγωγικότητας, η οποία είναι εννοούμενη στις ΤΠΕ και το ηλεκτρονικό εμπόριο, συμβάλλοντας κατ' αυτόν τον τρόπο στην επιβολή μεταρρυθμίσεων από τις κυβερνήσεις.
- Βελτίωση της διαφάνειας, με διευκόλυνση την ανταλλαγή πληροφοριών και συμβολή στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών, κάτι το οποίο αποτελεί ουσιαστικό παράγοντα στην δημοκρατική διακυβέρνηση, χρησιμοποιώντας στρατηγικές με βάση το διαδίκτυο για τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής, οι οποίες απεικονίζουν την διαφάνεια και την ευθύνη της κυβέρνησης.

Επομένως, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μπορεί να προσφέρει ταχύτατη εξυπηρέτηση, αλλά και ταυτόχρονη συμμόρφωση των πολιτών με τους κανόνες και τους κανονισμούς της Δημόσιας Διοίκησης. Ως αποτέλεσμα, η εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στις διαδικασίες του δημοσίου τομέα ενισχύονται συνεχώς¹², γεγονός που με τη σειρά του μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και ενδιαφερομένων μερών, ιδιαίτερα πολιτών, καθώς και αυξημένης συμμετοχής στη διαδικασία λήψης κεντρικών αποφάσεων¹³.

Στο σημείο αυτό θα αναφερθούν τα πέντε στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- 1) Συγκεκριμένα στο πρώτο στάδιο εδραιώνεται η παρουσία της κυβέρνησης σε online επίπεδο. Σε αυτό το στάδιο συμπεριλαμβάνονται οι πληροφοριακές υπηρεσίες.
- 2) Το δεύτερο στάδιο περιλαμβάνει της Επικοινωνιακές Υπηρεσίες, αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο τον αριθμό των Ιστότοπων, με παράλληλη διακίνηση των πληροφοριών, η οποία πραγματοποιείται με πιο δυναμικό τρόπο.
- 3) Στο τρίτο στάδιο πραγματοποιούνται οι διαδραστικές υπηρεσίες, επιτρέποντας στους χρήστες να κατεβάσουν στον προσωπικό Ηλεκτρονικό Υπολογιστή τους,

¹² Bonsón et al. 2012.

¹³ Bertot, et al., 2010, Mergel, 2013.



διάφορα χρήσιμα ηλεκτρονικά έγγραφα με σκοπό την επικοινωνία με τις αρχές, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ειδικών φορμών επικοινωνίας που διαθέτει η κάθε υπηρεσία.

- 4) Στο τέταρτο στάδιο, οι χρήστες είναι δυνατόν να διεκπεραιώνουν τις συναλλακτικές τους ενέργειες με την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πραγματοποιώντας με αυτόν τον τρόπο, διάφορες πληρωμές αναφορικά με την λήψη παρεχόμενων υπηρεσιών ή και άλλων δραστηριοτήτων.
- 5) Τέλος, στο πέμπτο στάδιο περιλαμβάνονται εξατομικευμένες υπηρεσίες. Είναι οι υπηρεσίες εκείνες όπου ο κάθε πολίτης λαμβάνει το «προϊόν» της εξυπηρέτησης και είναι το στάδιο κατά το οποίο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του κάθε κράτους *«ενσωματώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλο το εύρος των διοικητικών υπηρεσιών»*.

Σημαντική αναφορά χρειάζεται να γίνει και στις μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ των Υπηρεσιών και των Παρόχων, οι οποίες εφαρμόζονται στην καθημερινότητά μας. Η πρόσφατη ανάπτυξη των εφαρμογών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, παράλληλα με τον εκσυγχρονισμό που λαμβάνει χώρα και στον κόσμο των επιχειρήσεων, αυξάνει και την ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών, δίνοντας την δυνατότητα σε αυτούς, να εκμεταλλευτούν όχι μόνο τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικότητας. Πλέον ο πολίτης με την χρήση των προσωπικών ηλεκτρικών συσκευών (κινητών και μη), διευκολύνει την καθημερινότητά του και λαμβάνει υπηρεσίες χωρίς την απαίτηση και διάθεση μεγάλων πόρων.

Ωφελούμενοι από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι πρώτον οι πολίτες, δεύτερον οι επιχειρήσεις και τέλος ο δημόσιος τομέας, ο οποίος με αυτόν τον τρόπο αυξάνει την αποδοτικότητά του, καθώς και την αποτελεσματικότητά του, με παράλληλη μείωση της γραφειοκρατίας, αλλά και του λειτουργικού κόστους.

Ένα άλλο θετικό στοιχείο από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι η αποσυμφόρηση των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα από το κοινό. Ο στόχος είναι διπλός: από τη μία μεριά ικανοποιημένοι πολίτες και από την άλλη πιο ποιοτική εργασία για τους υπαλλήλους του δημοσίου τομέα, στοχεύοντας με αυτόν τον τρόπο σε μία Δημόσια Διοίκηση πιο αποδοτική, καθώς εξοικονομείται χρόνος και χρήματα.



Θα πρέπει να τονισθεί, ότι ιδιαίτερα ωφελημένες από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι και οι επιχειρήσεις λόγω του μεγάλου όγκου συναλλαγών που πραγματοποιούν με τους δημόσιους φορείς. Ενδεικτικά αξίζει να αναφερθεί η έκδοση πιστοποιητικών, η αλλαγή δραστηριότητας, η έναρξη και η λήξη εργασιών, η υποβολή δηλώσεων.

Όλα τα παραπάνω έχουν ωθήσει σχεδόν όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες να υλοποιήσουν συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε διάφορους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Στην επόμενη ενότητα θα αναλύσουμε την παρούσα κατάσταση σε ευρωπαϊκό επίπεδο, παρουσιάζοντας και τις πρακτικές που έχουν εφαρμοστεί.

2.2 Ευρώπη

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί την αιχμή του δόρατος στην Ευρώπη. Η κάθε χώρα μεγιστοποίησε τις προσπάθειές της για την μεταπήδησή της στη ψηφιακή εποχή μέσω της παροχής υπηρεσιών από το διαδίκτυο, της προαγωγής της διαφάνειας και του ελέγχου των πεπραγμένων των κυβερνήσεων από τους ίδιους τους πολίτες¹⁴.

Για να επιτευχθεί η ομαλή μετάβαση στην νέα ψηφιακή εποχή, απαιτούνται τρία υποχρεωτικά στάδια. Το πρώτο στάδιο περιλαμβάνει την παροχή των πληροφοριών προς τους πολίτες, το δεύτερο στάδιο περιλαμβάνει την διάδραση μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων – δημόσιων υπηρεσιών και το τρίτο και τελευταίο στάδιο περιλαμβάνει την ουσιαστική ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καθημερινότητα των πολιτών, παρέχοντας την υλοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να γίνει αναφορά στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Στόχος του είναι η έγκυρη πληροφόρηση και η διαμόρφωση προτάσεων σχετικά με την συμβολή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στην πρόοδο της εκάστοτε χώρας. Επίσης αναδείχθηκε ως «Βέλτιστη Πρακτική», ανάμεσα σε 60 προγράμματα που παρουσιάστηκαν από τις

¹⁴ P. Hahamis, «E-government in Greece: Bridging the gap between need and reality» January 2005



Διαχειριστικές Αρχές των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και της Ρουμανίας και της Βουλγαρίας¹⁵.

Επιπρόσθετα, το πρόγραμμα IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European e-Government Services to Public Administrations, Business and Citizens), έπαιξε πολύ σημαντικό ρόλο στην ομαλή εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Το πρόγραμμα αυτό, αποσκοπεί «στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις Δημόσιες Διοικήσεις, στις επιχειρήσεις και στους πολίτες. Στόχος είναι να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των ευρωπαϊκών Δημόσιων Διοικήσεων και η μεταξύ τους συνεργασία»¹⁶.

2.2.1 Η Η.Δ. στο Βέλγιο

Το Βέλγιο, μιας και αποτελεί την έδρα των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προσαρμόστηκε εύκολα κατά την μετάβαση σε μια «Ηλεκτρονική Εποχή». Εφάρμοσε άμεσα την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) μεταξύ των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης τους έδωσε την δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους, με μία μοναδική Προσωπική Ηλεκτρονική Ταυτότητα, διευκολύνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την καθημερινότητά τους, αλλά αυξάνοντας και ταυτόχρονα το αίσθημα εμπιστοσύνης τους προς όλους τους δημόσιους φορείς.

2.2.2 Η Η.Δ. στην Ολλανδία

Σε παρόμοια κατάσταση βρίσκεται και η γειτονική με το Βέλγιο, χώρα της Ολλανδίας, η οποία έχει καταφέρει να είναι άριστα εκσυγχρονισμένη με τις τεχνολογικές εξελίξεις και να έχει σαν πρωταρχικό στόχο την βέλτιστη επικοινωνία ανάμεσα σε πολίτες και υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Σε αυτή την χώρα, εφαρμόζεται περισσότερο ένα πελατοκεντρικό μοντέλο, με κύριο γνώμονα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

¹⁵ <http://www.hellaskps.gr/bestpractices/proj.asp?pId=62> (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022).

¹⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24147b&from=DE>, (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022).



2.2.3 Η Η.Δ. στη Γερμανία

Από την άλλη μεριά, η χώρα της Γερμανίας, δεν μπόρεσε να ενσωματώσει εύκολα τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, λόγω της πολυπλοκότητάς του. Δεν υπήρξε στρατηγικός στόχος για μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης, βασισμένες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Παρά το γεγονός αυτό όμως, δόθηκε μεγάλη βαρύτητα σε τομείς της πληροφορικής και της τεχνολογίας που κύριο στόχο τους είχαν την πρόσβαση σε πηγές νομικού περιεχομένου, προκειμένου να διευκολυνθεί η εργασιακή καθημερινότητα των υπαλλήλων που εργάζονταν σε Κέντρα Πολιτών, αλλά κυρίως η καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων¹⁷.

2.2.4 Η Η.Δ. στην Αυστρία

Η Αυστρία είναι μία από τις Ευρωπαϊκές χώρες, που προσφέρουν ηλεκτρονική πρόσβαση, σχεδόν σε όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Αποτελεί χώρα πρότυπο στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω της οποίας αξιοποιεί στο μέγιστο το ανθρώπινο δυναμικό, την τεχνολογία και τα ηλεκτρονικά συστήματα, με σκοπό την άμεση και ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών. Η συγκεκριμένη χώρα διαθέτει μία on line πρόσβαση στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, προσφέροντας στους ενδιαφερόμενους έντυπα αιτήσεων συνταξιοδότησης, έντυπα για επιδόματα τέκνων, δεδομένα για την ασφάλιση της υγείας και για την κοινωνική ασφάλιση, ακόμη και προσωπική ηλεκτρονική θυρίδα συνταξιοδότησης.

2.2.5 Η Η.Δ. στη Γαλλία

Ένα άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο οποίο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι πολύ ανεπτυγμένη στις σχέσεις των πολιτών με την δημόσια διοίκηση, είναι η Γαλλία. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην χώρα αυτή, παρά την πολυπλοκότητά τους, προσφέρουν στους Γάλλους πολίτες μία αξιόλογη συνεργασία μεταξύ αυτών και των φορέων του δημόσιου τομέα, ειδικά στον τομέα της περίθαλψης με την χρήση ηλεκτρονικών καρτών υγείας.

¹⁷https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016-%20%2018_00%20-%20v2_00.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022)



2.2.6 Η Η.Δ. στο Ηνωμένο Βασίλειο

Στη Μεγάλη Βρετανία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βρίσκεται πάνω από τον μέσο όρο των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹⁸. Στη συγκεκριμένη χώρα, η τεχνολογική εξέλιξη υπήρξε τεράστια, σε τομείς όπως η δημόσια υγεία, με την πρόσβαση όλων των Βρετανών πολιτών στην ηλεκτρονική περίθαλψη. Ωστόσο, προχώρησαν και στον ιδιωτικό τομέα, με τη διασύνδεση ηλεκτρονικών συστημάτων των φορέων Δημόσιας Διοίκησης με αυτά που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις. Παραδείγματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα αυτή, είναι οι ψηφιακές υπογραφές, οι έξυπνες κάρτες, η ψηφιακή τηλεόραση και ο τρόπος επιλογής ηλεκτρονικών καναλιών.

2.2.7 Η Η.Δ. στην Ιρλανδία

Η στρατηγική της Ιρλανδίας στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, επικαιροποιήθηκε το 1998 με την έκδοση από την κυβέρνησή της, ενός κειμένου για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα αυτή, αναφορικά με:

- Την επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).
- Την χρήση Προσωπικού Αριθμού Δημόσιων Υπηρεσιών (PPSN).
- Μία ηλεκτρονική κάρτα πρόσβασης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες¹⁹.

2.2.8 Η Η.Δ. στην Ιταλία

Η Ιταλία στην προσπάθειά της να βελτιώσει, αλλά και να απλοποιήσει την επικοινωνία των πολιτών της με τις δημόσιες υπηρεσίες, προχώρησε σε πρωτοποριακές ηλεκτρονικές μεταρρυθμίσεις. Για παράδειγμα η κάρτα εθνικών υπηρεσιών, η οποία επιτρέπει την πρόσβαση του κάθε πολίτη ξεχωριστά σε όλη την ιταλική επικράτεια, αλλά και σε τομείς της εργασίας – ασφάλισης, της υγείας και της πρόνοιας, και με την

¹⁸ Eifert M. and Puschel J. O., «*National Electronic Government: Comparing governance structures in multi-layer administrations*», Routledge Taylor & Francis Group, London and New York, 2004.

¹⁹ Κιοσσέ Ι.Ε., «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών», Θεσσαλονίκη, 2011, σελ. 97.



οποία διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις των ενδιαφερομένων εξ αποστάσεως, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στις εν λόγω υπηρεσίες.

2.2.9 Η Η.Δ. στην Ισπανία

Μία άλλη χώρα του νότου, που παρατηρείται μεγάλη πρόοδος στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ισπανία. Στην χώρα αυτή, υπήρξε μεγάλο ενδιαφέρον για την ουσιαστική και εύκολη επαφή των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση και τους τοπικούς φορείς. Δύο από τις πιο σημαντικές πρακτικές που εφάρμοσε είναι τα: portal Administraciòn.es και η ηλεκτρονική εφαρμογή Certificaciòn Española (CERES) για τη δημιουργία και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών²⁰, οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τις συναλλαγές των χρηστών με το δημόσιο, αυξάνοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την σύμπραξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς. Στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, προσφέρεται μία πλήρης ηλεκτρονική πύλη, τόσο για τους συνταξιούχους όσο και για τους εν ενεργεία ασφαλισμένους, με αναζήτηση και συμπλήρωση ηλεκτρονικών εντύπων, για την τακτοποίηση θεμάτων που αφορούν τις ασφαλιστικές τους υποθέσεις, αλλά και την συνταξιοδότησή τους.

2.2.10 Η Η.Δ. στην Πορτογαλία

Στην χώρα της Πορτογαλίας, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη. Η ανεύρεση εργασίας πραγματοποιείται πλέον με την συμπλήρωση ηλεκτρονικών εντύπων και μέσω της ίδια πλατφόρμας, τα επιδόματα τέκνων λαμβάνονται με μία απλή υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης. Στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, δίνεται η δυνατότητα στους εργοδότες να δηλώνουν τις ημέρες εργασίας των απασχολούμενων τους, καθώς και την πληρωμή των αντίστοιχων εισφορών, μέσω μίας διαδικτυακής πύλης²¹.

²⁰ Πέτκου Χ., «Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) στην Ελλάδα και στην Ευρώπη», Θεσσαλονίκη, 2018, σελ. 50.

²¹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022)



2.2.11 Η Η.Δ. στη Δανία

Μία άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην οποία η ηλεκτρονική υπογραφή διατίθεται από τις αρχές της δεκαετία του 2000 και επιτρέπει στους πολίτες να πραγματοποιούν σχεδόν όλες τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, είναι η Δανία. Στην χώρα αυτή η πρόοδος στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι εντυπωσιακή, καθώς εδώ και δεκαετίες οι πληρωμές και οι εισπράξεις γίνονται ηλεκτρονικά και η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχει αντικαταστήσει την φυσική παρουσία των πολιτών για την επικοινωνία τους με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

2.2.12 Η Η.Δ. στη Φιλανδία

Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε μία χώρα τόσο μικρή, με μικρό δημόσιο τομέα, όπως είναι η Φιλανδία, ήταν σχεδόν αναπόφευκτη. Στην αλματώδη ανάπτυξή της, συνέβαλε η επιθυμία των τοπικών αρχών, που χωρίς ιδιαίτερη τεχνογνωσία και εμπειρία, κατάφεραν να προάγουν τις ηλεκτρονικές εφαρμογές για την επικοινωνία των πολιτών με τον δημόσιο τομέα, αρχικά σε τοπικό επίπεδο, ενώ σε κεντρικό επίπεδο ήταν ακόμη δύσκολο να εφαρμοστεί (δεκαετία του 1990). Η Φιλανδία είναι μία από τις χώρες στις οποίες η χρήση του διαδικτύου είναι πολύ ανεπτυγμένη και η χρήση των εφαρμογών της τεχνολογίας και των επικοινωνιών είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των πολιτών και των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα. Σε αυτό συντέλεσε η προηγμένη ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

2.2.13 Η Η.Δ. στην Εσθονία

Όλα όσα αναγκάστηκαν να καταφέρουν οι χώρες, τόσο σε Ευρωπαϊκό, όσο και σε Παγκόσμιο επίπεδο, στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά το έτος 2020, μετά το ξέσπασμα της πανδημίας της covid-2019, το μικρό αυτό ευρωπαϊκό κράτος της Εσθονίας (με πληθυσμό μικρότερο των 1,5 εκατ. Κατοίκων), τα είχε σχεδόν πετύχει στα τέλη της δεκαετίας του 1990. Το 1998 όλα τα σχολεία της Εσθονίας είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Το 2000 νομοθετήθηκε από την κυβέρνηση της Εσθονίας, η πρόσβαση στο διαδίκτυο ως ανθρώπινο δικαίωμα και η εξάπλωσή του έφτασε ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές της. Δόθηκε προτεραιότητα στην ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών της χώρας και η φράση «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (e-Government),



αποτελέσει την καθημερινότητα των πολιτών. Οι ψηφιακές τεχνολογίες και τα πληροφοριακά συστήματα, έδωσαν την δυνατότητα να καταπολεμηθεί η γραφειοκρατία και η συναλλαγή μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών – επιχειρήσεων έγινε ευκολότερη. Αξίζει να σημειωθεί πως το ίδιο έτος καταργήθηκε η χρήση χαρτιού στις συναντήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου. Οι Υπουργοί συνεδριάζουν έχοντας μπροστά τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, αφού προηγουμένως τους έχουν δοθεί ηλεκτρονικά τα θέματα συζήτησης και γίνεται η ηλεκτρονική καταγραφή των αποφάσεών τους (e-Cabinet).

Το 2002 η κυβέρνηση της Εσθονίας, εισήγαγε το πρωτοποριακό διακυβερνητικό ηλεκτρονικό πρόγραμμα, ενισχύοντας την συνεργασία και τις συναλλαγές ανάμεσα σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Εταιρείες τηλεπικοινωνιών και τράπεζες συμμετείχαν στην ενίσχυση της συγκεκριμένης πλατφόρμας, αυξάνοντας την «ψηφιακή ευαισθητοποίηση» των πολιτών, μιας και η χρήση δωρεάν Wi-Fi εξαπλώθηκε σχεδόν σε όλες τις κατοικημένες περιοχές.

Το 2007 καθιερώθηκε το e-voting, δίνοντας την ευκαιρία της διεξαγωγής των εκλογών διαδικτυακά. Έτσι οι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν στην ψηφοφορία, από όποιο σημείο και αν βρίσκονται, κάτι το οποίο αποδεικνύει την εμπιστοσύνη που έχουν οι Εσθονοί πολίτες στους κρατικούς φορείς, αφού δεν τους ανησυχεί η νοθεία των εκλογών.

Στη συνέχεια, μερικές από τις πιο καινοτόμες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο εσθονικό κράτος (e-Estonia), που αξίζει να αναφερθούν είναι οι παρακάτω²²:

- Ηλεκτρονική ταυτότητα: Πρόσβαση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, έχει κάθε πολίτης που διαθέτει την ηλεκτρονική μορφή ταυτοποίησης.
- Ηλεκτρονική φορολόγηση (e-Φορολογία): Ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων.
- Ηλεκτρονική κατοικία (e-Residency): Δίνεται η δυνατότητα στους αλλοδαπούς να εκδίδουν ηλεκτρονική ταυτότητα, προκειμένου να έχουν το

²² https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/library/documents/isa2-work-programme-2016-detailed-action-descriptions_en.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022)



δικαίωμα να λειτουργήσουν την επιχείρησή τους, χωρίς να βρίσκεται εκεί η φυσική τους κατοικία.

- Ηλεκτρονικό Ιατρικό Ιστορικό (e-Υγεία – e-Συνταγογράφηση): Ψηφιοποιημένα ιατρικά δεδομένα και ηλεκτρονική συνταγογράφηση φαρμάκων, χωρίς φυσική παρουσία σε ιατρείο.
- Το σύστημα X-Road: Προσφέρει ομαλή λειτουργία ιδιωτικών και δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την διασύνδεση κρατικών και ιδιωτικών βάσεων δεδομένων.
- Ηλεκτρονικό Σχολείο: Συνεργασία καθηγητών, γονέων και μαθητών, μέσω διαδικτυακής πλατφόρμας, για θέματα μαθημάτων και αξιολόγησης.
- Ηλεκτρονική Ίδρυση Εταιρείας: Η έναρξη μιας επιχείρησης ολοκληρώνεται μέσω διαδικτύου σε λιγότερο από 20 λεπτά, με τη χρήση ψηφιακών δεδομένων και ελέγχων.
- Η Ψηφιακή Υπογραφή
- m-Στάθμευση (ελεγχόμενη στάθμευση μέσω κινητού)
- Το id-Εισιτήριο στα μέσα μαζικής συγκοινωνίας
- Η e-Αστυνομία

Αδιαμφισβήτητα, η χώρα αυτή αποτελεί πρότυπο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ψηφιακή στρατηγική που ακολούθησε η Εσθονία, την έφερε στην κορυφή μεταξύ των χωρών που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τόσο σε Ευρωπαϊκό, όσο και σε Διεθνές επίπεδο. Είναι χαρακτηριστική η επιτυχία που σημειώνεται στην συγκεκριμένη χώρα, στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με δεδομένη την χρήση πρακτικών και την προσφορά υπηρεσιών τέτοιων, ώστε να εμπνέουν την εμπιστοσύνη όχι μόνο των πολιτών, αλλά και των επιχειρήσεων προς τους κρατικούς φορείς.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί το e-Estonia, ένα πρόγραμμα που θα μειώσει τα εμπόδια και θα δημιουργήσει την προοπτική για την συνεργασία μεταξύ πολιτών και δημόσιων υπηρεσιών, μέσω της χρήσης συγκεκριμένων ηλεκτρονικών εφαρμογών (applications). Σε αυτό βοηθάει και το γεγονός ότι ιδιωτικές επιχειρήσεις αναλαμβάνουν την υλοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, αλλά τον σχεδιασμό τον έχει προηγουμένως αναλάβει το εσθονικό κράτος. Ο Θ. Γεωργακόπουλος τον Μάρτιο του 2018 ανέφερε χαρακτηριστικά σε άρθρο του: «Κατά το σχεδιασμό τους, η



Κυβέρνηση λαμβάνει υπόψη της τις παρακάτω τρεις βασικές αρχές που διέπουν και την γενικότερη στρατηγική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της χώρας:

- 1. Αρχή «μόνον άπαξ» για οποιαδήποτε πληροφορία ζητείται από την Κυβέρνηση.*
- 2. Αρχή «κατά της παλαιότητας».*
- 3. Αρχή του «εξ ορισμού ψηφιακού χαρακτήρα»²³.*

Είναι φανερό λοιπόν ότι σχεδόν όλες οι υπηρεσίες του εσθονικού κράτους διατίθενται ψηφιακά στους πολίτες του, κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη της γραφειοκρατίας και την εξοικονόμηση σημαντικών πόρων και εργατικού δυναμικού. Η δυνατότητα της διεκπεραίωσης των συναλλαγών οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, χωρίς τη φυσική παρουσία καθιστά πιο αποδοτική και ανταγωνιστική την κρατική λειτουργία. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτό το μικρό ευρωπαϊκό κράτος, τόσο για τους πολίτες όσο και τους κρατικούς φορείς είναι ο ελάχιστος χρόνος εξυπηρέτησης και οι λιγότερες εργατοώρες αντίστοιχα. Η αύξηση της διαφάνειας και η μείωση της διαφθοράς, μας οδηγούν στο συμπέρασμα, ότι καλό θα ήταν να ακολουθήσει και η Ελλάδα το εσθονικό παράδειγμα, γι' αυτό και στο αμέσως επόμενο κεφάλαιο θα εστιάσουμε στην ελληνική πραγματικότητα.

2.3 Ελλάδα

Από τη δεκαετία του '90 και έπειτα υπήρξαν πολλές συστηματοποιημένες προσπάθειες αναδιοργάνωσης της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την αντιμετώπιση των χρόνιων παθογενειών της. Είναι η εποχή που η παγκοσμιοποίηση και οι εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής και των τεχνολογιών του διαδικτύου επαναπροσδιορίζει την μορφή των μεταρρυθμίσεων στην Δημόσια Διοίκηση, καθώς η εμφάνιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών έπαιξαν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της διοικητικής οργάνωσης και λειτουργίας, όπως σε όλα τα κράτη παγκοσμίως, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» (1994-1999) που εντάχθηκε στο Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Κ.Π.Σ.) αποτέλεσε την πρώτη συστηματική προσπάθεια αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή συστημάτων

²³ https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022).



Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Η διαδικασία διαχείρισης και υλοποίησης των έργων την περίοδο εκείνη, προσέφερε εμπειρία και γνώση στους διοικούντες για μελλοντικές μεταρρυθμιστικές παραβάσεις στον τομέα του δημοσίου²⁴.

Κυριότεροι στόχοι του προγράμματος ήταν ο εξορθολογισμός των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, η διοικητική αποκέντρωση, η αναβάθμιση του γνωστικού επιπέδου του ανθρώπινου δυναμικού και κυρίως η εισαγωγή ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στην λειτουργία των διοικητικών μονάδων.

Η προσπάθεια αυτή δεν είχε τα αναμενόμενα αποτελέσματα, καθώς το πρόγραμμα λειτούργησε σε εποχή που οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις στους τομείς του δημοσίου δεν ήταν σε πρώτη θέση επί των θεμάτων της πολιτικής ηγεσίας. Επιπλέον δεν είχε σχεδιαστεί ως μέρος μιας μακροχρόνιας και ολοκληρωμένης μεταρρυθμιστικής παρέμβασης στους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης. Το αντίθετο μάλλον. Η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων έγινε τμηματικά, χωρίς να έχει προηγηθεί η διοικητική και λειτουργική αναδιοργάνωση των δομών και των υπηρεσιών του δημοσίου²⁵.

Επόμενο επιχειρησιακό πρόγραμμα με στόχο την εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, ήταν το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» (2000-2008), το οποίο εντάχθηκε στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Κ.Π.Σ.) και το οποίο θεσπίστηκε με Νόμο²⁶ γεγονός που αποδεικνύει, πως οι διοικητικοί φορείς επικεντρώθηκαν σ' ένα πιο συντονισμένο εγχείρημα διοικητικού εκσυγχρονισμού. Προτεραιότητες του προγράμματος ήταν η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η υιοθέτηση νέων συστημάτων οργάνωσης, η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η βελτίωση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, η διαφάνεια και ο έλεγχος των παρεχόμενων υπηρεσιών και των διοικητικών διαδικασιών.

²⁴ «Εκσυγχρονισμός Δημόσιας Διοίκησης» 2008 : Υλοποίηση Προγραμμάτων Επιμόρφωσης Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης – Υπόεργο 3 -Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων

²⁵ Προγραμματική περίοδος 2007 -2013 – Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση», σελ. 76-77

²⁶ Ν.2880/2001 και όπως διαμορφώθηκε με τις διατάξεις τον Ν. 3345/2005



Κατά τη διάρκεια του επιχειρησιακού προγράμματος «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» (Κ.τ.Π.) (2000-2006), που χρηματοδοτήθηκε από το Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Κ.Π.Σ.) έγιναν προσπάθειες αντιμετώπισης των προβλημάτων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με αποτύπωση των αναγκών των φορέων του δημοσίου σε υποδομές πληροφοριακών συστημάτων και το ποσοστό κάλυψης από τους διαθέσιμους πόρους του κράτους. Το αδύνατο σημείο του προγράμματος που προέκυψε ήταν η μη έγκαιρη εκτίμηση κάλυψης των αναγκών σε υποδομές, πόρους, και τεχνολογικά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό, με αποτέλεσμα να διαφέρει ο βαθμός κάλυψης των απαιτήσεων σε υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μεταξύ των φορέων και υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

Επιγραμματικά αναφέρονται μερικοί τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, που εκσυγχρονίστηκαν μέσω των τεχνολογιών της πληροφορικής στα πλαίσια του εν λόγω προγράμματος, υιοθετώντας στις υπηρεσίες τους, εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο φορέας του τέως ΙΚΑ (νυν e-ΕΦΚΑ), μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας δίνει την δυνατότητα στους πολίτες να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά σε ζητήματα ασφάλισης (<http://www.ika.gr/>) (<https://www.efka.gov.gr/>).

Στην συνέχεια, τέθηκε σε εφαρμογή το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013», το οποίο επικεντρώθηκε στην δημιουργία μιας πολιτοκεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης Διακυβέρνησης²⁷, με στόχο την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των φορέων του δημοσίου τομέα, ενώ ενισχύεται η λογοδοσία και ο έλεγχος μέσω της επέκτασης της κοινωνικής διαβούλευσης και της κοινωνικής συμμετοχής. Η στρατηγική του προγράμματος αφορά σε εθνικό επίπεδο, καθώς παρεμβαίνει σε όλες τις περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, τους ΟΤΑ α΄ και β΄ και τα Ν.Π.Δ.Δ.. Επίσης στο πρόγραμμα αυτό, λαμβάνουν μέρος και άλλοι δημόσιοι φορείς, Μ.Κ.Ο. και ιδρύματα και λοιποί δημόσιοι φορείς.

²⁷ Προγραμματική περίοδος 2007 - 2013 – Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση», σελ. 84-85



Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ» που τέθηκε σε εφαρμογή το 2007 και αφορούσε την περίοδο 2007-2013, υποστηρίχτηκε χρηματοδοτικά από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013 και σκοπό είχε να εφαρμοστεί στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε δυο άξονες προτεραιότητας. Ο πρώτος άξονας αφορούσε την βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και ο δεύτερος άξονας σχετιζόταν με τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του πολίτη. Οι στόχοι του προγράμματος επικεντρώνονταν στην ωφέλεια του πολίτη και την βελτίωση όλων των πτυχών της δραστηριότητάς του με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Επιπλέον το πρόγραμμα αυτό στόχευε, στην ανάπτυξη νέων ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς του πολίτες και την ισότιμη συμμετοχή τους στην Ψηφιακή Ελλάδα.

Το ΕΣΠΑ (Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης) 2014-2020, το οποίο αποτέλεσε το βασικό στρατηγικό σχέδιο για την ανάπτυξη της χώρας με τη συνδρομή σημαντικών πόρων που προέρχονταν από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία (ΕΔΕΤ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης, επιδίωξε μέσα από την υλοποίηση των επιχειρησιακών προγραμμάτων, την αντιμετώπιση οικονομικών και κοινωνικών αδυναμιών που δημιουργήθηκαν, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης. Επίσης, ένας από τους κύριους στόχους του ήταν να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη, αλλά και στην κοινωνική και παραγωγική αναβάθμιση της χώρας. Το ΕΣΠΑ αποτέλεσε έναν σημαντικό παράγοντα στην επίτευξη των εθνικών στόχων της Στρατηγικής «Ευρώπη 2020», που ήταν η προώθηση μιας ανάπτυξης που βασίζεται σε επιτυχείς επενδύσεις, γύρω από την καινοτομία και την έρευνα και επιπλέον στηρίζεται στην ενίσχυση της εκπαίδευσης, στη διαμόρφωση νέων θέσεων εργασίας, στη καταπολέμηση της φτώχειας, καθώς και στην προστασία του περιβάλλοντος. Ο αναπτυξιακός σχεδιασμός της περιόδου 2014-2020, στηρίχτηκε σε ολοκληρωμένες επενδύσεις, που αποσκοπούσαν στην εφαρμογή στρατηγικών ανάπτυξης για την αντιμετώπιση εντοπισμένων προβλημάτων μιας περιοχής. Το ΕΣΠΑ 2014-2020 περιλάμβανε 20 προγράμματα εκ των οποίων τα 7 είναι Τομεακά και τα 13 Περιφερειακά²⁸.

²⁸ <https://www.espa.gr/el/Pages/staticESPA2014-2020.aspx>



Η «ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ»²⁹ ήταν ένα τομεακό επιχειρηματικό πρόγραμμα στο οποίο ενσωματώνονταν δράσεις που αφορούσαν μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις στον δημόσιο τομέα μέσω της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών. Το πρόγραμμα συμπεριέλαβε πολλούς τομείς της Δημόσιας Διοίκησης και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ). Αποτελέσει μια συντονισμένη προσπάθεια τεχνολογικού εκσυγχρονισμού του δημοσίου τομέα μέσω της ψηφιοποίησης πολλών δραστηριοτήτων, με στόχο την παροχή βελτιστοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εδραιώνοντας την εμπιστοσύνη τους απέναντι στο κράτος.

Ανάμεσα στους στόχους που τέθηκαν, ήταν η ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, η εισαγωγή νέων τεχνολογικών συστημάτων, η προώθηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε οι διοικητικές διαδικασίες να πραγματοποιούνται με τον πλέον αποδοτικότερο, ταχύτερο και παραγωγικότερο τρόπο από εξειδικευμένο και τεχνολογικά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Ειδικότερα στις δράσεις του προγράμματος εντάχθηκαν οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι οποίες προέβλεπαν την δημιουργία ή αναβάθμιση συστημάτων Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), επιδιώκοντας την βελτίωση της οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπλέον, στις δράσεις εντάχθηκε η εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών. Παράλληλα σε άλλη δράση του προγράμματος συμπεριλήφθηκε η προώθηση προγραμμάτων επιμόρφωσης και κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων και στελεχών.

Άλλος στόχος, ήταν η δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος διαχείρισης και διακίνησης δημόσιων δεδομένων, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο αξιόπιστων, ώστε να είναι εφικτή η εξυπηρέτηση των πολιτών χωρίς την φυσική παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης η επίτευξη της διαλειτουργικότητας των λειτουργικών συστημάτων, καθώς και η διαδικασία συλλογής δεδομένων από

²⁹ <https://www.espa.gr/el/Pages/staticOPMetarythmisiDimosiouTomea.aspx>



διαφορετικούς φορείς και η ενοποίησή τους, είχε σαν σκοπό την προώθηση της δυνατότητας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών και τη διεκπεραίωση διαδικασιών από ένα σημείο.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα προώθησε τους ακόλουθους δυο ειδικούς στόχους. Πρώτος ειδικός στόχος ήταν η *«Αύξηση των φορέων και συστημάτων του δημοσίου τομέα όπου εντείνεται η χρήση αποτελεσματικών μεθόδων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»³⁰*.

Στο αναφερόμενο στόχο συμπεριλήφθηκαν δράσεις που σχετίζονταν: α) με τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη συστημάτων και εφαρμογών οργάνωσης του δημοσίου τομέα και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντός της διοίκησης και β) με τον σχεδιασμό της διαχείρισης, της διάθεσης και της διαλειτουργικότητας δεδομένων και συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών.

Δεύτερος ειδικός στόχος, ήταν η *«Αύξηση των υπηρεσιών και συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχονται προς τους πολίτες»³¹*.

Προτεραιότητα του δεύτερου ειδικού στόχου, ήταν η παροχή ψηφιοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, επιδιώκοντας την μείωση της φυσικής παρουσίας στις δημόσιες υπηρεσίες ώστε να είναι εφικτή η αποδέσμευση ανθρώπινου δυναμικού, διοχετεύοντάς το σε πιο παραγωγικές διαδικασίες.

Δράσεις που συμπεριλήφθηκαν μεταξύ άλλων στον ανωτέρω στόχο, ήταν η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων παροχής πλήρως ψηφιοποιημένων υπηρεσιών προς τους πολίτες, η δράση αυθεντικοποίησης πολιτών, η ενιαία εξυπηρέτηση πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες και τέλος η ανάπτυξη εφαρμογών βελτίωσης της λειτουργίας φορέων όπως της υγείας, της δικαιοσύνης, της κοινωνικής ασφάλισης, της φορολογικής – διαχείρισης καθώς της εφαρμογής της μεταρρύθμισης «Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Συμπερασματικά, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση για να αντιμετωπίσει παγιωμένα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα, είτε λόγω μη εφαρμογής

³⁰ https://www.espa.gr/elibrary/Summary_OP_Metarruthmish_Dimosiou_Tomea.pdf, σελ. 58-59

³¹ https://www.espa.gr/elibrary/Summary_OP_Metarruthmish_Dimosiou_Tomea.pdf, σελ. 59-61



κατάλληλων συστημάτων διοίκησης, είτε εξαιτίας των παθογενειών παλαιότερων διοικητικών πρακτικών, υλοποίησε τις τελευταίες δεκαετίες διάφορα αναπτυξιακά προγράμματα με την υποστήριξη και τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλων οικονομικών φορέων. Τα επιχειρησιακά προγράμματα που κατά καιρούς εφαρμόστηκαν και τα έργα που υλοποιήθηκαν, οδήγησαν στον σταδιακό εκσυγχρονισμό και στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων της.

Η εισαγωγή σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, ενίσχυσαν την προσπάθεια να γίνουν βήματα προόδου στον τομέα των συναλλαγών με το κράτος. Μέσα από δράσεις των υλοποιημένων προγραμμάτων δημιουργήθηκαν δικτυακοί τόποι δημοσίων φορέων με σκοπό την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών, την πρόσβαση στις κρατικές διαδικασίες και την ταχύτερη ανταπόκριση της Δημόσιας Διοίκησης στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων, με τελικό σκοπό την κοινωνική ευημερία.

2.3.1 Τεχνολογικές Εξελίξεις στην Εξυπηρέτηση του Πολίτη

Η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών στις δραστηριότητες της Δημόσιας Διοίκησης, μέσα από την υλοποίηση επιχειρησιακών προγραμμάτων, αποδεικνύει ότι οι κυβερνήσεις προσανατολίζονται τα τελευταία χρόνια, αφενός στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης με πιο συστηματικές μεθόδους και αφετέρου επενδύουν στα σύγχρονα τεχνολογικά επιτεύγματα και στην συνεισφορά τους στον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Δεδομένου ότι οι αλματώδεις τεχνολογικές εξελίξεις κερδίζουν ολοένα και περισσότερο έδαφος σε όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας, εξοικονομώντας χρόνο και πόρους και διευκολύνοντας την καθημερινή διαβίωση, καθίσταται αυτονόητη η ανάγκη επέκτασης των θετικών επιδράσεων της τεχνολογίας και στις σχέσεις του κράτους με τους πολίτες.

Με γνώμονα την αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι κυβερνήσεις χάραξαν πολιτοκεντρικές πολιτικές για την αναδόμηση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να φθάσουν τα επίπεδα οικονομικής και κοινωνικής εξέλιξης των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών με στόχο την κοινωνική ευημερία.



Παράλληλα η ελληνική κοινωνία αντιλαμβάνεται όλο και περισσότερο τα οφέλη που μπορεί να προσφέρουν τα τεχνολογικά επιτεύγματα και πώς αυτά μπορούν να επεκταθούν και στη Δημόσια Διοίκηση. Για τον λόγο αυτό όλο και περισσότερο πολίτες και επιχειρήσεις προσαρμόζονται στην ιδέα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στον τομέα των συναλλαγών με τις υπηρεσίες του δημοσίου. Άλλωστε τα επίπεδα εξυπηρέτησης στον ιδιωτικό τομέα έχουν αναπτυχθεί τόσο, ώστε γίνεται σχεδόν επιτακτική η ανάγκη εξισορρόπησης των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, καθώς οι πολίτες απαιτούν πλέον υψηλά επίπεδα υπηρεσιών και από τη Δημόσια Διοίκηση³².

2.3.2 Χαμηλή Κατάταξη της Ελλάδας σε Η.Δ. & Τ.Π.Ε.

Παρότι πλήθος έργων και δράσεων λίγο ή πολύ υλοποιήθηκαν για τον εκσυγχρονισμό και την προσπάθεια αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, εντούτοις ο ελληνικός δημόσιος τομέας απέχει ακόμα αρκετά από τους στόχους του, ώστε να συμβαδίζει με τον ρυθμό ανάπτυξης και τον εκσυγχρονισμό των διοικήσεων των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών.

Ο κύριος λόγος είναι ότι η ανάγκη ψηφιακού μετασχηματισμού εντοπίστηκε στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια κατά τα οποία επιτελούνται ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, τις οποίες αδυνατεί να παρακολουθήσει και να φθάσει τα επίπεδα αναπτυγμένων ψηφιακά χωρών. Άλλωστε τα αναπτυγμένα ψηφιακά κράτη είχαν ξεκινήσει σταδιακά να εφαρμόζουν στρατηγικές ψηφιακού μετασχηματισμού πολύ νωρίτερα, όταν η τεχνολογία ήταν σε πρώιμο στάδιο και έτσι υπήρχε χρόνος προσαρμογής, επαναπροσδιορισμού και εξέλιξης³³.

2.3.3 Μέτρα Αντιμετώπισης - Ψηφιοποίηση Δημοσίου Τομέα & Εφαρμογές

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, με την κρίση της πανδημίας της νόσου covid-19, έδωσε μία απίστευτη ώθηση στην ανάπτυξη τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών,

³²https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Dioikese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges, 2008 Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης

³³ «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025», Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δεκέμβριος 2020, Υφιστάμενη Ψηφιακή Ωριμότητα, σελ. 12



χωρίς φυσική παρουσία και προσωπική επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ένα σημαντικό βήμα ήταν η επίσπευση της έγκρισης χρηματοδότησης του προγράμματος για την «Ψηφιακή Ευρώπη» (2021-2027)³⁴, παρακάμπτοντας έτσι και οποιαδήποτε νομικά κολλήματα που είχαν προκαλέσει δυσκαμψία στην εφαρμογή των νέων τεχνολογιών για την ψηφιοποίηση. Παράδειγμα αποτελεί το νομοθετικό πλαίσιο Ασφάλειας Ψηφιακών Συστημάτων το οποίο εγκρίθηκε άμεσα λόγω των παραπάνω συνθηκών. Σημαντικά στοιχεία αυτής της ψηφιακής προόδου ήταν και η αύξηση των επενδύσεων σε υποδομές καθώς και η ενίσχυση της καινοτομίας.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, δύναται να λαμβάνει μέτρα σχετικά με την ψηφιακή μετάβαση στο πλαίσιο ευρέως φάσματος τομεακών και οριζόντιων πολιτικών και βάσει μιας σειράς διατάξεων της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ).³⁵

Σύμφωνα με το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020 «έχουν εγκριθεί ή βρίσκονται σε εξέλιξη διάφορες πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών»³⁶. Σε αυτό το πλαίσιο, στην περίοδο της πανδημίας δόθηκε έμφαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία ενίσχυσε την διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, την ενημέρωση – εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες τεχνολογίες, καθώς και την δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων των υπηρεσιών.

Παρότι η Ελλάδα δεν ακολουθούσε τους γρήγορους ρυθμούς της υπόλοιπης Ευρώπης στον τομέα αυτό, κατάφερε στην περίοδο της πανδημίας, σε μικρό χρονικό διάστημα, να χαράξει μία νέα πορεία και να πετύχει μία ψηφιακή επανάσταση. Να επισημάνουμε σε αυτό το σημείο ότι στο παρελθόν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είχε θέσει ως προτεραιότητα την δημιουργία ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Η ψηφιακή ενιαία αγορά είναι εκείνη η αγορά, μέσα από την οποία διασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των

³⁴ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: «*Briefing. Πολιτικές της ΕΕ – Μέριμνα για τους πολίτες*», Ευρωπαϊκή Ένωση 2019

³⁵ Βλέπε ανακοίνωση της Επιτροπής: «*Ψηφιοποίηση της ευρωπαϊκής βιομηχανίας – Τα πλήρη οφέλη από την ψηφιακή ενιαία αγορά*», 2016

³⁶ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: «*Briefing. Πολιτικές της ΕΕ – Μέριμνα για τους πολίτες*», Ευρωπαϊκή Ένωση 2019



αγαθών, των προσώπων, των υπηρεσιών και των κεφαλαίων. Σε αυτή την αγορά «άτομα και επιχειρήσεις μπορούν, ανεξάρτητα της εθνικότητάς τους ή του τόπου κατοικίας τους, να έχουν αδιάλειπτη πρόσβαση και να ασκούν διαδικτυακές δραστηριότητες σε συνθήκες θεμιτού ανταγωνισμού και με υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»³⁷.

Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες είναι τα εξής:

- Άρση κοινωνικού αποκλεισμού: Εύκολη πρόσβαση για όλες τις ευπαθείς ομάδες, άτομα με αναπηρία, άτομα με χαμηλό εισόδημα.
- Άρση γεωγραφικού αποκλεισμού: Γρήγορη πρόσβαση για τους κατοίκους των απομακρυσμένων περιοχών. Κάτοικοι, ιδιαίτερα ηλικιωμένοι, της νησιωτικής και της ορεινής ηπειρωτικής Ελλάδας (των νησιών και των ορεινών περιοχών), για τους οποίους δεν είναι εύκολη η πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Για παράδειγμα με την άυλη συνταγογράφηση, διευκολύνθηκαν ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας.
- Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής καθημερινά.
- Βιοτικό Επίπεδο: Οι πολίτες πλέον έχουν πρόσβαση εύκολα και γρήγορα σε υπηρεσίες, που υπό άλλες συνθήκες θα ήταν δύσκολο να χρησιμοποιήσουν.
- Ψηφιακό Σχολείο: Ευνοήθηκαν οι μαθητές απομακρυσμένων περιοχών που λόγω καιρικών συνθηκών, υπό άλλες συνθήκες δεν θα μπορούσαν να παρακολουθήσουν το μάθημα τους. Σίγουρα η προσωπική επαφή με μαθητές και δασκάλους, δεν αντικαθίσταται με τα ψηφιακά μέσα και δεν πρέπει να παρατείνεται για τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα, όπως έγινε κατά την περίοδο της πανδημίας, αλλά θα μπορούσε να αποτελέσει θετικό παράγοντα σε περιπτώσεις που είναι αδύνατη ή έστω δύσκολη η εκπαίδευση μαθητών.

Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τους δημοσίους υπαλλήλους και γενικότερα για την λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών είναι τα εξής:

- Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών: Αναβάθμιση της ποιότητας και του φάσματος των υπηρεσιών, βελτιώνοντας την εικόνα του κράτους στους πολίτες.

³⁷ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής: «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021», 2016



- Βελτίωση οικονομικών μεγεθών του κράτους: Μειώνεται το κόστος υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες.
- Επιχειρησιακή δυναμικότητα του κράτους: Ενισχύεται καθώς αναπτύσσονται κρατικοί τομείς, οι οποίοι στο παρελθόν ήταν σε αδράνεια.
- Ανθρώπινο δυναμικό: Ανάπτυξη - αποτελεσματική διαχείριση των δημοσίων υπαλλήλων. Με παράλληλη
- Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων.
- Μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο στον πάροχο όσο και στους χρήστες, καθώς και του χρόνου που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία και κατ' επέκταση μετακίνηση στις συναλλαγές, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της επικοινωνίας των πολιτών με τους δημοσίους υπαλλήλους, κάτι το οποίο αυξάνει τον παραγωγικό χρόνο εργασίας των τελευταίων.
- Μείωση στη ρύπανση του περιβάλλοντος, καθώς υπάρχει χρήση έντυπου υλικού στο ελάχιστο (αιτήσεις, διακίνηση εγγράφων, ηλεκτρονική αλληλογραφία κλπ).
- Ρυθμιστικό και νομικό πλαίσιο: Καθιερώθηκε ένα πιο απλό πλαίσιο σχετικά με τις ψηφιακές εφαρμογές, το οποίο βελτιώνει την ψηφιακή αγορά γενικότερα.
- Κωδικοποίηση της νομοθεσίας, ειδικά μετά την εμφάνιση της πανδημίας, καθώς υπήρξε έντονη έκδοση Πράξεων Νομοθετικού Περιεχομένου, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι επείγουσες καταστάσεις.

Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τομέα της Οικονομίας είναι τα εξής:

- Αύξηση των επενδύσεων, παραγωγικότητας και θέσεων εργασίας: Η ψηφιοποίηση θα έχει πολύ μεγάλο αντίκτυπο στην οικονομία καθώς θα δημιουργηθούν οι αντίστοιχες επενδύσεις με μία ανάλογη αύξηση των θέσεων εργασίας. Θα υπάρξει και καλύτερη αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις στον τομέα αυτό.
- Αύξηση ασφάλειας ψηφιακών συστημάτων: Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο της ψηφιακής εποχής είναι και η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών. Η οποία με τη σειρά της επιφέρει την ανάπτυξη των τεχνολογιών και τεχνογνωσιών στον τομέα αυτό με μία



- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις ψηφιακές διαδικασίες.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, θα γίνει μία εκτενής αναφορά στην ιστορία και την εφαρμογή της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

3. Δημόσια Διοίκηση και Η.Δ. στην Ελλάδα: Ιστορική Αναδρομή

Από την δεκαετία του '50 και έπειτα έχουν γίνει σημαντικές μελέτες για την λειτουργία του διοικητικού συστήματος της χώρας μας και πολλοί μελετητές έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι *«οι κύριοι προβληματισμοί στην λειτουργία της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης θεωρούνται εδώ και πολλά χρόνια η γραφειοκρατία, η αδυναμία συντονισμού των διοικητικών υπηρεσιών κάθετα και οριζόντια, η ελλιπής στοχοθεσία, ο αργός ρυθμός υιοθέτησης καλών πρακτικών διοίκησης, οι δυσχέρειες στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και κυρίως οι αδυναμίες παρακολούθησης και αξιοποίησης των συνεχώς εξελισσόμενων τεχνολογιών και η ένταξή τους στους τομείς του δημοσίου τομέα»*³⁸.

Το γεγονός ότι στο παρελθόν και σε αντίθεση με άλλες αναπτυσσόμενες τότε χώρες, δεν εκτιμήθηκε το πόσο επιτακτική ήταν η ανάγκη αναδιοργάνωσης της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να προβούν εγκαίρως στην λήψη των κατάλληλων μέτρων αντιμετώπισης των ανωτέρω προβλημάτων, είχε σαν αποτέλεσμα *«να περάσει ανεκμετάλλετος, πολύτιμος χρόνος, καθιερώνοντας τα προβλήματα αυτά και μεταφέροντάς τα μέχρι και σήμερα, ως αδυναμίες του ελληνικού διοικητικού συστήματος»*³⁹.

Με το πέρασμα των ετών ξεκίνησαν να γίνονται κάποιες προσπάθειες αντιμετώπισης των δυσχερειών της Δημόσιας Διοίκησης, αρχικά μεμονωμένες και ασυντόνιστες, οι οποίες αποδείχθηκαν ότι έδιναν προσωρινές και κατά περίπτωση λύσεις στα εν λόγω ζητήματα, χωρίς να μελετώνται οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες. Στις δεκαετίες μεταξύ '60 - '80 η ιδέα της διοικητικής μεταρρύθμισης έγινε πιο ώριμη και πραγματοποιήθηκαν περαιτέρω βήματα με σκοπό την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Τα προγράμματα ανάπτυξης που

³⁸ «Εθνική Στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019» Ιούλιος 2017 - Υπ. Διοικ. Ανασυγκρότησης, σελ. 10

³⁹ Γρ.Λ. Παγκάκης 2002 «Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση» Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα, σελ. 149



σχεδιάστηκαν την περίοδο αυτή επικεντρώθηκαν στην κατανομή των αρμοδιοτήτων και την ενίσχυση της αποκέντρωσης των δημόσιων υπηρεσιών, στην απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην ποιοτική βελτίωση και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού. Ενώ στο σημείο αυτό άρχισε να γίνεται αναφορά στις σχέσεις μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων και κοινού.⁴⁰ Παρά την θέληση των διοικούντων να επιτύχουν τους στόχους που τους ανατέθηκαν, εντούτοις τα προγράμματα ανάπτυξης που ορίζονταν κάθε φορά, δεν εφαρμόστηκαν πλήρως, εξαιτίας της έλλειψης στρατηγικού σχεδιασμού των διαδικασιών και διαθέσιμων πόρων.

Η ένταξη της Ελλάδας στην ΕΟΚ (1979-1981) έγινε το σημείο αναφοράς της εισαγωγής της χώρας σε μια οικονομική κοινότητα μέσα στην οποία θα δρούσε υπό την υποχρέωση εφαρμογής μιας κοινής οικονομικής πολιτικής. Η ελληνική διοίκηση, ως μέλος της ευρωπαϊκής κοινότητας, για την επίτευξη αυτού του στόχου ήρθε αντιμέτωπη με πολλές προκλήσεις, που έπρεπε να ξεπεραστούν μέσα από απαιτητικές και δύσκολες διαδικασίες και με την απαραίτητη συμμετοχή της Δημόσιας Διοίκησης και των λειτουργιών της. Προκειμένου να επιτευχθεί η οικονομική και διοικητική συνοχή, έπρεπε να συγκλίνουν με τις αντίστοιχες λειτουργίες και διοικητικές διαδικασίες των λοιπών ευρωπαϊκών χωρών⁴¹.

Η προσπάθεια σύγκλισης της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στα ευρωπαϊκά πρότυπα αντιμετώπισε πολλά εμπόδια, καθώς φάνηκε αδύναμη να ανταποκριθεί ιδιαίτερα στις απαιτήσεις υλοποίησης των ευρωπαϊκών πολιτικών και των επιμέρους προγραμμάτων και δράσεων. Τα ευρωπαϊκά προγράμματα και οι δράσεις λειτουργούσαν κάτω από συγκεκριμένες προδιαγραφές και προϋποθέσεις συμμετοχής και υλοποίησης, τις οποίες η ελληνική διοίκηση αδυνατούσε να ικανοποιήσει.

Οι διοικητικές ανεπάρκειες, εξαιτίας παλαιότερων παθογενειών της Δημόσιας Διοίκησης από την μία, και η αδυναμία διαχείρισης και απορρόφησης των πόρων που διατίθεντο από τα χρηματοδοτικά προγράμματα της ευρωπαϊκής ένωσης⁴² από την

⁴⁰ Γρ.Λ. Παγκάκης 2002 «Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση» Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα ,σελ. 151-155

⁴¹ «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης» Κωνσταντινίδου Α. 2020 Ε.Α.Δ.Δ.. σελ. 94-95

⁴² (Τα χρηματοδοτικά προγράμματα της Ε.Ε. εντάσσονταν στα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης (ΚΠΣ I, II & III) των περιόδων 1989-2006 και στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013) «Ευρωπαϊκή



άλλη, σε συνδυασμό με τις υψηλές απαιτήσεις διαχειριστικής επάρκειας για την εφαρμογή προγραμμάτων, έδωσαν το έναυσμα εφαρμογής διοικητικών μεταρρυθμίσεων στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Το έτος 1985 συστάθηκε στην Ελλάδα μία υπηρεσία, η οποία είχε κύριο στόχο να εφαρμόσει στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση την πολιτική της κυβέρνησης για την εφαρμογή της τεχνολογίας και της πληροφορικής στην καθημερινότητά της. Η υπηρεσία αυτή ήταν η ΥΑΠ (Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής) και μέσα στην πάροδο των ετών και την αλλαγή πολλών εποπτευόμενων Υπουργείων, κατάφερε να κατευθύνει και να καθορίζει τις απαραίτητες ενέργειες για τον συντονισμό όλων των δημόσιων φορέων μέσω ενός ή περισσότερων ενιαίων δικτύων.

Δέκα χρόνια περίπου αργότερα, το έτος 1998, αρχίζει μία πιο εκτεταμένη επαφή της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσω του προγράμματος «Ποιότητα για τον Πολίτη» του τότε Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Α.Α.). Σκοπός του προγράμματος αυτού, υπήρξε η δημιουργία των υποδομών, οι οποίες θα επιτρέψουν την επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, η ικανοποίηση των χρηστών, οι οποίοι μέσα σε ένα κλίμα εμπιστοσύνης θα διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους, με την σύμπραξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της Δημόσιας Διοίκησης και των ιδίων.

Το επόμενο έτος, το 1999, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, καθιερώθηκε το επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την «Κοινωνία της Πληροφορίας», με το οποίο χρηματοδοτήθηκαν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών και επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα, καθώς και οι ηλεκτρονικές υποδομές για την Παιδεία και την Υγεία.

Ένα χρόνο αργότερα, το 2000, στο πλαίσιο της υλοποίησης των μεταρρυθμίσεων του δημοσίου τομέα, μέσω της χρήσης εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (δίκτυο εθνικής δημόσιας διοίκησης). Το συγκεκριμένο πρόγραμμα, ήταν ένα ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο,



που συνδυάζει σύγχρονες υποδομές πληροφόρησης και τηλεπικοινωνιών, με σκοπό τον συντονισμό και την εσωτερική επικοινωνία των δημόσιων υπηρεσιών μεταξύ τους, για μια περισσότερο αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση.

Από την αρχή της οικονομικής κρίσης στην χώρα μας, και ιδιαίτερα από το 2010 και έπειτα, έγιναν πολύ σημαντικές προσπάθειες στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της ψηφιοποίησης. Η Ελλάδα κατευθύνθηκε στο πλαίσιο των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών, για μια ψηφιοποιημένη εποχή, με την δημιουργία ψηφιακού μητρώου για όλους τους εργαζομένους που απασχολούνται στο δημόσιο και τα νομικά πρόσωπα που υπάγονται σε αυτό, αλλά και με ψηφιοποίηση όλο και περισσότερων κρατικών υπηρεσιών, όπως:

- Το πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», που σκοπό είχε την παροχή της διαφάνειας όλων των ενεργειών των δημόσιων υπηρεσιών.
- Η διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ», που προσφέρει πρόσβαση σε ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο σε πολίτες, όσο και σε επιχειρήσεις.
- Η διαδικτυακή πύλη του Υπουργείου Οικονομικών «ΤΑΧΙΣΝΕΤ», για διεκπεραίωση των οικονομικών υποχρεώσεων των πολιτών προς το κράτος. Κατέστη υποχρεωτική η ηλεκτρονική συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης, καθώς και άλλων υπηρεσιών που απευθύνονται στο Υπουργείο Οικονομικών, όπως οι πληρωμές και η έκδοση φορολογικών βεβαιώσεων.
- Ο ΑΜΚΑ είναι ο Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης. Είναι ένας μοναδικός αριθμός, που χρησιμοποιείται πλέον για την ταυτοποίηση των συναλλασσόμενων, τόσο ψηφιακά όσο και με την φυσική τους παρουσία, σε υπηρεσίες υγείας, ασφάλισης, συνταξιοδότησης, συνταγογράφησης, προνοιακών παροχών, οικονομικών συναλλαγών και γενικά σχεδόν σε όλες τις καθημερινές επαφές των πολιτών με δημόσιους, αλλά και ιδιωτικούς (π.χ. τράπεζες) φορείς. Αποτελεί την διασύνδεση των ελεγκτικών μηχανισμών με τους προαναφερόμενους φορείς.
- Η διαδικτυακή πύλη του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, το ΙΚΑnet, το 2009 συνδέθηκε με το «Σύζευξις» και παρείχε κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες.
- Το Εθνικό Τυπογραφείο έχει ψηφιοποιήσει σχεδόν όλες τις υπηρεσίες τους. Ήδη από το 1997 αρχίζει η ηλεκτρονική έκδοση και κυκλοφορία των ΦΕΚ μέσω του διαδικτυακού τόπου www.et.gr



- Το 2016 κατέστη εφικτή με νόμο, η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων και η χρήση της ψηφιακής υπογραφής, με σκοπό την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς.
- Η δημιουργία του Myschool, όπου η μηχανογράφηση σε κάθε δομή εκπαίδευσης γίνεται με ενιαίο τρόπο.

Με το Ν. 3979/2011 σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, έγινε ένα σημαντικό βήμα για τον καθορισμό ενός πλαισίου για όλους τους φορείς του δημοσίου τομέα. Συγκεκριμένα θεσμοθετήθηκε:

1. Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, η «νομική και αποδεικτική ισχύς» των ηλεκτρονικών εγγράφων
2. Η ηλεκτρονική επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση, αλλά και μεταξύ αυτής και των νομικών ή φυσικών προσώπων
3. Το στήσιμο δύο φορέων, «το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα και η Ενιαία Αρχή Πληρωμής των Τηλεπικοινωνιακών Τελών του Δημοσίου»

Αυτός ο Νόμος έθεσε τις βάσεις μιας στρατηγικής στην Ελλάδα σχετικά με τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, βασισμένη στις ευρωπαϊκές αρχές των αγορών, όπως η ανταγωνιστικότητα, η παραγωγικότητα, η εξωστρέφεια, η ανάπτυξη και τέλος η απασχόληση. Τα σημαντικότερα σημεία της στρατηγικής αυτής είναι τα παρακάτω:

- Μέγιστη αύξηση των ψηφιακών υπηρεσιών προς όφελος των επιχειρήσεων αλλά και των πολιτών. Οι υπηρεσίες είναι εξ ολοκλήρου διαδικτυακές και παρέχουν στον πολίτη τη δυνατότητα ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας, χωρίς την φυσική του παρουσία.
- Η Δημόσια Διοίκηση αποκτά ένα ολοκληρωμένο ψηφιακό περιβάλλον, συμβάλλοντας στην καλύτερη επικοινωνία των φορέων του δημοσίου τομέα.
- Για πρώτη φορά δημιουργούνται οι συνθήκες μιας ψηφιακής ανάπτυξης με στόχο τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα.

Η προαναφερόμενη ανάπτυξη αυτής της στρατηγικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καταλήγει στις παρακάτω ενέργειες:

- Με στόχο την πληροφορία (Data Oriented Approach): Δημιουργία ψηφιακών εγγράφων η οποία αυξάνει τη δυνατότητα για καλύτερη διαχείριση, αλλά και επεξεργασία της πληροφορίας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι κατανοητή



και χρήσιμη για τους αποδέκτες (πολίτες, επιχειρήσεις και εργαζόμενοι του δημοσίου τομέα).

- Με στόχο την κοινή πλατφόρμα (Shared Platform): Η δημιουργία αυτής της πλατφόρμας ανάμεσα στις μονάδες της Δημόσιας Διοίκησης, συμβάλει σημαντικά στη μείωση των δαπανών. Επίσης αναπτύσσεται μέσω των διεθνών προτύπων, παρέχοντας μια αξιοπιστία στην παράδοση της πληροφορίας.
- Με στόχο τον τελικό αποδέκτη: Όπως προαναφέραμε, όλα αυτά γίνονται για την ικανοποίηση όλων των εμπλεκόμενων που είναι ο πολίτης, οι επιχειρήσεις αλλά και οι εργαζόμενοι του δημοσίου τομέα. Με αυτόν τον τρόπο αυξάνεται η αξιοπιστία στο κράτος και τις δημόσιες δομές, ένα μεγάλο πρόβλημα δεκαετιών στην Ελλάδα.
- Με στόχο την Ασφάλεια των Πληροφοριών: Η ανάπτυξη μιας ψηφιακής νέας εποχής δημιουργεί και πολλούς κινδύνους σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται. Οι επιθέσεις που διενεργούνται, έχουν ως στόχο, την παραβίαση της ασφάλειας της διακινούμενης πληροφορίας, η οποία έχει να κάνει με την ιδιωτικότητα και την διαχείρισή της. Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι χρειαζόμαστε παρεμβάσεις σε δύο επίπεδα. Πρώτον σε τεχνολογικό επίπεδο και δεύτερον σε νομοθετικό πλαίσιο. Όλα αυτά δίνουν στον τελικό αποδέκτη τα εργαλεία που χρειάζεται για να υπάρχει εγγύηση στην Ασφάλεια των Πληροφοριών σε όλο το κύκλο ζωής των Πληροφοριακών Συστημάτων (Δρογκάρης, 2013).

Έπειτα από την παραπάνω ανάλυση, ο σχετικός Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί τις συνθήκες αυτές, όπου μέσω της χρήσης της τεχνολογίας (ακολουθώντας και τις τάσεις της αγοράς), βελτιώνει τις κρατικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χωρίς να παραβλέπουμε και τους εργαζόμενους της Δημόσιας Διοίκησης, που ουκ ολίγες φορές στοχοποιούνται χωρίς λόγο και αιτία.

Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα από το 2016 και έπειτα, εμφανίζει μία αλματώδη ανάπτυξη στην ψηφιακή διακυβέρνηση, σύμφωνα με τις εκθέσεις του ΟΗΕ⁴³. Ωστόσο εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο

⁴³ UNITED NATIONS, Department of 35ⁿ Economic and Social Affairs, 2018.



και χρειάζεται περισσότερη προσπάθεια για ανάπτυξη ηλεκτρικών και ψηφιακών υπηρεσιών.

3.1. Ιστορική Αναδρομή των Ασφαλιστικών Ταμείων.

Στο κεφάλαιο αυτό, χρειάζεται να γίνει αναφορά στις συγχωνεύσεις των Ταμείων Κοινωνικής Ασφάλισης, με Νόμους του Κράτους, σε σύντομα χρονικά διαστήματα. Οι συγχωνεύσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν άτακτα, χωρίς ενοποίηση των πληροφοριακών τους συστημάτων, πολλές φορές χωρίς μετάπτωση των ήδη υπαρχόντων αρχείων τους στα νέα συστήματα. Με μετακινήσεις υπαλλήλων στα νέα τους αντικείμενα και καθήκοντα, χωρίς να έχει προηγηθεί μία στοιχειώδης εκπαίδευσή τους.

Το 1999 δημιουργήθηκε το ταμείο του Ο.Α.Ε.Ε. (Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών), στο οποίο συγχωνεύθηκαν τα πρώην ταμεία του Τ.Ε.Β.Ε. (Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδας), του ΤΑ.Ε. (Ταμείο Εμπόρων) και του Τ.Σ.Α. (Ταμείο Συντάξεως Αυτοκινητιστών), βάσει του Ν. 2676/1999. Το αξιοπερίεργο σε αυτό το νέο ταμείο, πέρα από το ότι η ενοποίηση έγινε χωρίς πρόγραμμα και χωρίς ενιαία πληροφορικά συστήματα, ήταν ότι συνέχιζε να εκδίδει τις συντάξεις για τους μόνιμους υπαλλήλους του τέως Τ.Σ.Α.. Δηλαδή, ταμείο ελευθέρων επαγγελματιών, εξέδιδε συνταξιοδοτικές αποφάσεις για τακτικούς δημόσιους υπαλλήλους.

Με τον ίδιο Νόμο, «ιδρύθηκε το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Δημοσίων Υπαλλήλων (Τ.Ε.Α.Δ.Υ.)⁴⁴, στο οποίο υπήχθησαν σύμφωνα με το άρθρο 15, υποχρεωτικά: α) Τα πρόσωπα που ασφαλίζονται στα Ταμεία Αρωγής Υπαλλήλων: Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας, Υπουργείων Βιομηχανίας, Γεωργίας, Δικαιοσύνης, Εμπορίου, Οικονομικών, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εξωτερικών, Κοινωνικών Υπηρεσιών, Συγκοινωνιών και Τελωνειακών Υπαλλήλων, β) Οι διοριζόμενοι μετά την έναρξη ισχύος του Τ.Ε.Α.Δ.Υ. τακτικοί υπάλληλοι στα Υπουργεία Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, γ) Οι διορισθέντες από 1.1.1993 μέχρι τη δημοσίευση του παρόντος νόμου και οι εφεξής διοριζόμενοι τακτικοί υπάλληλοι των Υπουργείων που δεν έχουν άλλη

⁴⁴ Άρθρο 14 Ν.2676/1999



επικουρική ασφάλιση πλην του Μετοχικού Ταμείου Πολιτικών Υπαλλήλων (Μ.Τ.Π.Υ.), δ) Οι τακτικοί υπάλληλοι των συνιστώμενων μετά τη δημοσίευση του νόμου αυτού νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) που εποπτεύονται από Υπουργεία, ε) Το τακτικό προσωπικό των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) που συνιστούν αυτές, εφόσον υπάγεται στο ειδικό συνταξιοδοτικό καθεστώς του Ι.Κ.Α., στ) Οι τακτικοί υπάλληλοι του Τ.Ε.Α.Δ.Υ. και ζ) είναι δυνατή η υπαγωγή στην ασφάλιση του Τ.Ε.Α.Δ.Υ. και των τακτικών υπαλλήλων των διορισθέντων μέχρι 31.12.1992 των άλλων Υπουργείων, που δεν ασφαρίζονται για επικουρική σύνταξη σε άλλο επικουρικό Ταμείο με εξαίρεση το Μ.Τ.Π.Υ.».

Στα άρθρα 25 και 26 του ίδιου Νόμου, αναφέρονται «η συγχώνευση του κλάδου Σύνταξης του Επικουρικού Ταμείου Εργατοϋπαλλήλων Μετάλλου (Ε.Τ.Ε.Μ.) και του Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης Εκπροσώπων και Υπαλλήλων Εργατικών Επαγγελματικών Οργανώσεων (Τ.Ε.Α.Ε.Υ.Ε.Ε.Ο.), στο ΙΚΑ-ΕΤΑΜ».

Το 2008 έγινε η πρώτη μεγάλη ενοποίηση ασφαλιστικών ταμείων (η επόμενη έγινε το 2016 με την δημιουργία του υπερταμείου ΕΦΚΑ), με τον γνωστό νόμο Πετραλιά⁴⁵, σκοπός του οποίου ήταν «η βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος. Σε αυτή την ενοποίηση παρατηρούνται τα εξής:

1. «Εντάχθηκαν στον κλάδο σύνταξης του τότε ΙΚΑ-ΕΤΑΜ: α) Το Ταμείο Συντάξεως Προσωπικού του ΗΣΑΠ (ΤΣΠ ΗΣΑΠ), β) Το Ταμείο Συντάξεως Προσωπικού της Εθνικής Τράπεζα (ΤΣΠ ΕΤΕ), γ) Το Ταμείο Συντάξεως Προσωπικού της Τράπεζας της Ελλάδος (ΤΣΠ ΤΕ), δ) Το Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού του ΟΤΕ (ΤΑΠΟΤΕ), ε) Το Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού ΕΤΒΑ (ΤΑΠ ΕΤΒΑ) και στ) Το Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Ασφαλιστικής Εταιρείας «Η ΕΘΝΙΚΗ» (ΤΑΠΑΕ Ε)⁴⁶.
2. Εντάχθηκε στο τότε ΙΚΑ-ΕΤΑΜ το Ταμείο Προσωπικού ΔΕΗ (ΤΑΠ ΔΕΗ), ως αυτοτελής τομέας, με δική του λογιστική και οικονομική αυτοτέλεια⁴⁷.

⁴⁵ Νόμος 3655/2008 : Διοικητική και οργανωτική μεταρρύθμιση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης και λοιπές ασφαλιστικές διατάξεις.

⁴⁶ Άρθρο 1 Ν.3655/2008

⁴⁷ Άρθρο 3 Ν.3655/2008



3. Εντάχθηκαν στον κλάδο σύνταξης του τότε Ο.Α.Ε.Ε.: α) Ο κλάδος κύριας ασφάλισης του Ταμείου Ασφάλισης Ναυτικών Πρακτόρων και Υπαλλήλων (Τ.Α.Ν.Π.Υ.)⁴⁸, β) Ο κλάδος σύνταξης του Ταμείου Πρόνοιας Ξενοδόχων⁴⁹ και γ) Ο κλάδος σύνταξης των αναβατών και προπονητών του Ταμείου Πρόνοιας και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Ιπποδρομιών (ΤΑ.Π.Ε.Α.Π.Ι.)⁵⁰.
4. Συστάθηκε κλάδος Επικουρικής Ασφάλισης στον Ο.Α.Ε.Ε., που μέχρι την στιγμή εκείνη δεν υπήρχε, στον οποίο εντάχθηκαν το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Αρτοποιών (Τ.Ε.Α.Α.) και το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Κοινής Διανομής Πρατηριούχων Υγρών Καυσίμων (Τ.Ε.Α.Π.Υ.Κ.)⁵¹.
5. Συστάθηκε το Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.), το οποίο περιλαμβάνει τα εξής πρώην ταμεία: τον κλάδο σύνταξης, επικουρικής ασφάλισης και πρόνοιας (εφάπαξ) του Ταμείου Συντάξεως Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.), του Ταμείου Συντάξεως και Αυτασφάλισης Υγειονομικών (Τ.Σ.Α.Υ.) και του Ταμείου Νομικών (ΤΑ.Ν.)⁵².
6. Σύσταση του Ενιαίου Ταμείου Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Ε.Τ.Α.Π. Μ.Μ.Ε.), στο οποίο εντάχθηκαν: το Ταμείο Συντάξεων Προσωπικού Εφημερίδων Αθηνών και Θεσσαλονίκης (Τ.Σ.Π.Ε.Α.Θ.), το Ταμείο Ασφάλισης Ιδιοκτητών, Συντακτών και Υπαλλήλων Τύπου (Τ.Α.Ι.Σ.Υ.Τ.), το Ταμείο Συντάξεων Εφημεριδοπωλών και Υπαλλήλων Πρακτορείων Αθηνών (Τ.Σ.Ε.Υ.Π.Α.), το Ταμείο Συντάξεων Εφημεριδοπωλών και Υπαλλήλων Πρακτορείων Θεσσαλονίκης (Τ.Σ.Ε.Υ.Π.Θ.), το Ταμείο Ασφάλισης Τεχνικών Τύπου Αθηνών (Τ.Α.Τ.Τ.Α.) και το Ταμείο Ασφάλισης Τεχνικών Τύπου Αθηνών και Θεσσαλονίκης (Τ.Α.Τ.Τ.Α.Θ.)⁵³.
7. Στο Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών (Ε.Τ.Ε.Α.Μ.), που έχει ήδη συσταθεί με τον Ν.3029/2002, συγχωνεύθηκαν το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Ηλεκτροτεχνιτών Ελλάδος (Τ.Ε.Α.Η.Ε.), το Ταμείο Πρόνοιας και

⁴⁸ Άρθρο 7 Ν.3655/2008

⁴⁹ Άρθρο 8 Ν.3655/2008

⁵⁰ Άρθρο 9 Ν.3655/2008

⁵¹ Άρθρο 20 Ν.3655/2008

⁵² Άρθρο 25 Ν.3655/2008

⁵³ Άρθρο 39 Ν.3655/2008



- Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Ιπποδρομιών (ΤΑ.Π.Ε.Α.Π.Ι.) και το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Εταιρειών Τσιμέντων (Τ.Ε.Α.Π.Ε.Τ.)⁵⁴.
8. Συστάθηκε το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Ιδιωτικού Τομέα (Τ.Ε.Α.Ι.Τ.), στο οποίο εντάχθηκαν το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Ασφαλιστών και Προσωπικού Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων (Τ.Ε.Α.Α.Π.Α.Ε.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Εκπαιδευτικών Ιδιωτικής Γενικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.Α.Ε.Ι.Γ.Ε.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορικών Καταστημάτων (Τ.Ε.Α.Υ.Ε.Κ.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Εταιρειών Πετρελαιοειδών (Τ.Ε.Α.Π.Ε.Π.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Αωνόμων Εταιρειών Οινοποιίας Ζυθοποιίας και Οινοπνευματοποιίας (Τ.Ε.Α.Π.Ο.Ζ.Ο.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Εμπορίου Τροφίμων (Τ.Ε.Α.Υ.Ε.Τ.), το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Υπαλλήλων Φαρμακευτικών Εργασιών (Τ.Ε.Α.Υ.Φ.Ε.) και το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Χημικών (Τ.Ε.Α.Χ.)⁵⁵.
9. Σύσταση του Ταμείου Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας (Τ.Α.Υ.Τ.Ε.Κ.Ω.), στο οποίο εντάχθηκαν όλα τα ταμεία που αφορούσαν τους επικουρικούς κλάδους: των υπαλλήλων όλων των τραπεζών (εξαιρέθηκαν οι υπάλληλοι της Τράπεζας της Ελλάδος), του προσωπικού του ΟΤΕ, του ΟΣΕ, της ΔΕΗ, της ΕΥΔΑΠ, της ΕΡΤ, της ΕΤΒΑ και των ΕΛΤΑ⁵⁶.
10. Συγχωνεύθηκαν στο Τ.Ε.Α.Δ.Υ. που προαναφέραμε, τα εξής ταμεία των τακτικών δημοσίων υπαλλήλων: το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης (Τ.Ε.Α.Π.Ο.Κ.Α.), ο Ειδικός Τομέας Επικουρικής Ασφάλισης Μισθωτών Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ΕΤΕΑΜ) και το Ταμείο Ασφάλισης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων (Τ.Α.Δ.Κ.Υ.)⁵⁷.
11. Συστάθηκε το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Πρόνοιας Απασχολούμενων στα Σώματα Ασφαλείας (Τ.Ε.Α.Π.Α.Σ.Α.), στο οποίο εντάχθηκαν όλα τα ταμεία

⁵⁴ Άρθρο 52 Ν.3655/2008

⁵⁵ Άρθρο 58 Ν.3655/2008

⁵⁶ Άρθρο 70 Ν.3655/2008

⁵⁷ Άρθρο 84 Ν.3655/2008



που αφορούν απασχολούμενους σε σώματα ασφαλείας (πυροσβέστες και αστυνομικοί)⁵⁸.

12. Σύσταση του Ταμείου Πρόνοιας Ιδιωτικού Τομέα (Τ.Α.Π.Ι.Τ.), στο οποίο συγχωνεύθηκαν όλα τα ταμεία τα οποία εξέδιδαν εφάπαξ παροχή στους ασφαλισμένους τους – υπαλλήλους ιδιωτικού τομέα⁵⁹ και τέλος
13. Συστάθηκε στο Ταμείο Πρόνοιας Δημοσίων Υπαλλήλων (Τ.Π.Δ.Υ.), στο οποίο εντάχθηκαν όλα τα πρώην ταμεία που εξέδιδαν εφάπαξ παροχή στους δημοσίους υπαλλήλους⁶⁰.»

Δεν πέρασε ούτε μία δεκαετία και το 2016 με τον Ν.4387/2016, στο πλαίσιο δημιουργίας ενός ενιαίου συστήματος κοινωνικής ασφάλισης δημιουργήθηκε ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης, τον οποίο θα εξετάσουμε στο επόμενο κεφάλαιο και το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.), στο οποίο συγχωνεύθηκαν όλα τα Επικουρικά Ταμεία και τα Ταμεία Πρόνοιας, τα οποία αναφέραμε παραπάνω (ΤΑΠΙΤ, ΤΠΔΥ, ΕΤΑΠ ΜΜΕ, ΤΑΥΤΕΚΩ, ΕΤΑΑ, ΤΠΑΕΝ, ΤΠΚΠΕΝ, Ειδικός Λογαριασμός Πρόνοιας Προσωπικού ΙΚΑ-ΕΤΑΜ).

Όπως παρατηρείται, υπάρχει πληθώρα ταμείων και συγχωνεύσεις αυτών, με αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα ή ακόμη και ανυπαρξία αυτών, τα οποία δεν συνδέονται και δεν ανταποκρίνονται στα πρότυπα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που έχουμε ήδη αναλύσει σε προηγούμενα κεφάλαια, με αποτέλεσμα την μη λειτουργική καθημερινότητα των δημόσιων υπαλλήλων, αλλά και την αδυναμία άμεσης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

Η προσπάθεια που έγινε στον ασφαλιστικό τομέα το 2016, για μετάβαση από πολλά και διαφορετικά ασφαλιστικά ταμεία, με την ίδρυση ενός ενιαίου υπερταμείου, του ΕΦΚΑ, ήταν δύσκολη και πραγματοποιήθηκε χωρίς ουσιαστικό σχεδιασμό. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αποτελούσε κομβικό παράγοντα για την ενοποίηση αυτή, αλλά δυστυχώς δεν αξιοποιήθηκαν τα μέσα που προσφέρει αυτή. Και αυτό αποδείχθηκε μετά την εμφάνιση της νόσου covid-19, που μέσα πολύ σύντομο χρονικό

⁵⁸ Άρθρο 94 Ν.3655/2008

⁵⁹ Άρθρο 104 Ν.3655/2008

⁶⁰ Άρθρο 115 Ν.3655/2008



διάστημα, έγιναν αλματώδη βήματα στον τομέα της. Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που 4 χρόνια δεν αξιοποιούνταν, αξιοποιήθηκαν σε λίγες μόνο μέρες.

Στόχος ήταν, μετά την ενοποίηση των ταμείων ασφάλισης στον ΕΦΚΑ, να είναι άμεση η ενημέρωση του πολίτη από ένα και μοναδικό πληροφοριακό περιβάλλον και να είναι εύκολη η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Δεν επιτεύχθηκε αυτό, μιας και ο πολίτης, προκειμένου να ικανοποιήσει το αίτημά του, για παράδειγμα μία απλή κατάθεση αίτησης για κύρια σύνταξη, για επικουρική σύνταξη και για εφάπαξ βοήθημα, όχι μόνο χρειάζεται να επισκεφθεί τρεις διαφορετικούς ιστότοπους, αλλά τις περισσότερες φορές χρειάζεται να επισκεφθεί την υπηρεσία με φυσική παρουσία και να καταθέσει χειρόγραφα τις αιτήσεις του.

Όπως γίνεται αντιληπτό, οι πρόχειρες και κατακερματισμένες πρωτοβουλίες συγχώνευσης δομών, δυσχεραίνουν την επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Η υποτιθέμενη εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με τη δημιουργία πολλών ιστοσελίδων για το ίδιο θέμα για κάθε πρώην ή νυν ταμείο, δεν ικανοποιεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η εκάστοτε κυβέρνηση προσπαθεί να βελτιώσει την καθημερινότητα των πολιτών με παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι βεβιασμένες όμως κινήσεις για επίτευξη στόχων σε χρονοδιαγράμματα που δεν έχουν προηγουμένως μελετηθεί, δεν οδηγούν σε ένα τέτοιο αποτέλεσμα.

Αντιπροσωπευτικό παράδειγμα αποτελεί η εκάστοτε κυβερνητική πρωτοβουλία για μείωση των εκκρεμών αιτήσεων συνταξιοδότησης, μείζον ζήτημα τα τελευταία χρόνια για τα κυβερνόντα κόμματα. Για να επιτευχθεί όμως αυτή η μείωση, είναι απαραίτητο να κατανοήσουμε τους λόγους που μας οδήγησαν σε αυτή την κατάσταση. Το συνταξιοδοτικό σύστημα της Ελλάδας, κινείται στα πλαίσια του «μεσογειακού κράτους πρόνοιας», χαρακτηριστικά του οποίου είναι οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές μισθών, σε συνδυασμό με τα ανεπαρκή συνταξιοδοτικά πλεονεκτήματα που αυτό προσφέρει. Τα οικονομικά προβλήματα του συνταξιοδοτικού συστήματος στην Ελλάδα ξεκίνησαν την δεκαετία του 1980, μία περίοδο κατά την οποία δεν υπήρχε δημογραφικό πρόβλημα. Μία από τις πιο βασικές αιτίες, αποτελεί η ανισότητα μεταξύ εσόδων και εξόδων στα αναδιανεμητικά συνταξιοδοτικά συστήματα. Η συνεχόμενη αύξηση του προσδόκιμου ζωής σε συνδυασμό με την υπογεννητικότητα, η εισφοροδιαφυγή, η αυξανόμενη ανεργία, η μείωση του



απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού, η αποχώρηση από την εργασία κυρίως λόγω πρόωρης συνταξιοδότησης, καθώς και η ένταξη στο εργατικό δυναμικό της ελληνικής κοινωνίας πολύ αργότερα (κυρίως λόγω παράτασης της περιόδου των σπουδών), δημιούργησαν ένα σοβαρότατο κενό στα έσοδα του συστήματος αυτού. Η ενοποίηση όλων των ασφαλιστικών ταμείων σε ένα υπερταμείο το 2016, τον ΕΦΚΑ, αποτελεί μία μεταρρύθμιση που στόχευε προς τον σκοπό αυτό. Αναμφίβολα, κατά τον σχεδιασμό μιας τέτοιας μεταρρύθμισης, πριν αυτή εφαρμοστεί, πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη και ο αντίκτυπος των εφαρμοζόμενων μέτρων που μπορεί να επιφέρουν στην κοινωνία και την ίδια την Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και κατά πόσο είναι εφικτή η υιοθέτηση νεωτερισμών και αλλαγών.

Ειδικότερα στον τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, ως διοικητικές μεταρρυθμίσεις νοούνται οι προσπάθειες αναδιοργάνωσης της ήδη υπάρχουσας οργάνωσης, οι οποίες οφείλουν να διαθέτουν συγκεκριμένο και πραγματικό στόχο, αποσκοπώντας στον εκσυγχρονισμό του διοικητικού συστήματος και παρακάμπτοντας εμπόδια και δυσχέρειές του, όπως αυτών της γραφειοκρατίας. Για την επίτευξη των στόχων που αποβλέπουν οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και απαιτήσεις, καθώς και οι πρόοδοι που έχουν συντελεστεί στην κοινωνία και τους τομείς της οικονομίας και ιδιαίτερα της τεχνολογίας.

Τα ασφαλιστικά – συνταξιοδοτικά συστήματα οφείλουν να ακολουθήσουν τις επιταγές της νέας τεχνολογικής – ψηφιοποιημένης εποχής, και να επωφεληθούν από την αλματώδη πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην περίπτωση τους, αποτελεί λύση για την μείωση της γραφειοκρατίας και την αύξηση των ασφαλιστικών εισφορών και κατ' επέκταση των δημοσίων εσόδων.

Μέχρι το 2007 το Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστή Κοινωνικών Υπηρεσιών (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.), προσέφερε προηγμένες υπηρεσίες πληροφορικής σε φορείς ασφάλισης, κοινωνικής προστασίας και υγείας, που εποπτεύονταν από το τότε Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Σε μία προσπάθεια ενοποίησης του συγκεκριμένου κέντρου με το τότε ΙΚΑ, έγιναν σοβαρά ατοπήματα (όπως η παράνομη διακοπή δεκάδων συντάξεων σε συνταξιούχους του ΟΓΑ). Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να παρθεί η απόφαση από την κυβέρνηση να μετατραπεί σε Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «ΗΔΙΚΑ ΑΕ» (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ). Η



συγκεκριμένη εταιρεία, ανέλαβε τον μετασχηματισμό των φορέων κοινωνικής ασφάλισης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Μέσα σε κάθε μορφή προσπάθειας δημιουργίας ολοκληρωμένων ψηφιακών δομών, είναι και η ύπαρξη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου για την οργάνωση και λειτουργία αυτών των δομών. Στόχος είναι η αύξηση της ικανοποίησης και της εμπιστοσύνης των πολιτών, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους και της φυσικής παρουσίας των τελευταίων. Η Ελλάδα έχει τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις αυτές, καθώς διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό. Η αύξηση των απαραίτητων μηχανισμών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρακολούθησης με την χρήση των Τ.Π.Ε. (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών), ικανοποιώντας τους χρήστες απομακρυσμένα και εισάγοντάς τους σε μία νέα ψηφιακή πραγματικότητα, οδηγεί έναν ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών και κατ' επέκταση και του e-ΕΦΚΑ.

4. e-ΕΦΚΑ: Δομή και λειτουργία του

Στις 16 Μαΐου 2016, το ελληνικό ασφαλιστικό σύστημα μεταρρυθμίστηκε με τον Ν.4387/2016, γνωστός ως νόμος Κατρούγκαλου. *«Σκοπός της πολιτικής ηγεσίας ήταν η εφαρμογή νέων κανόνων για τα ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά ζητήματα, ισότιμα δικαιώματα για τους συνταξιούχους και έλεγχος της συνταξιοδοτικής δαπάνης»*. Η μεταρρύθμιση αυτή θεωρείται η πιο ρηξικέλευθη, μετά το 1932, έτος ίδρύσεως του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.) και η επιτυχία της ήταν απαραίτητη για την βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος. Η εξασφάλιση μια μεγαλύτερης χρηματοδότησης, θα πραγματοποιείτο με την ισότιμη αντιμετώπιση όλων των ασφαλισμένων όλων των ασφαλιστικών ταμείων και με την ενίσχυση των κινήτρων για παραμονή στον εργασιακό βίο. Επομένως, η ενοποίηση όλων των ασφαλιστικών ταμείων σε έναν ενιαίο φορέα, αποκαλούμενο Ε.Φ.Κ.Α. και όλων των επικουρικών ταμείων και εφάπαξ παροχών σε ένα ενιαίο, αποκαλούμενο Ε.Τ.Ε.Α.Π., θα οδηγούσαν στα παραπάνω αποτελέσματα.

Ο «Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης» (Ε.Φ.Κ.Α.), είναι ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) το οποίο συστάθηκε με τον Ν. 4387/2016 με έναρξη λειτουργίας την 1η/1/2017, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (σήμερα ονομάζεται Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων). Αποτελεί τον μοναδικό ενιαίο φορέα



κοινωνικής ασφάλισης στον οποίο αρχικά, εντάχθηκαν αυτοδίκαια όλοι οι φορείς Κύριας Κοινωνικής Ασφάλισης. Από την **1η.3.2020** μετονομάστηκε σε «Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης», αποκαλούμενος στο εξής «**e-E.Φ.Κ.Α.**» στον οποίο εντάχθηκε το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) με τους επιμέρους κλάδους Επικουρικής Ασφάλισης & Εφάπαξ Παροχών με πλήρη οικονομική, λογιστική και περιουσιακή αυτοτέλεια έκαστος. (αρ. 51α παρ. 1 ν.4387/2016).

«Σκοπός του e-E.Φ.Κ.Α. είναι η κάλυψη των υπακτέων στην ασφάλιση του e - E.Φ.Κ.Α. των προσώπων για τους ασφαλιστικούς κινδύνους που προβλέπονται από την οικεία νομοθεσία, με την προβλεπόμενη στο νόμο αυτόν χορήγηση: α) κύριων, επικουρικών συντάξεων ή και άλλων συνταξιοδοτικών παροχών στους ασφαλισμένους ή και στα μέλη των οικογενειών τους, β) εφάπαξ παροχών και παροχών ασθένειας σε χρήμα, γ) ειδικών προνοιακών επιδομάτων καθώς και κάθε μορφή παροχής σε χρήμα ή υπηρεσιών, για τις οποίες καθίσταται αρμόδιος ο e- E.Φ.Κ.Α.» (αρ. 51 παρ. 2 & αρ. 51α παρ. 2 του ν.4387/2016)

«Αποστολή του e-E.Φ.Κ.Α. είναι η δημιουργία ενός πρότυπου, αποτελεσματικού και βιώσιμου μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με στόχο τη βιωσιμότητα του ασφαλιστικού συστήματος, και την εξασφάλιση της κοινωνικής ευημερίας και της ισότητας. Κύριο μέλημα του οργανισμού αποτελεί η προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, η εξάλειψη της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, προσφέροντας ποιοτικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες.» (αρ. 1, πδ 8/2019)

«Ο e-E.Φ.Κ.Α., προσανατολισμένος στην εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος με διαφάνεια και δικαιοσύνη, έχει θέσει στρατηγικούς στόχους για να φέρει σε πέρας την αποστολή του: α) τη βελτίωση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών β) τον εκσυγχρονισμό των μεθόδων διοίκησης και αξιοποίησης των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων του Φορέα γ) την αναβάθμιση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων του e - EΦΚΑ και εφαρμογή προηγμένων τεχνολογικών εφαρμογών σε όλες τις υπηρεσίες του φορέα.» (Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020 / Γεν. Δ/σης Στρατηγικής Δ/σης & Ανάπτυξης του ΕΦΚΑ).

Ο e-EΦΚΑ, αποτελεί την συγχώνευση όλων των ασφαλιστικών ταμείων, σε έναν ενιαίο φορέα (δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες και αυτοαπασχολούμενοι, αγρότες, σώματα ασφαλείας). Η ενοποίηση όλων των



ασφαλιστικών ταμείων στον φορέα αυτό, έγινε άναρχα, χωρίς προγραμματισμό, χωρίς ενιαία πληροφοριακά συστήματα. Δεν προβλέφθηκε καν, η μετάπτωση των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων των ταμείων σε ένα ήδη υπάρχον, ίσως το πιο μεγάλο και το πιο χρηστικό ή ακόμη και τη δημιουργία ενός νέου συστήματος, στο οποίο θα μεταπέσουν (μετάπτωση δεδομένων) όλα τα υπόλοιπα. Τα μεγάλα προβλήματα που προέκυψαν από την έλλειψη ενημέρωσης όλων των παλιών ταμείων, από την έλλειψη κοινής νομοθεσίας για τους ασφαλισμένους και τους συνταξιούχους (παλιούς και μελλοντικούς), σε συνδυασμό με την σωρεία συνταξιοδοτήσεων έμπειρων υπαλλήλων που εργάζονταν σε αυτά, χωρίς την αντικατάστασή τους με προσλήψεις νέων, έχουν οδηγήσει σε αδιέξοδο.

Παρόλο που στόχος του νεοσύστατου αυτού φορέα ήταν η εξυπηρέτηση όλων των ασφαλισμένων όλων των ασφαλιστικών ταμείων, κάτω από ένα ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο, προσφέροντας στο μέγιστο τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (το e πριν από τη λέξη ΕΦΚΑ σημαίνει «Ηλεκτρονικός»), παρατηρείται ότι κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει. Η πολυνομία ανά πρώην ταμείο, η ανυπαρξία τεχνολογικής υποδομής και διαδικτύου στην πλειονότητα των υπαλλήλων, η χρήση πολλών λογισμικών και η πολυπλοκότητα των συστημάτων που προσφέρονται στους πολίτες, είναι μερικοί από τους λόγους που καθιστούν αναγκαία την φυσική παρουσία των τελευταίων στις υπηρεσίες του φορέα αυτού.

Σαφέστατα έγινε μία αξιολογή προσπάθεια με την δημιουργία της «Ψηφιακής Σύνταξης» ή διαφορετικά τη λεγόμενη «Σύνταξη σε μία μέρα», χωρίς ωστόσο να έχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Το λογισμικό αυτό λειτουργεί μόνο για τις μεταβιβάσεις συντάξεων λόγω θανάτου και σε πολύ λίγες περιπτώσεις δέχεται την ηλεκτρονική αίτηση με έκδοση απόφασης χωρίς την ιδιαίτερη συμμετοχή του υπαλλήλου. Στην πλειοψηφία των ηλεκτρονικών αιτήσεων, γίνεται η εκτύπωση της αίτησης, επισύναψη των hard copy απαιτούμενων εγγράφων και η κατάθεση με φυσική παρουσία σε μία από τις υπηρεσίες.

Μία άλλη προσπάθεια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, είναι η on line διασύνδεσή τους με τους πολίτες, δίνοντας στους τελευταίους την δυνατότητα ικανοποίησης κάποιων αναγκών τους, από όποιο σημείο και αν βρίσκονται. Μερικά παραδείγματα είναι η ηλεκτρονική αίτηση σύνταξης (απλά και μόνο η καταχώρηση και ο ηλεκτρονικός αριθμός πρωτοκόλλου), η



ασφαλιστική ενημερότητα, η ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (Αναλυτική Περιοδική Δήλωση), η απόκτηση Ευρωπαϊκής κάρτας υγείας και τελευταία η εφαρμογή της εξυπηρέτησης με τηλεδιάσκεψη από κάποιον υπάλληλο του φορέα (myEFKALive).

Σε επίπεδο υπαλλήλων, δεν υπάρχει καμία on line διαδικασία, παρά μόνο η ανταλλαγή email. Και αυτό δεν συμβαίνει με όλους τους υπαλλήλους, καθώς οι μισοί σχεδόν υπάλληλοι διαθέτουν υποχρεωτικά προσωπικό email, όχι όμως υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά με πρόσβαση στο intranet και μόνο στο site του e-ΕΦΚΑ. Από εκεί μπορούν να ενημερώνονται, να ανακτούν και ενδεχομένως να τυπώνουν εγκυκλίους που εκδίδει ο φορέας, τις διάφορες δημοσιεύσεις του φορέα, τα τηλέφωνα και τις διευθύνσεις των υποκαταστημάτων και τμημάτων του.

Όλα τα παραπάνω είναι αξιόλογες προσπάθειες για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όχι όμως ενιαίων ψηφιοποιημένων διαδικασιών. Ενδεικτικά αναφέρουμε ένα παράδειγμα διαδικασιών που ακολουθείται στα Τμήματα Συντάξεων:

Μετά την καταμέτρηση των ενσήμων των ασφαλισμένων (ανακεφαλαίωση), το αρμόδιο τμήμα για την έκδοση της συνταξιοδοτικής απόφασης είναι το Τμήμα Συντάξεων, αφού πρώτα έχει εξετάσει τις εγκυκλίους και τις σχετικές διατάξεις, χρησιμοποιώντας τα Πληροφοριακά Συστήματα που έχουν αναπτυχθεί. Εξηγούμε παρακάτω με ποιο τρόπο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία του τμήματος:

1. Επιτρέποντας στον πολίτη να υποβάλει την αίτηση συνταξιοδότησης ηλεκτρονικά
2. Στην παρακολούθηση της πορείας της αίτησης
3. Μέσω της εκτύπωσης του μηνιαίου και ετήσιου ενημερωτικού των πληρωμών των συντάξεων
4. Μέσω της άντλησης των εντύπων απ' την αντίστοιχη σελίδα του e-ΕΦΚΑ στο διαδίκτυο, προς συμπλήρωση

4.1. Διασύνδεση Τμημάτων – Υπηρεσιών

Όπως μπορούμε να αντιληφθούμε σε αυτό το σημείο, η διασύνδεση της αντίστοιχης υπηρεσίας του e-ΕΦΚΑ με υπηρεσίες όπως ΟΑΕΔ, ΔΟΥ, ληξιαρχεία κλπ, θα απέδιδε μεγάλη βοήθεια στην άμεση διεκπεραίωση της αίτησης του ασφαλισμένου. Με αυτόν τον τρόπο πέραν του χρόνου διεκπεραίωσης, θα συνέβαλε σημαντικά και



στην αποφυγή τυχόν λαθών που πολλές φορές δημιουργούνται από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Έχει γίνει μια προσπάθεια από πλευράς της διοίκησης του e-ΕΦΚΑ μέσω της επιλογής «Διασύνδεση» στην οθόνη των χρηστών, όμως χωρίς τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Ο λόγος είναι απλός, διότι δεν έχει υλοποιηθεί σε όλο το φάσμα της λειτουργικότητάς του, το αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα. Επομένως η διασύνδεση με άλλα συστήματα δεν λειτουργεί, πολλές φορές ακόμη και στην ίδια την Υπηρεσία. Σαν παράδειγμα να αναφέρουμε ότι μια αλλαγή στοιχείων που προκύπτει και πραγματοποιείται από ένα συγκεκριμένο Τμήμα εντός e-ΕΦΚΑ, δεν εμφανίζεται στα άλλα τμήματα του e-ΕΦΚΑ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση στην διεκπεραίωση της αίτησης και παράλληλα την μη έγκυρη ενημέρωση του πολίτη για την πορεία της αίτησής του.

Έχοντας ως παράδειγμα την παραπάνω περιγραφή, συμπεραίνουμε ότι παρόλο που η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξυπηρετεί σε ένα βαθμό τη διαδικασία διεκπεραίωσης της αίτησης των πολιτών, πολλοί απ' αυτούς αναγκάζονται να προσέλθουν στην Υπηρεσία για τη συνέχεια της επεξεργασίας της αίτησης, αλλά και γιατί δεν έχουν την κατάλληλη ενημέρωση σχετικά με την πορεία αυτής.

Φυσικά πρέπει να αναφερθεί ότι δεν είναι μόνο οι αδυναμίες του συστήματος που οδηγούν τους πολίτες στην «παραδοσιακή οδό», αλλά εξαρτάται και από την εξοικείωση που έχουν με τις νέες τεχνολογίες ή από την έλλειψη πρόσβασης στο διαδίκτυο στις περιοχές που διαμένουν. Ο μεγαλύτερος όγκος των αιτημάτων απαιτεί την φυσική τους παρουσία στην Υπηρεσία, ακόμα και όταν υπάρχει η δυνατότητα χρήσης ή εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες από τους πολίτες. Ο λόγος είναι ότι δεν έχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται από την πλευρά του, για την τακτοποίηση της αίτησής του.

Πονοκέφαλος για τους πολίτες αποτελούν και τα ενδοϋπηρεσιακά ή τα αιτήματα σε άλλους φορείς του δημοσίου τομέα, τα οποία πρέπει να υποβάλει ο ίδιος για την διεκπεραίωση της υπόθεσής του. Με ένα επιπλέον χρονικό κόστος από την μη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής. Αυτό αναγκάζει τους πολίτες να «τρέχουν» από γραφείο σε γραφείο για τη συλλογή των απαιτούμενων υπογραφών (πλην κάποιων περιπτώσεων, όπως αυτή που αφορά την γνωμάτευση των Κ.Ε.Π.Α.).



Ολοκληρώνοντας, αναφέρουμε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με την σημερινή της μορφή, δεν συμβάλλει όσο θα έπρεπε στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών. Μία εφαρμογή σε κινητές συσκευές (IOS/Android mobile device), θα έδινε τις απαιτούμενες λύσεις στη γνησιότητα των εγγράφων, βελτιώνοντας κατά πολύ τον χρόνο αναμονής για τους πολίτες, αλλά και την αποσυμφόρηση των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

Τα τελευταία χρόνια, και ενώ οι κομβικοί τομείς της κοινωνικής ασφάλισης και της πρόνοιας επιδέχονται μεγάλες αλλαγές, δεν έχει προβλεφθεί η ασφαλής επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν. Οι διάφορες πολιτικές που ακολουθήθηκαν κατά την ενοποίηση, αποδείχθηκαν ελλιπείς και χωρίς ουσιαστική διαχείριση του έργου. Η παρούσα εργασία, μελετά ένα Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων, βασισμένο στους τομείς της ψηφιακής διακυβέρνησης με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και των υπαλλήλων που θα το διαχειρίζονται. Επεξεργάζεται μία λύση εύχρηστη, διαφανής και προσβάσιμη σε όλους, για την μέγιστη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα.

4.2. e-ΕΦΚΑ – Γενική Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να εξηγήσουμε την οργανωτική δομή του οργανισμού για τον οποίο θα προτείνουμε το Πληροφοριακό Σύστημα «Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα».

Η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων αρχικά, σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα με το οποίο *«καταρτίστηκε το οργανόγραμμα του e-ΕΦΚΑ, το οποίο περιλάμβανε υφιστάμενες Διευθύνσεις, ανάμεσα στις οποίες υπαγόταν και η Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα. Με τα άρθρα 59,60,61 του Ν.4670/2020 όπως προστέθηκαν τα άρθρα 14α,14β,14γ αντίστοιχα στο Π.Δ. 8/2019, η Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα από υπαγόμενη Διεύθυνση, αρμοδιότητας της Γενικής Διεύθυνσης Συντάξεων του φορέα, μετασχηματίστηκε σε Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα (ξεχωριστή) με υπαγόμενες οργανωτικές μονάδες, επιπέδου Διεύθυνσης και Τμήματος».*

Για να μπορέσουμε να προτείνουμε ένα Ενιαίο και Άυλο Σύστημα Απονομής των Συντάξεων του Δημοσίου Τομέα, το οποίο μελλοντικά θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί σε όλον τον φορέα, θα πρέπει πρώτα να περιγράψουμε και να κατανοήσουμε τις αρμοδιότητες της νεοσυσταθείσας αυτής Γενικής Διεύθυνσης. Είναι



απαραίτητο να γίνει μια σύντομη περιγραφή της δημιουργίας της, καθώς και να απαριθμήσουμε την κείμενη νομοθεσία.

Στον ιδρυτικό νόμο του Ε.Φ.Κ.Α. (άρθρο 4 Ν. 4387/2016 ΦΕΚ 85/Α/12-05-2016) αναφέρεται «η υπαγωγή σε αυτόν, των υπάλληλων λειτουργών του Δημοσίου, καθώς και των στρατιωτικών, που μέχρι τότε υπάγονταν στο Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (Υπουργείο Οικονομικών). Πιο συγκεκριμένα:

- Από 01/01/2017 οι τακτικοί και μετακλητοί υπάλληλοι και λειτουργοί του Δημοσίου, οι τακτικοί και μετακλητοί υπάλληλοι και λειτουργοί της Βουλής, των Ν.Π.Δ.Δ. και των ΟΤΑ α' και β' βαθμίδας, οι ιερείς και οι υπάλληλοι των εκκλησιαστικών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, καθώς και τα στελέχη των Ενόπλων Δυνάμεων, των Σωμάτων Ασφαλείας και του Πυροσβεστικού Σώματος, υπάγονται για κύρια σύνταξη στο ασφαλιστικό συνταξιοδοτικό καθεστώς του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.).
- Από 01/03/2020 με την έναρξη ισχύος του Ν. 4670/2020 ΦΕΚ 43/4/28-02-2020, ο Ε.Φ.Κ.Α. μετονομάζεται σε «Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης», αποκαλούμενος στο εξής «e-Ε.Φ.Κ.Α.» (Π.Δ. 8/2019).
- Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι με την ίδια νομοθεσία στον e-Ε.Φ.Κ.Α. εντάσσεται το Ενιαίο Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης και Εφάπαξ Παροχών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.) μαζί με τον Κλάδο Επικουρικής Ασφάλισης και τον Κλάδο Εφάπαξ Παροχών του Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π.»

Η Γενική Δ/ση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, σύμφωνα με το Π.Δ. 8/2019 στο οποίο προστίθεται το άρθρο 14Α βάσει του αρ.59 του ν. 4670/2020, «διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης ως εξής:

A) Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου

B) Διεύθυνση Α' Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα

Γ) Διεύθυνση Β' Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα

Δ) Διεύθυνση Γ' Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα

Ε) Διεύθυνση Δ' Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα

ΣΤ) Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας»



Η Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου

Η Διεύθυνση Νομοθεσίας και Συντονισμού Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου σύμφωνα με το Π.Δ. 8/2019 στο οποίο προστίθεται το άρθρο 14B βάσει του άρθρου 60 του Ν. 4670/2020, «διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου Τμήματος ως εξής:

- α) Τμήμα Νομοθεσίας Συντάξεων Πολιτικών Υπαλλήλων.*
- β) Τμήμα Νομοθεσίας Συντάξεων Στρατιωτικών και Σωμάτων Ασφαλείας.*
- γ) Τμήμα Νομοθεσίας Συντάξεων Διαδοχικής Ασφάλισης.*
- δ) Τμήμα Διαδικασίας και Δειγματοληπτικών Ελέγχων».*

Οι Διευθύνσεις Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄ Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Παροχών Δημοσίου Τομέα

Οι Διευθύνσεις Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄ Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Παροχών Δημοσίου Τομέα σύμφωνα με το Π.Δ. 8/2019 στο οποίο προστίθεται το άρθρο 14Γ βάσει του άρθρου 60 του Ν. 4670/2020, «διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου Τμήματος ως εξής:

Η Α΄ Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα ως εξής:

- α) Α΄ Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής -Τμήμα Πολιτικών Υπαλλήλων,*
- β) Β΄ Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής -Τμήμα Δικαστικών, λοιπών λειτουργών και ειδικών μισθολογίων,*
- γ) Γ΄ Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής - Τμήμα Εκπαιδευτικών και Υπαλλήλων Υπουργείου Παιδείας,*
- δ) Τμήμα Διενέργειας Μεταβολών και ε) Τμήμα Ενστάσεων και Προσφυγών.*

Η Β΄ Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα ως εξής:

- α) Α΄ Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής -Τμήμα Ν.Π.Δ.Δ.,*
- β) Β΄ Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής -Τμήμα Ειδικών Κατηγοριών,*



γ) Τμήμα Διενέργειας Μεταβολών και δ) Τμήμα Ενστάσεων και Προσφυγών

Η Γ' Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα ως εξής:

α) Α' Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής υπαλλήλων Ο.Τ.Α. και αιρετών,

β) Β' Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ Παροχής υπαλλήλων νοσηλευτικών ιδρυμάτων-ιατρών ΕΣΥ,

γ) Τμήμα Διενέργειας Μεταβολών και δ) Τμήμα Ενστάσεων και Προσφυγών.

Η Δ' Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα ως εξής:

α) Α' Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ παροχής – Τμήμα Στελεχών Ενόπλων Δυνάμεων.

β) Β' Τμήμα Απονομής Κύριας Σύνταξης, Επικουρικής Σύνταξης και Εφάπαξ παροχής – Τμήμα Σωμάτων Ασφαλείας και του Πυροσβεστικού Σώματος.

γ) Τμήμα Διενέργειας Μεταβολών και δ) Τμήμα Ενστάσεων και Προσφυγών».

Η Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα ασκεί διοικητικό έλεγχο στις υπαγόμενες σ' αυτήν Διευθύνσεις. Ο προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης ως εποπτεύον όργανο, ασκεί έλεγχο νομιμότητας στα υφιστάμενα διοικητικά όργανα. Συγκεκριμένα, συντονίζει και παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες και εντολές, προς εφαρμογή, στους Προϊσταμένους των Διευθύνσεων της αρμοδιότητάς του. Ελέγχει τις πράξεις και αξιολογεί τα αποτελέσματά τους, που σχετίζονται με την επίτευξη των στρατηγικών σκοπών της Γενικής Διεύθυνσης σε συνάρτηση με τους στόχους του e-ΕΦΚΑ. Ως εποπτευόμενο διοικητικό όργανο, ο προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Συντάξεων Δημοσίου Τομέα υπόκειται και εκείνος σε ιεραρχικό διοικητικό έλεγχο από το ανώτερο διοικητικό όργανο, που στην παρούσα περίπτωση είναι ο Υποδιοικητής του φορέα. Βάσει των αρμοδιοτήτων του, όπως περιγράφονται στο σχετικό Π.Δ. 8/2019 οργάνωσης του φορέα, «ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης, εκτός των άλλων, παρέχει εμπειριστατωμένες εισηγήσεις μετά από ανάλυση των δεδομένων του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του φορέα στην πολιτική ηγεσία, μέσω του εκπροσώπου της που είναι ο Υποδιοικητής της Γενικής Διεύθυνσης Συντάξεων Δημοσίου Τομέα. Εξαιρετικά και βάσει του άρθρου 73 του Π.Δ. 8/2019, το Αυτοτελές Τμήμα



Διοικητικής Μέριμνας υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα και έχει αρμοδιότητες διοικητικής υποστήριξης της Γενικής Διεύθυνσης. Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Διοικητικής Μέριμνας, που είναι υπεύθυνος για την ορθή λειτουργία του, υπόκειται σε έλεγχο απευθείας από τον Γενικό Διευθυντή, που εν προκειμένω, αποτελεί και το ιεραρχικά ανώτερο διοικητικό όργανο».

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, η οργανωτική δομή της Γενικής Διεύθυνσης Συντάξεων με βάση τον Ν. 4670/2020 αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εγχείρημα, καθώς προσπαθεί να συνθέσει και να συνενώσει διαφορετικούς χώρους και νοοτροπίες. Υπάλληλοι που προέρχονται από διαφορετικά ταμεία κοινωνικής ασφάλισης, προσπαθούν να συνεργαστούν και να συνυπάρξουν ομαλά.

Παρόλα αυτά όμως, αξίζει να αναφέρουμε ότι δεν σχεδιάστηκαν οι απαραίτητες μεταρρυθμίσεις έγκαιρα και δεν πραγματοποιήθηκε μετάπτωση των ηλεκτρονικών συστημάτων απονομής συντάξεων των ενταχθέντων φορέων σε ένα ενιαίο. Δεν προβλέφθηκε ούτε η μετάπτωση των ηλεκτρονικών πρωτοκόλλων σε ένα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι υπάλληλοι στη Διεύθυνση Διοικητικής Μέριμνας, που είναι υπεύθυνοι για την παραλαβή αιτήσεων και δικαιολογητικών, με την ταυτόχρονη απόδοση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου στους συναλλασσόμενους, να χρησιμοποιεί ο καθένας τρία διαφορετικά ηλεκτρονικά συστήματα σε τρεις διαφορετικούς υπολογιστές. Επομένως πρόκειται για μία πρόχειρα σχεδιασμένη μεταρρύθμιση, η οποία έχει υποβαθμίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης η απουσία μεθοδολογίας διοίκησης, είναι ένα βασικό αίτιο που οδήγησε στην εμφάνιση προβλημάτων και στη λειτουργική ανεπάρκεια του κράτους.

Η Διοίκηση του e-Ε.Φ.Κ.Α. και πιο συγκεκριμένα οι υπεύθυνοι για την προαναφερόμενη Γενική Διεύθυνση, όφειλε να αναπτύξει νέες και σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, σε πραγματικό χρόνο, μέσω διαδικτύου, βασιζόμενη στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών. Υπηρεσίες αποτελεσματικές και διαφανείς, χωρίς αναπαραγωγή των ηλεκτρονικά υφιστάμενων γραφειοκρατικών δομών του, με όλες τις αρνητικές συνέπειες που αυτό συνεπάγεται.

Ενώ όλες οι ευρωπαϊκές και όχι μόνο, χώρες έχουν κατανοήσει την ανάγκη για ψηφιακό μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς οι ψηφιακές τεχνολογίες προσφέρουν τεράστιες μεταρρυθμίσεις στην οικονομία και την κοινωνία, αυτό που ισχύει στον e-Ε.Φ.Κ.Α., είναι: η καθυστέρηση (έπειτα από 6 σχεδόν χρόνια από την



δημιουργία του) στην ανάπτυξη λογισμικών, τα ασύνδετα πληροφοριακά συστήματα και η έλλειψη υλικοτεχνικών υποδομών. Δεν λήφθηκαν υπόψιν τα πολλαπλά οφέλη που προσφέρει η εφαρμογή των τεχνολογιών αιχμής, ούτε όμως και οι σοβαρές επιπτώσεις που θα προέκυπταν από την υλοποίησή τους σε μακροπρόθεσμη χρονική περίοδο.

Ο e-Ε.Φ.Κ.Α. θα μπορούσε να αποτελέσει πρότυπο αποτελεσματικού μοντέλου κοινωνικής ασφάλισης, με γνώμονα την προστασία των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, καθώς και την προσφορά ενσωματωμένων και ποιοτικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τους πολίτες που θα ενισχύσουν την κοινωνική ευημερία.

4.3. Υφιστάμενη Κατάσταση Συστημάτων Απονομής Συντάξεων

Η περιγραφή της ανάγκης μας αφορά την Γενική Διεύθυνση Απονομής Συντάξεων και Εφάπαξ Δημοσίου Τομέα του e-ΕΦΚΑ. Αρμοδιότητά της είναι «η έκδοση κύριας και επικουρικής σύνταξης καθώς και των παροχών εφάπαξ βοηθήματος στους τακτικούς και μετακλητούς υπαλλήλους, λειτουργούς του Δημοσίου τομέα (Βουλή, Ν.Π.Δ.Δ., ΟΤΑ, Ιερείς και υπαλλήλους των εκκλησιαστικών Ν.Π.Δ.Δ., Ένοπλες Δυνάμεις, Σωμάτων Ασφαλείας, Πυροσβεστικού Σώματος)».

Τα συστήματα τα οποία χρησιμοποιεί η παραπάνω Διεύθυνση, ονομάζονται ΟΠΣ ΙΚΑ⁶¹ (σε περιβάλλον intranet), WEB ΟΠΣ (σε περιβάλλον internet), Σύστημα Επικουρικής και Σύστημα Εφάπαξ (τ. ΕΤΕΑΕΠ και ΠΣΕΕΣ⁶²) και είναι τα συστήματα στα οποία καταχωρούνται όλες οι συντάξεις, οι οποίες υπάγονται στην αρμοδιότητα της συγκεκριμένης Γενικής Διεύθυνσης. Από εδώ και στο εξής τα δύο συστήματα ΟΠΣ ΙΚΑ και WEB ΟΠΣ θα τα παρουσιάσουμε ως ένα ενιαίο σύστημα, ΟΠΣ ΙΚΑ. Ο λόγος είναι η ίδια βάση δεδομένων που τα δυο αυτά συστήματα χρησιμοποιούν.

Το σύστημα ΟΠΣ-ΙΚΑ είχε εγκατασταθεί αρχικά σε περίπου 300 σημεία (μεταξύ των οποίων 164 Υποκαταστήματα και 127 Παραρτήματα), με περίπου 9.000 χρήστες, οι οποίοι εκτελούσαν περίπου 120.000 συναλλαγές ημερησίως. Το ΟΠΣ-ΙΚΑ είναι ένα ιδιαίτερα πολύπλοκο έργο πληροφορικής, το οποίο ενσωματώνει τις

⁶¹ ΟΠΣ ΙΚΑ: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

⁶² ΠΣΕΕΣ: Πληροφοριακό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Συνταξιούχων.



διαδικασίες και τους κανονισμούς του ασφαλιστικού φορέα της χώρας μας. Για την υλοποίηση του λογισμικού του ΙΚΑ, δημιουργήθηκαν περίπου 15.000 προγραμματιστικά αντικείμενα (πίνακες της βάσης δεδομένων, όψεις της βάσης δεδομένων, συναρτήσεις και triggers). Το μέγεθος της βάσης δεδομένων του τ. ΙΚΑ, είναι σήμερα της τάξεως των 2TB και αυξάνεται σε καθημερινή βάση.⁶³

Η υφιστάμενη κατάσταση διαδικαστικά είναι η εξής: ο πολίτης καταχωρεί ηλεκτρονικά την αίτηση μόνο στο ένα σύστημα (ΟΠΣ και WEB ΟΠΣ). Στα άλλα δύο συστήματα, οι αιτήσεις εισέρχονται στην υπηρεσία χειρόγραφα και δίνεται ένα ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Να σημειωθεί ότι έχει ξεκινήσει μια προσπάθεια ψηφιοποίησης της αίτησης για επικουρική σύνταξη, τον Απρίλιο του 2022, αλλά είναι ακόμα σε πολύ αρχικό στάδιο χωρίς κανένα αποτέλεσμα στην γενικότερη διαδικασία που χρησιμοποιείται. Επομένως στη δική μας περιγραφή αυτό το σύστημα δεν θα ληφθεί υπόψιν.

Συνεχίζοντας την περιγραφή της διαδικασίας γίνεται αντιληπτό το πρόβλημα που έχει δημιουργηθεί τόσο στην καταχώριση των αιτημάτων και στην απόδοση αριθμού πρωτοκόλλου, όσο και στην αναζήτηση αυτών είτε από τους πολίτες, είτε από τους υπαλλήλους της Γενικής Διεύθυνσης. Στην δε περίπτωση λάθους καταχώρισης, πράγμα το οποίο είναι απολύτως φυσιολογικό σε ένα Πληροφορικό Σύστημα, είναι πολύ δύσκολη η διαδικασία επαναφοράς της αίτησης στο σωστό Σύστημα. Στο τμήμα της Διοικητικής Μέριμνας, δηλαδή στην παραλαβή των αιτήσεων και στην καταχώριση των αιτημάτων σε κάποιο από τα τρία συστήματα, ο υπάλληλος εκτός του ότι πρέπει να χρησιμοποιεί δύο και τρεις υπολογιστές, ανάλογα με το αίτημα του πολίτη, χρειάζεται να γνωρίζει και σε ποιο σύστημα ανήκει ο πρώην εργοδότης του. Για παράδειγμα, σε άλλο σύστημα καταχωρείται μία αίτηση ενός πρώην υπαλλήλου και νυν συνταξιούχου του Πολεμικού Ναυτικού και σε άλλο σύστημα ενός πρώην υπαλλήλου που εργαζόταν σε κάποιο Ν.Π.Δ.Δ..

Είναι κατανοητή η αναγκαιότητα λειτουργίας όλων αυτών των συστημάτων σε μια νέα βάση, όπου η ηλεκτρονική διασύνδεση τους θα είναι η πρώτη προτεραιότητα. Η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας σε όλα τα επίπεδα είναι ένα πάγιο αίτημα της

⁶³ Προκήρυξη Ανοικτού Επαναληπτικού Διαγωνισμού για το Έργο «ΕΚΔΟΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΣΕ ΜΙΑ ΜΕΡΑ», Υπουργείο Εργασίας 2014



σύγχρονης κοινωνίας καθώς και των υπαλλήλων του νυν e-ΕΦΚΑ (τ. ΙΚΑ) που χρησιμοποιούν το σύστημα αυτό. Ξεκινώντας από την καταχώρηση της αίτησης από τον πολίτη ηλεκτρονικά για όλα τα είδη των συνταξιοδοτικών αποφάσεων και καταλήγοντας στα επιμέρους συστήματα της κύριας, της επικουρικής και του εφάπαξ βοηθήματος, θα είναι δυνατή η υλοποίηση του σκοπού της πρότασής μας, ο οποίος είναι η επικοινωνία των τριών συστημάτων με την πλήρη και ολοκληρωμένη ψηφιοποίηση του συνταξιοδοτικού φακέλου του πολίτη.

5. Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.

Όπως προαναφέραμε σκοπός της πρότασής μας είναι η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας απονομής της σύνταξης. Από την υποβολή της αίτησης μαζί με όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά (σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η αυτεπάγγελτη ηλεκτρονική αναζήτησή τους), η οποία θα καταλήξει και στα 3 συστήματα, θα ανατίθεται στους προϊστάμενους των τμημάτων των επιμέρους Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης, οι οποίοι με τη σειρά τους θα χρεώσουν την εργασία ηλεκτρονικά στον αρμόδιο υπάλληλο, μέχρι και την αποστολή της συνταξιοδοτικής απόφασης ψηφιακά στον πολίτη. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, αλλά και την βελτίωση της ποιότητας εργασίας του δημοσίου υπαλλήλου.

Η ηλεκτρονική αίτηση θα αποτελεί την αρχή της ολοκληρωμένης ψηφιοποίησης του συνταξιοδοτικού φακέλου του πολίτη. Προτείνουμε η εισαγωγή της αίτησης να είναι μία επιλογή, στην πλέον ευρέως γνωστή διαδικτυακή πλατφόρμα www.gov.gr, καθώς αποτελεί ένα σημείο εισόδου διαφόρων αιτημάτων των πολιτών. Η υποβολή της νέας ενιαίας αίτησης θα χρησιμοποιεί την ήδη υπάρχουσα πλατφόρμα της κύριας σύνταξης με την εισαγωγή των κωδικών του Taxisnet και ταυτοποίησης με τον ΑΜΚΑ και την ταυτόχρονη αποστολή κωδικού στο κινητό τηλέφωνο και στο email του για επιβεβαίωση.

Στο ίδιο σημείο, ο πολίτης θα παρακολουθεί και την πορεία της ενιαίας πλέον αίτησής του. Τα στάδια (Status) της πορείας της αίτησης, περιγράφονται ως εξής: επιτυχής καταχώρηση, μη επιτυχής καταχώρηση, ανάθεση στην υπηρεσία, χρέωση στον υπάλληλο, αναζήτηση δικαιολογητικών, εγκριτική απόφαση, απορριπτική



απόφαση, οριστικοποίηση από προϊστάμενο, οριστικοποίηση από διευθυντή, ενημέρωση ημερομηνίας πληρωμής.

Η δική μας πρόταση βασίζεται όχι στην καθολική αλλαγή των υπαρχόντων συστημάτων, αλλά στην διασύνδεσή τους με καθημερινές ροές, οι οποίες θα ενημερώνουν και θα συνδέουν (vice versa) την ενιαία ηλεκτρονική αίτηση με τα επιμέρους συστήματα των τμημάτων, καθώς και τα συστήματα αυτά της συγκεκριμένης Γενικής Διεύθυνσης μεταξύ τους. Ο λόγος που προτείνεται αυτός ο τρόπος διασύνδεσης και όχι η εξ ολοκλήρου κατάργηση των υπαρχόντων συστημάτων, είναι ότι θεωρείται πιο αποτελεσματικό, λιγότερο χρονοβόρο και με μικρότερο κόστος για τη Δημόσια Διοίκηση, σε σχέση με την δημιουργία ενός νέου συστήματος. Ένα σημαντικό στοιχείο που χρειάζεται να ληφθεί υπόψη είναι και οι εργαζόμενοι της Γενικής Διεύθυνσης, που το τελευταίο διάστημα έχουν υποστεί τεράστιες αλλαγές στην καθημερινή εργασία τους, και οι οποίοι θα αναγνωρίσουν την μεγάλη συμβολή που θα έχει στην εργασιακή τους καθημερινότητα, η υλοποίηση της νέας αυτής πρότασης. Στόχος μας είναι η επίτευξη μιας λύσης, η οποία θα πραγματοποιηθεί με τις ελάχιστες δυνατές αλλαγές στην καθημερινή διαδικασία λειτουργίας του φορέα και δεν θα χρειαστεί να αναλωθεί χρόνος στην εκπαίδευση των υπαλλήλων, καθώς τα συστήματα που θα χρησιμοποιηθούν θα είναι τα ίδια.

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας διεκπεραίωσης της αίτησης, ο πολίτης θα έχει την δυνατότητα της ηλεκτρονικής λήψης των αποφάσεών του (κύριας σύνταξης, επικουρικής σύνταξης και εφάπαξ παροχής) σε μορφή pdf από το ίδιο σημείο που καταχώρησε και ενημερώθηκε για την εξέλιξη της υπόθεσής του. Τα οφέλη από την προαναφερθείσα λειτουργικότητα είναι τεράστια, ενδεικτικά αναφέρουμε:

1. Δεν θα υπάρχει σε έντυπη μορφή κανένα έγγραφο.
2. Ο πολίτης θα ενημερώνεται για την πορεία των συντάξεών του (κύριας, επικουρικής, εφάπαξ παροχής) άμεσα και ηλεκτρονικά, μειώνοντας στο ελάχιστο την φυσική επικοινωνία με τους υπαλλήλους της εν λόγω Διεύθυνσης.
3. Ο υπάλληλος θα έχει στη διάθεσή του όλον τον απαιτούμενο χρόνο για να ασχοληθεί με την ουσία της υπόθεσης του πολίτη, χωρίς να διακόπτεται από τον τελευταίο, ο οποίος επιθυμεί να ενημερώνεται.
4. Τα συστήματα θα είναι ενημερωμένα για την κατάσταση της αίτησης.



5. Δίνεται έμφαση στην αυτεπάγγελτη ηλεκτρονική αναζήτηση τυχόν δικαιολογητικών.
6. Δημιουργείται η καθημερινή ροή ενημέρωσης των συστημάτων (batch workflow)
7. Στην καθημερινή ροή ενημέρωσης των συστημάτων, η βάση δεδομένων της ηλεκτρονικής αίτησης, θα ενημερώνει και θα ενημερώνεται από τις βάσεις δεδομένων των αντίστοιχων συστημάτων.

Οι βάσεις δεδομένων των αντίστοιχων συστημάτων στην καθημερινή ροή, θα ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές που προκύπτουν στην ηλεκτρονική αίτηση από τις λάθος αρχικές καταχωρήσεις, που αποτελεί ένα συχνό καθημερινό φαινόμενο. Αυτό είναι ένα πάρα πολύ σημαντικό στοιχείο της δικής μας πρότασης, καθώς αυτή τη στιγμή μεταξύ των συστημάτων δεν επιτυγχάνεται καμία επικοινωνία. Όταν ένα αίτημα έχει καταχωρηθεί λάθος (για παράδειγμα αίτηση επικουρικής σύνταξης συστήματος ΠΣΕΕΣ, σε σύστημα επικουρικής σύνταξης τ. ΕΤΕΑΕΠ), απαιτείται χρονοβόρα διαδικασία αποχρέωσης από το ένα σύστημα και χρέωσης εκ νέου στο άλλο σύστημα, πράγμα που μπορεί να γίνει αντιληπτό μετά από μήνες. Αυτό θα μας γλιτώσει από φαινόμενα διπλοκαταχώρησης των αιτημάτων, γεγονός που βαραίνει όλα τα συστήματα, αλλά και την εργασιακή καθημερινότητα των υπαλλήλων.

Η εν λόγω πρόταση προκύπτει από την πολυετή εμπειρία μας στο χώρο αυτό και από την καθημερινή επαφή που έχουμε με τους πολίτες – χρήστες. Συμβάλει δε σημαντικά στην άμεση εξυπηρέτησή τους και αποτελεί ένα πάγιο αίτημα των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες.

5.1. Περιγραφή του Συστήματος.

Στο σημείο αυτό θα περιγράψουμε τη διαδικασία που θα υποστηρίζει η προτεινόμενη λύση, με αναφορά στους διαφορετικούς ρόλους που εμπλέκονται. Η περιγραφή θα γίνεται σε μορφή πίνακα αποτελούμενο από 19 στάδια. Το κάθε στάδιο συνοδεύεται από μια σύντομη περιγραφή και τους ρόλους οι οποίοι συμμετέχουν.

Στάδιο	Περιγραφή	Ρόλος
0. Sign In	Για την είσοδο στην υπηρεσία θα υπάρχει επιλογή στην πλατφόρμα Gov.gr, με τις	Πολίτης



	<p>απαιτούμενες επεξηγήσεις προς τους χρήστες. Στη συνέχεια θα χρησιμοποιούνται οι κωδικοί του Taxisnet, θα πραγματοποιείται ταυτοποίηση με τον ΑΜΚΑ και έπειτα επιβεβαίωση όλων των απαραίτητων στοιχείων του. Χωρίς την επιβεβαίωση, το σύστημα δεν θα του επιτρέψει να προχωρήσει στο επόμενο βήμα.</p>	<p>Νόμιμος εκπρόσωπος</p>
<p>1. Συμπλήρωση αίτησης με προεπιλογή: α) του είδους της αίτησης και β) της δημόσιας υπηρεσίας από την οποία αποχώρησε ο/αιτών/ αιτούσα</p>	<p>α) Συμπληρώνεται η φόρμα της επιλεγμένης αίτησης (κύριας σύνταξης, επικουρικής σύνταξης, εφάπαξ παροχής), συμπληρώνοντας όλα τα απαιτούμενα στοιχεία.</p> <p>β) Υπάρχει επιλογή πεδίου «Δημόσια Υπηρεσία Αποχώρησης», καθώς από εκεί θα κριθεί σε ποια από τις τρεις βάσεις δεδομένων των τριών διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων, θα οδηγηθεί η αίτηση.</p>	<p>Πολίτης Νόμιμος εκπρόσωπος</p>
<p>2. Δικαιολογητικά</p>	<p>Εισάγονται στο σύστημα (πλατφόρμα) σε ηλεκτρονική μορφή όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Προσοχή τα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι σε μορφή που αναγνωρίζεται από το σύστημα (PDF, word, jpeg)</p>	<p>Πολίτης Νόμιμος εκπρόσωπος</p>
<p>3. Α.Α. Πρωτοκόλλου</p>	<p>Αποδίδεται ένας μοναδικός ηλεκτρονικός αριθμός στην αίτηση αυτόματα από το σύστημα. Ο αριθμός αυτός δεν θα αλλάξει σε περίπτωση πιθανής μεταφοράς της αίτησης από το ένα σύστημα στο άλλο.</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>



	<p>Επίσης ο μοναδικός αυτός αριθμός, θα συνοδεύει την αίτηση μέχρι την ψηφιακή αποστολή της στον πολίτη. Με την απόδοση αυτού του αριθμού, καταχωρείται η αίτηση στην βάση δεδομένων και είναι έτοιμη για την αποστολή της στο αντίστοιχο σύστημα, μέσω της καθημερινής ροής εργασίας (batch workflow).</p>	
<p>4. Επιλογή Συστήματος</p>	<p>Το στάδιο αυτό, καθώς και το επόμενο, ανήκουν στην καθημερινή ροή ενημέρωσης, που αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ της βάσης δεδομένων των ηλεκτρονικών αιτήσεων και των διαφορετικών συστημάτων της Γενικής Διεύθυνσης. Το συγκεκριμένο στάδιο είναι μία αυτόματη διαδικασία, η οποία ανάλογα με τα πεδία που έχουν συμπληρωθεί στην αίτηση, την αποστέλλει στο αντίστοιχο σύστημα, σύμφωνα με τα παραμετρικά αρχεία που έχουν δοθεί από τους χρήστες του συστήματος.</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>
<p>5. Καθημερινή ροή για την πορεία της αίτησης</p>	<p>Όπως προαναφέραμε, η συγκεκριμένη ροή ενημερώνει την βάση δεδομένων της ηλεκτρονικής αίτησης σχετικά με την κατάσταση της αίτησης (πορεία). Επίσης η ροή αυτή είναι υπεύθυνη για την διασύνδεση των συστημάτων της Γενικής Διεύθυνσης. Για παράδειγμα, όταν η αίτηση έχει καταχωρηθεί λάθος σε ένα σύστημα, η καθημερινή ροή αναλαμβάνει</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>



	<p>την καταχώριση της αίτησης στο σωστό σύστημα. Τέλος στην καθημερινή ροή ενημέρωσης ανήκει και το στάδιο 17 που αφορά το κλείσιμο της αίτησης και θα περιγραφεί παρακάτω.</p>	
<p>6. Α.Α. αίτησης (Π.Σ.)</p>	<p>Σε αυτό το στάδιο, το αίτημα έχει καταχωρηθεί στο αντίστοιχο σύστημα και του αποδίδεται ένας εσωτερικός αύξων αριθμός, τον οποίο θα ονομάσουμε Α.Α. αίτησης (Π.Σ.). Η καθεμία ηλεκτρονική αίτηση αποτελείται από δύο αριθμούς: α) τον αριθμό πρωτοκόλλου που αναλύσαμε στο στάδιο 3 και είναι ορατός στον πολίτη και στον πολίτη, αλλά και στον υπάλληλο της Γενικής Διεύθυνσης, β) τον Α.Α. αίτησης (Π.Σ.), ο οποίος είναι ένας αύξων αριθμός που αποδίδεται αυτομάτως από το αντίστοιχο σύστημα που καταχωρείται η αίτηση και είναι ορατός μόνο στον υπάλληλο, γ) ο παραπάνω αύξων αριθμός αλλάζει όταν το αίτημα μεταφέρεται από το ένα σύστημα στο άλλο, σε αντίθεση με τον Α.Α. Πρωτοκόλλου, ο οποίος παραμένει ίδιος έως το κλείσιμο της αίτησης.</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>
<p>7. Παραλαβή από προϊστάμενο (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Στο στάδια αυτό το αίτημα παραλαμβάνεται από τον προϊστάμενο του αντίστοιχου τμήματος της Γενικής Διεύθυνσης, σύμφωνα με τον αυτόματο χαρακτηρισμό που έχει γίνει από το σύστημα όπως έχει περιγράψει στα προηγούμενα στάδια</p>	<p>Προϊστάμενος Τμήματος</p>



<p>8. Αρμοδιότητες εκτός/ εντός Γ.Δ. ή Τμήματος (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Διενεργείται έλεγχος από τον προϊστάμενο σχετικά με την ορθότητα της καταχώρισης του αιτήματος. Ανάλογα με το περιεχόμενο, ο προϊστάμενος του τμήματος την χρεώνει ηλεκτρονικά στο αρμόδιο υπάλληλο ή σε άλλο τμήμα της Γενικής Διεύθυνσης. Σε περίπτωση που το αίτημα δεν ανήκει στη συγκεκριμένη διεύθυνση, τότε ο προϊστάμενος χαρακτηρίζει το αίτημα αναλόγως. Η ενέργεια αυτή είναι εκτός της συγκεκριμένης διαδικασίας. Σημειώνεται ότι το αίτημα θα «παραληφθεί» την επόμενη μέρα από την ροή ενημέρωσης και θα χρεωθεί στο κατάλληλο τμήμα.</p>	<p>Προϊστάμενος Τμήματος</p>
<p>9. Αρμόδιος υπάλληλος Τμήματος (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Ο υπάλληλος πραγματοποιεί τον έλεγχο των στοιχείων της αίτησης και αρχίζει την επεξεργασία του συνταξιοδοτικού φακέλου, προκειμένου να προβεί στην έκδοση της ανάλογης Απόφασης (κύριας σύνταξης, επικουρικής σύνταξης, εφάπαξ παροχής ή άλλο).</p>	<p>Αρμόδιος υπάλληλος Τμήματος</p>
<p>10. Έλεγχος δικαιολογητικών (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Ο υπάλληλος πραγματοποιεί τον έλεγχο των επισυναπτόμενων δικαιολογητικών και προβαίνει στις ανάλογες ενέργειες για την συμπλήρωση του συνταξιοδοτικού φακέλου.</p>	<p>Αρμόδιος υπάλληλος Τμήματος</p>
<p>11. Αναζήτηση επιπλέον δικαιολογητικών (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Εάν διαπιστώσει ότι λείπει κάποιο απαραίτητο δικαιολογητικό για την έκδοση της Απόφασης, προβαίνει σε αυτεπάγγελτη αναζήτηση ή επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τον πολίτη. Η</p>	<p>Αρμόδιος υπάλληλος Τμήματος</p>



	αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων εμπίπτει στην γενικότερη ψηφιοποίηση που έχει πραγματοποιηθεί τα τελευταία χρόνια στον τομέα της δημόσιας διοίκησης (π.χ. ληξιαρχεία, Δήμοι, Γ.Γ.Π.Σ.).	
12. Έκδοση Συνταξιοδοτικής (ή και άλλης) Απόφασης (για όλα τα τμήματα)	Αφού διαπιστωθεί ότι ο ηλεκτρονικός φάκελος είναι ολοκληρωμένος, ο υπάλληλος προβαίνει στην έκδοση οριστικής Απόφασης (εγκριτική, απορριπτική, τροποποιητική ή άλλη).	Αρμόδιος υπάλληλος Τμήματος
13. Έλεγχος από προϊστάμενο (για όλα τα τμήματα)	Ο προϊστάμενος ελέγχει την Απόφαση και εάν κρίνει ότι είναι σωστή, την οριστικοποιεί σε πρώτο επίπεδο και προχωράει στο επόμενο στάδιο. Εάν ο προϊστάμενος εντοπίσει λάθη στην Απόφαση, την επιστρέφει ηλεκτρονικά στον υπάλληλο για διόρθωσή της. Αφού ολοκληρωθεί ο επανέλεγχος από τον υπάλληλο, θα σταλεί εκ νέου στον προϊστάμενο με τις ανάλογες διορθώσεις και αυτός με την σειρά του θα προχωρήσει στην οριστικοποίησή της.	Προϊστάμενος Τμήματος
14. Οριστικοποίηση (για όλα τα τμήματα)	Οριστικοποίηση της Αίτησης και αποστολή στον Διευθυντή.	Προϊστάμενος Τμήματος
15. Έλεγχος από Διευθυντή (για όλα τα τμήματα)	Ο Διευθυντής ελέγχει την Απόφαση και εάν κρίνει ότι δεν είναι σωστή την επιστρέφει στον προϊστάμενο για ενέργειές του, διαφορετικά προχωράμε στο επόμενο στάδιο.	Διευθυντής Διεύθυνσης



<p>16. Οριστικοποίηση (για όλα τα τμήματα)</p>	<p>Ο Διευθυντής είναι ο τελικός υπογράφων και αυτός που οριστικοποιεί την Απόφαση. Δίνεται σε αυτή τη φάση αυτομάτως αριθμός Απόφασης, ο οποίος κοινοποιείται στον πολίτη. Παρέχεται η νόμιμη άσκηση ένστασης από τον πολίτη, σε περίπτωση που διαφωνεί με το περιεχόμενο της Απόφασης. Σε όλα τα προηγούμενα στάδια, μέσα από την καθημερινή ροή ενημέρωσης, η βάση δεδομένων της ηλεκτρονικής αίτησης παρέχει στον πολίτη την πληροφορία για τις τυχόν αλλαγές, αλλά και για την πορεία της αίτησης.</p>	<p>Διευθυντής Διεύθυνσης</p>
<p>17. Κλείσιμο αίτησης</p>	<p>Η αίτηση κλείνει. Όπως προαναφέραμε, το στάδιο αυτό ανήκει στην καθημερινή ροή ενημέρωσης και πραγματοποιείται αυτόματα.</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>
<p>18. Έγγραφο Απόφασης</p>	<p>Δημιουργείται το έγγραφο το οποίο θα ενημερώσει τον πολίτη σχετικά με την Απόφαση που έχει εκδοθεί από το αρμόδιο τμήμα της εκάστοτε Διεύθυνσης.</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>
<p>19. Αποστολή email και αποστολή στην ψηφιακή θυρίδα</p>	<p>Ενημέρωση του πολίτη με email ή sms για την έκδοση της Απόφασης, η οποία θα του έχει αποσταλεί και στην ψηφιακή (ή ηλεκτρονική) του θυρίδα. Η ψηφιακή αυτή θυρίδα έχει δημιουργηθεί τα τελευταία χρόνια και αποτελεί μία καινοτόμα ενέργεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας, και η οποία έχει συμβάλει στην ψηφιοποίηση</p>	<p>Αυτόματα από το Σύστημα</p>



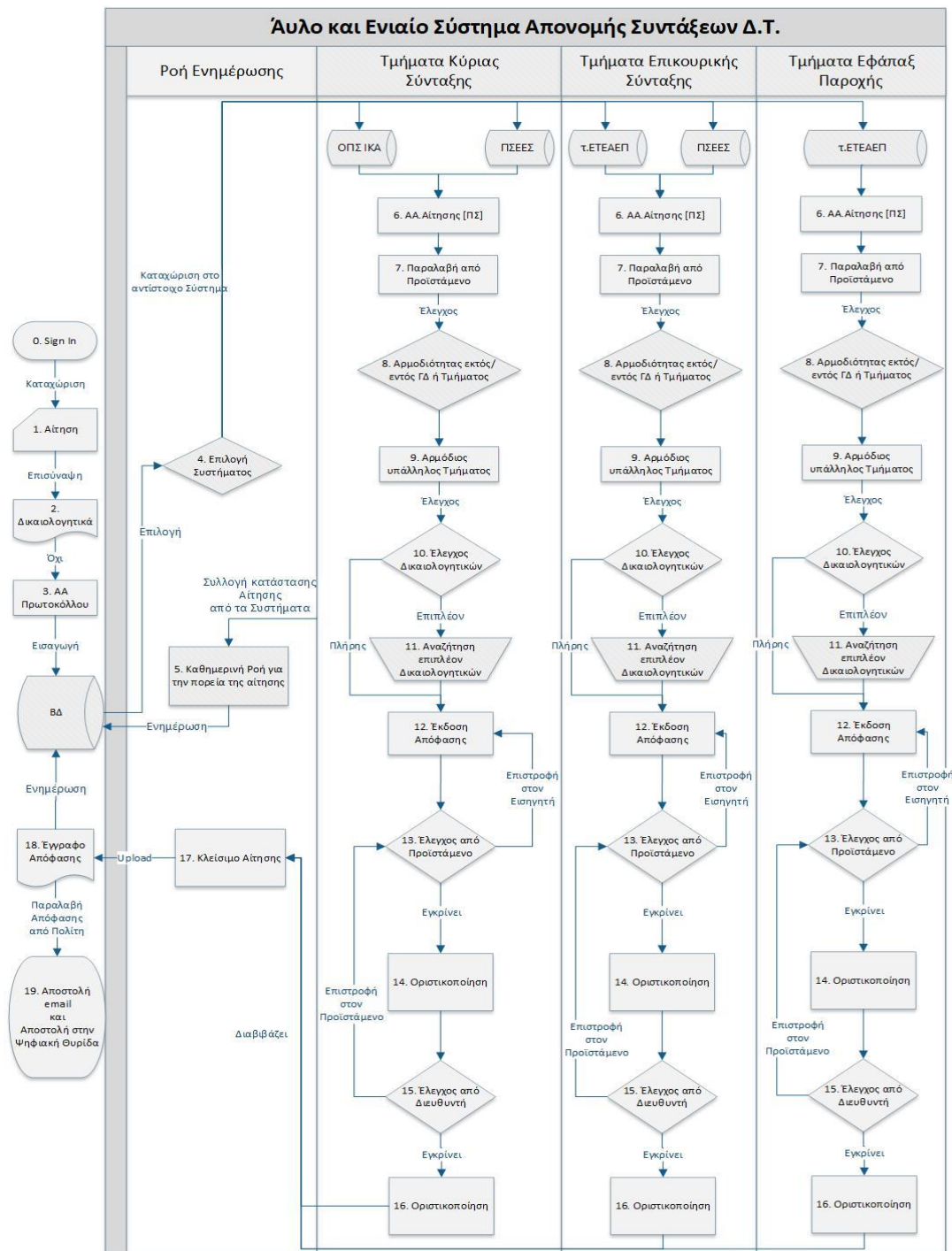
	όλων των εγγράφων της Δημόσιας Διοίκησης, που παρέχονται στον πολίτη.	
--	---	--

Π_1. Περιγραφή Συστήματος



5.2. Περιγραφή της Διαδικασίας σε μορφή Διαγράμματος (VISIO).

Η παραπάνω παρουσίαση είναι η αρχή της αναλυτικής περιγραφής της διαδικασίας σε μορφή διαγράμματος. Το διάγραμμα που ακολουθεί είναι μια αναλυτική επεξήγηση των βημάτων που θα πρέπει οι υπεύθυνοι να κατανοήσουν και το οποίο θα αποτελέσει την αρχή της σχεδίασης του συστήματος που θέλουμε να αναπτύξουμε.



Δ_1.Διάγραμμα ροής Συστήματος



5.3. Απαιτήσεις της Διαδικασίας για τα Στάδια 4 και 5

Σύμφωνα με τη διαδικασία ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων, θα πρέπει το κάθε στάδιο του παραπάνω διαγράμματος να παρουσιαστεί στην κατάλληλη μορφή, με σκοπό την καταγραφή των απαιτήσεων του προτεινόμενου συστήματος. Καθώς το συγκεκριμένο κείμενο παρουσιάζεται για εκπαιδευτικούς λόγους, δεν θα γίνει η αναλυτική παρουσίαση όλων των σταδίων του συστήματος, ούτως ώστε ο αναγνώστης να κατανοήσει πρωτίστως τις βασικές αρχές ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος και δευτερευόντως τον σχεδιασμό της πρότασής μας, χωρίς ωστόσο αυτό να δημιουργεί πρόβλημα στην μελέτη της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Ενδεικτικά, τα στάδια που επιλέχθηκαν να αναλυθούν είναι το 4 «Επιλογή Συστήματος» και το 5 «Καθημερινή Ροή για την πορεία της αίτησης». Τα συγκεκριμένα στάδια ανήκουν στο Epic 3 και είναι οι βασικές λειτουργίες της Ροής Ενημέρωσης που θα υλοποιήσει, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, τη διασύνδεση των διαφορετικών συστημάτων της Γενικής Διεύθυνσης, καθώς και την ενημέρωση της πορείας της αίτησης μαζί με την ορθή καταχώρισή της στο αντίστοιχο σύστημα. Είναι απαραίτητο να αναφέρουμε, ότι η καθημερινή Ροή Ενημέρωσης είναι προγραμματισμένη να εκτελείται εκτός ωραρίου εργασίας (συνήθως προγραμματίζεται σε βραδινές ώρες), με σκοπό να μην επιβαρύνεται η καθημερινή λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων της Υπηρεσίας. Τα παρακάτω βήματα είναι όλα συστημικά.

ReqID	Τίτλος	Περιγραφή
REQ04_01	Ηλεκτρονική Ανάγνωση Καταχωρημένων Αιτήσεων	Διασύνδεση με τη Βάση Δεδομένων των Ηλεκτρονικών Αιτήσεων και ανάγνωση των ημερησίων συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν καταχωρηθεί από τους πολίτες προς την Υπηρεσία.
REQ04_02	Έλεγχος Αιτήσεων	Σύγκριση των καταχωρημένων Αιτήσεων με τα παραμετρικά αρχεία με σκοπό την ορθή καταχώριση της Αίτησης στο αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα της Γενικής Διεύθυνσης.



REQ04_03	Καταχώριση Αιτήσεων	Καταχώριση των Αιτήσεων στο αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα του Τμήματος που ανήκει, σύμφωνα με τα στοιχεία που έχει ήδη καταχωρήσει ο πολίτης, Σε αυτό το σημείο δίνεται στο αίτημα Α.Α. Αίτησης [Π.Σ.]. Η ορθότητα της αίτησης θα ελεγχθεί από τον προϊστάμενο του Τμήματος την επόμενη εργάσιμη
REQ05_01	Ανάγνωση Κατάστασης Αίτησης	Με το κλείσιμο της εργάσιμης ημέρας η αίτηση έχει ελεγχθεί ή/και τροποποιηθεί αναλόγως από τον αντίστοιχο υπάλληλο της Γενικής Διεύθυνσης. Για να μπορέσει ο πολίτης να ενημερώνεται για την πορεία της αίτησης, το σύστημα διαβάξει την κατάσταση (status) του Αιτήματος με σκοπό την ενημέρωση της Βάσης Δεδομένων των Ηλεκτρονικών Αιτημάτων στο παρακάτω βήμα (REQ05_03)
REQ05_02	Σωστή Καταχώριση της Αίτησης	Καθώς ο προϊστάμενος ελέγχει το αίτημα και σε περίπτωση που αυτό δεν ανήκει στο δικό του Τμήμα, του παρέχεται η δυνατότητα να το διαβιβάσει συστημικά στο αντίστοιχο τμήμα - διεύθυνση. Η ροή αναγνωρίζει αυτά τα αιτήματα και τα καταχωρεί στο σωστό Πληροφοριακό Σύστημα.
REQ05_03	Ενημέρωση Βάσης Δεδομένων Ηλεκτρονικών Αιτήσεων	Μετά το κλείσιμο της ημέρας και τις παραπάνω αλλαγές που περιγράψαμε στο βήμα (REQ05_01), το σύστημα ενημερώνει την Βάση Δεδομένων των Ηλεκτρονικών Αιτημάτων σχετικά με την πορεία της αίτησης (status), ούτως ώστε ο πολίτης να έχει τη σωστή εικόνα του αιτήματος που έχει υποβάλει.



5.4. Παρουσίαση των σταδίων σε μορφή Epics

Συνεχίζοντας την περιγραφή μας, κατά τη διαδικασία ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων, θα παρουσιάσουμε σε αυτό το κεφάλαιο τα έπη (epics) του συστήματος. Σε αυτό το στάδιο γίνεται η ομαδοποίηση των διαδικασιών ανάλογα με το είδος τους. Μια τέτοια ομαδοποίηση βοηθά τους σχεδιαστές του συστήματος να κατανοήσουν από την πλευρά τους τη λογική του νέου Πληροφοριακού Συστήματος, σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας.

5.5. Epics Ανάλυση

Η περιγραφή των epics γίνεται σε μορφή πίνακα και αποτελείται από τρία στοιχεία το Epic ID, τον Τίτλο και μια σύντομη περιγραφή η οποία κατατοπίζει τον αναλυτή του Συστήματος σχετικά με τη συγκεκριμένη διαδικασία.

Epic ID	Τίτλος	Περιγραφή
E01	Sign In	Η είσοδος στην υπηρεσία θα πραγματοποιηθεί μέσω της πλατφόρμας Gov.gr. Η αυθεντικοποίηση γίνεται με τους κωδικούς Taxisnet με παράλληλη ταυτοποίηση με τον ΑΜΚΑ του πολίτη. Έπειτα επιβεβαιώνονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία του, τα οποία θα είναι χρήσιμα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας απονομής σύνταξης.
E02	Καταχώριση Αίτησης και Δικαιολογητικών. Απόδοση Α.Α. Πρωτοκόλλου	Ο χρήστης καταχωρεί την ηλεκτρονική του αίτηση ή τις ηλεκτρονικές αιτήσεις που τον αφορούν και επισυνάπτει τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Να υπενθυμίσουμε ότι η αίτηση σε αυτό το σημείο θα λάβει και ένα Α.Α. πρωτοκόλλου το οποίο θα τη συνοδεύει σε όλη τη διάρκεια παραμονής στο Π.Σ. μέχρι η αίτηση να κλείσει οριστικά ή να απορριφθεί ανάλογα με το περιεχόμενο της απόφασης.



E03	Καθημερινή ενημέρωση Πληροφοριακών Συστημάτων	Ροή	Όπως αναφέραμε και στα προηγούμενα κεφάλαια ο σχεδιασμός του Συστήματος περιλαμβάνει μια ροή, η οποία ενημερώνει αυτόματα τις βάσεις δεδομένων των τριών Πληροφοριακών Συστημάτων της Γενικής Διεύθυνσης με τις νέες αιτήσεις καθώς και τις αλλαγές της κατάστασης της αίτησης (πορεία) που προκύπτουν από την επεξεργασία της από το αντίστοιχο τμήμα. Η ροή επίσης αναλαμβάνει την καταχώριση της αίτησης στο σωστό σύστημα, εντός της Γενικής Διεύθυνσης, μετά από λάθος καταχώριση που μπορεί να έχει γίνει από τον πολίτη ή και από το ίδιο το Σύστημα. Η ροή ενημέρωσης ολοκληρώνεται με το στάδιο 17 το οποίο αφορά το κλείσιμο της αίτησης.
E04	Ενημέρωση Πληροφοριακών Συστημάτων Γενικής Διεύθυνσης και απόδοση Α.Α. Αίτησης Συστήματος.		Σε αυτό το σημείο η αίτηση καταχωρείται στο αντίστοιχο Πληροφοριακό Σύστημα αποδίδοντας και έναν «εσωτερικό» Α.Α., ο οποίος αφορά το συγκεκριμένο Σύστημα. Σημειώνουμε ότι για κάθε αίτηση υπάρχουν δύο κωδικοί. Ένας Α.Α. πρωτοκόλλου που δεν αλλάζει και ένας Α.Α. συστήματος, ο οποίος ενδεχομένως να τροποποιηθεί, όταν η αίτηση έχει καταχωρηθεί σε λάθος Σύστημα
E05	Παραλαβή αιτήσεων από Προϊσταμένους Τμημάτων και έλεγχος αρμοδιότητας	αίτησης/ από	Οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων μετά την παραλαβή των αιτήσεων και τον έλεγχο που πραγματοποιούν, χρεώνουν το αίτημα στον αρμόδιο υπάλληλο του τμήματος ή σε περίπτωση λάθους το χρεώνουν σε άλλο τμήμα της Γενικής Διεύθυνσης.
E06	Παραλαβή των αιτήσεων από τον Αρμόδιο υπάλληλο		Ο υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση που του ανατίθεται, ελέγχοντας την ορθότητα των



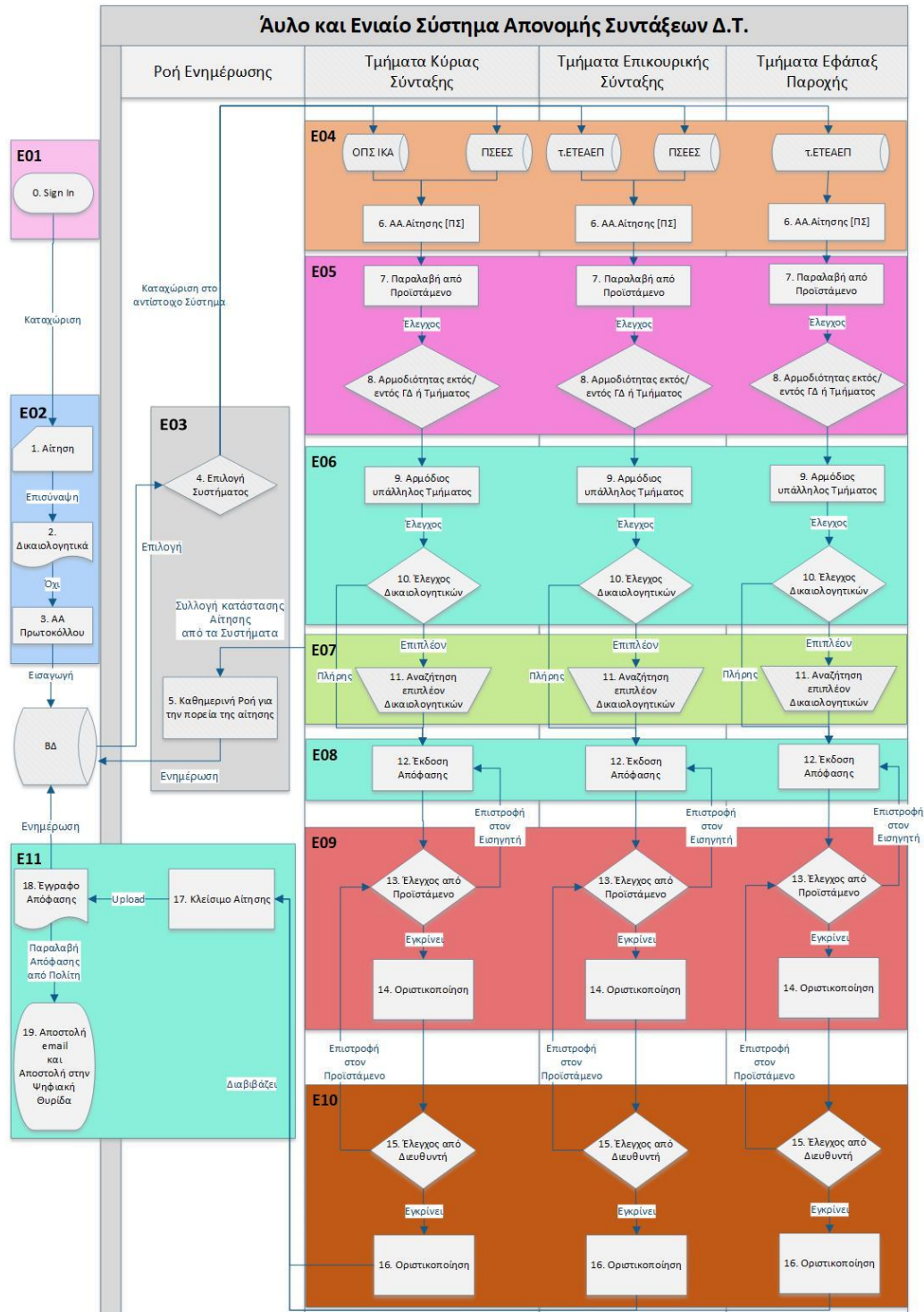
	και έλεγχος δικαιολογητικών	στοιχείων της. Επίσης ελέγχει προσεκτικά τα επισυναπτόμενα ψηφιακά δικαιολογητικά.
E07	Αναζήτηση Επιπλέον Δικαιολογητικών	Ο υπάλληλος αναζητά είτε αυτεπάγγελτα από άλλες υπηρεσίες, είτε από τον ίδιο τον πολίτη, τα τυχόν ελλείποντα δικαιολογητικά. Ψηφιακή αναζήτηση και σε αυτό το σημείο.
E08	Έκδοση της Απόφασης	Ο υπάλληλος εκδίδει την Απόφαση, την κλείνει και αυτόματα αποστέλλεται στον Προϊστάμενο για έλεγχο.
E09	Έλεγχος από τον Προϊστάμενο και Οριστικοποίηση	Ο Προϊστάμενος ελέγχει την απόφαση και εάν διαπιστώσει λάθη, την επιστρέφει στον εισηγητή για διόρθωσή της. Διαφορετικά την οριστικοποιεί και αυτόματα αποστέλλεται στον Διευθυντή για τελική οριστικοποίηση και υπογραφή.
E10	Έλεγχος και Οριστικοποίηση από τον Διευθυντή	Ο Διευθυντής εάν κρίνει ότι είναι σωστή η απόφαση, την οριστικοποιεί και την υπογράφει ψηφιακά. Διαφορετικά την επιστρέφει στον Προϊστάμενο για ανάλογες ενέργειες.
E11	Κλείσιμο αίτησης, έκδοση Απόφασης, ανάρτηση της Απόφασης και ενημέρωση του πολίτη	Η Απόφαση διαβιβάζεται αυτόματα μέσω της καθημερινής ροής που περιγράψαμε στο epic 3 στη βάση δεδομένων των αιτήσεων, ανάλογα με τον αριθμό πρωτοκόλλου που πρώτιστος έχει αποδοθεί. Η Απόφαση αναρτάται και αποστέλλεται στην ψηφιακή θυρίδα του πολίτη καθώς και στο προσωπικό του email.

Π.3. Ανάλυση Epics



5.6. Erics σε μορφή Διαγράμματος (VISIO)

Το διάγραμμα που ακολουθεί είναι μια ομαδοποίηση των βημάτων που έχουμε περιγράψει στο κεφάλαιο 5.2. Η αναλυτική του περιγραφή έγινε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Παρακάτω θα παρουσιάσουμε σε μορφή VISIO όλα τα Erics αλλά και την μεταξύ τους σχέση.



Δ_2.Διάγραμμα ροής Συστήματος σε μορφή ERICS



5.7. Ανάλυση Epics σε Stories

Συνεχίζοντας την περιγραφή της διαδικασίας ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων, θα πρέπει το κάθε epic του παραπάνω διαγράμματος να το αναλύσουμε σε user stories, με σκοπό την παράδοσή τους στην ομάδα ανάπτυξης του Π.Σ. ολοκληρώνοντας την αναλυτική περιγραφή των απαιτήσεων του προτεινόμενου συστήματος. Για τον ίδιο λόγο που αναφέραμε και στο κεφάλαιο 5.3, το παρόν κείμενο παρουσιάζεται για εκπαιδευτικούς λόγους, και επομένως δεν θα κάνουμε την ανάλυση του κάθε epic σε User Stories, έτσι ώστε το κείμενο να είναι κατανοητό στον αναγνώστη.

Ενδεικτικά, το epic που επιλέχθηκε να αναλυθεί είναι το 3 «Καθημερινή Ροή Ενημέρωσης Πληροφοριακών Συστημάτων». Το συγκεκριμένο epic περιλαμβάνει τα στάδια 4 και 5 που έχουν περιγραφεί παραπάνω και είναι οι αναλυτικές λειτουργίες της Ροής Ενημέρωσης. Σε αυτό το κεφάλαιο, το epic 3 χωρίζεται σε 11 user stories.

Η διαδικασία αυτή βοηθά τους σχεδιαστές του συστήματος να παραδώσουν στους προγραμματιστές την αναλυτική μορφή των εργασιών που πρέπει να κάνουν (σε μορφή προγραμμάτων ή/και βάσεων δεδομένων) για την ολοκλήρωσή του.

5.8. Stories σε μορφή Πίνακα

Η περιγραφή των stories γίνεται σε μορφή πίνακα και αποτελείται από πέντε στοιχεία το Story ID, τον Story Name (σύντομη ονομασία βήματος), Ως... (το οποίο περιγράφει το ποιος εκτελεί το συγκεκριμένο βήμα), Θέλω να... (είναι μια περιγραφή για το τί θα εκτελέσει το συγκεκριμένο βήμα) και Reqs Απαιτήσεις (το οποίο είναι μια κωδικοποίηση των επιχειρηματικών απαιτήσεων που στο τέλος αξιολογούνται από τον αναλυτή και αποτελούν την ραχοκοκαλιά του Πληροφοριακού Συστήματος που περιγράφεται). Η κωδικοποίηση που έχει πραγματοποιηθεί βασίζεται στον αριθμό των βημάτων που ανήκει το user story (για παράδειγμα στη δική μας περίπτωση περιγράφουμε requirements για τα βήματα 4 και 5 της διαδικασίας, του epic 3).

Story ID	Story Name	Ως...	Θέλω να...	Reqs Απαιτήσεις
S03_01	Αυτόματη ανάγνωση ημερησίων Αιτημάτων	Διαχειριστής	Γίνει αυτόματη ανάγνωση όλων των ημερησίων αιτημάτων από τη Ροή. Πιθανότατα με κάποιο ερώτημα στη	REQ04_01



	από τη Βάση Δεδομένων		βάση δεδομένων όπου καταχωρούνται τα αιτήματα.	
S03_02	Έλεγχος Αιτημάτων για καταχώριση σε Αντίστοιχο Σύστημα	Διαχειριστής	Γίνει αυτόματος έλεγχος των αιτημάτων με τα κριτήρια που έχουν οριστεί. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται η κατηγοριοποίηση των αιτημάτων ανάλογα με το σύστημα στο οποίο πρέπει να καταχωρηθούν.	REQ04_02
S03_03	Καταχώριση του Αιτήματος στο αντίστοιχο Σύστημα και απόδοση Α.Α. Συστήματος	Διαχειριστής	Καταχωρούνται τα αιτήματα στα συστήματα που ανήκουν για να αποδοθεί Α.Α. αιτήματος, ανάλογα με το Πληροφοριακό Σύστημα	REQ04_03
S03_04	Αλλαγή Κατάστασης Αιτήματος σε «Παραλαβή από Προϊστάμενο»	Διαχειριστής	Αλλάξει η κατάσταση της αίτησης και ταυτόχρονα να ενημερώνεται η Βάση Δεδομένων όπου καταχωρούνται τα αιτήματα.	
S03_05	Ανάγνωση ημερησίων Αιτημάτων Αλλαγής Συστήματος	Διαχειριστής	Γίνει αυτόματη ανάγνωση από τη Ροή, όλων των ημερησίων αιτημάτων, τα οποία είναι λάθος καταχωρημένα αρχικά σε ένα Σύστημα (ΟΠΣ ΙΚΑ, ΠΣΕΕΣ κλπ.). Το Πληροφορικό Σύστημα πρέπει να κάνει πρώτα ανάγνωση όλων των αιτημάτων μετά από τον έλεγχο και κατόπιν την αλλαγή συστήματος που έχει προεγκριθεί από τους Προϊσταμένους των Τμημάτων.	REQ05_01
S03_06	Έλεγχος Αλλαγής Συστήματος	Διαχειριστής	Γίνει ο έλεγχος του Συστήματος που πραγματικά ανήκει το αίτημα και να γίνει η οριστική ανάγνωση του Πληροφοριακού Συστήματος που	



			πρέπει να καταχωρηθεί (ΟΠΣ ΙΚΑ, ΠΣΕΕΣ κλπ.).	
S03_07	Καταχώριση του Αιτήματος στο σωστό Σύστημα και απόδοση Α.Α. Συστήματος	Διαχειριστής	Καταχωρηθεί το αίτημα στο Πληροφορικό Σύστημα και να αποδοθεί ο σωστός Α.Α. Αιτήματος ανάλογα με τον εσωτερικό αριθμό του Συστήματος που έχει καταχωρηθεί.	REQ05_02
S03_08	Ανάγνωση ημερησίων Αιτημάτων Αλλαγής Κατάστασης	Διαχειριστής	Γίνει αυτόματη ανάγνωση των ημερησίων αιτημάτων που έχουν αλλάξει κατάσταση σε σχέση με την προηγούμενη τους κατάσταση.	
S03_09	Καταχώριση Αλλαγής Κατάστασης στη Βάση Δεδομένων Αιτημάτων	Διαχειριστής	Γίνει αυτόματη ενημέρωση της Βάσης Δεδομένων των Αιτημάτων, προκειμένου να ενημερωθούν οι πολίτες για την πορεία της αίτησης τους.	REQ05_03
S03_10	Έλεγχος Κλεισίματος Αιτήματος	Διαχειριστής	Πραγματοποιηθούν οι απαιτούμενες συστημικές εργασίες για το κλείσιμο του αιτήματος. Όταν το αίτημα έχει κλείσει αναλαμβάνει η ροή 17	
S03_11	Τέλος Διαδικασίας	Διαχειριστής	Πραγματοποιηθούν οι απαιτούμενες συστημικές εργασίες για το τέλος της διαδικασίας.	

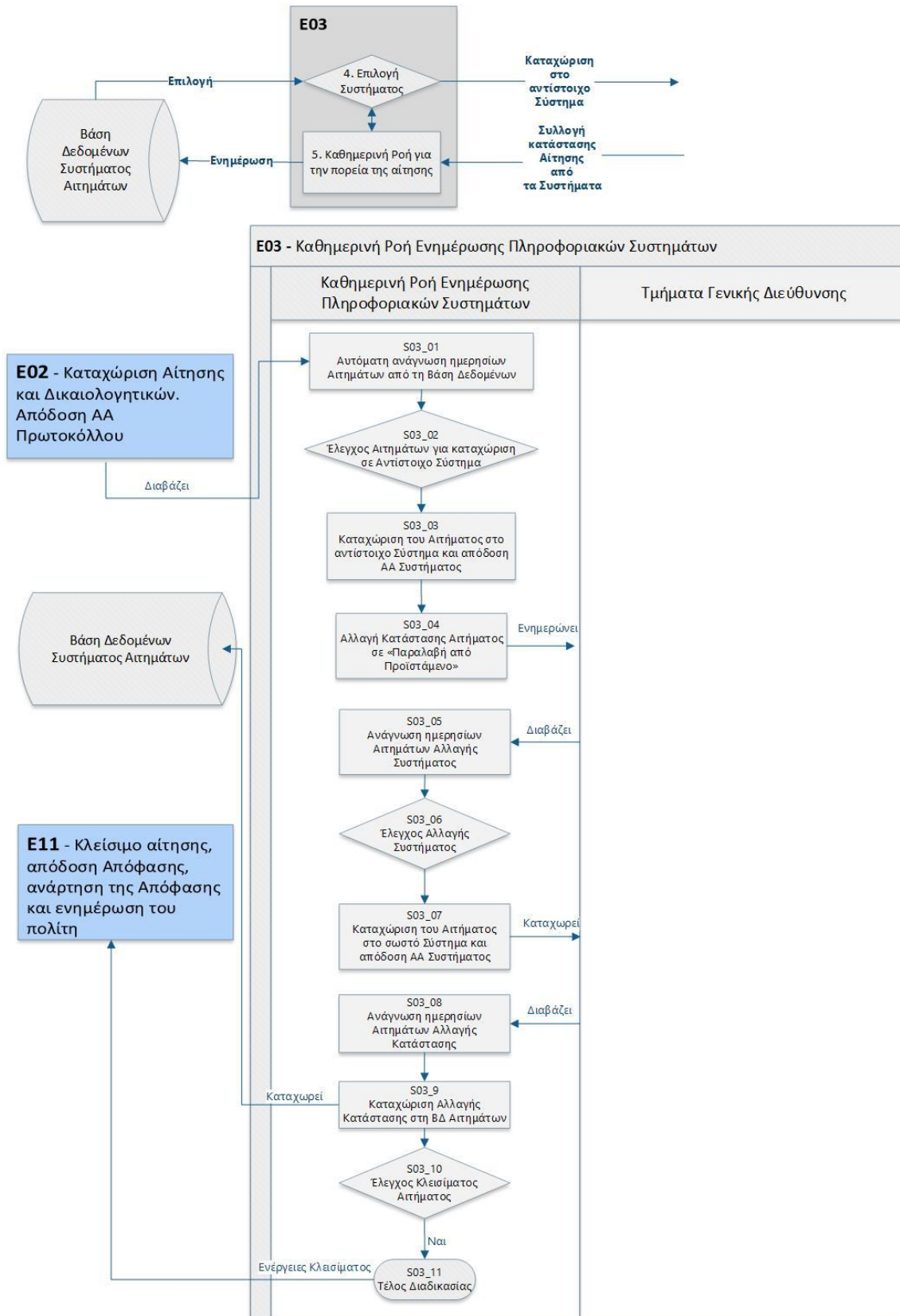
Π_4. Ανάλυση Stories του epic 3

5.9. User Stories σε μορφή Διαγράμματος (VISIO)

Η περιγραφή των user stories σε μορφή διαγράμματος είναι η τελική μορφή των βημάτων της παραπάνω παρουσίασης, η οποία παραδίδεται από τον αναλυτή του συστήματος στον προγραμματιστή με σκοπό την ανάπτυξη του Πληροφοριακού



Συστήματος. Η μορφή αυτή είναι κατανοητή από τους developers και μπορεί ευκολά να μεταφερθεί σε κώδικα χωρίς να χαθεί πολύτιμος χρόνος σε περαιτέρω εξηγήσεις.



Δ_3.Διάγραμμα ροής User Stories του EPIC 3



6. Προτάσεις για μελλοντική Ανάπτυξη

Η ανάγκη αξιοποίησης ενός λειτουργικού και συνάμα ασφαλούς πληροφοριακού συστήματος σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία, δημιουργεί αυτομάτως ένα αίσθημα εμπιστοσύνης μεταξύ των υπαλλήλων και των πολιτών. Άλλωστε η σημερινή εποχή, ευνοεί την μετάβαση σε μία ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση, μία ψηφιακή κοινωνία, καθώς το κόστος κινητής τηλεφωνίας και του internet είναι αρκετά χαμηλό, γεγονός που επιτρέπει την χρήση τους και από τα φτωχότερα μέρη του πληθυσμού. Το Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών, αλλά ταυτόχρονα θα προσφέρει γενικότερα θετικά αποτελέσματα στην οικονομία, καθώς θα μπορέσει να συνδυάσει τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές του ιδιωτικού τομέα, που θα βρίσκεται σε στενή συνεργασία με τον δημόσιο τομέα. Με δεδομένο ότι πλέον οι περισσότεροι συναλλασσόμενοι, έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και είναι κάτοχοι έξυπνων φορητών συσκευών (smart phones, tablets), προτείνονται κάποιες ενέργειες που θα ελαχιστοποιήσουν την ύπαρξη συγκρούσεων μεταξύ των ανωτέρω εμπλεκόμενων, όχι μόνο στην υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ, αλλά μελλοντικά και σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ειδικά σε όσους έχουν άμεση επαφή με κοινό – πολίτες - συναλλασσόμενους.

Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας και ψηφιακής πληροφορίας στις καθημερινές εργασίες των επιμέρους τμημάτων κάθε Διεύθυνσης, βελτιώνει τους χρόνους υλοποίησής τους και προσδίδει διαφάνεια στις λειτουργίες της Γενικής Διεύθυνσης που μελετάμε με την παρούσα διπλωματική εργασία. Καταπολεμά τη γραφειοκρατία και απλουστεύει τις διαδικασίες.

Στόχος είναι η αποδοτικότερη λειτουργία του οργανισμού, προσαρμοσμένη στα νέα τεχνολογικά δεδομένα και η ένταξη ολοκληρωμένων λύσεων ψηφιοποίησης εγγράφων και αυτοματοποίησης διαδικασιών. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την εύρυθμη λειτουργία και τον εκσυγχρονισμό του, έχοντας λάβει υπόψη τις ιδιαιτερότητές του.

1. Γενικά σημεία που προτείνονται είναι τα παρακάτω:

- Η ψηφιοποίηση του ασφαλιστικού βίου με εξ' ολοκλήρου συμμετοχή των εσωτερικών πόρων του οργανισμού (υπάλληλοι Πληροφορικής, Εσόδων, Συντάξεων και Μητρώου) και με παράλληλη ενσωμάτωση της τεχνογνωσίας της αγοράς (συμμετοχή εξωτερικών συνεργατών όπου αυτό απαιτείται).



Συγκεκριμένα υπάρχει ανάγκη στον οργανισμό για ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα, με σκοπό την δημιουργία ατομικών ηλεκτρονικών/ ψηφιακών φακέλων με όλα τα ασφαλιστικά στοιχεία (για παράδειγμα καρτέλες ενσήμων) των πολιτών. Πρόσβαση σε αυτό το σύστημα θα έχουν όλοι οι πολίτες και όλοι οι υπάλληλοι του οργανισμού, με τα αντίστοιχα δικαιώματα χρήσης. Η άποψη που κυριαρχεί από τους εργαζόμενους στον φορέα, είναι ότι το υπάρχον σύστημα δεν ανταποκρίνεται σε όλα τα παραπάνω.

- Η ύπαρξη σύγχρονων υποδομών με πρόσβαση όλων των υπαλλήλων του οργανισμού στο διαδίκτυο (με πρόσβαση σε συγκεκριμένους ιστοχώρους, για παράδειγμα εθνικό τυπογραφείο, Βουλή, e-nomothesia, επιστημονικά περιοδικά, ευρωπαϊκή νομοθεσία).
- Η ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών με χρήση τεχνολογιών, όπως η ψηφιακή υπογραφή, που δυστυχώς χρησιμοποιείται μόνο από ελάχιστες υπηρεσίες στον e-Ε.Φ.Κ.Α., σε αντίθεση με την υπόλοιπη Δημόσια Διοίκηση που χρησιμοποιείται ευρέως.
- Σταδιακή κατάργηση της οποιασδήποτε έντυπης αίτησης με φυσική παρουσία στην Υπηρεσία, χρησιμοποιώντας έναν μοναδικό αριθμό ΑΜΚΑ ή ΑΦΜ και την οποία θα έχει αποστείλει ηλεκτρονικά ο πολίτης. Στη συνέχεια, θα λαμβάνει επίσης ηλεκτρονικά την αντίστοιχη απάντηση – απόφαση με την ψηφιακή υπογραφή του αρμόδιου υπαλλήλου, ελαχιστοποιώντας την μαζική προσέλευση πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης, αυτές οι διαδικασίες είναι φιλικά προσκείμενες σε συγκεκριμένες ευάλωτες ομάδες πολιτών, όπως τα άτομα με αναπηρία, οι μεγάλοι σε ηλικία πολίτες και οι αλλοδαποί (οι οποίοι έχουν αποκτήσει δικαίωμα συνταξιοδότησης στην Ελλάδα).

2. Ειδικά σημεία που προτείνονται για μελλοντική ανάπτυξη είναι τα παρακάτω:

- Η υποδομή την οποία αναλύσαμε, να αξιοποιηθεί σε όλα τα είδη των αιτήσεων του εξυπηρετεί ο e- ΕΦΚΑ και όχι μόνο στη Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα.
- Εφαρμογή της παραπάνω διαδικασίας και πρόσβαση στο σύστημα από κινητές συσκευές. Η δημιουργία εφαρμογών σε περιβάλλοντα Android και IOS, έτσι ώστε όλες οι διαδικασίες που εξυπηρετεί ο συγκεκριμένος φορέας να είναι εύκολα προσβάσιμες από τον καθένα σε όποιο σημείο και αν βρίσκεται. Στόχος της εν λόγω εφαρμογής, είναι να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες που



διαθέτουν Android/IOS συσκευές, να εξυπηρετούνται άμεσα χωρίς την ανάγκη προσέλευσης στην υπηρεσία. Η είσοδος στην εφαρμογή θα γίνεται μέσω διαδικτύου. Η μοναδική προϋπόθεση να εξυπηρετηθούν οι χρήστες είναι να έχουν «κατεβάσει» την εφαρμογή στη κινητή τους συσκευή και να έχουν σύνδεση στο διαδίκτυο. Πρόσβαση στη συγκεκριμένη εφαρμογή θα έχουν και όλοι οι πιστοποιημένοι υπάλληλοι της υπηρεσίας. Προηγουμένως όμως, θα έχουν λάβει τους απαραίτητους κωδικούς από τη διοίκηση και θα μπορούν να έχουν μια εικόνα για όλα όσα «βλέπει» ο ασφαλισμένος με τελικό σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση του. Η δυνατότητα της αρχικής εισαγωγής του πολίτη στο σύστημα μπορεί να γίνει μέσω της πύλης gov.gr με την κλασική πλέον χρήση των κωδικών Taxisnet, ενώ η επικαιροποίηση των στοιχείων του όπως ο αριθμός δελτίου ταυτότητας, η διεύθυνση, το τηλέφωνο κ.α. θα γίνουν αυτόματα από το σύστημα, όπως και στις περισσότερες εφαρμογές πλέον. Χρήστες των android/IOS εφαρμογών, είναι όλοι οι πολίτες οι οποίοι έχουν συμπληρώσει τα απαραίτητα κριτήρια για την υποβολή της αίτησής τους. Τα κριτήρια αυτά θα έχουν συμφωνηθεί από μια ομάδα εργασίας του e-ΕΦΚΑ, με συμμετοχή και του/των παρόχων, οι οποίοι θα αναλάβουν την ανάπτυξη της εφαρμογής. Κάθε πολίτης, θα έχει τη δυνατότητα εισόδου στον προσωπικό του φάκελο και οι δυνατότητες που θα του παρέχονται θα είναι, είτε συμβουλευτικές, είτε εκδόσεις εγγράφων που θα είναι χρήσιμα και προς/από άλλους φορείς. Δεν θα υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής στοιχείων και περιεχομένου που ο πολίτης έχει καταχωρήσει. Ο υπάλληλος θα πρέπει να ζητήσει μόνο επιπλέον έγγραφα και στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την πορεία της αίτησής του. Η δημιουργία της εν λόγω εφαρμογής στα πλαίσια της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας επιβεβαιώνει το ρόλο που θα πρέπει να διαδραματίζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κοινωνική Ασφάλιση.

- Να βελτιωθεί περισσότερο η επικοινωνία με τον πολίτη, όχι μόνο μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, αλλά και μέσω sms, ενημερώνοντάς τον κάθε φορά που αλλάζει η πορεία της αίτησης. Σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι θα μπορούσαμε να προτείνουμε τη χρήση των εφαρμογών Viber ή/και WhatsApp (όπου αυτό είναι εφικτό), για την πορεία των αιτήσεών του, εξοικονομώντας τεράστια ποσά προς το συμφέρον της Δημόσιας Διοίκησης,
- Η υποδομή την οποία αναλύσαμε, να αξιοποιηθεί σε όλα τα είδη των Υπηρεσιών του εξυπηρετεί ο e-ΕΦΚΑ και όχι μόνο για τις Διευθύνσεις



Συντάξεων. Η λογική είναι η πλήρης ψηφιοποίηση των υπηρεσιών με εφαρμογές web και Android / IOS όπως αναφέραμε και παραπάνω, δηλαδή ο πολίτης με ένα «κλικ» στην αντίστοιχη επιλογή της εφαρμογής, να λαμβάνει στον υπολογιστή του ή στην κινητή συσκευή του το απαιτούμενο αποτέλεσμα (έγγραφο, αίτημα σε υπηρεσία κλπ) που σχετίζεται με τον e-ΕΦΚΑ. Θα έχει την δυνατότητα να μπορεί να εκτυπώσει είτε ασύρματα μέσω WIFI / Bluetooth είτε ενσύρματα σε ένα εκτυπωτή για κάθε νόμιμη χρήση.

- Θα αναφέρουμε ενδεικτικά κάποιες υπηρεσίες/ έγγραφα τις οποίες θα μπορούσαμε να αναπτύξουμε με την ίδια λογική, για εμφάνιση σε κινητή συσκευή:
 - **Η Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης** να μπορεί να εμφανίζεται στην οθόνη της Android συσκευής (όπως αυτή τη στιγμή εμφανίζεται το πιστοποιητικό της Covid-19 και η ταυτότητα). Με αυτό τον τρόπο ο πολίτης θα έχει την δυνατότητα να το επιδεικνύει σε κάθε νοσοκομείο του εξωτερικού (χώρας μέλους Ευρωπαϊκής Ένωσης). Σε καμία περίπτωση δεν καταργούμε και την δυνατότητα εκτύπωσης για τις ομάδες πολιτών οι οποίοι δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.
 - **Η βεβαίωση στην οποία αποτυπώνεται η ασφάλιση** (αναλυτικές εγγραφές με το σύνολο των ημερών εργασίας, τις αποδοχές, τις εισφορές, τους αριθμούς μητρώων εργοδοτών - ΑΜΕ) από το σύνολο των εργοδοτών στους οποίους έχει απασχοληθεί ο εργαζόμενος. Η βεβαίωση αυτή έχει ψηφιοποιηθεί στην web πλατφόρμα του gov.gr, δεν έχει όμως δημιουργηθεί κάποιο αντίστοιχο application.

Βασικοί παράγοντες για την επιτυχή και αποτελεσματική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Πληροφοριακό Σύστημα που έχουμε προτείνει στην παρούσα διπλωματική εργασία, είναι η στενή συνεργασία του δημόσιου με τον ιδιωτικό τομέα και της εκάστοτε πολιτικής ηγεσίας μαζί με τους επιχειρηματικούς φορείς και τις ρυθμιστικές αρχές. Η περαιτέρω ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει αποτελέσει προτεραιότητα των κυβερνήσεων όλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ειδικά μετά την εμφάνιση της πανδημίας της νόσου covid 19. Όπως όμως γίνεται αντιληπτό, παρόλο που τα κράτη μέλη Ευρωπαϊκής Ένωσης προσπαθούν να αξιοποιήσουν στο μέγιστο τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενδιαφέρονται και για την ενίσχυση της οικονομίας τους,



χρησιμοποιώντας την ως βασικό μέσο. Η πρόοδος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η πρόκληση που αυτή μπορεί να επιφέρει μελλοντικά στην δημιουργία ενός Άυλου και Ενιαίου Συστήματος Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, είναι δυνατόν να εξισορροπηθούν μελλοντικά με τις εξής πρακτικές⁶⁴:

- Ποιοτικότερη διακυβέρνηση με ταυτόχρονη μείωση του κόστους.
- Εξορθολογισμός της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, με κατεύθυνση προς την διευκόλυνση της ανάπτυξης της οικονομίας.
- Μεταφορά αρμοδιοτήτων από την κεντρική διοίκηση, σε περιφερειακές – τοπικές διευθύνσεις - υποκαταστήματα.
- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση. Από την κεντρική διοίκηση προς τον πολίτη.

Επιπλέον, οι περισσότερες χώρες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, προβληματίζονται για την περαιτέρω βελτίωση των δημόσιων λειτουργιών, εξασφαλίζοντας εργατικό δυναμικό με ανεπτυγμένες δεξιότητες. Αυτό συμβαίνει, εξαιτίας ενός διαρκούς ανταγωνισμού ικανών και έμπειρων εργαζομένων, μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Στόχος των κυβερνήσεων των κρατών μελών, είναι η παροχή δημόσιων υπηρεσιών προς ένα περισσότερο εξατομικευμένο περιβάλλον με σκοπό την εξυπηρέτηση του κοινού, παρά ο φιλικά προσκείμενος κυβερνητικός προσανατολισμός. Αξίζει να αναφερθούν μερικές παράμετροι (προτάσεις) της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Άυλο και Ενιαίο Σύστημα που παρουσιάζουμε, οι οποίες θα συμμετέχουν μελλοντικά, στην ποιοτική ανάπτυξη όχι μόνο των υπηρεσιών της συγκεκριμένης Γενικής Διεύθυνσης, αλλά όλων των υπηρεσιών που προσφέρει ο e-ΕΦΚΑ και γενικότερα υπηρεσιών δημοσίου συμφέροντος. Αυτές είναι:

- Η ενσωμάτωση και η συνοχή των ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, με την ανάπτυξη της καινοτομίας και την χρήση των Τ.Π.Ε.. Σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα είναι η απαλοιφή των υπηρεσιών με ίδιο αντικείμενο, καθώς και η εξασφάλιση διαθέσιμων πόρων. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, είναι αναγκαία η αλλαγή νοοτροπίας και τρόπου σκέψης των δημόσιων λειτουργών στο σύνολό τους. Χρειάζεται να είναι «ανοιχτοί» στη συνεργασία και πολλές φορές στη συνύπαρξη με άλλους υπαλλήλους, οι

⁶⁴ Θ. Γεωργακόπουλος «Ψηφιακή Διακυβέρνηση στον ασφαλιστικό τομέα», Πανεπιστήμιο Πατρών.



οποίοι προέρχονται από διαφορετικούς φορείς, ειδικότερα μετά τις ενοποιήσεις – συγχωνεύσεις όπως έχουμε ήδη αναφέρει, αλλά και στην κοινή χρήση των διαθέσιμων πληροφοριών.

- Η ουσιαστική συμμετοχή των χρηστών στην ομαλή λειτουργία του Άυλου και Ενιαίου Συστήματος. Με την πρακτική συμμετοχή των πολιτών στις δραστηριότητες των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης ειδικότερα, αλλά και του e-ΕΦΚΑ γενικότερα, θα αυξηθεί σημαντικά η διασύνδεση των υπηρεσιών, καθώς θα διατυπωθούν με ευκρίνεια τόσο οι ανάγκες τους, όσο και οι απαιτήσεις που οι ίδιοι έχουν από την εκάστοτε Διεύθυνση - Τμήμα. Λαμβάνοντας υπόψη την συνεχόμενη βελτίωση των δεξιοτήτων των πολιτών, ως προς την χρήση των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποτυπώνεται η δυνατότητα της άμεσης εξυπηρέτησής τους, αλλά και της διατύπωσης τυχόν ανεπαρκειών.
- Σημαντικό στοιχείο της ψηφιακής μεταρρύθμισης που έχουμε περιγράψει είναι και η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών της εκάστοτε Διεύθυνσης του e-ΕΦΚΑ σε τοπικό επίπεδο. Αυτό θα ενισχύει την συνεργασία, την επικοινωνία και κατ' επέκταση την εμπιστοσύνη ανάμεσα στους χρήστες και τους δημόσιους λειτουργούς. Επίσης, η τοπική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών είναι εύκολα διαχειρίσιμη και ελεγχόμενη και ανήκει σε ένα ευρύτερο περιφερειακό και μετέπειτα κεντρικό πλαίσιο. Κατά συνέπεια, οποιαδήποτε κυβέρνηση, έχει την δυνατότητα να επαναπροσδιορίσει τους πόρους και να μεταφέρει του υπαλλήλους από υποστηρικτικές και αναγκαίες εργασίες back office, σε καθήκοντα που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών, δηλαδή εργασίες front office. Οι εργασίες τόσο στο back office, όσο και στο front office, έχουν την ίδια σημασία και μπορούν μελλοντικά να αποτελέσουν σημαντικό παράγοντα της επιτυχίας για ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα που τόσο ανάγκη το έχει ο Οργανισμός.
- Σε συνέχεια της προηγούμενης παραμέτρου, είναι σημαντικό να αναφερθούμε στην αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του συγκεκριμένου φορέα στις περιφερειακές και τοπικές Διευθύνσεις. Είναι κατανοητό ότι με αυτόν τον τρόπο η Κεντρική Διοίκηση μετατρέπεται σε κέντρο στρατηγικού σχεδιασμού και η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαραίτητο μέσο για την επίτευξη της προαναφερθείσας αποκέντρωσης και επαναπροσδιορισμού των υπηρεσιών του φορέα ειδικότερα, καθώς και της Δημόσιας Διοίκησης



γενικότερα. Σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης (European e-Government Action Plan, 2011-2015), «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την ίδια τη διακυβέρνηση, παρέχοντας ένα πολύ σημαντικό εργαλείο καλύτερης άσκησης πολιτικής». Πιο συγκεκριμένα: α) ο πολίτης έχει τον βασικό ρόλο, β) αναδιοργανώνονται οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα, γ) η αξιοποίηση των πόρων στον μέγιστο βαθμό, δ) στρατηγικός σχεδιασμός από την πλευρά της εκάστοτε πολιτικής ηγεσίας και στ) προώθηση καινοτόμων υπηρεσιών.

- Η παγκοσμιοποίηση – διεθνοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει ο e-ΕΦΚΑ. Όπως στον ιδιωτικό, έτσι και στον δημόσιο τομέα, η παγκοσμιοποίηση επηρεάζει άμεσα την παροχή υπηρεσιών. Είναι ζωτικής σημασίας η μελλοντική ύπαρξη όλο και περισσότερων διασυνοριακών υπηρεσιών, προκειμένου να επιτευχθεί η διεθνής συνεργασία. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτόν τον τομέα, πραγματοποιείται με τα συστήματα αναγνώρισης ατόμων, καθώς και με την ευρωπαϊκή υγειονομική περίθαλψη, ως έναν βαθμό. Πρότασή μας είναι στο μέλλον, να γίνεται η ανταλλαγή πληροφοριών για συνταξιοδοτικά θέματα, αλλά και θέματα υγείας, όχι μέσω της αποστολής εγγράφων, αλλά μέσω ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος.



7. Συμπεράσματα

Η Δημόσια Διοίκηση γενικότερα και η νεοσυσταθείσα Γενική Διεύθυνση Συντάξεων Δημοσίου Τομέα του e-Ε.Φ.Κ.Α. ειδικότερα, δεν μπορεί να λειτουργεί ως ένα κλειστό σύστημα, βλέποντας μόνο προς το εσωτερικό της. Έχει και την υποχρέωση, να θέτει ως προτεραιότητα την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών της, υιοθετώντας και ενσωματώνοντας στη δράση της τις αρχές της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.

Όντας εργαζόμενοι στον συγκεκριμένο φορέα, διαπιστώνουμε καθημερινά την έλλειψη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο θα συνδέει όλα τα τμήματα των ταμείων που έχουν ενταχθεί σε αυτόν. Έτσι λοιπόν, η ψηφιοποιημένη διαδικασία που αναλύσαμε στις παραπάνω ενότητες, θα αποτελέσει το απαραίτητο εργαλείο για την δημιουργία ενός νέου ΟΠΣ (Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος), συμμετέχοντας ενεργά στην ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα, που επιχειρείται τα τελευταία χρόνια.

Η δημιουργία αυτής της ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα προσφέρει το Σύστημά μας στον Ηλεκτρονικό Φορέα μας, θα είναι ένας ιδανικός συνδυασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών, χωρίς όμως να καταργούνται τα παραδοσιακά μέσα για όσους δεν έχουν πρόσβαση με ηλεκτρονικό τρόπο. Άλλωστε η προσωπική επαφή των πολιτών με τους υπαλλήλους, δημιουργεί τις περισσότερες φορές εμπιστοσύνη στους πρώτους. Μέριμνά μας είναι να βελτιώσουμε και να επιταχύνουμε την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων και όχι να τους αποκλείσουμε από την επαφή τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθούμε στην βαρύτητα που πρέπει να δοθεί στην δημιουργία των ηλεκτρονικών – ψηφιακών υπηρεσιών, έτσι ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση και να μην αποκλείονται από αυτές άτομα με αναπηρία και άτομα που ανήκουν στην τρίτη ηλικία.

Επίσης είναι αναγκαίο για να πετύχει αυτή η διασύνδεση των διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων, να μεριμνήσουμε ώστε οι ενδιαφερόμενοι να παρέχουν την ίδια πληροφορία μία μόνο φορά και οι διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες (εντός και εκτός e-ΕΦΚΑ) να χρησιμοποιούν πάλι την πληροφορία αυτή, με σεβασμό στην διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων. Κατά συνέπεια, ο σχεδιασμός του Άυλου και Ενιαίου Συστήματός μας, θα πραγματοποιηθεί με γνώμονα την προστασία της ιδιωτικότητας των πολιτών, κάτι το οποίο



υποστηρίζεται από την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, γεγονός που θα αυξήσει την αξιοπιστία του Φορέα εν γένει.

Απώτερος στόχος του Άυλου και Ενιαίου Συστήματός μας είναι να αποτελέσει μέρος της διαλειτουργικότητας σε ένα μελλοντικό και Ευρωπαϊκό ή ακόμη και Διεθνές Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα, μέσα στο οποίο θα γίνεται ελεύθερη και ψηφιακή διακίνηση δεδομένων. Επομένως, θα υπάρχει μία διασυνοριακή ανταλλαγή δημόσιων υπηρεσιών, η οποία θα εξασφαλίσει την ομαλή λειτουργία των δημόσιων φορέων, αλλά και των επιχειρήσεων μεταξύ τους. Οι μεταρρυθμίσεις αυτές, θα αποφέρουν πραγματικά θετικά αποτελέσματα, μόνο αν στηρίζονται σε ανοιχτές διαδικασίες, κατά τις οποίες οι πολίτες θα είναι δυνατόν να παρακολουθούν τις αποφάσεις των ανώτερων οργάνων και θα μπορούν να τροποποιούν και να διαχειρίζονται τα προσωπικά τους δεδομένα.

Όραμά μας είναι, το Άυλο και Ενιαίο Σύστημα Απονομής Συντάξεων Δημοσίου Τομέα, να αποτελέσει την αρχή της ολοκληρωμένης ψηφιοποίησης του συνταξιοδοτικού φακέλου του πολίτη. Έχοντας αυτό ως πρότυπο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι το επόμενο βήμα είναι η εξ ολοκλήρου ψηφιοποίηση όλων των αιτημάτων συνταξιοδότησης, αρμοδιότητας του e-ΕΦΚΑ.

Μελετώντας την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, μπορέσαμε να αποτυπώσουμε τα οφέλη της και να τα εφαρμόσουμε σε μία συγκεκριμένη Γενική Διεύθυνση εντός του e-ΕΦΚΑ, με την δημιουργία ενός πρωτοπόρου Άυλου και Ενιαίου Συστήματος Απονομής Συντάξεων. Στην παρούσα διπλωματική εργασία, παρουσιάστηκαν η πρόοδος και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Αναλύθηκαν οι ανάγκες χρήσης της ΤΠΕ σε υπηρεσίες και φορείς, έτσι ώστε να εξοικονομηθεί κόστος, να μεγιστοποιηθεί η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα, να αυξηθεί η διαφάνεια και το βιοτικό επίπεδο των πολιτών. Για την επίτευξη όλων αυτών, επισημάναμε την ανάγκη δημιουργίας ενός Πληροφοριακού Συστήματος, εύχρηστου για τον πολίτη, το οποίο ταυτόχρονα προσφέρει την απαραίτητη διαλειτουργικότητα τριών διαφορετικών συστημάτων και καταλήγει στην μέγιστη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης που παρουσιάσαμε.

Τις τελευταίες δεκαετίες, ο ασφαλιστικός τομέας στην χώρα μας βρίσκεται σε τροχιά συνεχόμενων προκλήσεων. Η παγκόσμια οικονομική κρίση, το δημογραφικό



πρόβλημα, η εισφοροδιαφυγή, η αύξηση του προσδόκιμου ζωής έχουν θέσει σε κίνδυνο τα αποταμιευτικά των ασφαλιστικών ταμείων, με αποτέλεσμα και τις αλληπάλληλες ενοποιήσεις των πρώην ασφαλιστικών ταμείων, έτσι ώστε να μπορέσει η εκάστοτε πολιτική ηγεσία να προσφέρει κάποια λύση στο πρόβλημα.

Ωστόσο από την μελέτη που πραγματοποιήσαμε για την συγκεκριμένη διπλωματική εργασία, καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι οι κεντρικές πολιτικές που χρειάζεται να λαμβάνονται, πρέπει να έχουν μακροπρόθεσμο ορίζοντα και διαρκή προσαρμοστικότητα. Σε αυτό θα βοηθήσει η ύπαρξη ψηφιοποιημένων και διαλειτουργικών υπηρεσιών που θα οδηγήσουν στον εκσυγχρονισμό των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Το ολοκληρωμένο, πλήρως ψηφιοποιημένο, άυλο και ενιαίο πληροφοριακό σύστημα που προτείνουμε, προσφέρει στην κεντρική διοίκηση του φορέα την εξασφάλιση μίας συνέχειας στην ψηφιοποιημένη εποχή σε οποιαδήποτε ενδεχόμενη αλλαγή, την ομαλή λειτουργία, την εξοικονόμηση πόρων. Βελτιώνει την επικοινωνία των πολιτών με την υπηρεσία και ενισχύει την εμπιστοσύνη των τελευταίων προς τους φορείς που ασκούν πολιτική.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, Ν. Τσούμα «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό» Εκδ. διαΝΕΟσις - Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης Μάρτιος 2018
- ❖ United Nations, 2006; ΑΟΕΜΑ, 2005
- ❖ Gant, J., and Gant, D., 2002
- ❖ Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/16-6-2011) «Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»
- ❖ Torres et. al., 2005, Ntaliani, M. et. al., 2006
- ❖ Τσάκνη Γ., «Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση» στο LegalNews24.gr, Δευτέρα, 20 Ιουλίου 2020
- ❖ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, ιδρύθηκε το 1961 και είναι διεθνής οργανισμός των ανεπτυγμένων χωρών που ενστερνίζονται τις αρχές της δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς
- ❖ OECD 2007, «E- Government Project»
- ❖ Bonsón et al. 2012
- ❖ Bertot, et al., 2010, Mergel, 2013
- ❖ P. Hahamis, «E-government in Greece: Bridging the gap between need and reality» January 2005
- ❖ <http://www.hellaskps.gr/bestpractices/proj.asp?pId=62> (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022)
- ❖ <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24147b&from=D> E, (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022)
- ❖ Eifert M. and Puschel J. O., «National Electronic Government: Comparing governance structures in multi-layer administrations», Routledge Taylor & Francis Group, London and New York, 2004
- ❖ Κιοσσέ Ι.Ε., «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα – Οι επιδόσεις των χωρών», Θεσσαλονίκη, 2011, σελ. 97
- ❖ Πέτκου Χ., «Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) στην Ελλάδα και στην Ευρώπη», Θεσσαλονίκη, 2018, σελ. 50



- ❖ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_el.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022)
- ❖ https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/library/documents/isa2-work-programme-2016-detailed-action-descriptions_en.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022)
- ❖ https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%202018_00%20-%20v2_00.pdf (τελευταία πρόσβαση στις 31/03/2022)
- ❖ https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post (τελευταία πρόσβαση στις 02/04/2022).
- ❖ «Εκσυγχρονισμός Δημόσιας Διοίκησης» 2008 : Υλοποίηση Προγραμμάτων Επιμόρφωσης Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης – Υποέργο 3 -Υπ. Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων
- ❖ Προγραμματική περίοδος 2007 -2013 – Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» σελ. 76-77
- ❖ Ν.2880/2001 και όπως διαμορφώθηκε με τις διατάξεις τον Ν. 3345/2005
- ❖ Προγραμματική περίοδος 2007 - 2013 – Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» σελ. 84-85
- ❖ <https://www.espa.gr/el/Pages/staticESPA2014-2020.aspx>
- ❖ <https://www.espa.gr/el/Pages/staticOPMetarythmisiDimosiouTomea.aspx>
- ❖ https://www.espa.gr/elibrary/Summary_OP_Metarruthmish_Dimosiou_Tomea.pdf, σελ. 58-59
- ❖ https://www.espa.gr/elibrary/Summary_OP_Metarruthmish_Dimosiou_Tomea.pdf, σελ. 59-61
- ❖ https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Diokese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges, 2008 Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης
- ❖ «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025» Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Δεκ. 2020 Υφιστάμενη Ψηφιακή Ωριμότητα σελ. 12
- ❖ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: «Briefing. Πολιτικές της ΕΕ – Μέριμα για τους πολίτες» Ευρωπαϊκή Ένωση 2019
- ❖ Βλέπε ανακοίνωση της Επιτροπής: «Ψηφιοποίηση της ευρωπαϊκής βιομηχανίας – Τα πλήρη οφέλη από την ψηφιακή ενιαία αγορά» 2016



- ❖ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: «Briefing. Πολιτικές της ΕΕ – Μέρμνα για τους πολίτες» Ευρωπαϊκή Ένωση 2019
- ❖ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, Γενικής Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής «Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021» 2016
- ❖ «Εθνική Στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019» Ιούλιος 2017 - Υπ. Διοικ. Ανασυγκρότησης, σελ 10
- ❖ Γρ.Α. Παγκάκης 2002 «Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση» Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα, σελ. 149
- ❖ Γρ.Α. Παγκάκης 2002 «Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση» Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα, σελ. 151-155
- ❖ «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης» Κωνσταντινίδου Α. 2020 Ε.Α.Δ.Δ., σελ. 94-95
- ❖ (Τα χρηματοδοτικά προγράμματα της Ε.Ε. εντάσσονταν στα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης (ΚΠΣ I, II & III) των περιόδων 1989-2006 και στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013) «Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση και Ελληνική Διοίκηση: επιδράσεις στου εγχώριους θεσμούς της διακυβέρνησης» σελ.6 Γ. Οικονόμου Δρ.Τμ. Πολ. Επιστήμης & Δημ. Διοίκησης ΕΚΠΑ, (<https://eclass.ekdd.gr/esdda>)
- ❖ UNITED NATIONS, Department of Economic and Social Affairs, 2018.
- ❖ Άρθρο 14 Ν.2676/1999
- ❖ Νόμος 3655/2008 : Διοικητική και οργανωτική μεταρρύθμιση του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης και λοιπές ασφαλιστικές διατάξεις.
- ❖ Θ. Γεωργακόπουλος «Ψηφιακή Διακυβέρνηση στον ασφαλιστικό τομέα», Πανεπιστήμιο Πατρών
- ❖ OECD 2008, E-government studies: «The future of E-government agenda 2020».
- ❖ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en> (τελευταία πρόσβαση στις 08/05/2022)
- ❖ Ν. 4387/2016 (ΦΕΚ 85/12-5-2016) «Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας - Μεταρρύθμιση Ασφαλιστικού - Συνταξιοδοτικού Συστήματος - Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις»
- ❖ Π.Δ 8/2019 (ΦΕΚ 8/23-1-2019) «Οργανισμός Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)»



- ❖ Ν. 4670/2020 (ΦΕΚ 4670/28-2-2020) «Ασφαλιστική Μεταρρύθμιση και ψηφιακός μετασχηματισμός Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e- ΕΦΚΑ) και άλλες διατάξεις»
- ❖ Γεν. Δ/σης Στρατηγικής Δ/σης & Ανάπτυξης του ΕΦΚΑ «Στρατηγικό Σχέδιο 2018-2020»
- ❖ Προκήρυξη Ανοικτού Επαναληπτικού Διαγωνισμού για το Έργο «ΕΚΔΟΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΣΕ ΜΙΑ ΜΕΡΑ», Υπουργείο Εργασίας 2014