



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ – ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ & ΕΡΕΥΝΑΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΨΥΧΟ-ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ «ΩΜΕΓΑ»

ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
**ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ: ΚΟΙΝΩΝΙΟ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

ΣΕ ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕ ΤΟ
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΤΟΥ ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

ΚΑΙ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ
ΜΕ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ**

ΛΑΣΠΙΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ
ΑΜ: 6304Μ009

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

1. Αναπλ. Καθηγ. Κ. Κοσκινάς, Επιβλέπων
2. Δρ. Ι. Αποστολάκης, Μέλος
3. Δρ. Α. Γιαννακουλόπουλος, Μέλος

ΙΟΥΝΙΟΣ 2008

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά ένα δυναμικό μέσο για την προσφορά καλύτερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και αυξάνοντας ταυτόχρονα την παραγωγικότητα και προωθώντας τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα (accountability). Εκτιμώντας τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης, αυτή η εργασία αποσκοπεί στη χαρτογράφηση της Διαδικτυακής παρουσίας των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και στην καταγραφή των Διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες, με σκοπό την αξιολόγησή τους, τον εντοπισμό των αδυναμιών και τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωσή τους. Χρήσιμο εργαλείο για την αξιολόγηση των ελληνικών πρακτικών είναι η καταγραφή των τάσεων που αναδύονται όσον αφορά την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, όπως φαίνεται από τα σχέδια δράσης eEurope, αντιμετωπίζει την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ως το μέσο που, αφενός θα συντελέσει στη δημιουργία αποκεντρωμένων Δημοσίων Διοικήσεων –με απώτερο στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και τη βιώσιμη ανάπτυξη- και αφετέρου, θα «φέρει» τους πολίτες πιο κοντά στην Ένωση. Μέσα σε αυτό το πολιτικό πλαίσιο, οι ευρωπαϊκές χώρες υλοποιούν έργα Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Σε αυτή την εργασία, επιλέχθηκαν να μελετηθούν τρεις καλές πρακτικές από το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης: το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου, το portal συνταξιοδότησης της Φιλανδίας και το portal κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας. Τα βασικά χαρακτηριστικά των πρακτικών αυτών είναι η πελατοκεντρική προσέγγιση των υπηρεσιών, η οργάνωση του περιεχομένου κατά ομάδα χρηστών και κατά κύκλο ζωής, η προσφορά πλήθους Διαδικτυακών υπηρεσιών, η ασφάλεια των συναλλαγών και η τήρηση προδιαγραφών πρόσβασης και πλοήγησης. Ωστόσο, η κουλτούρα αντιμετώπισης των Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα είναι πολύ διαφορετική. Κάθε φορέας ασφάλισης δρα αυτόνομα, προσπαθώντας να αναπτύξει δικά του έργα πληροφορικής. Οι κύριοι ασφαλιστικοί οργανισμοί (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ) έχουν προβεί με αποσπασματικές και μεμονωμένες προσπάθειες στην προσφορά Διαδικτυακών υπηρεσιών. Η απουσία πλαισίου διαλειτουργικότητας, καθώς και η έλλειψη συντονιστικών οργάνων για την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση δημιουργούν μια ανομοιογενή εικόνα για την κοινωνική ασφάλιση. Διαδικτυακές υπηρεσίες προσφέρει μόνο το ΙΚΑ, το οποίο αντιμετωπίζει τον ιστότοπό του

ως μια απλή, πρόχειρα σχεδιασμένη πλατφόρμα διανομής υπηρεσιών. Η πρόκληση για την κοινωνική ασφάλιση σήμερα είναι η δημιουργία ενός κεντρικού πληροφοριακού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο θα ενοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα των επιμέρους φορέων στη βάση ενός κοινού λειτουργικού προτύπου. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνονται τέσσερις κατηγορίες δράσεων: η δημιουργία κοινού προτύπου διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, η δημιουργία κεντρικού portal κοινωνικής ασφάλισης, η ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση και η αναβάθμιση δεξιοτήτων και αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού για την προσαρμογή στο νέο λειτουργικό περιβάλλον.

ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, κοινωνική ασφάλιση, Διαδικτυακές υπηρεσίες, καλές πρακτικές, διαλειτουργικότητα.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
1. Εννοιολογικοί προσδιορισμοί.....	9
2. Γενικές αρχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Σχέδια Δράσης.....	28
2.1. Το ιστορικό κοινωνικο-πολιτικό πλαίσιο.....	28
2.2. Η σημασία της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση.....	29
2.3. Πρωτοβουλίες της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση.....	30
<i>Η στρατηγική της Λισσαβόνας.....</i>	<i>30</i>
<i>Το σχέδιο δράσης eEurope 2002.....</i>	<i>31</i>
<i>Το σχέδιο δράσης eEurope 2005.....</i>	<i>33</i>
<i>Το σχέδιο δράσης i2010.....</i>	<i>34</i>
2.4. Συμπεράσματα από τις μέχρι σήμερα πρωτοβουλίες.....	36
2.5. Συζήτηση και μελλοντικές τάσεις.....	38
3. Διαδικτυακές υπηρεσίες στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης. Σύγχρονες τάσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	43
3.1. Γενικά.....	43
3.2. Το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου.....	44
3.3. Το portal συνταξιοδότησης της Φιλανδίας.....	51
3.4. Το portal κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας.....	54
3.5. Συγκριτική παρουσίαση – Συζήτηση.....	63
4. Διαδικτυακές υπηρεσίες στον ελλαδικό χώρο.....	69
4.1. Γενικά.....	69
4.2. Ιστορική αναδρομή πρωτοβουλιών.....	70
4.3. Νομοθετικό πλαίσιο.....	75
4.4. Διαδικτυακές υπηρεσίες στην Ελλάδα.....	77
<i>TAXIS.....</i>	<i>78</i>

<i>ΚΕΠ</i>	84
<i>ΟΑΕΔ</i>	94
 5. Διαδικτυακές υπηρεσίες στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην	
Ελλάδα.....	98
5.1. Γενικά.....	98
5.2. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης: Ιστορική αναδρομή και γενικά χαρακτηριστικά της σημερινής λειτουργίας.....	99
5.3. Μεθοδολογία έρευνας.....	101
5.4. Η περίπτωση του ΙΚΑ.....	110
5.5. Η περίπτωση του ΟΓΑ.....	129
5.6. Η περίπτωση του ΟΑΕΕ.....	138
5.7. Η διαχρονική ανάπτυξη Διαδικτυακών υπηρεσιών στους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα – Προκλήσεις και προοπτικές.....	145
 6. Πρόταση επιχειρησιακού σχεδίου για την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών	
στην ελληνική κοινωνική ασφάλιση.....	150
 Συμπεράσματα.....	162
 Συντομογραφίες.....	169
Ευρετήρια.....	171
Παράρτημα.....	173

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Από τη δεκαετία του '90 οι οικονομίες βρίσκονται σε φάση αλλαγής λόγω της εισαγωγής των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας. Αυτές οι αλλαγές είναι εμφανείς και στον δημόσιο τομέα. Μια απόδειξη αυτών των αλλαγών είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η παροχή online πληροφόρησης και η δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών, οι οποίες διατίθενται από τις διοικήσεις και τους πολιτικούς θεσμούς στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας καθιστά δυνατή την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης αλλά και συνεισφέρει στη βελτίωση της σχέσης ανάμεσα στη Διοίκηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει όλα τα διοικητικά μέτρα που εφαρμόζονται σε όλα τα επίπεδα διοίκησης (κεντρικό κράτος και τοπικές κυβερνήσεις), με σκοπό τη βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης αναγκών των πολιτών (ποιοτικές βελτιώσεις σε διάφορους τομείς της ζωής τους) και των επιχειρήσεων και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών στο εσωτερικό της Διοίκησης (δομικές αλλαγές).

Τα τελευταία χρόνια, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αποτελεί πολιτική προτεραιότητα τόσο σε επίπεδο έρευνας όσο και σε πρακτικό επίπεδο. Πρόκειται για ένα νέο πεδίο ενδιαφέροντος που συγκεντρώνει την προσοχή των κυβερνήσεων, των παρόχων τεχνολογίας και των ερευνητών. Ωστόσο, αν και ως έννοια και πεδίο έρευνας πρωτοέκανε την εμφάνιση της περίπου είκοσι χρόνια πριν, θεωρείται ότι βρίσκεται ακόμα στα πρώτα της βήματα.

Σύμφωνα με την κοινή πεποίθηση, η σπουδαιότητα της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης έγκειται στη δυνατότητα παροχής γρηγορότερων και φθηνότερων υπηρεσιών και πληροφοριών στους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και σε άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς. Η εύκολη και ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες συνιστούσε πάντοτε στόχο των ανοιχτών δημοκρατικών κυβερνήσεων. Ωστόσο, η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται περισσότερο ως ένας ουσιαστικός μετασχηματισμός, παρά ως παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση *ορίζει* το δημόσιο τομέα και κατ' επέκταση ορίζει και τους θεσμούς, τα άτομα και τις διαδικασίες που λειτουργούν στα πλαίσιά του. Είναι προφανές ότι δεν πρόκειται μόνο για υπηρεσίες και τεχνολογίες. Πρόκειται για έναν επαναπροσδιορισμό του τρόπου

με τον οποίο οι κυβερνήσεις αλληλεπιδρούν με τους πολίτες, τους κυβερνητικούς οργανισμούς, τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και άλλους εμπλεκόμενους. Πρόκειται για την ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών και τη χρήση καινούριων ιδεών με σκοπό τη διευκόλυνση της ζωής των πολιτών μέσα από το μετασχηματισμό των διοικητικών διαδικασιών, την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και την ανανέωση του ρόλου της διακυβέρνησης στην κοινωνία. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης περιλαμβάνει, όχι μόνο τη βαθιά αλλαγή του τρόπου με τον οποίο η κυβέρνηση αλληλεπιδρά με τους κυβερνώμενους, αλλά και τον ανασχηματισμό των εσωτερικών της διαδικασιών και του τρόπου οργάνωσης. Αυτό σημαίνει ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αφορά τόσο την εσωτερική όσο και την εξωτερική χρήση της τεχνολογίας, δηλαδή τόσο την εσωτερική διοίκηση όσο και τις εξωτερικές υπηρεσίες.

Όλες αυτές οι υποσχέσεις έχουν φέρει την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση πολύ ψηλά στις προτεραιότητες της πολιτικής ατζέντας σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι κυβερνήσεις επιδίδονται σε μια διαρκή προσπάθεια να βελτιώσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους κυβερνητικούς οργανισμούς. Οι πολιτικοί ασπάζονται τα οφέλη μιας δικτυακής κυβέρνησης και αναγνωρίζουν ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης μπορεί να οδηγήσει στη ριζοσπαστική βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών (Accenture, 2001). Άλλωστε, πολλές χώρες έχουν εκδηλώσει την πρόθεσή τους να εφαρμόσουν ένα κάποιο είδος ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Ενδεικτικά αυτής της αντίληψης είναι τα αποτελέσματα έρευνας με σκοπό την καταγραφή της προόδου και την κατάταξη των χωρών του ΟΗΕ σε σχέση με το βαθμό εισαγωγής ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (UN-ASPA, 2002): 89% των κρατών-μελών του ΟΗΕ χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών.

Σχεδόν κάθε Δημόσια Διοίκηση παγκοσμίως λοιπόν, έχει πάρει κάποια πρωτοβουλία υλοποίησης μίας minimum ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Ο βαθμός διεξόδου της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι, μεταξύ άλλων, συνάρτηση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής, των δυνατοτήτων του ανθρώπινου κεφαλαίου και του επιπέδου ανάπτυξης μιας χώρας. Επιπλέον, υπάρχουν εμπόδια στη διαδικασία υλοποίησης που πρέπει να ξεπεραστούν, ανάμεσα στα οποία τα πιο σημαντικά είναι τα οργανωτικά και τα οικονομικά. Το γεγονός είναι πως, αν και τα τεχνολογικά εμπόδια είναι σχεδόν ανύπαρκτα, λίγες είναι εκείνες οι πρωτοβουλίες που εκμεταλλεύονται πλήρως το φάσμα

και τις δυνατότητες της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό δεν είναι ίσως τόσο μεμπτό, δεδομένου ότι, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η ιδέα της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι σχεδόν καινούρια και οι εφαρμογές της βρίσκονται ακόμα σε εμβρυακό στάδιο.

Στην Ελλάδα τα πρώτα βήματα της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης ξεκίνησαν να υλοποιούνται στα πλαίσια του Προγράμματος ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ του Β' Κ.Π.Σ. (1994-2000). Οι σημαντικότερες κεντρικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται σήμερα στους Έλληνες πολίτες προσφέρονται από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ), από το ΚΕΠ-Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών κ.α.¹ Όπως είναι φυσικό, οι εξελίξεις στο χώρο της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης δεν θα μπορούσαν να αφήσουν ανέγγιχτο τον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, αφού τα ασφαλιστικά ταμεία πραγματοποιούν καθημερινά τεράστιο όγκο συναλλαγών με τους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις.

Στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα οι πρώτες σοβαρές πρωτοβουλίες έχουν παρθεί από το ΙΚΑ-Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, το οποίο παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες και ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές στις επιχειρήσεις. Από τους λοιπούς Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΟΚΑ), οι περισσότεροι περιορίζονται σε μια απλή Διαδικτυακή παρουσία παρέχοντας μόνο online πληροφόρηση και off-line δυνατότητες επικοινωνίας. Ωστόσο, η διεθνής και ευρωπαϊκή εμπειρία στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης έχει αναδείξει περισσότερες και υψηλότερου επιπέδου ενσωματωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, γεγονός που αφήνει πολλά περιθώρια για βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών αλλά και προσφορά νέων.

Απώτερος σκοπός της εργασίας αυτής είναι η χαρτογράφηση της Διαδικτυακής παρουσίας των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και η καταγραφή των Διαδικτυακών υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες, με στόχο την αξιολόγησή τους, τον εντοπισμό των αδυναμιών και τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωσή τους. Στο πλαίσιο του ανωτέρω σκοπού θα επιτευχθούν οι παρακάτω στόχοι:

1. Θα παρουσιαστούν οι εννοιολογικοί προσδιορισμοί, οι οποίοι θα βοηθήσουν στην πλήρη κατανόηση της έννοιας και των πτυχών της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

¹ Αναλυτικότερη παράθεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα στην Ελλάδα θα ακολουθήσει στο κεφάλαιο 4 της παρούσας εργασίας.

Μια τέτοια παρουσίαση είναι επιτακτική γιατί θα θέσει τα θεμέλια της ανάλυσης και της κριτικής των Διαδικτυακών υπηρεσιών που θα ακολουθήσει.

2. Θα παρουσιαστούν συνοπτικά οι πολιτικές πρωτοβουλίες, στρατηγικές και σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση κυρίως σε ευρωπαϊκό επίπεδο.
3. Θα παρουσιαστούν τα έργα Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης που έχουν υλοποιηθεί στον ελληνικό χώρο. Θα αναλυθεί το ελληνικό θεσμικό πλαίσιο και οι ιδιαιτερότητές του, θα περιγραφούν οι βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες και θα αξιολογηθεί το στάδιο στο οποίο βρίσκονται.
4. Θα καταγραφούν οι διεθνείς τάσεις στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, θα παρουσιαστούν με συντομία διάφορα πρότυπα έργα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης και θα ταξινομηθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν.
5. Θα γίνει αναφορά στις τάσεις που αναδύονται, στα νέα πεδία προς έρευνα και σε μελλοντικές προοπτικές.
6. Θα αναλυθεί η επιχειρησιακή λειτουργία των ΟΚΑ στην Ελλάδα και οι προϋποθέσεις ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί η front office οργάνωση, θα αξιολογηθούν τα έργα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται.
7. Θα προκύψουν προτάσεις για βελτίωση, οι οποίες θα συνοψιστούν στα περιεχόμενα ενός Επιχειρησιακού Σχεδίου δράσης.

Από την ικανοποίηση των παραπάνω στόχων θα προκύψουν σημεία προς συζήτηση, προτάσεις και συμπεράσματα.

Βιβλιογραφία-Διαδικτυακοί τόποι

Accenture (2002), E-Government Leadership —Realizing the Vmon, Accenture.

UN-ASPAs (2002), Benchmarking E-government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States, UN DPEPA-ASPAs, New York.

1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ

Η διείσδυση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης φαίνεται να είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο. Στην επιστήμη της Δημόσιας Διοίκησης η συζήτηση για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση επικεντρώνεται στην παροχή υπηρεσιών, πληροφοριών και τεχνολογίας. Σε αυτή την εργασία υποστηρίζεται ότι απαιτείται μια ευρεία προσέγγιση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, η οποία ξεπερνά την τεχνοκρατική αντίληψη και αποδεικνύει ότι η μετάβαση στην ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά μεταβολή παραδείγματος. Σκοπός αυτού του κεφαλαίου είναι η ολοκληρωμένη προσέγγιση της έννοιας της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτού του σκοπού, θα εξεταστούν η εμφάνιση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης ως ιστορικό και κοινωνικο-οικονομικό φαινόμενο, θα δοθούν ποικίλοι ορισμοί της έννοιας, θα αναλυθούν οι στόχοι, τα στάδια και οι προϋποθέσεις εφαρμογής της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης και τέλος θα δοθεί έμφαση στις επιπτώσεις της και στα εμπόδια εφαρμογής της.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η εμφάνιση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης ήταν αποτέλεσμα ιστορικών κοινωνικο-οικονομικών συνθηκών. Η παρακμή του ορθολογισμού που άρχισε να πραγματοποιείται από τα μέσα της δεκαετίας του '50 οδήγησε σε διεθνείς οικονομικές μεταβολές και στην έλευση του ύστερου καπιταλισμού. Μια τέτοια ιδεολογική μεταβολή δεν θα μπορούσε να αφήσει ανέγγιχτη τη Δημόσια Διοίκηση. Το βεμπεριανό μοντέλο διοίκησης, ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '80, στάθηκε αδύναμο να απαντήσει στις προκλήσεις της νέας εποχής. Οι σκληρές ιεραρχίες, η αναποτελεσματική και άκαμπτη τυποποίηση και τα περιορισμένα κανάλια επικοινωνίας οδηγούσαν σε μη αποδοτικές υπηρεσίες αλλά και σε αύξηση του κρατικού προϋπολογισμού, θέτοντας εμπόδια στην ανταγωνιστικότητα της οικονομίας. Έτσι, το βεμπεριανό μοντέλο έδωσε τη θέση του σε ένα νέο μοντέλο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης: το μοντέλο του New Public Management.

Το μοντέλο του New Public Management πρωτοεμφανίστηκε ως έννοια στα μέσα της δεκαετίας του '80² και βασικότερες αρχές του είναι η ποιότητα των υπηρεσιών, η αποδοτικότητα (efficiency) και η αποτελεσματικότητα (effectiveness). Χαρακτηριστική του μοντέλου είναι και η 'πελατοκεντρική' αντίληψη, κατά την οποία η Δημόσια Διοίκηση

² Ο όρος χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τους Louis Gunn και Christopher Hood (Bovaird & Löffler, 2001)

πρέπει να θεωρεί τους πολίτες ως ‘πελάτες’ της και ως τέτοιους να προσπαθεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες τους. Το νέο μοντέλο οργάνωσης που προτείνεται βασίζεται σε γενικές γραμμές στα πρότυπα του ιδιωτικού τομέα και τα βασικά του χαρακτηριστικά όπως περιγράφονται σε έκθεση του OECD (Organization for Economic Cooperation and Development, (OECD, 1995)) είναι τα εξής (Αποστολάκης et al. 2004):

1. Εκχώρηση αρμοδιοτήτων (είτε στον ιδιωτικό τομέα είτε σε άλλους δημόσιους οργανισμούς).
2. Αξιόπιστη λειτουργία, έλεγχος, λογοδοσία.
3. Ανάπτυξη ανταγωνισμού και δυνατότητας επιλογής.
4. Παροχή ανταποδοτικών υπηρεσιών.
5. Βελτίωση της διοίκησης ανθρώπινων πόρων.
6. *Βελτιστοποίηση της χρήσης των Νέων Τεχνολογιών.*
7. Βελτίωση της ποιότητας κανονιστικών ρυθμίσεων και νομοθεσίας.
8. Ισχυροποίηση των κινητήριων κεντρικών μηχανισμών.

Μέσα σε αυτό το ιστορικό κοινωνικο-οικονομικό πλαίσιο, και με τη βοήθεια της τεχνολογίας, ξεκίνησαν οι δημόσιοι φορείς να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η χρησιμοποίηση του ιδιωτικού τομέα ως πρότυπο λειτουργίας και η πελατοκεντρική άποψη που υιοθέτησε το New Public Management οδήγησαν μεν σε σημαντική βελτίωση της ποιότητας και της ταχύτητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ωστόσο από τις αρχές του 21^{ου} αιώνα έχουν αρχίσει να προκαλούν διάφορες επικρίσεις και να αμφισβητείται η αποτελεσματικότητά τους.

Το New Public Management εμφανίστηκε στις αρχές της δεκαετίας του '80 σε περίοδο οικονομικής ύφεσης. Την ίδια περίοδο, τα ελλείμματα προϋπολογισμού συνιστούσαν το βασικότερο κίνητρο των κυβερνητικών μεταρρυθμίσεων. Οι βασικές προσεγγίσεις του New Public Management στο τέλος της δεκαετίας του '80 και στις αρχές της δεκαετίας του '90 επικρίθηκαν διότι επικέντρωναν στην άκρατη ιδιωτικοποίηση, στις εσωστρεφείς αγορές και στην προώθηση ανταγωνιστικού περιβάλλοντος. Έτσι, παρόλο που η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα συνεχίζουν να αποτελούν κύρια ζητούμενα, ο 21^{ος} αιώνας συνοδεύτηκε από μια σειρά προκλήσεων οι οποίες ζητούν απάντηση. Αυτές είναι (Bovaird & Loffler, 2001):

- ο Στην εποχή της παγκοσμιοποίησης (globalization) και της τοπικότητας (localization)³ οι κυβερνήσεις πρέπει να απαντούν έγκαιρα στις θετικές οικονομικές ευκαιρίες και να αντιδρούν αμυντικά στις αρνητικές οικονομικές πιέσεις.
- ο Οι δημογραφικές αλλαγές που έχουν λάβει χώρα στις χώρες του OECD έχουν επηρεάσει υπαλλήλους και παροχείς υπηρεσιών, αφού παρουσιάζεται μεγαλύτερη ζήτηση κοινωνικών υπηρεσιών λόγω της γήρανσης πληθυσμού και ταυτόχρονα μείωση της εργασιακής βάσης. Επιπλέον, οι δημόσιοι φορείς πρέπει να ανταγωνιστούν τον ιδιωτικό τομέα στην απασχόληση εξειδικευμένου και πρόθυμου προσωπικού χωρίς να αυξήσουν τους μισθούς.
- ο Ο δημόσιος τομέας καλείται να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις των πολιτών, δεδομένου ότι οι τελευταίοι διαθέτουν καλύτερη ενημέρωση και υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο απ' ότι παλιότερα. Οι νέες αυτές απαιτήσεις μεταφράζονται σε παροχή υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών, αλλά και δημιουργία δυνατοτήτων ενεργής συμμετοχής των πολιτών και όλων των εμπλεκόμενων στις δημόσιες υποθέσεις.
- ο Οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα έχουν χάσει τον επαγγελματικό τους χαρακτήρα λόγω της αυξημένης διοικητικής ευθύνης (accountability), της διοίκησης επίτευξης στόχων και αποτελεσμάτων και της πίεσης για μείωση κρατικών δαπανών.
- ο Η διαθεσιμότητα τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρει νέες δυνατότητες για διαχείριση της πληροφορίας, εφαρμογή διαδικασιών και παροχή υπηρεσιών σε εθνικό και τοπικό επίπεδο. Η εφαρμογή ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης δίνει τη δυνατότητα για αλληλεπιδράσεις πολλαπλών κατευθύνσεων ανάμεσα στην κυβέρνηση και τους εμπλεκόμενους.

Έτσι, το μοντέλο New Public Management, μη μπορώντας να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στις παραπάνω προκλήσεις, δίνει σταδιακά τη θέση του στο μοντέλο της Καλής Διακυβέρνησης (Governance). Ο ρόλος των ΤΠΕ σε αυτό το μοντέλο έγκειται στο ότι συμβάλλουν ουσιαστικά αφενός στο μετασχηματισμό του τρόπου διακυβέρνησης (π.χ. μέσω της παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών, της βελτίωσης των διαδικασιών παραγωγής τους, της βελτίωσης των τρόπων πρόσβασής τους από τους πολίτες κ.α.), και αφετέρου στο μετασχηματισμό της ουσίας και του περιεχομένου της διακυβέρνησης (μέσω αλλαγών που επιφέρει στη λειτουργία των δημοκρατικών διαδικασιών και πρακτικών, καθώς επίσης και στους στόχους, τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών)

³ Localization: Ενώ η οικονομία παγκοσμιοποιείται, τα προβλήματα λύνονται σε τοπικό επίπεδο.

(Aicholzer & Schmutzer, 2000). Τα βασικά χαρακτηριστικά του νέου αυτού μοντέλου σε σύγκριση με αυτά του γραφειοκρατικού μοντέλου και του μοντέλου New Public Management είναι (Πίνακας 1.1):

Πίνακας 1.1. Σύγκριση γραφειοκρατικού μοντέλου, μοντέλου NPM και μοντέλου Governance.

	Γραφειοκρατικό μοντέλο	New Public Management	Governance
Προσανατολισμός	Νομιμότητα, έλεγχος, ευθύνη, λογοδοσία	Διαχωρισμός πολιτικής και διοίκησης	Δημόσια Διοίκηση ως διαδικασία αλληλεπίδρασης μεταξύ εκλεγμένων αξιωματούχων, πολιτικά ορισμένων αξιωματούχων, ad hoc συμβούλων, δημοσίους υπαλλήλους καριέρας και εξωτερικούς εμπλεκόμενους.
Οργάνωση διαδικασιών	Ιεραρχική, συγκεντρωτική, κατάτμηση αρμοδιοτήτων και εργασιών, γραφειοκρατία, ενότητα εντολής	Εσωτερική αναδιοργάνωση διαδικασιών με σκοπό την αποδοτικότητα	Διαχείριση διαδικασιών έξω από τα όρια της οργάνωσης, αντιμετώπιση συμφωνιών και σχέσεων ως συνεργασίες(partnerships)
Αρχές Διοίκησης	Διοίκηση βάσει της λαϊκής εντολής και μονομερών δεσμευτικών κανόνων	Δημιουργία μιας σειράς αξιών που αφήνει περιθώριο αυτονομίας και δημιουργικότητας στους managers και τους υπαλλήλους	Διαχείριση των απαιτήσεων των πολιτών, των εταιρειών και των λοιπών εμπλεκόμενων, ώστε να εμπλέκονται περισσότερο στις δημοκρατικές διαδικασίες, στην παραγωγή πολιτικών και τη διαχείριση υπηρεσιών
Στυλ ηγεσίας	Εντολή και έλεγχος	Δημιουργία οργανωτικού σχήματος	Δημιουργία δικτύων πολιτικής (policy networks), δικτύων συμφερόντων και σχετικών κοινοτήτων
Αρχές παροχής υπηρεσιών	Τυποποίηση, αμεροληψία, ισότητα	Εστίαση στις ανάγκες των ‘πελατών’	Συμμετοχή των πολιτών στην παραγωγή πολιτικών και στη διαχείριση

Πηγή: Αποστολάκης et al. (2004) και Bovaird et al. (2001).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά μέσα για την υποστήριξη και την προώθηση της Καλής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων στην αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και στις εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες, με σκοπό την

απλοποίηση και τη βελτίωση των δημοκρατικών, κυβερνητικών και επιχειρησιακών πλευρών της Διακυβέρνησης (Backus, 2001).

Για να γίνει καλύτερα αντιληπτός ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στο νέο αυτό μοντέλο, σκόπιμο είναι να προσπαθήσουμε να ορίσουμε επακριβώς την έννοια της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Όπως ειπώθηκε και προηγουμένως, η ιδέα της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι σχετικά καινούρια, γι αυτό και δεν υπάρχει στη βιβλιογραφία ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Πάντως, το σίγουρο είναι ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι κάτι περισσότερο από ένα τεχνολογικό φαινόμενο. Είναι μετασχηματιστική από τη φύση της και επηρεάζει τις διαδικασίες διαχείρισης των ανθρώπινων, τεχνολογικών και οργανωτικών πόρων. Παρακάτω θα αναφερθούν διάφοροι ορισμοί καθένας από τους οποίους δίνει έμφαση σε κάποιο διαφορετικό στοιχείο ή στόχευση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης:

«Η χρήση της τεχνολογίας με σκοπό την πρόσβαση και την παροχή διοικητικών υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις και υπαλλήλους (Deloitte Research, 2000)».

«Η χρήση ΤΠΕ, και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, ως εργαλείο για τη βελτίωση της Διοίκησης (OECD, 2003)».

«Η χρήση από τη Διοίκηση Διαδικτυακών εφαρμογών βασισμένων στον Ιστό και σε άλλες ΤΠΕ σε συνδυασμό με διαδικασίες που εφαρμόζουν αυτές τις τεχνολογίες, με στόχο: α) την πρόσβαση και την παροχή πληροφοριών και διοικητικών υπηρεσιών στο κοινό και σε άλλους διοικητικές μονάδες, β) τη βελτίωση διοικητικών λειτουργιών και πιθανό μετασχηματισμό τους, με κριτήρια την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα υπηρεσιών (US Government 2002)».

«Η χρήση ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών και την ενίσχυση της υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών (European Commission 2003)».

Όπως παρατηρούμε, οι δύο πρώτοι ορισμοί επικεντρώνουν στο ρόλο της τεχνολογίας, ενώ ο τρίτος εστιάζει στη διοικητική επιρροή. Ο τελευταίος ορισμός, που προτείνεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εστιάζει στην πολιτοκεντρική άποψη. Παρακάτω παρατίθεται ο πιο

ολοκληρωμένος, κατά τη γνώμη μου, ορισμός που εντοπίστηκε κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση. Ο ορισμός αυτός επιλέχθηκε ως πληρέστερος γιατί περιλαμβάνει την τεχνολογική, αλλά και την οικονομική, διαχειριστική, οργανωσιακή και κοινωνικο-πολιτισμική άποψη.

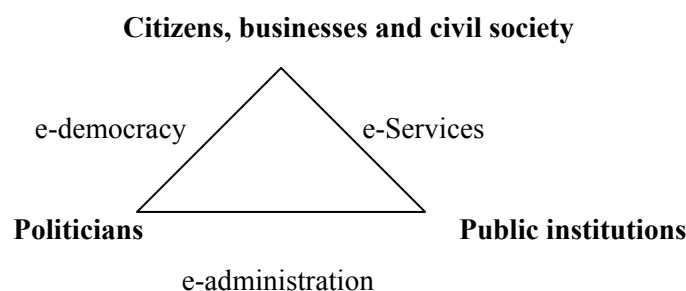
«Μια πρωτοβουλία ανοιχτού (broad-based) μετασχηματισμού, υποκινούμενη από τα πιθανά οφέλη της χρήσης των ΤΠΕ, και η οποία ως σκοπό έχει: α) τη δημιουργία και παροχή υψηλής ποιότητας προσαρμοσμένων και ενσωματωμένων δημοσίων υπηρεσιών, β) τη δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης σχέσεων και γ) την επίτευξη των οικονομικών σκοπών και την κοινωνική ανάπτυξη των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας των πολιτών σε τοπικό, κρατικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο (Grant & Chau, 2005)».

Οι γενικοί πολιτικοί στόχοι της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης όπως αυτοί περιγράφονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι (COM, 2003):

1. Ένας δημόσιος τομέας ανοιχτός και διαφανής, κατανοητός από τους πολίτες και υπόλογος σε αυτούς, δημοκρατικός και ανοιχτός στην κριτική.
2. Ένας δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων, που να μην αποκλείει κανέναν από τις υπηρεσίες του.
3. Ένας παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί στο έπακρο τη χρηματοδότησή του, η οποία προέρχεται από τη φορολογία των πολιτών.

Προτείνεται ένα πλαίσιο ανάλυσης της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (Jansen, 2005), το οποίο περιλαμβάνει όλους τους εμπλεκόμενους (πολιτικούς, δημόσιους θεσμούς, πολίτες, επιχειρήσεις και την κοινωνία των πολιτών) και έχει τρεις διαστάσεις (Σχήμα 1.1):

Σχήμα 1.1. Οι τρεις διαστάσεις της πρωτοβουλίας e-gov (Jansen, 2005).



Ως e-democracy ορίζεται η υποβοηθούμενη από τις ΤΠΕ εμπλοκή της κοινωνίας των πολιτών στις πολιτικές διαδικασίες. Ως e-services ορίζεται η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Ως e-administration ορίζεται η διαχείριση και ο έλεγχος. Παρόλο που αυτές οι τρεις διαστάσεις δεν μπορούν να ιδωθούν ξέχωρα η μία από την άλλη, η εστίαση και οι προτεραιότητές τους είναι διαφορετικές και εξετάζονται καλύτερα υπό το πρίσμα διαφορετικών επιστημών. Με αυτόν τον τρόπο θα αναλυθούν και σε αυτή την εργασία, χρησιμοποιώντας την επιστήμη της Δημόσιας Διοίκησης (για τη διάσταση e-administration), την επιστήμη των υπολογιστών (για τη διάσταση e-services) και την πολιτική επιστήμη (για τη διάσταση e-democracy).

Η ανάλυση θα ξεκινήσει με τη διάσταση e-services μιας και είναι η πιο πρακτική. Η αναφορά σε κάποιες από τις συχνότερες πρακτικές που εφαρμόζονται στη Δημόσια Διοίκηση σε διάφορες χώρες, θα μας βοηθήσει να κατανοήσουμε καλύτερα την έννοια της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Οι κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα δίκτυα σχέσεων:

- 1) Government to Citizen (**G2C**) και Citizen to Government (**C2G**): πρόκειται για ένα πεδίο σχέσεων που μετασχηματίζει τον τρόπο με τον οποίο οι διοικήσεις αλληλεπιδρούν και συνδιαλέγονται με τους πολίτες.
- 2) Government to Government (**G2G**): πρόκειται για εφαρμογές που έχουν σχεδιαστεί για να συνδέουν πολλαπλές βάσεις δεδομένων στα διαφορετικά επίπεδα διοίκησης.
- 3) Government to Business (**G2B**) και Business to Government (**B2G**): πρόκειται ένα δίκτυο σχέσεων πολύ σημαντικό για την οικονομική ανάπτυξη. Περιλαμβάνει διάφορες πρακτικές, όπως η μεταφορά χρημάτων, η πληρωμή φόρων, έκδοση αδειών, ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών κ.λπ.
- 4) Government to Employee (**G2E**) και Employee to Government (**E2G**): πρόκειται για εσωτερικά δίκτυα (intranets) σχεδιασμένα για να βελτιώσουν τη ροή πληροφοριών στο εσωτερικό της οργάνωσης, να μειώσουν τα διοικητικά κόστη και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα της διοίκησης.
- 5) Government to Non-profit organization (**G2N**) και Non-profit organization to Government (**N2G**): πρόκειται για ανταλλαγή πληροφόρησης και επικοινωνίας (νόμοι, κυβερνητικό πρόγραμμα κ.λπ.) μεταξύ κυβέρνησης και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, πολιτικών κομμάτων και κοινωνικών θεσμών.

Στον τομέα των υπηρεσιών οι κύριες πρωτοβουλίες που έχουν υλοποιηθεί εστιάζουν στην απασχόληση. Τέτοιες πρωτοβουλίες περιλαμβάνουν τη χρήση ιστότοπων για αναζήτηση εργασίας, τη συμπλήρωση βιογραφικού σημειώματος μέσα από μια έτοιμη φόρμα και την online αίτηση για χορήγηση επιδόματος ανεργίας. Ο τομέας της φορολογίας είναι ο πιο ώριμος από πλευράς προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Παρέχονται οι δυνατότητες συμπλήρωσης και υποβολής φορολογικής δήλωσης, πληρωμής φόρων από πολίτες και επιχειρήσεις, έκδοσης ΑΦΜ και χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών για επιστροφή φόρου. Στον τομέα της εκπαίδευσης, οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν βάσεις δεδομένων με εκπαιδευτικά και διδακτικά προγράμματα, web-based υλικό για κατάρτιση και διδασκαλία, υπηρεσίες επικοινωνίας για τη συνεργασία και το συντονισμό στον τομέα της εκπαίδευσης, συμπλήρωση αιτήσεων για οικονομική βοήθεια φοιτητών και διάφορες αιτήσεις προπτυχιακών φοιτητών. Στον τομέα των δικαστηρίων, οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν online συμπλήρωση αιτήσεων δικαστηρίων, online πληρωμή προστίμων κ.α.

Σε ότι αφορά τη συμμετοχή σε πολιτικές και δημοκρατικές διαδικασίες, οι υπηρεσίες περιορίζονται σε online μετάδοση συνεδριάσεων της Βουλής, σε ψηφοφορίες σε εκλογές, καθώς επίσης και online συζητήσεις. Τέλος, στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, παρέχονται οι υπηρεσίες χορήγησης συνταγών φαρμάκων, πληροφορίες για το ασφαλιστικό σύστημα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους εργοδότες.

Για την προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης από την πλευρά της επιστήμης της Δημόσιας Διοίκησης, είναι επιβεβλημένος ο εντοπισμός της επίδρασης της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στους τέσσερις τύπους ορθολογικότητας που χαρακτηρίζουν τη Δημόσια Διοίκηση (Zouridis & Thaens, 2003). Οι τέσσερις αυτοί τύποι είναι οι ακόλουθοι: πολιτική ορθολογικότητα, νομική ορθολογικότητα, οικονομική ορθολογικότητα και επαγγελματική ορθολογικότητα. Όσον αφορά τη πολιτική ορθολογικότητα, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση παγιώνει πολιτικές σχέσεις και σχέσεις εξουσίας σταθεροποιώντας τους ορισμούς δεδομένων (data definitions) και την αρχιτεκτονική της πληροφορίας της Δημόσιας Διοίκησης. Κάθε τέτοιος ορισμός δεδομένων εκπροσωπεί ένα ορισμένο συμφέρον. Παγιώνοντας αυτούς τους ορισμούς δεδομένων και τα αντίστοιχα συμφέροντα, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση παγιώνει και μια ορισμένη κατανομή εξουσίας. Έτσι, με την πλήρη εφαρμογή της ηλεκτρονικής

Δημόσιας Διοίκησης αναμένονται λιγότερες συγκρούσεις και γραφειοκρατικές δυσκαμψίες στο εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης.

Επιπλέον, η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορθολογικοποιεί τις δημόσιες πολιτικές από την πλευρά της επαγγελματικής ορθολογικότητας (Bing, 1995). Η αποδοτικότητα (efficiency) και η αποτελεσματικότητα (effectiveness) είναι οι κυρίαρχες αξίες βάσει των οποίων αξιολογούνται οι διαδικασίες παραγωγής πολιτικών και οι ίδιες οι πολιτικές. Οι πολιτικές διαμάχες εξουδετερώνονται και πολλές φορές μειώνονται εξαιτίας αυτής της διαδικασίας ορθολογικοποίησης.

Επιπρόσθετα, η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση μετατρέπει τις νομικές διαδικασίες σε τεχνο-διοικητικές διαδικασίες. Αν και ο νόμος είναι γενικός, πάντοτε εξειδικεύεται σε ατομικές καταστάσεις οι οποίες αξιολογούν την αποτελεσματικότητά του και οδηγούν σε εξαιρέσεις και μεταβολές. Αυτή η πρακτική φυσικά δεν μπορεί να αυτοματοποιηθεί από μια υπολογιστική υποδομή, όμως ο αυτοματισμός των διοικητικών διαδικασιών επιδρά στο πόσο ανοιχτός είναι ο νόμος και αναδεικνύει ζητήματα που σχετίζονται με δημοκρατικές εγγυήσεις.

Όσον αφορά στην οικονομική ορθολογικότητα, η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση μετατρέπει τους πολίτες σε καταναλωτές με την παροχή υπηρεσιών. Οι πολίτες δεν χρειάζεται πια να συμπληρώνουν πολλές φόρμες, καθώς οι πληροφορίες που κατέχουν οι διάφορες υπηρεσίες συνιστούν ένα πλαίσιο αναφοράς για τις υπηρεσίες που παρέχονται. Ωστόσο, μια ενεργή διακυβέρνηση που δεν περιμένει από τους πολίτες να ζητήσουν την παροχή υπηρεσιών θα μπορούσε να έχει δυσάρεστα αποτελέσματα από την πλευρά της συμμετοχής και της δημοκρατίας. Οι πολίτες μπορεί να συμπεριφέρονται ως καταναλωτές ζητώντας μόνο υπηρεσίες από την κυβέρνηση και ξεχνώντας πως η Δημόσια Διοίκηση οικοδομείται πάνω στο ρόλο του ενεργού πολίτη.

Είναι προφανές ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση επιδρά στη βάση της Δημόσιας Διοίκησης και στη βασική δομή των θεσμών. Ωστόσο μπορεί να επιδρά και στη θέση της κυβέρνησης στην κοινωνία και κατά συνέπια στη διάσταση της δημοκρατίας. Οι λειτουργίες και οι υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση υποστηρίζουν τα δημοκρατικά ιδεώδη προβάλλοντας συγκεκριμένες αξίες (Jansen, 2005). Οι αξίες αυτές είναι η *ανοιχτότητα* (openness), η *διαφάνεια* (transparency) και οι υπηρεσίες

που είναι *κατανοητές* (understandable) στους πολίτες και *υπόλογες* (accountable) σε αυτούς, ανοιχτές στη *συμμετοχή* (involvement) των πολιτών και στην *κριτική* (scrutiny) και οι οποίες ενθαρρύνουν την *αλληλεπίδραση* (interaction) και τη *συμμετοχή* (participation).

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία, ως κομμάτι της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, «συνίσταται στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την υποστήριξη της επικοινωνίας των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά μέσω παροχής στους πολίτες εκτεταμένης ηλεκτρονικής πληροφόρησης σχετικά με τις αποφάσεις και τις ενέργειες δημόσιων οργανισμών, ηλεκτρονικών φορμών έκφρασης παραπόνων και απόψεων(e-forms), ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων για σημαντικά θέματα και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών κ.λπ., οι οποίες αγγίζουν τον πυρήνα του δημοκρατικού πολιτεύματος» (Αποστολάκης et al., 2004).

Ωστόσο, το κατά πόσο η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και οι προαναφερόμενες πρακτικές της επιδρούν στην καρδιά του δημοκρατικού πολιτεύματος και με ποιο ακριβώς τρόπο, αποτελεί ξεχωριστό αντικείμενο έρευνας. Αξιοσημείωτο είναι ότι σε ένα μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας, παρατηρείται σύγχυση ανάμεσα στις έννοιες “ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση” και “ηλεκτρονική δημοκρατία”. Κάποιοι ερευνητές (Bishop & Anderson, 2004) υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση πολύ λίγα προσφέρει στην ηλεκτρονική δημοκρατία. Συγκεκριμένα, υποστηρίζουν ότι η μόνη συμβολή της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην ηλεκτρονική δημοκρατία έγκειται στη δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στον πολίτη και την κυβέρνηση. Αυτή η εμπιστοσύνη οφείλεται στη μείωση της διαφθοράς και της δωροδοκίας, αλλά και στην αίσθηση της ισότητας, ως θεμελιακό χαρακτηριστικό της δημοκρατίας, λόγω της ισότιμης μεταχείρισης όλων των πολιτών από την κυβέρνηση. Όπως και να έχει πάντως, οι πρακτικές που αναφέρθηκαν συγκροτούν τουλάχιστον άλλο ένα δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών (citizenry).

Ωστόσο, όπως είναι εύκολα αντιληπτό, η μετάβαση από τη Δημόσια Διοίκηση στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι μια διαδικασία που απαιτεί χρόνο, καθώς δεν περιλαμβάνει απλώς την αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών αλλά συνιστά μια ριζική αλλαγή της οργάνωσης και των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών. Έτσι, οι περισσότερες χώρες, εφαρμόζοντας μια στρατηγική Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, ακολουθούν τέσσερα στάδια (Gandhi & Cross, 2001):

Α' στάδιο: *Το στάδιο της παρουσίας στο Διαδίκτυο.* Μέσω της κατασκευής ενός ιστοτόπου. Μέσω του ιστοτόπου τροφοδοτούν τους πολίτες με πληροφορίες, δηλαδή σε αυτό το στάδιο η επικοινωνία είναι μονοκατευθυντήρια με την έννοια ότι απορρέει αποκλειστικά από τον κρατικό οργανισμό και κατευθύνεται προς τους πολίτες. Τυπικό παράδειγμα αποτελεί ο ιστοτόπος της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων, ο οποίος παρέχει πληροφόρηση χωρίς να δίνει δυνατότητα για περαιτέρω επικοινωνία ή αλληλεπίδραση.

Β' στάδιο: *Το στάδιο της αλληλεπίδρασης.* Μετά τη δημιουργία παρουσίας στο Διαδίκτυο, προσφέρονται οι δυνατότητες downloading φορμών, αναζήτησης πληροφοριών και επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η ροή της πληροφορίας έχει πλέον δυο κατευθύνσεις (κυβέρνηση→πολίτης και πολίτης→κυβέρνηση). Παράδειγμα αυτού του σταδίου συνιστά ο ιστοτόπος του ΟΓΑ ο οποίος δίνει τη δυνατότητα download εντύπων και επιτρέπει την ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Γ' στάδιο: *Το στάδιο των συνδιαλλαγών.* Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει εφαρμογές αυτοεξυπηρέτησης για τους πολίτες και διεκπεραίωση μιας σειράς υπηρεσιών online οι οποίες μπορούν να περιλαμβάνουν και πληρωμές. Σε αυτό το στάδιο οι κυβερνήσεις αρχίζουν να ενσωματώνουν διαδικτυακές εφαρμογές με τις εσωτερικές τους διαδικασίες και εφαρμογές. Τέτοιες συναλλαγές περιλαμβάνει ο ιστοτόπος του ΙΚΑ (π.χ. ηλεκτρονική ΑΠΔ).

Δ' στάδιο: *Το στάδιο του μετασχηματισμού.* Οι ιστοτόποι-πύλες μετατρέπονται σε one-stop shops. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι πλήρως ενσωματωμένες στη λειτουργία του οργανισμού, ενώ οι πολίτες μπορούν να προσαρμόσουν τον ιστοτόπο στις ατομικές τους ανάγκες (customization). Τέλος, οι οργανισμοί αναγκάζονται να αναδιοργανώσουν τις εσωτερικές τους διαδικασίες προκειμένου να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες. Ενώ τα πρώτα τρία στάδια επικεντρώνουν στη βελτίωση της λειτουργίας και στη δημιουργία της κατάλληλης υποδομής, στο τέταρτο στάδιο συγκροτείται ένας νέος τύπος διακυβέρνησης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο ιστοτόπος του Queensland όπου εντοπίζονται προηγμένες εφαρμογές ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, το τέταρτο αυτό στάδιο ολοκλήρωσης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης προϋποθέτει την αναδιοργάνωση των εσωτερικών

διαδικασιών. Οποσδήποτε η λειτουργία του Front Office⁴ είναι πολύ σημαντική, γιατί συνιστά το σημείο επαφής και συναλλαγής των δημόσιων οργανισμών με τους πολίτες. Για να λειτουργήσει όμως σωστά το Front Office, επιβάλλεται η αλλαγή της οργάνωσης και των διαδικασιών σε επίπεδο Back Office⁵. Η εισαγωγή υπηρεσιών συνδιαλλαγής, οι οποίες επιτρέπουν την ηλεκτρονική διεκπεραίωση όλων των σταδίων της διοικητικής διαδικασίας, είναι ένα αρκετά περίπλοκο εγχείρημα. Οι πιστοποιήσεις, οι πληρωμές και η διασυνδεσιμότητα πολλών βάσεων δεδομένων συνιστούν εξαιρετικά απαιτητικές διαδικασίες. Οι ανωτέρω διαδικασίες καθιστούν απαραίτητη τη ριζική αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών, την εισαγωγή αυτοματοποιημένων πρωτοκόλλων και δημοσίων βάσεων δεδομένων, τη μεταβολή και συμπλήρωση της νομοθεσίας, καθώς και την ανάπτυξη νέων οργανωτικών κανονισμών, συστημάτων ταξινόμησης και προτύπων. Σε αυτό σημείο η εισαγωγή Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες έχει τελεματώσει.

Ως αναδιοργάνωση των διοικητικών διαδικασιών ορίζεται η *θεμελιακή* αναθεώρηση και ο *ριζικός* ανασχεδιασμός των διαδικασιών με σκοπό τη *μεγάλη σε έκταση* βελτίωση (Hammer & Champy, 1993). Η αναδιοργάνωση διαδικασιών συνιστά διαδικαστικό και όχι τεχνικό ζήτημα, το οποίο χρίζει ιδιαίτερης προσοχής προκειμένου να απορροφηθούν τα οφέλη από την επένδυση στις τεχνολογίες της πληροφόρησης. Γι' αυτό το λόγο, η αναδιοργάνωση διαδικασιών θεωρείται και πολιτικό ζήτημα από την άποψη ότι απαιτεί ξεχωριστό πολιτικό σχεδιασμό.

Για την αναδιοργάνωση των διοικητικών διαδικασιών οι οργανώσεις πρέπει να πληρούν δύο προϋποθέσεις. Η πρώτη έγκειται στην εγκατάλειψη των απαρχαιωμένων κανονισμών και διαδικασιών που χρησιμοποιούν. Η κατάρριψη των κανόνων είναι ο μόνος τρόπος να αντιληφθούν οι ιθύνοντες την τεχνολογία ως πρόκληση κατά τη διάρκεια της αναδιοργάνωσης διαδικασιών. Επιπρόσθετα, πρέπει να εγκαταλείψουν άλλες ανεπαρκείς οργανωτικές και παραγωγικές αρχές. Ο παγκόσμιος ανταγωνισμός, οι οικονομικές συνθήκες και η δυναμική που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες ωθούν τις οργανώσεις στη ριζική αναθεώρηση των διαδικασιών (Weerakkbody et al., 2006).

⁴ Ως Front Office νοείται το σημείο επαφής και συναλλαγής των Δημόσιων Οργανισμών με τους πολίτες.

⁵ Ο όρος Back Office αναφέρεται στα τμήματα όπου εκτελούνται οι εσωτερικές διαδικασίες, μέσω των οποίων πραγματοποιείται η επεξεργασία των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν στο Front Office, η παραγωγή των διαφόρων πιστοποιητικών που ζητήθηκαν από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η χρεοπίστωση των λογαριασμών τους κ.λπ. (Αποστολάκης et al., 2004).

Ο σκοπός της αναδιοργάνωσης είναι ο ριζικός ανασχεδιασμός των διαδικασιών ώστε οι εργασίες να διεκπεραιώνονται σε λιγότερα βήματα και με λιγότερους ανθρώπινους πόρους. Αυτό σημαίνει ότι ο τρόπος με τον οποίο εργάζονταν μέχρι πρότινος οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να μεταβληθεί. Εισαγωγή της τεχνολογίας σημαίνει αλλαγή του τρόπου με τον οποίο διεκπεραιώνονται οι εργασίες. Μία πρόκληση για την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η υπερπήδηση της αντίστασης σε αυτήν την αλλαγή, την οποία προβάλλουν οι χαμηλής βαθμίδας δημόσιοι υπάλληλοι. Η αντίσταση αυτή μπορεί να ξεπεραστεί μέσα από την εκπαίδευση. Σε αυτό το επίπεδο, πρέπει να βρεθούν τρόποι να ευνοηθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι, καθώς είναι αυτοί που χάνουν την εξουσία που είχαν πάνω στους πολίτες, ενώ η αυτοματοποίηση των εργασιών και η παρακολούθησή τους επιτρέπει την επίβλεψή τους από τον προϊστάμενο. Αυτό σημαίνει πως δεν μπορούν πλέον να παρεκκλίνουν από το στόχο της δουλειάς και να χρονοτριβούν.

Η επιτυχής αναδιοργάνωση απαιτεί την καταγραφή των υπαρχόντων μεθόδων και διαδικασιών. Συχνά, διαφορετικά υποτμήματα του ίδιου τμήματος δεν χρησιμοποιούν όμοιες διαδικασίες. Η προετοιμασία για την εισαγωγή ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης απαιτεί την καταγραφή των υπαρχόντων διαδικασιών και την απλοποίησή τους με τρόπο ώστε μία εργασία να διεκπεραιώνεται με τα λιγότερα δυνατά βήματα χωρίς συμβιβασμό όσον αφορά το στόχο⁶. Μια τέτοια διαδικασία καταγραφής είναι απαραίτητη πριν την αυτοματοποίηση (Bhatnagar, 2002).

Η αναδιοργάνωση διαδικασιών αναφέρεται σε ένα νέο οργανωτικό παράδειγμα, το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές για την αναδιοργάνωση των διαδικασιών ως στάδιο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Αυτές είναι:

- ο Ανάλυση των υπαρχόντων οργανωτικών δομών και διαδικασιών και προσαρμογή τους στις δυνατότητες και τις απαιτήσεις της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.
- ο Ανάλυση της δικαιοδοσίας επίλυσης διοικητικών υποθέσεων μέσα στο διοικητικό σώμα.
- ο Προετοιμασία νέων οργανωτικών κανονισμών που θα ρυθμίζουν τις εσωτερικές λειτουργίες.

⁶ Πολύ συχνά, οι εργασίες διεκπεραιώνονται με μηχανιστικό τρόπο και με την πάροδο του χρόνου ο πραγματικός τους σκοπός χάνεται ή ξεχνιέται.

- ο Λεπτομερής ανάλυση των διοικητικών διαδικασιών και ανασχεδιασμός τους ώστε να συμφωνούν με τις αρχές της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης και να επωφελούνται όσο δυνατόν περισσότερο από τις τεχνολογίες της πληροφόρησης.
- ο Δημιουργία συστημάτων ταξινόμησης και νομενκλατούρας, καθώς επίσης και προτυποποίηση διαδικασιών.

Ποιες είναι όμως οι διαδικασίες εκείνες που πρέπει να αναδιοργανωθούν; Τα κριτήρια με τα οποία πρέπει να επιλεγθούν αυτές οι διαδικασίες είναι τρία: η *ανάγκη*, η *σπουδαιότητα* και η *επιτευξιμότητα*. Πρώτα από όλα πρέπει να καταγραφούν όλες οι διαδικασίες και να εντοπιστούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται τόσο όσον αφορά το διαδικαστικό τους κομμάτι όσο και στην αποτελεσματικότητά τους. Οι διαδικασίες που παρουσιάζουν οποιουδήποτε είδους προβλήματα έχουν ανάγκη αναδιοργάνωσης. Δεύτερον, οι διαδικασίες που πρέπει να αναδιοργανωθούν είναι εκείνες που έχουν επίδραση στις υπηρεσίες που παρουσιάζουν περισσότερη ζήτηση τόσο εντός της οργάνωσης όσο και κατά τη συνδιαλλαγή της οργάνωσης με τους “πελάτες” της. Τέλος, επιβάλλεται η εκτίμηση και ο υπολογισμός της επιτυχίας που μπορεί να έχει η αναδιοργάνωση της διαδικασίας. Οι περίπλοκες διαδικασίες οι οποίες απαιτούν την εμπλοκή περισσότερων οργανωτικών μονάδων, είτε έχουν τις μεγαλύτερες πιθανότητες επιτυχίας, είτε τις μικρότερες.

Οι αναδιοργανωμένες διαδικασίες μπορούν να έχουν διάφορες μορφές, αλλά οι σκοποί που θα πρέπει να πληρούν είναι οι εξής:

- ο Πολλά έργα να συνδυάζονται σε ένα.
- ο Τα βήματα μιας διαδικασίας να διεκπεραιώνονται με μια λογική σειρά και όχι στη βάση μιας ακολουθίας που επιβάλλει η μαζική παραγωγή.
- ο Οι διαδικασίες μπορούν να έχουν πολλαπλούς τρόπους διεκπεραίωσης. Πρέπει λοιπόν να μπορούν να ανταποκριθούν σε πολλές και διαφορετικές καταστάσεις.

Η έννοια της αναδιοργάνωσης περιέχει στο εσωτερικό της την έννοια της οργανωτικής αλλαγής. Η οργανωτική αλλαγή απαιτεί μια ολιστική αντιμετώπιση της οργάνωσης. Εάν πολλές μεταβλητές μεταβάλλονται ταυτόχρονα, η διοίκηση δεν μπορεί να τις επηρεάσει όλες στον επιθυμητό βαθμό. Αυτό σημαίνει ότι οι εμπλεκόμενοι στην οργάνωση, εγκρίνοντας ή προβάλλοντας αντίσταση στην αλλαγή, συμμετέχουν κι αυτοί, άλλοι περισσότερο και άλλοι λιγότερο, στη διαδικασία της αλλαγής. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι

μια ολιστική άποψη της οργάνωσης, της κουλτούρας της, των συστημάτων, των διαδικασιών και των εμπλεκόμενων είναι απαραίτητη σε μια επιτυχή αναδιοργάνωση. Αυτή η συνολική άποψη της οργάνωσης απαιτεί την εξ ολοκλήρου κατανόηση της διαδικασίας της αλλαγής. Οι διαδικασίες αλλαγής αναδεικνύουν δυναμικές και απρόβλεπτες συμπεριφορές. Για να αφομοιωθούν οι αλλαγές, η ηγεσία που τις καθοδηγεί οφείλει να διατηρεί, τόσο από την αρχή αλλά και κατά τη διάρκεια, ένα όραμα για αυτές τις δυναμικές και μακροπρόθεσμες διαδικασίες. Ο συντονισμός αυτών των διαδικασιών πρέπει να στηρίζεται περισσότερο στην ανατροφοδότηση παρά στον τυπικό σχεδιασμό. Πάνω απ' όλα, η αναδιοργάνωση των διαδικασιών απαιτεί ευέλικτο σχεδιασμό (Scholl, 2003).

Η επιτυχία της διαδικασίας της αναδιοργάνωσης εξαρτάται από τη συνεργασία και τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων, δηλαδή των υπαλλήλων. Η κοινή προϋπάρχουσα γνώση μπορεί να παίζει κάποιο ρόλο στην ενσωμάτωση λειτουργιών και διαδικασιών που οδηγούν σε πιο επίπεδες δομές και στη βελτίωση της διαχείρισης της πληροφορίας σαν οργανωτικός πόρος. Γενικώς, όσο περισσότερο λαμβάνεται υπόψη ο παράγοντας της ευελιξίας κατά το σχεδιασμό της αναδιοργάνωσης διαδικασιών, τόσο πιο σημαντική είναι η συνεργασία και η σύμπνοια των εργαζομένων. Το γεγονός ότι η αναδιοργάνωση διαδικασιών σχετίζεται περισσότερο με το μάνατζμεντ, δε σημαίνει ότι ο παράγοντας της τεχνολογίας δεν πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά το σχεδιασμό της αναδιοργάνωσης. Ο σχεδιασμός των διαδικασιών και ο σχεδιασμός των πληροφοριακών συστημάτων πρέπει να συμβαδίζουν και να αλληλοτροφοδοτούνται. Αν δεν συμβαίνει αυτό, τότε είναι πιθανό να προκύψουν οργανωτικά λάθη τα οποία καταλήγουν σε αναποτελεσματικότητα. Πάντως, τόσο οι νέες διαδικασίες που θα δημιουργηθούν όσο και η τεχνολογία που θα τις συνοδεύσει πρέπει να αρμόζουν στη συνολική καινοτομική ικανότητα του οργανισμού, αλλά και στην ετοιμότητά του να δεχτεί συγκεκριμένου επιπέδου τεχνολογίες.

Η επιδίωξη της αναδιοργάνωσης διαδικασιών πρέπει να είναι μετριοπαθής. Όσο πιο ριζοσπαστικές είναι οι αλλαγές, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα αποτυχίας. Η ριζική αναθεώρηση και οι ριζοσπαστικές αλλαγές δεν καταλήγουν μοιραία σε αποτυχία. Απλώς, όσο πιο ριζοσπαστικές είναι οι αλλαγές τόσο περισσότεροι είναι και οι αστάθμητοι παράγοντες που μπαίνουν στο παιχνίδι και τόσο πιο δύσκολα είναι η διαχείριση και ο έλεγχος των διαδικασιών. Σε γενικές γραμμές, τρεις είναι οι στόχοι της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης όσον αφορά το εσωτερικό του οργανισμού: η μείωση του κόστους, η

επιτάχυνση των λειτουργιών και η βελτίωση των παρεχόμενων στον πολίτη υπηρεσιών. Ωστόσο, η καταγραφή των υπαρχόντων διαδικασιών, ως προηγούμενο της αναδιοργάνωσης στάδιο, δεν πρέπει να πραγματοποιείται σε περίοδο κρίσης, γιατί δεν θα αντικατοπτρίζει την πραγματικότητα. Επιπλέον, ούτε οι διαδικασίες μετά την αναδιοργάνωση δεν πρέπει να ξεκινούν να εφαρμόζονται σε περίοδο κρίσης γιατί ενδεχομένως θα οδηγήσουν την οργάνωση στην καταστροφή.

Παρόλο που το δέον είναι η αναδιοργάνωση των διαδικασιών να έχει αποκλειστικά ορθολογικούς σκοπούς, μη ορθολογικοί σκοποί παίζουν επίσης ένα ρόλο στο πως θα αναδιοργανωθούν οι διαδικασίες σε οποιοδήποτε κοινωνικοτεχνικό πλαίσιο. Υπάρχει περίπτωση αυτοί που αναλαμβάνουν το σχεδιασμό της αναδιοργάνωσης να θυσιάζουν το κοινό καλό στο βωμό του ατομικού τους συμφέροντος. Αυτά τα εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν αν όλοι οι εμπλεκόμενοι (εργαζόμενοι) συμμετέχουν στο σχεδιασμό των διαδικασιών. Επιπρόσθετα, για τη χρήση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στο εσωτερικό μιας οργάνωσης είναι απαραίτητη η ενδοοργανωσιακή γνώση και εμπειρία. Οι τεχνικές μοντελοποίησης διαδικασιών μπορούν να βοηθήσουν στην αποφυγή ενδοοργανωσιακών συγκρούσεων. Αυτή η ενδοοργανωσιακή εμπειρία, αν και διαποτίζεται από τη γνώση του εξωτερικού περιβάλλοντος, είναι ξεχωριστή για κάθε οργάνωση και αποτελεί προϋπόθεση για οποιαδήποτε διαδικασία αλλαγής. Με αυτή την έννοια, απαιτείται προσεκτική και συστηματική προετοιμασία, αλλά και συνεχής παρακολούθηση των επιδόσεων και των αποτελεσμάτων σε όλα τα στάδια εφαρμογής μιας νέας διαδικασίας.

Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι η κουλτούρα της οργάνωσης. Αυτό σημαίνει ότι για την αναδιοργάνωση διαδικασιών μιας οργάνωσης, παράλληλα με τη μελέτη των υπαρχόντων τεχνικών συστημάτων και ροής της εργασίας, πρέπει να πραγματοποιείται και μια ανάλυση του κοινωνικού και πολιτικού πλαισίου, ώστε να εξασφαλίζεται μια ευρεία συναίνεση των εργαζομένων και των πολιτών. Συγκεκριμένα, για την εξασφάλιση της συναίνεσης εργαζομένων και πολιτών προκειμένου να επιτύχουν οι νέες διαδικασίες, χρειάζονται τα εξής: α) αντίληψη του ότι το προς υλοποίηση έργο δεν συνιστά απειλή, β) ικανοποίηση των εργαζομένων, γ) αυτό-εκπαίδευση, δ) υψηλός βαθμός αντιστοιχίας μεταξύ παλιών και νέων συστημάτων και ε) εξοικείωση με την τεχνολογία.

Κλείνοντας αυτό το κεφάλαιο, συμπεραίνουμε ότι η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση μετασχηματίζει τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση. Η κοινότυπη εικόνα με τις ουρές πολιτών που περιμένουν στα γραφεία εξυπηρέτησης κοινού, την ατέλειωτη 'χαρτούρα' και τη γραφειοκρατία αρχίζει να αλλάζει. Κατά τη μετάβαση στο ηλεκτρονικό κράτος, οι κυβερνήσεις δεν πρέπει να ξεχνούν ότι όσο πιο καλά είναι προσαρμοσμένη η εσωτερική λειτουργία με τα σημεία επαφής και συναλλαγής των δημόσιων οργανισμών με τους πολίτες, τόσο πιο επιτυχημένη είναι μια εφαρμογή ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση απαιτεί την εστίαση στις διαδικασίες, προκειμένου να γίνουν ορατά τα οφέλη της. Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση δεν συνιστά μια τεχνολογία, αλλά τη χρήση της τεχνολογίας με σκοπό την παροχή ταχύτερων, ευκολότερων και φθηνότερων υπηρεσιών.

Βιβλιογραφία – Διαδικτυακοί τόποι

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. & Χάλαρης Ι. (2004), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης – Πρόγραμμα Πληροφορικής, Δεκέμβριος 2004.

Aicholzer, G., Schmutzer, R. (2000), Organizational challenges to the development of electronic government, Database and Expert Systems Applications, Proceedings, 11th International Workshop, 379-383. <http://ieeexplore.ieee.org/iel5/7035/18943/00875054.pdf>

Backus M. (2001), E-governance in Developing Countries, IICDResearch Brief, Vol. 1. www.ftpiicd.org/files/research/brief1.pdf

Bhatnagar S. (2002), E-government: Lessons from implementation in developing countries, Regional development Dialogue, Vol. 24, UNCRD. www.iimahd.ernet.in/~subhash/pdfs/RDDAutumn2002.pdf

Bing J. (1995), Three Generations for Computerised Systems for Public Administration and Some Implications for Legal Decision Making, in J Bing & O Torvund (eds), 25 Years' Anniversary Anthology in Computers and Law, Oslo: Tano. <http://www.blackwell-synergy.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9337.1990.tb00059.x>

Bishop P. & Anderson L. (2004), E-Government to E-Democracy. 'High Tech' Solutions to 'No Tech' Problems, Australian Electronic Governance Conference, Centre for Public Policy, University of Melbourne, Melbourne Victoria, 14th and 15th April, 2004.

http://www.public-policy.unimelb.edu.au/egovernance/papers/05_Bishop.pdf

Bovaird T. & Loeffler E. (2001), Emerging trends in public management and governance, BBS Teaching and research review, Issue 5, ISSN 1468-4578.

<http://www.uwe.ac.uk/bbs/trr/Issue5/Is5intro.pdf>

COM (2003), The Role of eGovernment for Europe's Future. Communication from the Commission to the Council, COM (2003) 567 Final, Brussels 26.9.2003.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf

Deloitte Consulting and Deloitte&Touche (2000), At the Dawn of e-government: The Citizen as Customer - State Government Approaches to Customer Service.

[http://www.idt.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/cac9b9f197e49ccfc1256ddb00406b46/a81df5e6e3de93f2c1256c8c00511dd8/\\$FILE/egovt.pdf](http://www.idt.unisg.ch/org/idt/ceegov.nsf/cac9b9f197e49ccfc1256ddb00406b46/a81df5e6e3de93f2c1256c8c00511dd8/$FILE/egovt.pdf)

Gandhi S. & Cross C. (2001), E-government initiative at city of Orland: Current trends and future directions, URISA 2001 Conference, October 2001.

<http://training.esri.com/campus/library/Bibliography/RecordDetail.cfm?ID=19993&LibSection=conference%20proceedings&startrow=1&hidpage=1&browseonly=1&year=2001&station=URISA>

Grant G. & Chau D. (2005), Developing a Generic Framework for E-Government. Journal of Global Information Management, 13(1), 1-30, Jan-March 2005.

http://www.accessmylibrary.com/coms2/summary_0286-18298874_ITM

Hammer, M., Champy, J. (1993), Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution, Harper Collins, New York, NY.

Jaeger P. & Thompson K. (2003), E-government around the world: Lessons, challenges, and future directions, Government Information Quarterly 20 (2003) 389-394.

www.mty.itesm.mx/egap/centros/caep/imagenes/REDIP/2_E_government_around_the_world.pdf

Jansen A. (2005), Assessing e-government progress – Why and what, published in the proceedings: Tessem B., Christensen G. (red) NOKOBIT 2005, ISBN 82-8033-026-7, ISSN 1504-1697. http://www.afin.uio.no/forskning/notater/7_05.pdf

OECD (2003), The E-government imperative, OECD Journal on Budgeting 3(1).
[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/The%20e-Government%20Imperative%20-%20FINAL.pdf](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/The%20e-Government%20Imperative%20-%20FINAL.pdf)

Scholl H. (2003), E-government: A special case of ICT-enabled business process change, Centre for technology in government, New York.
<http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/login.jsp?url=/iel5/8360/26341/01174309.pdf?arnumber=1174309>

US government (2002), The e-government act of 2002. HR 2458.
<http://thomas.loc.gov/cgi-bin/query/z?c107:H.R.2458.ENR>:

Zouridis S. & Thaens M. (2003), E-Government, Towards a Public Administration Approach, Asian Journal of Public Administration, Vol. 25, 159-183.
<http://sunzi1.lib.hku.hk/hkjo/view/50/5000502.pdf>

Weerakkody C., Baire S. & Cloudrie J. (2006), E-government: The need for effective process management in the public sector, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences.
<http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2006/2507/04/250740074b.pdf>

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ

2.1. Το ιστορικό κοινωνικο-πολιτικό πλαίσιο

Μεταφράζοντας τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως αυτά αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, σε πολιτικούς στόχους αναδεικνύονται οι ακόλουθες πολιτικές επιδιώξεις (Millard J., 2003):

1. Αναζήτηση οικονομικού οφέλους

Ο στόχος αυτός επικεντρώνει στην καθιέρωση ενός τρόπου λειτουργίας των θεσμών που περισσότερο επικεντρώνει στην εξοικονόμηση πόρων και στην αύξηση της παραγωγικότητας. Η πολιτική αυτή προσέγγιση αντιλαμβάνεται το *χρήστη* περισσότερο ως φορολογούμενο.

2. Αναζήτηση ποιοτικών υπηρεσιών

Ο στόχος αυτός σχετίζεται με την ποιοτική εξυπηρέτηση του χρήστη και προϋποθέτει την παροχή ολοκληρωμένων και εξατομικευμένων υπηρεσιών που θα απευθύνονται σε όλους ανεξαιρέτως τους χρήστες (inclusiveness) και θα περιλαμβάνουν ασφαλείς συναλλαγές (security). Αυτή η προσέγγιση αντιμετωπίζει το *χρήστη* περισσότερο ως καταναλωτή.

3. Αναζήτηση καλής διακυβέρνησης

Η προσέγγιση αυτή κάνει περισσότερο προφανές ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση επί της ουσίας δεν είναι καθόλου διαφορετική από τη κυβέρνηση απλώς δρα βελτιωτικά, κάνοντάς την περισσότερο ανοιχτή, διαφανή, υπεύθυνη, ευέλικτη και δημοκρατική. Σε αυτήν την προσέγγιση, ο *χρήστης* αντιμετωπίζεται περισσότερο ως πολίτης και ψηφοφόρος.

Αυτοί οι πολιτικοί στόχοι διαμορφώθηκαν υπό την επιρροή ενός παγκόσμιου πολιτικού πλαισίου, μιας σειράς από σημαντικά γεωπολιτικά γεγονότα, κοινωνικο-πολιτικές τάσεις και τεχνολογικές εξελίξεις, αναδεικνύοντας μια υπερεθνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Τα σημαντικότερα από αυτά τα γεγονότα ήταν τα ακόλουθα (Baptista, 2005):

- ο Η πτώση του τείχους του Βερολίνου (1989), η οποία σήμανε την εξάπλωση της αμερικανικής επιρροής παγκοσμίως, την ιδεολογική ηγεμονία της φιλελεύθερης

δημοκρατίας και της απελευθέρωσης των αγορών και την επιτάχυνση της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας.

- ο Η εξάπλωση της χρήσης του Διαδικτύου (μέσα της δεκαετίας του '90), η οποία δημιούργησε τις τεχνολογικές και τις κοινωνικές προϋποθέσεις για την εμφάνιση μοντέλων ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, ηλεκτρονικής δημοκρατίας και υπηρεσιών.
- ο Η τρομοκρατική επίθεση στις Ηνωμένες Πολιτείες (Σεπτέμβριος 2001), η οποία έθεσε ως πολιτική προτεραιότητα την ασφάλεια, διαταράσσοντας την ισορροπία μεταξύ κρατικού ελέγχου και ασφάλειας και πολιτικών ελευθεριών και ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Ο πολιτικός στόχος της ασφάλειας και του ελέγχου δεν άργησε να διασχίσει τον Ατλαντικό.

2.2. Η σημασία της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, ως μηχανισμός διάχυσης δημοσίων πολιτικών και υπό την επιρροή των μετασχηματισμών των διοικητικών μοντέλων που έλαβαν χώρα τις τελευταίες δύο δεκαετίες⁷, προχώρησε σε συγκεκριμένες στρατηγικές πρωτοβουλίες. Οι πρωτοβουλίες αυτές εξυπηρετούν ευρύτερους πολιτικούς στόχους που συμβάλλουν στην επίτευξη της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης. Αρχικά, ο ρόλος της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης θεωρείται ρόλος-κλειδί για την ενδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας, τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης και τη βιώσιμη ανάπτυξη, εξυπηρετώντας το όραμα να παίζει η Ευρώπη σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια διακυβέρνηση. Μία τέτοια Ευρώπη απαιτεί την ύπαρξη αποκεντρωμένων δημόσιων διοικήσεων οι οποίες θα προωθούν τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών και γενικότερα στη διαδικασία μεταρρύθμισης του κράτους⁸.

Επιπλέον, καθώς η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης δημιουργεί πρακτικές και πολιτικές δυσκολίες στις τρέχουσες και μελλοντικές διαδικασίες ενσωμάτωσης, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζεται ως το μέσο που θα ικανοποιήσει την

⁷ Βλ. αναλυτικά στο 1ο κεφάλαιο.

⁸ Οι διαδικασίες της αποκέντρωσης και της ιδιωτικοποίησης θεωρούνται ως διαδικασίες-κλειδιά για τη μεταρρύθμιση του κράτους στις σύγχρονες παγκοσμιοποιημένες οικονομίες. Αυτή η νεοφιλελεύθερη άποψη περί του ελάχιστου κράτους (minimal state) η οποία κερδίζει έδαφος σε όλο το δυτικό κόσμο, έχει φυσικά επηρεάσει τις πολιτικές της Ε.Ε. για τη μεταρρύθμιση του κράτους και των διοικήσεων των κρατών-μελών (Alabau, 2004, κεφάλαιο 1 σελ. 28-29).

ανάγκη για μεταρρυθμίσεις και αναδιαρθρώσεις σε βάθος, θα εισάγει νέες διαδικασίες λήψης αποφάσεων και θα συντελέσει καταλυτικά στο δύσκολο εγχείρημα να «φέρει» τους πολίτες πιο κοντά στην Ένωση. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης δημιουργεί ανάγκες για βελτιωμένες μορφές διακυβέρνησης που θα περιλαμβάνουν μεγαλύτερη εμπλοκή των κοινωνικών δρώντων, βελτιωμένες πολιτικές και κανονισμούς και περισσότερο ενεργό ρόλο των θεσμών. Το Διαδίκτυο μετατρέπεται στο μέσο που χρησιμοποιούν οι πολίτες για να γνωρίσουν τις απόψεις τους στους εκπροσώπους τους, αλλά και σε μηχανισμό άσκησης του δικαιώματος ψήφου στις εκλογές και σε δημόσιες συναθροίσεις. Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά ένα καλό εργαλείο για την επίτευξη μιας πολυμερούς (multilateral) διακυβέρνησης σε μια διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση που χρειάζεται νέες διαδικασίες ενσωμάτωσης προκειμένου να διατηρήσει τη βιωσιμότητά της.

2.3. Πρωτοβουλίες της Ε.Ε. για την Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση

Η στρατηγική της Λισσαβόνας

Η πρώτη πολιτική πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της Στρατηγικής της Λισσαβόνας το Μάρτιο του 2000. Η *Στρατηγική της Λισσαβόνας* είχε ως σκοπό τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων προς τους οποίους έπρεπε να κατευθύνει η Ένωση τις προσπάθειες και τους πόρους της για τα επόμενα χρόνια. Μεταξύ άλλων, ως ευρύτερος στόχος τέθηκε «μια κοινωνία της πληροφορίας για όλους».

Πιο συγκεκριμένα, στη Λισσαβόνα, η Ε.Ε., αναγνωρίζοντας το ρόλο-κλειδί της τεχνολογίας για την ανάπτυξη, έθεσε ως πολιτική προτεραιότητα τη δημιουργία μιας ψηφιακής οικονομίας βασισμένη στη γνώση, η οποία θα συνδράμει καθοριστικά στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών (COM, 2003). Οι στόχοι που τέθηκαν εστίαζαν στην καταπολέμηση του αποκλεισμού από την πληροφορία, στην αξιοποίηση των ΤΠΕ από τις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών-μελών με σκοπό τον εκσυγχρονισμό τους, στη δημιουργία των προϋποθέσεων για την άνθιση του ηλεκτρονικού εμπορίου, στις γρήγορες συνδέσεις στο Διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, σχετικά με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση σημειώθηκαν τα εξής:

«Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να καταβάλουν ουσιαστικές προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα ώστε να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες προκειμένου να είναι όσο δυνατόν πιο εύκολη η πρόσβαση στις πληροφορίες»

«Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο καλεί τα κράτη-μέλη να διασφαλίσουν τη γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003».

Πάνω από όλα όμως, στη Λισσαβόνα δόθηκε η πολιτική εντολή για την εκπόνηση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος δράσης για μια ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope Action Plan). Το ολοκληρωμένο αυτό πρόγραμμα δράσης, αξιολογώντας τις εθνικές πρωτοβουλίες, είχε ως κύριο σκοπό το συντονισμό των εθνικών δράσεων για την ανάπτυξη μιας ενιαίας πρωτοβουλίας-δράσης για την υλοποίηση του οράματος της ηλεκτρονικής Ευρώπης. Αυτό το πρόγραμμα δράσης αναπτύχθηκε κυρίως μέσα από τις πρωτοβουλίες eEurope 2002, eEurope 2005 και i2010⁹.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 επικυρώθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο στο Santa Maria de Feira τον Ιούνιο του 2000. Δεδομένου ότι η Στρατηγική της Επιτροπής για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας συνδέεται με την ανάπτυξη του Διαδικτύου, η πρωτοβουλία eEurope 2002 θεμελιώθηκε στη βάση των τριών στόχων που τέθηκαν στη Στρατηγική της Λισσαβόνας:

- Φθηνότερο ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο
- Επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και στις δεξιότητες
- Αύξηση της χρήσης του Διαδικτύου

Στα πλαίσια του τελευταίου στόχου τέθηκαν ως προτεραιότητες η επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου, η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού κράτους και η ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, η online υγειονομική περίθαλψη, η ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου για παγκόσμια δίκτυα και η ανάπτυξη εφυών συστημάτων μεταφορών.

Ακολουθώντας το πρόσταγμα της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, συγκεκριμένα σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, η πρωτοβουλία eEurope 2002 έθεσε ως στόχο την

⁹ Σημειώνεται ότι παρόλο που οι προαναφερόμενες πρωτοβουλίες περιγράφουν συγκεκριμένες δράσεις και χρονοδιαγράμματα υλοποίησης, δεν έχουν υποχρεωτικό χαρακτήρα.

ανάπτυξη του ηλεκτρονικού κράτους, με σκοπό το μετασχηματισμό της οργάνωσης του δημόσιου τομέα και την ταχύτερη ανταπόκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει: «η πρόκληση για τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ταχεία προσαρμογή τους στις νέες μεθόδους εργασίας και η εγκαθίδρυση νέων, καινοτόμων τρόπων εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των κοινοπραξιών με τον ιδιωτικό τομέα». Η υλοποίηση αυτής της πρόκλησης θα επιτυγχανόταν μέχρι το τέλος του 2002-3 μέσω των παρακάτω δράσεων (COM, 2000):

1. Βασικά δημόσια δεδομένα μέσω δικτύου, συμπεριλαμβανομένων νομικών, διοικητικών, πολιτισμικών, περιβαλλοντικών και κυκλοφοριακών πληροφοριών.
2. Εξασφάλιση γενικευμένης ηλεκτρονικής πρόσβασης στις κυριότερες δημόσιες υπηρεσίες.
3. Απλοποιημένες online διοικητικές διαδικασίες για τις επιχειρήσεις, π.χ. συνοπτικές διαδικασίες για τη σύσταση επιχείρησης.
4. Χρήση ανοιχτού λογισμικού στο δημόσιο τομέα και ανταλλαγή καλών πρακτικών ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης σε κοινοτική κλίμακα (μέσω των προγραμμάτων IDA¹⁰ και IST¹¹).
5. Online διαθεσιμότητα όλων των βασικών συναλλαγών με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (π.χ. χρηματοδότηση, προμήθειες).
6. Χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών¹² στο δημόσιο τομέα.

Ήταν προφανές ότι το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των ανωτέρω δράσεων ήταν εξαιρετικά μικρό. Ωστόσο, την Άνοιξη του 2003, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε την τελική αναφορά για την πρωτοβουλία eEurope 2002 (COM, 2003). Όπως αναφέρεται, «η πρωτοβουλία eEurope 2002 πέτυχε τους βασικούς σκοπούς της, οι οποίοι συνιστούν

¹⁰ Στόχοι του προγράμματος IDA (Interchange of Data between Administrations programme) ήταν η διαλειτουργικότητα μεταξύ των τηλεματικών δικτύων των κρατών-μελών, η σύγκλιση τους προς μια κοινή τηλεματική πλατφόρμα εργασίας, ο εκσυγχρονισμός των λειτουργιών, η επιτάχυνση της εφαρμογής νέων δικτύων, η ανταλλαγή ασφαλών και αξιόπιστων δεδομένων, η άντληση οφελών από αυτά τα δίκτυα για τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις και η ανάπτυξη καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις διοικήσεις. Η πρώτη φάση του προγράμματος ξεκίνησε το 1995 και είχε ως στόχο τη δημιουργία μεγάλων τηλεματικών δικτύων στους τομείς της απασχόλησης, της υγείας, της γεωργίας, της στατιστικής και του ανταγωνισμού. Η δεύτερη φάση ξεκίνησε το 1999 και είχε ως στόχο την υλοποίηση έργων που σχετίζονται με την ανάπτυξη και δημιουργία τηλεματικών δικτύων στους τομείς εφαρμογής των κοινοτικών πολιτικών, όπως η ΟΝΕ, η προστασία καταναλωτή, η υγεία και οι μεταφορές (EC, 2005).

¹¹ Στόχος του προγράμματος IST (Information Society Technologies programme) ήταν να αντιμετωπίσει τεχνολογικά ζητήματα με σκοπό την επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία των συστημάτων, την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής μέσω αποτελεσματικών έξυπνων και εύχρηστων τεχνολογικών συστημάτων, την προώθηση της βιώσιμης ανάπτυξης και του ανταγωνισμού μέσω της ανάπτυξης κινητού ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής εργασίας και τέλος την ενίσχυση πόρων που αφορούν τη διαχείριση της γνώσης ώστε να είναι διαθέσιμοι σε κάθε χρήστη (CORDIS, 2006).

¹² Ως ψηφιακή υπογραφή ορίζεται η μέθοδος με την οποία εξασφαλίζεται η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα του αποστολέα αλλά και η μη αποποίηση ηλεκτρονικών εγγράφων. Η ψηφιακή υπογραφή είναι νομικά δεσμευτική όσο και η φυσική (Αποστολάκης, 2004).

σημαντικά βήματα για μια οικονομία βασισμένη στη γνώση. Οι βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης βρίσκονται online. Αυτό που χρειάζεται τώρα είναι αυξημένη διάδραση και αναδιοργάνωση διαδικασιών προκειμένου να καταστούν πλήρως λειτουργικές».

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005

Η στρατηγική eEurope επαναπροσδιορίστηκε το 2002, οπότε και παρουσιάστηκε και υιοθετήθηκε μια νέα πρόταση από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης υπό τον τίτλο “eEurope 2005: Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους”. Σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης ήταν (COM, 2002):

- Να εξασφαλισθεί ευνοϊκό περιβάλλον για τις ιδιωτικές επενδύσεις και για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, να δοθεί ώθηση στην παραγωγικότητα, να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες, και να δοθεί σε όλους η δυνατότητα συμμετοχής στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας.
- Η ενθάρρυνση της εμφάνισης ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου βάσει ευρύτερα διαθέσιμης ευρυζωνικής υποδομής.
- Θέματα ασφάλειας.

Συγκριτικά με τους στόχους της πρωτοβουλίας eEurope 2002, είναι σαφές ότι η τελευταία πρωτοβουλία δεν εστιάζει πλέον στη χρήση του Διαδικτύου, αλλά στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Πιο συγκεκριμένα, σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, η πρωτοβουλία eEurope 2005 περιλαμβάνει τις κάτωθι δράσεις, οι οποίες θα πρέπει να έχουν υλοποιηθεί ως το τέλος του 2005:

1. Ευρυζωνική πρόσβαση όλων των δημοσίων υπηρεσιών, που μπορούν να παρέχονται σε διαφορετικές τεχνολογικές πλατφόρμες.
2. Διαλειτουργικότητα¹³: η ΕΕ πρόκειται να εκδώσει συμφωνημένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για πολίτες και επιχειρήσεις και τη σύγκλιση των

¹³ Η διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα ανταλλαγής και ενοποίησης (integration) μηχαναγνώσιμων δεδομένων που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων. Στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση η διαλειτουργικότητα συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή διοικητικών διαδικασιών μεταξύ α) υπηρεσιών και β) κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών (ιδιωτικός τομέας).

συστημάτων πληροφοριών του δημοσίου σε κοινοτική κλίμακα (ανοικτά πρότυπα, λογισμικό ανοιχτής πηγής).

3. Διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες: όλες οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται σε διαλογική βάση, είναι προσβάσιμες σε όλους, (ΑμεΑ, ηλικιωμένοι) και αξιοποιούν τόσο το δυναμικό των ευρυζωνικών δικτύων όσο και της πολυπλατφορμικής πρόσβασης.
4. Δημόσιες συμβάσεις: ηλεκτρονική διεξαγωγή σημαντικού μέρους των δημοσίων συμβάσεων, ηλεκτρονικών προμηθειών.
5. Δημόσια σημεία πρόσβασης στο Ίντερνετ: εύκολη πρόσβαση στα σημεία αυτά σε δήμους ή κοινότητες, ευρυζωνική σύνδεση.
6. Πολιτισμός και τουρισμός: σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα ηλεκτρονικές υπηρεσίες για εύχρηστες δημόσιες πληροφορίες, διαλειτουργικές επαφές, χρήση ευρυζωνικών επικοινωνιών, προσβάσιμες από κάθε τύπου ψηφιακό τερματικό.

Λίγο πριν την εκπνοή του προγράμματος, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε ανακοίνωσή της ανέφερε ότι η πρωτοβουλία eEurope 2005 έδωσε κίνητρο σε αρκετές εθνικές και τοπικές προσπάθειες. Ωστόσο, σημείωσε ότι οι διαφορές στην προσφορά υπηρεσιών ανάμεσα στα κράτη-μέλη, είναι μεγάλες, αλλά και ότι, σε πολλές περιπτώσεις, η εξέλιξη καθοδηγείται από την προσφορά, εστιάζοντας στην τεχνολογία και τις εφαρμογές, και όχι από το ζητούμενο στόχο που είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και η δημιουργία θέσεων εργασίας (COM, 2004).

Το σχέδιο δράσης i2010

Την πρωτοβουλία eEurope 2005 διαδέχτηκε η πρωτοβουλία i2010. Η αντικατάσταση του προθέματος 'e' από το πρόθεμα 'i' δέχεται τρεις ερμηνείες-στόχους¹⁴. Η πρώτη ερμηνεία-στόχος ("internal market for information services") αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτΠ, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες. Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος ("investment in ICT innovation for competitiveness") επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας τόσο των κρατών-

¹⁴ http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1517

μελών όσο και συνολικά της ΕΕ. Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία-στόχος ("inclusion and better quality of life") αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού με όχημα πάντα την ΚτΠ.

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας iEurope 2010, στις 25 Απριλίου του 2006 η Επιτροπή ανακοίνωσε το νέο σχετικό σχέδιο δράσης υπό τον τίτλο: “ i2010: Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση προς όφελος όλων”. Μέσω αυτού σχεδίου δράσης, η Επιτροπή επιδίωκε:

1. Τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών, ώστε να καταστούν πιο αποτελεσματικές.
2. Την παροχή καλύτερων και ασφαλέστερων υπηρεσιών στον πληθυσμό.
3. Τη διευκόλυνση των επιχειρήσεων που επιθυμούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα.
4. Την εξασφάλιση της διασυννοριακής συνέχειας των δημοσίων υπηρεσιών, η οποία είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της κινητικότητας στην Ευρώπη.

Για την ικανοποίηση αυτών των στόχων προσδιορίστηκαν οι κάτωθι τομείς προτεραιότητας:

1. Πρόσβαση για όλους: όλος ο πληθυσμός, συμπεριλαμβανομένων των μειονεκτούντων κοινωνικών κατηγοριών, να έχει σε μεγάλο βαθμό πρόσβαση στην ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση.
2. Αυξημένη αποτελεσματικότητα: Μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης, Εφαρμογή συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.
3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης με ισχυρό αντίκτυπο: Ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων. Ειδικότερα, τουλάχιστον το 50% των δημόσιων συμβάσεων που βρίσκονται πάνω από το κατώτατο όριο της ΕΚ (μεταξύ 50.000 ευρώ για τις απλές υπηρεσίες και 6.000.000 ευρώ για τα δημόσια έργα) να καταστούν ηλεκτρονικά προσβάσιμες μέχρι το 2010.
4. Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών: Θέσπιση προστατευμένων συστημάτων αμοιβαίας αναγνώρισης εθνικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων για τους δικτυακούς τόπους και τις υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης (διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας για την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων, ηλεκτρονική αρχειοθέτηση).

5. Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων: Υποστήριξη σχεδίων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή (e-democracy).

2.4. Συμπεράσματα από τις μέχρι σήμερα πρωτοβουλίες.

Μελετώντας τις ανωτέρω πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, παρατηρούμε ότι με το πέρασμα του χρόνου οι στρατηγικοί στόχοι έγιναν πολύ πιο συγκεκριμένοι συνθέτοντας μια περισσότερο ολοκληρωμένη πολιτική για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Ωστόσο, οι στρατηγικοί στόχοι για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συχνά χάθηκαν μέσα σε γενικές έννοιες, όπως “Κοινωνία της Πληροφορίας”, “Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης” κλπ. Το γενικότερο συμπέρασμα από τη μέχρι σήμερα εμπειρία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι ότι οι περισσότερες χώρες έχουν αναπτύξει συστήματα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, παρουσιάζοντας όμως μεγάλες αποκλίσεις σε σχέση με βαθμό ολοκλήρωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι αποκλίσεις αυτές οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στο ρυθμιστικό κενό το οποίο καθιστά αδύνατο το συντονισμό των δράσεων και την εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών (Alabau, 2004).

Σύμφωνα με την Ιδρυτική Συνθήκη, η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα διακυβέρνησης και Δημόσιας Διοίκησης, γιατί αυτά θεωρείται ότι σχετίζονται με την εθνική κυριαρχία. Κατά συνέπεια, κάθε απόφαση που σχετίζεται με το αν ή όχι και πώς οι τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας χρησιμοποιούνται στη διαχείριση των δημόσιων διοικήσεων, εναπόκειται στις ίδιες τις εθνικές διοικήσεις, δηλαδή στο νομικό πλαίσιο του κάθε κράτους-μέλους. Αυτό σημαίνει ότι σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν μπορούν να ληφθούν δεσμευτικές αποφάσεις. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, λοιπόν, μόνο έμμεσα μπορεί να επέμβει, είτε με τη διαμόρφωση πολιτικών προτεραιοτήτων (agendas) και την κατάρτιση ερευνητικών ή αναπτυξιακών προγραμμάτων, είτε με την έμμεση επέμβαση μέσω πολιτικών που αφορούν την προώθηση της ανταγωνιστικότητας και τη ρύθμιση των εσωτερικών αγορών.

Απόρροια της απουσίας ρυθμιστικού πλαισίου και αιτία της έλλειψης συντονισμού των δράσεων για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά και η απουσία ξεχωριστού χρηματοδοτικού οργάνου. Κατά συνέπεια, κάθε πρωτοβουλία και κάθε πρόγραμμα έχει τη

δική του ανεξάρτητη χρηματοδότηση, ακριβώς επειδή στηρίζεται θεσμικά και οικονομικά σε διαφορετικές πολιτικές, με αποτέλεσμα την έλλειψη συντονισμού ανάμεσα στις διαφορετικές δράσεις από την αρχή τους. Η Ευρωπαϊκή Ένωση λοιπόν, προκειμένου να δομήσει μια ολοκληρωμένη πολιτική για τα θέματα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, πρέπει όχι μόνο να συντονίσει τις διαφορετικές της δράσεις, αλλά και να χρησιμοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους της έτσι ώστε να εκτελέσει αυτήν την πολιτική με όσο περισσότερο συνεκτικό τρόπο γίνεται.

Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ότι κριτήριο και ταυτόχρονα στόχος των πρωτοβουλιών eEurope υπήρξε η αποτελεσματικότητα. Η αποτελεσματικότητα φαίνεται να μετριέται πάντα με την επίτευξη ποσοτικών στόχων και την αύξηση οικονομικών μεγεθών. Όπως είναι προφανές από τις πρωτοβουλίες που περιγράφηκαν παραπάνω, η αποτελεσματικότητα των πρακτικών ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης κρίνεται πάντοτε ανάλογα με την ποσότητα των υπηρεσιών που διατίθενται ηλεκτρονικά ή τον αριθμό των ευρυζωνικών συνδέσεων κ.ο.κ. Κριτήριο επιτυχίας των εφαρμογών είναι τα μετρήσιμα οικονομικά οφέλη που αποκομίζουν οι ίδιες οι διοικήσεις.

Ωστόσο, σε αυτή την εργασία υποστηρίζεται ότι η αποτελεσματικότητα θα έπρεπε να σχετίζεται περισσότερο με το χρήστη και να κρίνεται με βάση όχι μόνο οικονομικά μεγέθη, αλλά και ποιοτικά, όπως ο βαθμός ικανοποίησης χρήστη, ο βαθμός πληροφόρησης, το πλήθος επιλογών που έχει στη διάθεσή του, το πόσο καινοτόμες είναι οι υπηρεσίες, πόσο σημαντική θεωρεί την ύπαρξή τους ο χρήστης, αλλά και το πόσο οι υπηρεσίες αυτές συμβάλλουν στη βελτίωση της εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πολίτες και στους δημόσιους θεσμούς. Αντίστοιχα, στόχος των πολιτικών πρωτοβουλιών δεν θα έπρεπε να είναι μόνο η αριθμητική αύξηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά κυρίως οι δημιουργία νέων αναβαθμισμένων σε ποιότητα υπηρεσιών.

Επιπλέον, είναι σαφές ότι οι πολιτικές πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ακολουθούν τις αρχές του New Public Management. Επικεντρώνουν σε μια πελατοκεντρική προσέγγιση του πολίτη και προωθούν την αποκέντρωση και τη ιδιωτικοποίηση των δημοσίων οργανισμών. Όμως, επειδή πρόκειται για δημόσιους οργανισμούς, και όχι για ιδιωτικές επιχειρήσεις που καθοδηγούνται από το κέρδος, και δεδομένου ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, ως σύστημα διακυβέρνησης, θα φέρει αλλαγές στο ρόλο της κυβέρνησης και της δημόσιας σφαίρας, «οι πολιτικές της

Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να διαφυλάσσουν το δημόσιο συμφέρον, να προωθούν τη δημιουργία δημόσιας αξίας (public value)¹⁵, καθώς επίσης και να μεριμνούν για την προστασία των δικαιωμάτων που σχετίζονται με το δημοκρατικό πολίτευμα (democratic citizenship) και την πολιτική δέσμευση (civic engagement)» (Baptista, 2005).

Συνοπτικά μπορεί να ειπωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη-μέλη πρέπει να αξιολογήσουν τις ανάγκες τους για την εφαρμογή ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρώπη και να αποφασίσουν πώς η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να βοηθήσει στην επίλυση των προβλημάτων και στην υπερπήδηση των εμποδίων. Έτσι λοιπόν, οι οριζόντιες πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να εξορθολογιστούν, θα πρέπει να δημιουργηθούν κοινές τεχνικές προδιαγραφές και κοινές βασικές υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονική αναγνώριση), καθώς επίσης θα πρέπει να δημιουργηθεί ένας μηχανισμός που θα βοηθά στη διάδοση των καλών πρακτικών. Τέλος, πολύ σημαντική είναι και η περαιτέρω μελέτη και κατανόηση των τρόπων με τους οποίους η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση μπορεί να υποστηρίξει την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση και το μετασχηματισμό της ευρωπαϊκής κρατικής μηχανής.

2.5. Συζήτηση και μελλοντικές τάσεις.

Μέχρι σήμερα, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση θεωρούνταν ως ένα ισχυρό εργαλείο-κλειδί για το μετασχηματισμό και τον εκσυγχρονισμό του σύγχρονου κράτους, ένα εργαλείο διεκπεραίωσης υπηρεσιών μέσω τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας, με αποτέλεσμα τη βελτίωση των υπηρεσιών και τη μείωση του κόστους. Ωστόσο, αυτή η αντίληψη για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση πρόκειται να αλλάξει μέσα στην επόμενη δεκαετία λόγω των νέων τάσεων που αναδύονται, οι οποίες θα δημιουργήσουν νέες προκλήσεις για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση (Centeno et al., 2004). Αυτές είναι:

- Πολιτικοί, οικονομικοί και κοινωνικοί παράγοντες θα επιφέρουν διάφορες μεταβολές σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν νέες προκλήσεις σχετικά με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Θα απαιτείται η παροχή νέων υπηρεσιών, καθώς επίσης και νέοι τρόποι μετάδοσης των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών.

¹⁵ Η δημόσια αξία αναφέρεται στην αξία που δημιουργούν οι κυβερνήσεις μέσα από την παροχή υπηρεσιών, τη δημιουργία νόμων και κανονισμών κ.λπ. (Kelly & Muers, 2003).

- Λόγω της τεχνολογικής εξέλιξης, στο μέλλον η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση θα αποτελεί τμήμα ενός περιβάλλοντος διάχυτης νοημοσύνης (Ambient Intelligence). Μέσα σε ένα τέτοιο περιβάλλον, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης θα γίνουν περισσότερο φιλικές σε πολίτες και επιχειρήσεις και θα μπορούν να διεκπεραιωθούν οπουδήποτε. Ωστόσο θα δημιουργηθούν νέες απειλές, όπως η επιτήρηση, η διαχείριση ταυτότητας, νέα διάκριση μεταξύ ιδιωτικής και δημόσιας σφαίρας κ.λπ.
- Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση θα εστιάσει περισσότερο στην εμπλοκή και συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στη δημόσια λήψη αποφάσεων, δηλαδή στην ενδυνάμωση της δημοκρατίας.

Προκειμένου να ικανοποιηθούν αυτές οι προκλήσεις, στο μέλλον αναμένεται οι υπηρεσίες θα είναι διασυννοριακές και θα εστιάζουν περισσότερο στο χρήστη, με την έννοια ότι θα ικανοποιούν τις διαφορετικές ανάγκες διαφόρων ομάδων πολιτών. Για το σκοπό αυτό, θα αναπτυχθούν μηχανισμοί ανίχνευσης και παρακολούθησης των μεταβαλλόμενων αναγκών του χρήστη. Οι δημόσιοι οργανισμοί θα επιτρέπουν την πρόσβαση σε πληροφορίες του δημόσιου τομέα και θα διευκολύνουν τη δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών και άλλων κοινωνικών φορέων (social actors), όπως οι μη κυβερνητικοί οργανισμοί. Επιπλέον, οι υπηρεσίες θα είναι εξατομικευμένες και θα παρέχονται με κριτήρια την ποιότητα, την αξιοπιστία, την ευχρηστία μέσω ποικίλων καναλιών διανομής και μέσω καταστημάτων μιας στάσης (one-stop shops). Όσον αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες, θα είναι προσβάσιμες σε 24ωρη βάση και η διανομή τους θα γίνεται από πολλαπλά σημεία διεπαφής (από το σπίτι, το κινητό, το γραφείο, καταστήματα μιας στάσης κ.λπ.). Ο ψηφιακός αποκλεισμός θα καταπολεμηθεί μέσα από την εκπαίδευση και την απόκτηση δεξιοτήτων.

Ο ρόλος των διαμεσολαβητών θα γίνει πολύ πιο σημαντικός. Φυσικά, ο ιδιωτικός τομέας, ως διαμεσολαβητής, έχει ήδη σημαντική θέση, καθώς παρέχει εμπειρία, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες εκπαίδευσης, εξοπλισμό και προϊόντα λογισμικού. Εκτός από τα προαναφερόμενα, ο ιδιωτικός τομέας αναμένεται να αναπτύξει συμπράξεις και μοντέλα συνεργασίας με το δημόσιο τομέα για την παροχή υπηρεσιών. Εκτός από τον ιδιωτικό τομέα σημαντικό ρόλο θα παίζουν και άλλοι διαμεσολαβητές όπως μη κυβερνητικοί οργανισμοί (με στόχο την υπεράσπιση των συμφερόντων των πολιτών έναντι στους τοπικούς, εθνικούς και διεθνείς δημόσιους οργανισμούς), αλλά και ενώσεις δημοσίων

υπαλλήλων, οι οποίοι ενδεχομένως θα επιχειρήσουν να προστατεύσουν τα μέλη τους από το αντίκτυπο των νέων τεχνολογιών στις συνθήκες εργασίας τους. Οι νέες οργανωτικές δομές και οι νέες δεξιότητες που απαιτούνται θα δημιουργήσουν μια νέα οργανωτική κουλτούρα, η οποία θα οδηγήσει σε νέα κατανομή ισχύος και νέες σχέσεις εξουσίας.

Το ηλεκτρονικό δίκτυο κυβερνητικών υπηρεσιών σε τοπικό και εθνικό επίπεδο θα κάνει ακόμα πιο έντονη την ανάγκη για τυποποίηση (standardization) και διαλειτουργικότητα (interoperability). Θα αναπτυχθούν διευρωπαϊκές υπηρεσίες που θα υποστηρίζουν την κινητικότητα των πολιτών, αλλά και τις επιχειρήσεις που αναπτύσσουν δραστηριότητα σε διάφορες χώρες. Η χρήση διαλειτουργικών υπηρεσιών θα δημιουργήσει την ανάγκη εναρμόνισης του νομικού και ρυθμιστικού πλαισίου για τη διαλειτουργικότητα αλλά και για την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών, την ασφάλεια, την προστασία της ιδιωτικής ζωής και τη διαχείριση ταυτότητας (identity management).

Για την υλοποίηση όλων των ανωτέρω απαιτείται ισχυρή πολιτική δέσμευση και ηγεσία. Πάνω από όλα όμως, από τη μεριά της ηγεσίας απαιτείται μεγαλύτερη συνειδητοποίηση του τρόπου με τον οποίο οι δημόσιοι θεσμοί και η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση μπορούν να συνεισφέρουν στη δημιουργία της γνώσης, στην ανάπτυξη, στην καινοτομία, αλλά και στην ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

Βιβλιογραφία – Διαδικτυακοί τόποι

Alabau A. (2004), The EU and its egovernment development policy: Following the Lisbon strategy objectives, Valencia, Vodafone.
<http://www.upv.es/~lguijar/socinfo/publicaciones.htm>

Baptista M. (2005), e-Government and State Reform: Policy Dilemmas for Europe, The Electronic Journal of e-Government, Volume 3, Issue 4, pp 167-174.
<http://www.ejeg.com/volume-3/vol3-iss4/BaptistaManuel.pdf>

Centeno C., van Banel R. & Burgelman J.C. (2004), eGovernment in the EU in the next decade: Vision and key challenges, Workshop held in Seville, 4-5 March 2004: “eGovernment in EU in 2010: Key policy and research challenges”, Institute for

prospective technological studies & EU Joint Research Center.
http://fiste.jrc.es/download/eGov_VisionKeyChallenges_Final_Draft_Aug2004_v1.pdf

COM (2000), The Lisbon strategy.

http://europa.eu.int/comm/lisbon_strategy/index_en.html

COM (2000), eEurope 2002. Σχέδιο δράσης. Βρυξέλλες, 14 Ιουνίου 2000.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf

COM (2002), eEurope Action Plan 2005.

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

COM (2003), Συμπεράσματα της Προεδρίας.

http://europa.eu.int/ISPO/docs/services/docs/2000/June/pres_00_2000_el.pdf

COM (2003), Presidency conclusions on the Lisbon strategy 2000-2003 by theme, December 2003.

http://europa.eu.int/comm/lisbon_strategy/pdf/thematic_conclusions_1203_en.pdf

COM (2003), eEurope 2002: Τελική αναφορά.

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/acte_eEurope_2002_en.doc

COM(2004) 108, eEurope 2005 Μεσοπρόθεσμη κριτική. Βρυξέλλες, 18 Φεβρουαρίου 2004. <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24226.htm>

COM (2006), iEurope 2010: Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση προς όφελος όλων. Βρυξέλλες 25.4.2006. <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=25286>

CORDIS (2006), About IST. <http://cordis.europa.eu/ist/about/coverage.htm> και <http://cordis.europa.eu/ist/about/objectives.htm>

EC (2005), Electronic interchange of data between administrations: IDA programme.

<http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/l24147a.htm>

Kelly G. & Muers St. (2003), World Public Sector Report 2003: eGovernment at the Cross-Roads, UN Publications, New York.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012733.pdf>

Millard J. (2003), ePublic services in Europe: past, present and future”, Research findings and new challenges, Danish Technological Institute, Final Paper, September 2003.

<ftp://ftp.cordis.lu/pub/ist/docs/epublic-services.pdf>

3. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ – ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

3.1. Γενικά

Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση αλλάζει σε μεγάλο βαθμό το πρόσωπο της κοινωνικής ασφάλισης. Οι πολίτες και οι εργοδότες λαμβάνουν πληροφόρηση και επιδόματα ευκολότερα και γρηγορότερα, δημιουργούνται νέες υπηρεσίες, ενισχύεται η αξιοπιστία των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης, ενώ μειώνεται το κόστος των τυποποιημένων λειτουργιών. Επιπλέον, σημειώνονται ριζικές αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης των αιτημάτων για επιδόματα, στην καταγραφή των εργαζομένων και στην καταβολή των επιδομάτων, αφού πλέον όλα τα προαναφερόμενα συνδέονται με πληροφοριακά συστήματα ειδικά σχεδιασμένα για να εξυπηρετούν τις ειδικές ανάγκες του πολίτη μειώνοντας ταυτόχρονα τη «χαρτούρα» αλλά και καταργώντας τη φυσική παρουσία που ήταν μέχρι πρότινος απαραίτητη για τη διεκπεραίωση διαδικασιών.

Τα portals κοινωνικής ασφάλισης παίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών. Συνιστούν ένα σημείο εισόδου στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου και περιλαμβάνουν διάφορες κατηγορίες κυβερνητικών λειτουργιών: κυβέρνηση προς πολίτες (G2C), κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (G2B), κυβέρνηση προς κυβέρνηση (G2G) και κυβέρνηση προς μη κυβερνητικούς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (G2N). Ωστόσο, ένα portal κοινωνικής ασφάλισης δεν πρέπει να θεωρείται απλά και μόνο ως ένα σημείο εισόδου στις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος οργάνωσης και σχεδιασμού των υπηρεσιών είναι επίσης πολύ σημαντικός. Οι υπηρεσίες που συνδέονται άμεσα με τη λύση ενός ορισμένου προβλήματος θα πρέπει να ενσωματώνονται σε ένα portal με τέτοιο τρόπο ώστε οι πολίτες να αποκτούν εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε αυτές από ένα σημείο εισόδου και ανεξάρτητα από την κατανομή αρμοδιοτήτων ανάμεσα σε διαφορετικούς κρατικούς φορείς. Επίσης, οι ασφαλισμένοι θα πρέπει να μπορούν να αυτοεξυπηρετούνται χωρίς να γνωρίζουν διοικητικές διαδικασίες ή λεπτομέρειες για τη λειτουργία των υπεύθυνων φορέων.

Η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών και επιδομάτων διαφέρει σημαντικά από τις εμπορικές και άλλες κυβερνητικές λειτουργίες. Τα εθνικά κοινωνικά συστήματα πρέπει να απευθύνονται σε όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως περιοχής κατοικίας, οικονομικής κατάστασης και άλλων παραγόντων. Οι αποδέκτες των κοινωνικών υπηρεσιών δεν είναι απλά πολίτες μιας κυβέρνησης. Είναι γονείς, φοιτητές, παιδιά, άνεργοι, ασθενείς κ.λπ. **Στην κοινωνική ασφάλιση λοιπόν, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση πρέπει να νοείται ως η παρακολούθηση γεγονότων ορισμένου κύκλου ζωής.** Οι πληροφορίες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται πρέπει να έχουν οργανωθεί με διαφορετικούς τρόπους – κατά κύκλο ζωής, κατά τομέα ενδιαφέροντος, κατά ηλεκτρονική προστασία και κατά οργανισμό/υπηρεσία - ώστε ο πολίτης να μπορεί να εντοπίζει την πληροφορία ή την υπηρεσία που αναζητά με διάφορους τρόπους ανάλογα με το πόσα ή ποια στοιχεία γνωρίζει.

Το βασικό πρόβλημα που υπάρχει είναι ότι παρόλο που οι διάφοροι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης εκτελούν παρόμοιες λειτουργίες και αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα, δεν λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο. Σε κάθε περίπτωση, η υιοθέτηση κοινών προδιαγραφών μεταξύ των οργανισμών μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών καθώς και στην αναθεώρηση του ρόλου και των προσδοκιών τόσο των υπαλλήλων όσο και των ασφαλισμένων.

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν κάποιες καλές πρακτικές από τον ευρωπαϊκό χώρο, με σκοπό την καταγραφή των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών και των Διαδικτυακών υπηρεσιών που διαθέτουν για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

3.2. Το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου

Το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου διαιρείται σε τρία επιμέρους συστήματα: για τους μισθωτούς, για τους ελεύθερους επαγγελματίες και για τους δημοσίους υπαλλήλους. Η κεντρική ασφαλιστική υπηρεσία των μισθωτών είναι η Εθνική Υπηρεσία Κοινωνικής Ασφάλισης (ONSS) και αρμοδιότητά της είναι η συλλογή των εισφορών τόσο των εργοδοτών όσο και των εργαζομένων. Η πληρωμή των επιμέρους παροχών βρίσκονται στην αρμοδιότητα διαφορετικών φορέων (Πίνακας 3.1):

Πίνακας 3.1. Κύριοι ΦΚΑ Βελγίου

ONAFTS	Εθνική Υπηρεσία Οικογενειακών Παροχών για τους μισθωτούς υπαλλήλους
ONEM	Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης
ONP	Εθνική Υπηρεσία Συντάξεων
INAMI	Εθνικό Ινστιτούτο Ασφάλισης Ασθενείας-Ανικανότητας
FAT	Υπηρεσία Κονδυλίων για τα εργατικά ατυχήματα
FMP	Υπηρεσία Κονδυλίων για τα επαγγελματικά ατυχήματα
ONVA	Εθνική Υπηρεσία ετήσιων διακοπών

Πηγή: www.socialsecurity.be

Η κοινωνική ασφάλιση των ελεύθερων επαγγελματιών καλύπτει τις φροντίδες υγείας, την ανικανότητα εργασίας, τη μητρότητα, οικογενειακές παροχές, συντάξεις και πτώχευση. Πληρώνουν τις εισφορές τους σε ένα ταμείο κοινωνικής ασφάλισης ελεύθερων επαγγελματιών ή στο επικουρικό εθνικό ταμείο κοινωνικής ασφάλισης ελεύθερων επαγγελματιών το οποίο υπάγεται στο Εθνικό Ινστιτούτο Κοινωνικής Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (INASTI). Το INASTI (Institute National de Securite Sociale pour Travailleurs Independants) είναι αρμόδιο να εισπράττει τις εισφορές και να συντονίζει την πληρωμή των παροχών.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι διαιρούνται σε δύο ομάδες: στο τοπικό και επαρχιακό προσωπικό και στους υπόλοιπους. Για εκείνους που ανήκουν στην πρώτη κατηγορία η κύρια αρχή είναι το ONSSAPL (Εθνική Υπηρεσία Κοινωνικής Ασφάλισης για τις Επαρχιακές και Τοπικές Διοικήσεις). Οι υπόλοιποι δημόσιοι υπάλληλοι ασφαλίζονται από την Υπηρεσία για την οποία εργάζονται, η οποία ενεργεί σαν εργοδότης και είναι υπεύθυνη για την πληρωμή των εισφορών¹⁶.

Το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου (www.socialsecurity.be) είναι προϊόν συνεργασίας ανάμεσα στην Δημόσια Υπηρεσία Ομοσπονδιακής Κοινωνικής Ασφάλισης (Service Public Federal Securite Sociale) και σε όλους τους δημόσιους φορείς κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου. Πριν τη δημιουργία του portal δεν υπήρχε τυποποίηση ανάμεσα στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Κάθε φορέας είχε τις δικές του προδιαγραφές και φόρμες εξυπηρέτησης. Οι επιχειρήσεις έπρεπε να βρίσκονται σε διαρκή επαφή με διάφορους φορείς ασφάλισης προκειμένου να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους προς το κράτος και τους υπαλλήλους τους, με αποτέλεσμα μεγάλη σπατάλη χρόνου. Έτσι,

¹⁶ Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la sécurité sociale. Από το portal www.socialsecurity.be.

δημιουργήθηκε η ανάγκη αποφυγής αυτής της σπατάλης χρόνου μέσα από το συντονισμό του συνόλου των Υπηρεσιών και τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού δικτύου με σκοπό την αποτελεσματική σύνδεση όλων των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων που σχετίζονται με την κοινωνική ασφάλιση.

Για το σκοπό αυτό δημιουργήθηκε το 1991 η Τράπεζα Δεδομένων για την Κοινωνική Ασφάλιση (Crossroads Bank for Social Security - CBSS). Υπό την επίβλεψη του CBSS, οι διαδικασίες και οι πληροφοριακές ροές εναρμονίστηκαν και ανασχεδιάστηκαν στη βάση μιας ενιαίας πληροφοριακής δομής ώστε να υπάρχει σύγκλιση στον τρόπο λειτουργίας των φορέων και να απορρέουν πραγματικά οφέλη στην παροχή υπηρεσιών¹⁷. Ο τελικός σκοπός ήταν ο συντονισμός των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, η back-office επικοινωνία και ανασχεδιασμός των ροών εργασίας για την απλοποίηση των συνδιαλλαγών μεταξύ των φορέων, αλλά και μεταξύ των φορέων, των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Όπως το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου απαρτίζεται από τρία επιμέρους συστήματα, έτσι και το portal κοινωνικής ασφάλισης είναι οργανωμένο με βάση αυτά τα τρία επιμέρους συστήματα. Το κύριο μενού αποτελείται από τρεις κατηγορίες:

- Ο ασφαλισμένος

Περιέχει στον ασφαλισμένο πληροφόρηση για τα δικαιώματά του όσον αφορά τις τυπικές και τις πρόσθετες παροχές κοινωνικής ασφάλισης.

- Η επιχείρηση

Περιέχει πληροφορίες για τις επιχειρήσεις, τους ελεύθερους επαγγελματίες και τα ελεύθερα επαγγέλματα.

- Το προσωπικό της κοινωνικής ασφάλισης

Παρέχει πρόσβαση σε εσωτερικές πληροφορίες και υπηρεσίες του προσωπικού της κοινωνικής ασφάλισης.

Το portal προσφέρει υπηρεσίες ενημέρωσης, υπηρεσίες επικοινωνίας και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι υπηρεσίες ενημέρωσης διακρίνονται σε υπηρεσίες ενημέρωσης για την κοινωνική ασφάλιση και υπηρεσίες ενημέρωσης για τις υπηρεσίες του portal. Η πληροφόρηση για το

¹⁷ Business social contributions for employees: Federal Public Service Social Security (Belgium). Case 890. <http://www.beepgovernment.com/ShowAnalysisReport.asp?IDFocusAnalysis3=18>

σύστημα κοινωνικής ασφάλισης προέρχεται κυρίως μέσα από την κατηγορία A *propos du site* του βοηθητικού οριζόντιου μενού. Εκεί ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί για τους φορείς που συγκροτούν την κοινωνική ασφάλιση, τις αρμοδιότητες και τα στοιχεία επικοινωνίας τους, για την οργάνωση της κοινωνικής ασφάλισης και τη χρηματοδότησή της. Περισσότερο συγκεκριμένη πληροφόρηση κατανεμημένη κατά καθεστώς ασφάλισης και υπηρεσία διατίθεται μέσα από το κεντρικό μενού. Σημειώνεται ότι μέσα από το portal, μπορεί ο χρήστης να ενημερωθεί για την κάρτα κοινωνικής ασφάλισης αλλά και για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις επιπτώσεις της στο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες επικοινωνίας, δίνονται στοιχεία επικοινωνίας (δ/νση, τηλέφωνο, ηλεκτρονική δ/νση και e-mail) για όλους τους εμπλεκόμενους στην κοινωνική ασφάλιση φορείς. Επιπλέον, για βοήθεια σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του portal, υπάρχει τηλεφωνικό κέντρο με δυνατότητα καταγραφής της κλήσης όταν αυτή πραγματοποιείται εκτός ωρών εργασίας προκειμένου ο υπεύθυνος να επικοινωνήσει με το χρήστη. Τέλος, η επικοινωνία είναι δυνατή και μέσα από αποστολή φόρμας επικοινωνίας.

Μέσα από το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο στους ασφαλισμένους όσο και στις επιχειρήσεις. Η γενικότερη λογική χρήσης των υπηρεσιών είναι ότι μπαίνοντας στην αντίστοιχη υπηρεσία από το μενού εμφανίζονται κεντρικά στη σελίδα γενικές πληροφορίες για την υπηρεσία. Για αναλυτικές πληροφορίες (συνήθως pdf αρχείο), καθώς επίσης και για ταυτοποίηση για την είσοδο στην υπηρεσία, ο χρήστης παραπέμπεται από το αριστερό τμήμα της σελίδας.

Για τη χρήση των περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτείται ταυτοποίηση χρήστη με έναν από τους δύο τρόπους:

- Με την απόκτηση πιστοποιητικού πολίτη (αποκτάται μέσα από το ομοσπονδιακό portal www.belgium.be και είναι απαραίτητα τα στοιχεία ταυτότητας)
- Με την ηλεκτρονική κάρτα ασφάλισης, η οποία επιτελεί δύο λειτουργίες: τη λειτουργία της ταυτοποίησης, προκειμένου να έχει ο χρήστης πρόσβαση σε «κλειδωμένες» εφαρμογές και υπηρεσίες του portal, και τη λειτουργία της ψηφιακής υπογραφής σε έγγραφα και αιτήσεις που υποβάλλει ο χρήστης μέσω του portal.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά στους μισθωτούς ασφαλισμένους είναι:

- ✓ Φάκελος διακοπής απασχόλησης και πιστώσεις χρόνου. Από το φάκελο αυτό, ο ασφαλισμένος μπορεί να ενημερωθεί για το πόσους μήνες διακοπής απασχόλησης δικαιούται, για τις εισφορές του και για το ετήσιο φορολογίσιμο εισόδημά του. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται από την Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης και η χρήση της απαιτεί πρόσβαση με πιστοποιητικό πολίτη ή με ηλεκτρονική κάρτα ασφάλισης.
- ✓ Αίτημα παρέμβασης στην υπηρεσία FFE (Fond d' indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d' Entreprises). Η υπηρεσία παρεμβαίνει μετά από αίτημα του ασφαλισμένου σε περιπτώσεις που η εταιρεία στη οποία εργάζεται ο ασφαλισμένος κλείσει και ο εργαζόμενος αμφιβάλλει για το αν ο εργοδότης ικανοποιεί πλήρως τα δικαιώματά του. Ο ασφαλισμένος κατεβάζει την αίτηση, την υπογράφει και τη στέλνει ταχυδρομικά (με αυτή την έννοια δεν είναι ηλεκτρονική υπηρεσία). Κατόπιν η FFE ελέγχει τα στοιχεία απασχόλησής του, δημιουργεί τον ατομικό του φάκελο και του αποστέλλει ταχυδρομικά επιστολή με οδηγίες για το πώς θα παρακολουθεί ηλεκτρονικά τον ατομικό του φάκελο (με αυτή την έννοια είναι ηλεκτρονική υπηρεσία).
- ✓ Αίτηση απόκτησης κάρτας πρώτης απασχόλησης. Η κάρτα αυτή δίνει τη δυνατότητα στον εργαζόμενο να πληρώνει χαμηλότερες εισφορές για ένα χρονικό διάστημα.
- ✓ Υπηρεσία υπολογισμού κοινωνικών εισφορών μέσα από τη συμπλήρωση στοιχείων απασχόλησης. Η υπηρεσία αυτή δεν απαιτεί ταυτοποίηση χρήστη.
- ✓ Υπηρεσία υπολογισμού ημερών άδειας που δικαιούται ο ασφαλισμένος. Η υπηρεσία είναι εξατομικευμένη και απαιτεί ταυτοποίηση.
- ✓ Υπηρεσία εντοπισμού προγραμμάτων απασχόλησης. Συμπληρώνοντας διάφορα ατομικά χαρακτηριστικά όπως ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, τόπο εργασίας κ.λπ., ο ασφαλισμένος ενημερώνεται για όλα τα προγράμματα απασχόλησης στα οποία δικαιούται να συμμετέχει. Η υπηρεσία δεν απαιτεί ταυτοποίηση.
- ✓ Υπηρεσία υπολογισμού σύνταξης μέσα από τη συμπλήρωση ατομικών στοιχείων και στοιχείων απασχόλησης (π.χ. απλή ή διαδοχική σύνταξη, ηλικία, φύλο, οικογενειακή κατάσταση, ηλικία συνταξιοδότησης, συνυπολογισμός στρατιωτικής θητείας κ.α.).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στους ελεύθερους επαγγελματίες χωρίζονται σε εργοδότες που ασφαλίζουν το προσωπικό τους στην Εθνική Υπηρεσία Κοινωνικής Ασφάλισης

(ONSS) και σε εκείνους που ασφαλίζουν το προσωπικό τους στο ONSSAPL (Εθνική Υπηρεσία Κοινωνικής Ασφάλισης για τις Επαρχιακές και Τοπικές Διοικήσεις). Οι υπηρεσίες αυτές, που είναι ως επί των πλείστον κοινές, είναι οι κάτωθι:

- ✓ Υπηρεσία εξακρίβωσης του αν ένας εργολάβος ή εργοδότης υπόκειται σε κράτηση ενός ποσού. Απευθύνεται σε εργολάβους και επιχειρήσεις κατασκευαστικού κλάδου, οι οποίοι υπόκεινται σε κρατήσεις όταν εκτελούν συγκεκριμένες εργασίες. Η υπηρεσία απαιτεί τη συμπλήρωση αριθμού μητρώου επιχειρηματία και αριθμού επιχείρησης.
- ✓ Υπηρεσία υποβολής δήλωσης στο κτηματολόγιο συντάξεων. Το κτηματολόγιο συντάξεων διατηρεί όλα τα σχετικά με συντάξεις δεδομένα όλων των οργανισμών από το 1980 και έπειτα. Όλοι οι οργανισμοί που πληρώνουν εισφορές για συντάξεις υποχρεούνται να υποβάλουν μια δήλωση των πληρωμών που πραγματοποιήσαν τον προηγούμενο μήνα.
- ✓ Υπηρεσία εγγραφής «προσωρινού άνεργου» στο βιβλίο του ONEM. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου ένας εργοδότης, για λόγους οικονομικούς ή άλλους, απασχολεί μερικώς έναν εργαζόμενο ή δεν τον απασχολεί καθόλου για ορισμένο χρονικό διάστημα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο εργοδότης υποχρεούται να το δηλώσει στην Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης. Ο εργαζόμενος, αν και όχι άνεργος, δικαιούται κάποιες παροχές ανεργίας. Μέσα από το portal ο εργοδότης μπορεί να δημιουργήσει και να διατηρεί ένα ηλεκτρονικό βιβλίο εγγραφής προσωρινών ανέργων, το οποίο θα ενημερώνει και θα επικυρώνεται ηλεκτρονικά από την Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης.
- ✓ Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος αποστολής εργαζομένου στο εξωτερικό. Όταν ένας εργοδότης αποστέλλει για μεγάλο χρονικό διάστημα έναν υπάλληλο στο εξωτερικό, είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει σχετική δήλωση ώστε ο εργαζόμενος να μη χάσει τα δικαιώματά του ως ασφαλισμένος στο Βέλγιο. Όταν επιστρέψει ο εργαζόμενος οφείλει να ακυρώσει την προαναφερόμενη πράξη. Ο εργοδότης αποστέλλει ηλεκτρονικά το σχετικό αίτημα, ελέγχεται ο φάκελός του, και του αποστέλλονται ταχυδρομικώς ή στην ηλεκτρονική του θυρίδα (το portal δίνει τη δυνατότητα διατήρησης ατομικού e-box, από το οποίο ο χρήστης μπορεί μόνο να παραλαμβάνει και όχι να στέλνει) τα κατάλληλα έγγραφα που πρέπει να συμπληρώσει.

- ✓ Ηλεκτρονική ενημέρωση προσωπικού στην ONSS. Ο εργοδότης, μέσα από αυτόν το φάκελο δηλώνει στην Εθνική Υπηρεσία Κοινωνικής Ασφάλισης τις προσλήψεις ή απολύσεις προσωπικού.
- ✓ Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης εργαζομένων. Μοιάζει με την Αναλυτική Περιοδική Δήλωση του ΙΚΑ. Υποβάλλεται τριμηνιαίως και περιλαμβάνει πληροφορίες για όλους τους υπαλλήλους που απασχολεί η επιχείρηση, το χρόνο εργασίας τους, τις αποδοχές τους κ.λπ.
- ✓ Υπηρεσία προετοιμασίας δήλωσης προσωπικού. Επιτρέπει στον εργοδότη, συμπληρώνοντας τα στοιχεία της επιχείρησης και το τρίμηνο αναφοράς, να ελέγξει τα λάθη που εντοπίζει το σύστημα ελέγχου στη δήλωση των εργαζομένων που απασχολεί, καθώς και να εξετάσει αν έχει δικαίωμα μείωσης εισφορών. Εννοείται ότι η υπηρεσία είναι εφαρμόσιμη πριν από την υποβολή της δήλωσης εργαζομένων.
- ✓ Υπηρεσία ελέγχου φακέλου διακοπών. Η υπηρεσία αυτή δίνει στον εργοδότη πρόσβαση σε λίστα των εργαζομένων που απασχολεί ώστε να ελέγξει πόσες ημέρες άδειας δικαιούται ο κάθε υπάλληλος, ποιο είναι το ποσό επιδόματος άδειας που δικαιούται και ποια ημερομηνία θα του χορηγηθεί.
- ✓ Υπηρεσία δήλωσης αλλοδαπού προσωπικού που ένας εργοδότης απασχολεί εν μέρει ή προσωρινά στο Βέλγιο.
- ✓ Υπηρεσία εντοπισμού προγραμμάτων απασχόλησης. Ο εργοδότης ενημερώνεται για όλα τα προγράμματα και τις παροχές απασχόλησης που τον αφορούν, όπως μείωση εισφοράς σε περίπτωση πρόσληψης ανέργου. Η υπηρεσία δεν απαιτεί ταυτοποίηση.

Το portal διαθέτει ειδικό τμήμα για το προσωπικό της κοινωνικής ασφάλισης όπου περιλαμβάνονται διάφορες χρήσιμες πληροφορίες αλλά και πλατφόρμες εργασίας προσβάσιμες με ταυτοποίηση υπαλλήλου κοινωνικής ασφάλισης. Σημειώνεται επίσης ότι το portal είναι διαθέσιμο σε τρεις γλώσσες: Ολλανδικά, Γαλλικά και Γερμανικά. Υπάρχει ταξινόμηση περιεχομένου και μέσω χάρτη του site, καθώς επίσης και κανονισμός χρήσης τόσο για το μισθωτό ασφαλισμένο όσο και για την επιχείρηση.

Σημειώνεται ότι το portal απέσπασε το 2003 ευρωπαϊκό βραβείο¹⁸ για τον επιτυχή συνδυασμό back-office οργάνωσης και Διαδικτυακής πύλης και την επιτυχή σύνδεση περισσότερων από 2.000 φορέων κοινωνικής ασφάλισης σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, στην κατηγορία «Ηλεκτρονική συνεργασία ευρωπαϊκής, κεντρικής και τοπικής κυβέρνησης».

3.3. Το portal συνταξιοδότησης της Φινλανδίας

Στη Φινλανδία υπάρχουν δύο συμπληρωματικά συστήματα συνταξιοδότησης¹⁹: συντάξεις που συνδέονται με τις αποδοχές και την προηγούμενη απασχόληση και εθνικές συντάξεις που συνδέονται με την κατοικία στη χώρα. Και τα δύο συστήματα περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα παροχών για συγκεκριμένες καταστάσεις: συντάξεις γήρατος/πρόωρου γήρατος, συντάξεις ανικανότητας/επίδομα αποκατάστασης, πρόωρες συντάξεις για πρόσωπα γεννημένα πριν από το 1944, συντάξεις ανεργίας για πρόσωπα γεννημένα πριν από το 1950. Επιπλέον, το σύστημα συνταξιοδότησης που συνδέεται με την απασχόληση αποδίδει συντάξεις μερικής ανικανότητας και μερικής απασχόλησης. Οι αυτοαπασχολούμενοι αγρότες καλύπτονται από πρόσθετα επιδόματα. Άλλα επιδόματα συνταξιοδότησης συνιστούν κάποιες τακτικές αποζημιώσεις π.χ. ασφάλεια ατυχήματος και στρατιωτικοί τραυματισμοί. Το Kela (Ινστιτούτο Κοινωνικής Ασφάλισης της Φινλανδίας) είναι υπεύθυνο για τις εθνικές συντάξεις, αλλά και για την πληρωμή επιδομάτων παιδιών, στέγασης συνταξιούχων κ.λπ. Το Φινλανδικό Κέντρο Συντάξεων μαζί με ένα σύνολο αποκεντρωμένων φορέων καλύπτουν τις συντάξεις που συνδέονται με τις αποδοχές και την προηγούμενη απασχόληση.

Η λειτουργία του portal συνταξιοδότησης της Φινλανδίας (www.tyoelake.fi) στηρίζεται στη συνεργασία ανάμεσα σε περισσότερους από 50 φορείς συνταξιοδότησης που σχετίζονται με την προηγούμενη απασχόληση. Το portal ξεκίνησε τη λειτουργία του το Δεκέμβριο του 2002 για τρεις λόγους (Ojala, 2006)²⁰:

1. Για να εξυπηρετήσει την πολυπληθή γενιά που γεννήθηκε μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο και που βρίσκεται σε ηλικία συνταξιοδότησης.

¹⁸ Τα βραβεία eEurope (eEurope Awards) ενσαρκώνουν το πνεύμα της πρωτοβουλίας eEurope προωθώντας την ανταλλαγή καλών πρακτικών των κρατών μελών της Ε.Ε. στα πεδία της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, της ηλεκτρονικής υγείας και της ηλεκτρονικής μάθησης. Περισσότερα στο: http://www.eipa.eu/eEurope_Awards/index.htm.

¹⁹ www.kela.fi The social security institution in Finland.

²⁰ Ojala T. (2006). Tyoelake.fi: Finland's pension portal στο: egovinterop.eupm.net/cdrom/pages/presentations/3b3.ppt

2. Για να απαντήσει στην ολοένα και αυξανόμενη ζήτηση για ηλεκτρονική αυτοεξυπηρέτηση.

3. Γιατί θεωρήθηκε ότι η διαθεσιμότητα πληροφόρησης για συνταξιοδοτικά δικαιώματα και για παροχές και επιδόματα συνταξιοδότησης, θα συνεισφέρει στην αύξηση της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού εντός και εκτός συνόρων της Φινλανδίας.

Στόχος ήταν η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων των φορέων συνταξιοδότησης μέσα από μια και μόνο πλατφόρμα εξυπηρέτησης που δεν θα διαφοροποιούνταν σημαντικά ανάλογα με το φορέα συνταξιοδότησης. Η φιλοσοφία και ταυτόχρονα η αξία του portal έγκειται στο ότι είναι πλήρως προσανατολισμένο στις ανάγκες ομάδων χρηστών κατά γεγονός κύκλου ζωής. Η διαχείριση του έργου, δηλαδή το περιεχόμενο και το κόστος εφαρμογής, είναι ευθύνη μιας επιτροπής που εκπροσωπεί τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, καθώς και τις τοπικές κυβερνήσεις, ενώ η δημιουργία και η διατήρηση του portal είναι ευθύνη του Φινλανδικού Κέντρου Συντάξεων.

Το portal tyoelake.fi προσφέρει υπηρεσίες ενημέρωσης, υπηρεσίες επικοινωνίας και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το περιεχόμενο και υπηρεσίες ταξινομούνται στη βάση τριών μενού. Το πρώτο μενού είναι κάθετο και βρίσκεται στα αριστερά της σελίδας. Από αυτό το μενού δίνονται γενικές πληροφορίες για συνταξιοδοτικά θέματα στη Φινλανδία, καθώς και για επιδόματα, νομοθεσίες κ.λπ. Επίσης, διατίθενται φόρμες για download. Η πληροφόρηση είναι σε απλή γλώσσα και καλύπτει διάφορες ομάδες χρηστών. Διατίθεται εκτενής ενημέρωση για τον τρόπο παροχής συντάξεων, για τον τρόπο υπολογισμού τους με συνοδευτικούς πίνακες και παραδείγματα, καθώς επίσης και όλες οι λεπτομέρειες για ενδεχόμενες συμπληρωματικές παροχές συνταξιούχου και πιθανά επιδόματα που δικαιούται. Αξίζει να σημειωθεί ο συμβουλευτικός χαρακτήρας του portal, καθώς υπάρχει κατηγορία του μενού που ασχολείται με το αν είναι συμφέρον να συνεχίσει ο χρήστης να εργάζεται ή να συνταξιοδοτηθεί κ.α.

Το δεύτερο μενού βρίσκεται κάτω από το πρώτο και παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, εξατομικευμένες ή όχι, κατά ομάδα χρηστών: νέοι, μεσήλικες, ηλικιωμένοι. Επί της ουσίας πρόκειται για τις ίδιες πληροφορίες που δίνονται και στο πρώτο μενού, απλά είναι ταξινομημένες κατά κύκλο ζωής. Συνοπτικά, αυτό το μενού δεν απευθύνεται μόνο σε ασφαλισμένους που έχουν συνταξιοδοτηθεί ή ετοιμάζονται να συνταξιοδοτηθούν, αλλά

αναφέρεται σε όλα τα γεγονότα κύκλου ζωής και στις επιπτώσεις που αυτά έχουν κατά το χρόνο συνταξιοδότησης.

Το τρίτο μενού είναι βοηθητικό και βρίσκεται στο πάνω δεξιό μέρος της σελίδας σε οριζόντια διάταξη. Στο μενού αυτό υπάρχει ευρετήριο όρων που βοηθούν το χρήστη να παρακολουθήσει το περιεχόμενο του portal, βοήθεια για τη χρήση των υπηρεσιών (απαιτούμενη τεχνολογία, θέματα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα, συχνές ερωτήσεις και επικοινωνία με e-mail) και δυνατότητες επικοινωνίας. Σε περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να υποβάλλει ένα ερώτημα ή μια παρατήρηση μέσω e-mail, έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αυτόματα πού θέλει να απευθύνει το ερώτημά του: στο ίδιο το site ή σε κάποιο φορέα συνταξιοδότησης.

Για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτείται ταυτοποίηση με έναν από τους δύο τρόπους:

1. Με μια επίσημη ηλεκτρονική κάρτα που παρέχεται από το Κέντρο Εγγραφής Πληθυσμού.
2. Με κωδικούς online banking κάποιας φιλανδικής τράπεζας. Οι φορείς συνταξιοδότησης πληρώνουν για την υπηρεσία ταυτοποίησης ένα ποσό στις τράπεζες. Σημειώνεται ότι έχει γίνει συμφωνία με τις τράπεζες ώστε να μην αποθηκεύουν προσωπικά δεδομένα των χρηστών των υπηρεσιών του tyoelake.fi.

Το portal παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης των παρακάτω υπηρεσιών:

- ✓ Έλεγχος ατομικού φακέλου απασχόλησης. Ο ατομικός φάκελος δίνει πλήρη εικόνα για την εργασιακή ιστορία, απασχόληση και αυτοαπασχόληση, το χρόνο εργασίας και τις αποδοχές. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα πραγματοποίησης διορθώσεων. Η υπηρεσία είναι εξατομικευμένη και απαιτεί ταυτοποίηση χρήστη.
- ✓ Εξατομικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες και λήψη εξατομικευμένης πληροφόρησης για τη συνταξιοδότησή του.
- ✓ Αποστολή αιτήματος υπολογισμού σύνταξης. Το portal ενημερώνει το χρήστη για τους τρόπους υποβολής του αιτήματος (με επιστολή, φαξ ή τηλέφωνο και αναφορά στα απαραίτητα δικαιολογητικά. Μέσω Διαδικτύου, το portal παραπέμπει το χρήστη στον ιστότοπο του συνταξιοδοτικού του φορέα, όπου αποστέλλει το αίτημα με ταυτοποίηση χρήστη που έχει πραγματοποιηθεί με τους τρόπους που περιγράφησαν παραπάνω.
- ✓ Σύνδεση χρήστη με το φορέα συνταξιοδότησής του.

Το portal είναι διαθέσιμο σε τρεις γλώσσες, φινλανδικά, σουηδικά και αγγλικά, με το σκεπτικό ότι ένας εργαζόμενος στη Φινλανδία πρέπει να είναι γνώστης μιας εκ των τριών αυτών γλωσσών. Ωστόσο, όλες οι εξατομικευμένες υπηρεσίες διατίθενται μόνο στα φινλανδικά και στα σουηδικά. Τα τρία μενού εμφανίζονται σε κάθε ιστοσελίδα του portal, διευκολύνοντας την πλοήγηση του χρήστη. Το portal διαθέτει και μηχανή αναζήτησης. Επιπλέον, σε κάθε ιστοσελίδα υπάρχει η επιλογή εκτύπωσης, η δυνατότητα επιστροφής στην αρχή του κειμένου, καθώς και η δυνατότητα ανάγνωσης σε κειμενική μορφή για άτομα με ιδιαιτερότητες. Για τη διευκόλυνση της ανάγνωσης διατίθεται και η επιλογή μεγέθυνσης και σμίκρυνσης του κειμένου. Για τη διευκόλυνση της πλοήγησης του χρήστη υπάρχουν σε κάθε σελίδα εσωτερικοί και εξωτερικοί σύνδεσμοι, ενσωματωμένοι στο κείμενο αλλά και ξεχωριστά. Ομοίως, το ευρετήριο συνταξιοδότησης (pension glossary) διατίθεται και ως επιλογή αλλά και ενσωματωμένο στο κείμενο με τη μορφή συνδέσμων.

Το portal διαθέτει copyright, στο οποίο αναφέρονται οι όροι χρήσης του. Στο copyright αναφέρεται επίσης η ομάδα διαχειριστών και ο αρμόδιος διευθυντής διαχείρισης. Υπάρχει επίσης αποποίηση ευθύνης για τα πιθανά λάθη πληροφοριακών συστημάτων και για τα επιβλαβή προγράμματα, ως αποτέλεσμα της χρήσης του portal. Επιπλέον, υπάρχει αναφορά και στην προστασία προσωπικών δεδομένων. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι συλλέγονται στατιστικά δεδομένα για τη χρήση των υπηρεσιών, ενώ τα προσωπικά δεδομένα αποθηκεύονται στο σύστημα μόνο κατά τη χρήση των υπηρεσιών που απαιτούν ταυτοποίηση και μετά την ολοκλήρωση της υπηρεσίας διαγράφονται.

Σημειώνεται ότι το portal tyoelake.fi απέσπασε eEurope Award²¹ το 2003 και κατατάχτηκε ανάμεσα στα πέντε πρώτα καλύτερα έργα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο στην κατηγορία «Καλύτερη ζωή για τους Ευρωπαίους πολίτες».

3.4. Το portal κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας

Σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ισπανίας, η κρατική εξουσία οφείλει να διατηρεί ένα σύστημα κοινωνικής ασφάλισης για όλους τους πολίτες, το οποίο θα εξασφαλίζει δωρεάν βοήθεια και κοινωνικές παροχές σε περίπτωση ανάγκης και ανεργίας. Το βασιλικό διάταγμα του 1978 (36/1978) θέσπισε τη δημιουργία ενός συστήματος κοινωνικής

²¹ Πρόκειται για πιστοποιητικό καλύτερων διαδικτυακών υπηρεσιών του Δημόσιου τομέα.

συμμετοχής των κοινωνικών φορέων που εξασφαλίζει τη διαφάνεια και την ορθολογικοποίηση της κοινωνικής ασφάλισης, καθώς επίσης και τη δημιουργία ενός συστήματος διαχείρισης που απαρτίζεται από τους παρακάτω φορείς:

1. Το Εθνικό Ινστιτούτο Κοινωνικής Ασφάλισης (Instituto Nacional de la Seguridad Social-INSS), για τη διαχείριση των οικονομικών πόρων του συστήματος.
2. Το Εθνικό Ινστιτούτο Διαχείρισης της Υγείας (Instituto Nacional de Gestión Sanitaria-INGSS), για τις παροχές υγειονομικής περίθαλψης.
3. Το Ινστιτούτο Πολιτών και Κοινωνικών Υπηρεσιών (Instituto de Mayores y Servicios Sociales-IMSS), για τη διαχείριση των κοινωνικών υπηρεσιών.
4. Το Ινστιτούτο Ασφάλισης Ναυτικών (Instituto Social de la Marina-ISM), για τη διαχείριση της ασφάλισης των ναυτικών.
5. Την Υπηρεσία Οικονομικών της Κοινωνικής Ασφάλισης (Tesorería General de la Seguridad Social-TGSS), ως ενιαίος οικονομικός φορέας που λειτουργεί υπό την αρχή της οικονομικής αλληλεγγύης.

Κατά τη δεκαετία του '80 δημιουργήθηκε το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφόρησης της Κοινωνικής Ασφάλισης²² με σκοπό το συντονισμό και των έλεγχο των τεχνολογικών υπηρεσιών και της επεξεργασίας δεδομένων των διαφόρων φορέων διαχείρισης της κοινωνικής ασφάλισης. Από το 1995, με αφορμή την εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών και την ανάπτυξη των τηλεματικών υπηρεσιών δημιουργήθηκαν τρεις ιστότοποι κοινωνικής ασφάλισης, ένας για κάθε φορέα (INSS, ISM και TGSS). Το 2002 οι τρεις ιστότοποι ενώθηκαν για τη δημιουργία της Διαδικτυακής πύλης κοινωνικής ασφάλισης “Seguridad Social” (www.seg-social.es) και το περιεχόμενο προσανατολίστηκε στη βάση τριών προφίλ χρήστη: εργαζόμενοι, συνταξιούχοι και ιδιοκτήτες επιχειρήσεων.

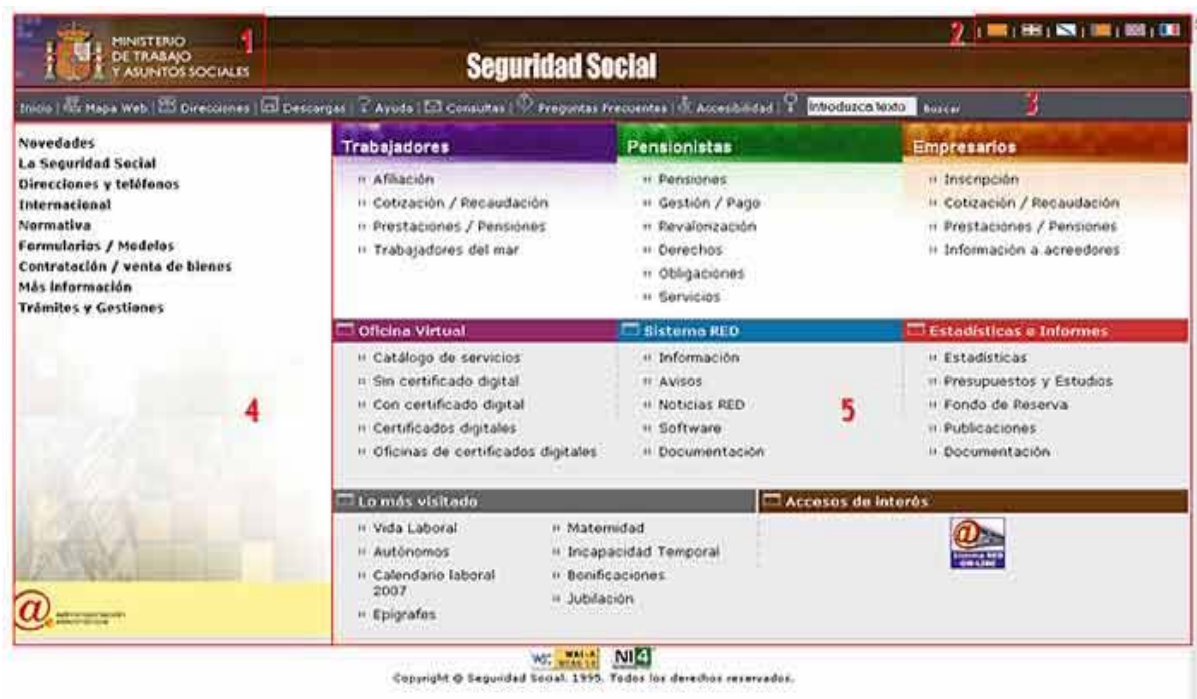
Σύμφωνα με στοιχεία του ίδιου του portal, περισσότεροι από 87 εκατομμύρια χρήστες επισκέπτονται το Διαδικτυακό τόπο ετησίως, ενώ αναφέρεται ότι στόχος είναι η διαρκής μεγιστοποίηση του αριθμού των χρηστών. Η δημιουργία του portal είναι έργο του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων καθώς και όλων των φορέων που εμπλέκονται στην κοινωνική ασφάλιση. Σημειώνεται ότι το portal έχει αποσπάσει πολλά εθνικά βραβεία και ότι το 2005 αναφέρθηκε σε αναφορά του UK Cabinet ως μία από τρεις

²² Το τμήμα ανήκει στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.

καλύτερες πρακτικές σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά την προσβασιμότητα (e-accessibility)²³.

Το περιεχόμενο του ιστότοπου δομείται στη βάση τριών μενών. Το ένα είναι κάθετο και βρίσκεται στο αριστερό τμήμα της αρχικής σελίδας, το δεύτερο βρίσκεται στο κέντρο της αρχικής σελίδας και το τρίτο είναι οριζόντιο και βρίσκεται στο πάνω μέρος της αρχικής σελίδας. Η αρχική σελίδα του portal φαίνεται ως εξής (εικόνα 3.1):

Εικόνα 3.1. Αρχική σελίδα ισπανικού portal κοινωνικής ασφάλισης.



Πηγή: www.seg-social.es

Το κάθετο αριστερό μενού αποτελείται από εννιά κατηγορίες:

- Νέα

Στο τμήμα αυτό δημοσιεύονται με χρονολογική σειρά πρόσφατοι κανονισμοί στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης που αφορούν τις συνδιαλλαγές με τους πολίτες, όπως π.χ. ανατίμηση συντάξεων έτους.

- Κοινωνική ασφάλιση

²³ Οι άλλες δύο είναι το site του εθνικού συστήματος υγείας του Ηνωμένου Βασιλείου (www.dh.gov.uk) και το site της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (www.ecb.int).

Σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν κείμενα σχετικά με την κοινωνική ασφάλιση στην Ισπανία και την εξέλιξή της, καθώς επίσης και οργανόγραμμα του αρμόδιου υπουργείου και των φορέων κοινωνικής ασφάλισης και εκδόσεις σχετικές με την κοινωνική ασφάλιση.

➤ Διευθύνσεις και τηλέφωνα

Από εδώ ο χρήστης έχει πρόσβαση σε δ/νσεις και τηλέφωνα υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης επιλέγοντας την περιοχή του από ένα χάρτη της Ισπανίας. Υπάρχουν διαθέσιμοι και οδικοί χάρτες για τον ακριβή εντοπισμό των υπηρεσιών.

➤ Διεθνή

Σε αυτή την κατηγορία υπάρχουν διαθέσιμοι κανονισμοί που αφορούν τη διακρατική ασφάλιση, πληροφορίες για διασυνοριακές συμβάσεις, διευθύνσεις γραφείων που προσφέρουν σχετικές υπηρεσίες, καθώς και φόρμες για download που είναι χρήσιμες για Ισπανούς πολίτες που διαμένουν στο εξωτερικό.

➤ Κανονισμοί

Στο τμήμα αυτό διατίθενται εγκύκλιοι, νόμοι και κανονισμοί που σχετίζονται με την κοινωνική ασφάλιση.

➤ Φόρμες/Εγγραφα

Εδώ υπάρχει πλήθος αιτήσεων για download σε διάφορες γλώσσες και με οδηγίες συμπλήρωσης.

➤ Διαγωνισμοί/Πλειστηριασμοί

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει πληροφορίες που αφορούν δημοπρασίες κατασχεθείσας περιουσίας, αγορές και πωλήσεις ακινήτων και ανακοινώσεις πλειοδοσιών.

➤ Περεταίρω πληροφορίες

Στην κατηγορία αυτή υπάρχει γλωσσάρι όρων, σύνδεσμοι, συχνές ερωτήσεις, προκηρύξεις εργασίας και φόρμα για αποστολή παραπόνων και προτάσεων.

➤ Διαδικασίες και εργασίες

Δίνονται με απλό και δομημένο τρόπο πληροφορίες (φόρμες, γραφεία εξυπηρέτησης, συχνές ερωτήσεις, προθεσμίες, δικαιολογητικά, επιπτώσεις) για όλες τις υποθέσεις που διεκπεραιώνουν οι πολίτες μέσα από το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, διευκολύνοντας με αυτό τον τρόπο την πλοήγηση.

Το μενού που βρίσκεται στο κέντρο της σελίδας είναι δομημένο με βάση το προφίλ χρήστη, περιλαμβάνοντας τις κατηγορίες Εργαζόμενοι, Συνταξιούχοι και Επαγγελματίες, και την κατηγορία Στατιστικές & Αναφορές. Στην κατηγορία Εργαζόμενοι διατίθενται διάφορες πληροφορίες για οικονομικές εισφορές, παροχές ανάλογα με το εργασιακό

καθεστώς, φόρμες και έγγραφα για download και άλλες πληροφορίες για συνταξιοδοτικά θέματα. Στην κατηγορία Συνταξιούχοι ο χρήστης μπορεί να διαβάσει για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά του ως συνταξιούχο, τις κλάσεις ασφάλισης, τις ανατιμήσεις συντάξεων και άλλες υπηρεσίες που απευθύνονται σε συνταξιούχους. Στην κατηγορία Επαγγελματίες παρέχονται πληροφορίες σχετικές με την εγγραφή εταιρείας, τις εισφορές εργοδοτών, τις παροχές και για κάποια συνταξιοδοτικά θέματα. Τέλος, στην κατηγορία Στατιστικές & Αναφορές υπάρχουν διάφορα στατιστικά στοιχεία, μελέτες και εκδόσεις που αφορούν το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης.

Το οριζόντιο μενού είναι βοηθητικό και αποτελείται από δέκα κατηγορίες που σκοπό έχουν να καταστήσουν τον ιστότοπο εύχρηστο και προσβάσιμο από όλους:

- Αρχική σελίδα

Κουμπί επαναφοράς στην αρχική σελίδα, διαθέσιμο σε όλες τις ιστοσελίδες.

- Χάρτης του site

- Δ/νσεις

Διατίθενται διευθύνσεις και τηλέφωνα των κατά τόπους υπηρεσιών, καθώς επίσης και τρεις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης πολιτών, μία γενική, μία για θέματα παροχών και συντάξεων και μία για το σύστημα Red και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- Downloads

Διατίθενται για «κατέβασμα» διάφορες αιτήσεις, πληροφορίες, οδηγίες χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, απαραίτητο λογισμικό και μελέτες.

- Βοήθεια

Από αυτή την κατηγορία ο χρήστης μπορεί να επιλέξει την ανάλυση κειμένου, να αλλάξει τα χρώματα των γραμμάτων και του φόντου των σελίδων, να επιλέξει μεγαλύτερη γραμματοσειρά και μεγαλύτερη αντίθεση χρωμάτων.

- Συμβουλές

Μέσα από την κατηγορία αυτή είναι δυνατή η συμπλήρωση και αποστολή φόρμας με κάποια απορία ή ερώτησή του.

- Συχνές ερωτήσεις

Διατίθενται έτοιμες ερωτοαπαντήσεις, αλλά ο χρήστης μπορεί να διατυπώσει και δική του ερώτηση.

- Προσβασιμότητα

Στη σελίδα αυτή υπάρχει η επιλογή από το χρήστη της οπτικής απεικόνισης που προτιμά, αλλά επίσης αναφέρονται και όλοι οι δυνατοί συνδυασμοί κουμπιών που επιτρέπουν την

πλοήγηση μέσω πληκτρολογίου. Τέλος, γίνεται αναφορά σε όλα τα διεθνή πρότυπα και προδιαγραφές που πληροί ο ιστότοπος προκειμένου να είναι προσβάσιμος από άτομα με ειδικές ανάγκες.

➤ Οδηγός πλοήγησης

Στον οδηγό πλοήγησης γίνεται σύντομη παρουσίαση της δομής και του περιεχομένου του ιστότοπου για τη διευκόλυνση του χρήστη.

➤ Μηχανή αναζήτησης

Υπάρχει σύντομη και αναλυτική αναζήτηση στον ιστότοπο ώστε ο χρήστης να βρίσκει εύκολα αυτό που ψάχνει.

Επιπλέον, ο ιστότοπος παρέχει στον πολίτη μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι περισσότερες από τις οποίες απαιτούν ταυτοποίηση του χρήστη. Ο χρήστης ταυτοποιείται για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας με τρεις τρόπους ανάλογα με το φορέα ταυτοποίησης:

1. Η κοινωνική ασφάλιση ως φορέας ταυτοποίησης.

Υπάρχουν δύο τρόποι ταυτοποίησης από την κοινωνική ασφάλιση: το πιστοποιητικό SILCON και το Πιστοποιητικό Χρήστη. Για την απόκτηση του πιστοποιητικού SILCON, ο χρήστης οφείλει να απευθυνθεί σε κάποιο από τα Γραφεία Ψηφιακών Πιστοποιητικών της περιοχής του κρατώντας την ταυτότητα ή το διαβατήριό του. Από εκεί, αφού γίνει εξακρίβωση των προσωπικών του στοιχείων, τον προμηθεύουν με μια δισκέτα η οποία περιέχει το όνομα χρήστη, καθώς και ένα σφραγισμένο φάκελο ο οποίος περιέχει τον κωδικό χρήστη. Έτσι, κάθε φορά που ο χρήστης επιθυμεί να χρησιμοποιήσει κάποια υπηρεσία δικτύου (υπηρεσίες που αφορούν εργατικά ατυχήματα, υπηρεσίες δημόσιων κέντρων υγείας, υπηρεσίες του Ινστιτούτου Θερβάντες κ.α.), πρέπει να εισάγει στο σύστημα το όνομα και των κωδικό χρήστη. Αυτός ο τρόπος ταυτοποίησης, δηλαδή το πιστοποιητικό SILCON, χρησιμοποιείται για την ανανέωση στοιχείων και δεδομένων από τις επιχειρήσεις και ιδίως για τις υπηρεσίες του συστήματος RED. Το Πιστοποιητικό Χρήστη χρησιμοποιείται για την ταυτοποίηση των πολιτών και τη χρήση όλων των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης. Η διαδικασία απόκτησής του έχει ως εξής: Ο χρήστης συμπληρώνει και αποστέλλει ηλεκτρονικά μια αίτηση μέσα από τον ιστότοπο της Εθνικής Υπηρεσίας Νομισμάτων και Γραμματοσήμων, από όπου του αποστέλλεται αυτόματα ένας κωδικός. Με αυτόν τον κωδικό απευθύνεται σε ένα Γραφείο Εγγραφής (off-line) όπου γίνεται εξακρίβωση των στοιχείων του, και μετά

την εξακρίβωση στοιχείων και συμπληρώνοντας τον κωδικό του αποκτά το πιστοποιητικό μέσα από τον ιστότοπο της Εθνικής Υπηρεσίας Νομισμάτων και Γραμματοσήμων.

2. Ειδικές Υπηρεσίες Πιστοποίησης.

Τα γραφεία αυτά δεν ανήκουν στην κοινωνική ασφάλιση, ενώ η απόκτηση πιστοποιητικού απαιτεί εξ ολοκλήρου φυσική παρουσία. Στον ιστότοπο αναφέρονται οι δ/νσεις και τα τηλέφωνα αυτών των υπηρεσιών, ανάλογα με το σε ποιους απευθύνονται, πολίτες ή επιχειρήσεις, αλλά και κατά περιοχή.

3. Πιστοποίηση μέσω ηλεκτρονικής ταυτότητας DNI.

Η απόκτηση ηλεκτρονικής ταυτότητας προϋποθέτει την κτήση πιστοποιητικού SILCON. Ο χρήστης πρέπει να συνδεθεί στο σύστημα RED με το πιστοποιητικό SILCON και να κλείσει ηλεκτρονικά ραντεβού στην αστυνομία. Στην αστυνομία, παρουσιάζοντας μια σειρά από δικαιολογητικά, ο χρήστης προμηθεύεται με έναν αναγνώστη κάρτας (lector de tarjetas). Έστερα, ο χρήστης κατεβάζει το κατάλληλο λογισμικό και αποκτά πρόσβαση στο σύστημα. Η ηλεκτρονική ταυτότητα εμπεριέχει ένα chip με προσωπικά στοιχεία, φωτογραφία, ψηφιακή υπογραφή και δακτυλικό αποτύπωμα. Η ηλεκτρονική ταυτότητα χρησιμεύει για την ανταλλαγή πληροφοριών, την πρόσβαση σε δεδομένα, αγορές μέσω Διαδικτύου και συναλλαγές με οικονομικούς φορείς και δημόσιες υπηρεσίες.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες του portal είναι ταξινομημένες ανάλογα με τον τρόπο ταυτοποίησης χρήστη και είναι οι παρακάτω:

A. Ατομικές υπηρεσίες χωρίς ψηφιακή υπογραφή:

- Αναφορά εργασιακής ζωής.

Ο χρήστης συμπληρώνει και αποστέλλει ηλεκτρονικά φόρμα με τα προσωπικά του στοιχεία και τη δ/νσή του και του αποστέλλεται στο σπίτι η αναφορά με όλη την εργασιακή του ιστορία, τα καθεστώτα απασχόλησής του, οι εισφορές, ο χρόνος απασχόλησης, οι εργοδότες κ.λπ.

- Αναφορά εισφορών.

Φαίνεται το ύψος των εισφορών ενός εργαζόμενου κατά την χρονική περίοδο που επιλέγει, όπως έχουν δηλωθεί από την επιχείρηση στην οποία εργάζεται.

- Αναφορά για εισφορές και ποσοστώσεις κατ' έτος.

- Αναφορά μέσω e-mail για το στάδιο στο οποίο βρίσκονται οι αιτήσεις του χρήστη.

- Υπολογισμός σύνταξης.

Ο χρήστης κατεβάζει το σχετικό πρόγραμμα, συμπληρώνει τα προσωπικά του στοιχεία (ημερομηνία γέννησης, χρόνος συνταξιοδότησης, εισφορές ανά χρονικό διάστημα κ.α.) και υπολογίζει το ποσό σύνταξής του. Οι προδιαγραφές του συστήματος αλλάζουν ανάλογα με τις μεταβολές στη νομοθεσία.

- Υπολογισμός ειδικών συμφωνιών.

Οι ειδικές συμφωνίες αφορούν άτομα με ανικανότητες και ανέργους άνω των 55 ετών, οι οποίοι, αν και άνεργοι, δικαιούνται ασφάλιση εφόσον πληρώνουν εισφορές.

B. Ατομικές υπηρεσίες με ψηφιακή υπογραφή

- Αναφορά εργασιακής ζωής.

Έρχεται αυτόματα στον προσωπικό υπολογιστή του χρήστη.

- Αίτηση διόρθωσης της αναφοράς εργασιακής ζωής.

- Αναφορά εισφορών.

- Αναφορά για εισφορές και ποσοστώσεις κατ' έτος.

- Αίτηση διόρθωσης αναφοράς εισφορών.

- Ακριβές αντίγραφο ταυτότητας κοινωνικής ασφάλισης.

Ακριβές αντίγραφο εγγράφου που περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, ηλεκτρονική ταυτότητα και αριθμό μητρώου ασφάλισης.

- Ακριβές αντίγραφο ταυτότητας.

Ακριβές αντίγραφο εγγράφου που περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, ηλεκτρονική ταυτότητα, ημερομηνία γέννησης και δ/νση κατοικίας.

- Αναφορά τρέχουσας κατάστασης.

Δείχνει αν ο χρήστης έχει αριθμό μητρώου, αν είναι αυτή τη στιγμή ασφαλισμένος ή αν είναι ασφαλισμένος σε δύο ή περισσότερα καθεστώτα ασφάλισης.

- Κατάσταση εισφορών για ασφαλισμένους που πληρώνουν οι ίδιοι τις εισφορές τους.

Δείχνει το ύψος των εισφορών που πληρώνουν και αν έχουν χρέη.

- Αίτηση τακτοποίησης πληρωμών.

Με αυτή την αίτηση ο χρήστης ζητά να πληρώνει τις εισφορές του σε οικονομικό φορέα τις επιλογής του ή μπορεί ακόμα να ζητήσει αλλαγή τραπεζικού λογαριασμού στον οποίο πληρώνει εισφορές.

- Αίτηση αλλαγής ποσοστού εισφορών.

Απευθύνεται σε ελεύθερους επαγγελματίες και τους επιτρέπει να ζητήσουν αύξηση εισφορών για το τρέχον έτος.

- Αίτηση αλλαγής ποσοστού εισφορών για τις ειδικές συμφωνίες.

- Αίτηση επιδόματος.

Από εδώ δεν μπορεί ο χρήστης να κάνει αίτηση επιδόματος αλλά μπορεί να δει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η αίτηση που έχει κάνει για κάποια παροχή ή επίδομα.

- Ενημέρωση κρατήσεων.

Ο χρήστης μπορεί να δει τις κρατήσεις που γίνονται στα επιδόματα, καθώς και τις φορολογικές μειώσεις, μεγέθη τα οποία έχουν επιπτώσεις στον υπολογισμό της σύνταξης.

- Υγειονομική βοήθεια για όσους διαμένουν στο εξωτερικό.

Αίτηση για απόκτηση πιστοποιητικού υγειονομικής περίθαλψης για εργαζόμενους ή συνταξιούχους που διαμένουν προσωρινά στο εξωτερικό.

Γ. Υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και δημόσιο με ψηφιακή υπογραφή.

- Ενημέρωση οφειλετών για το σύστημα ασφάλισης.

Ενημερώνει τους οφειλέτες για τις ημερομηνίες εξόφλησης των οφειλών και τους επιτρέπει να αλλάζουν τα προσωπικά τους στοιχεία αλλά και τα στοιχεία των τραπεζικών τους λογαριασμών.

- Ανακοίνωση επαγγελματικής ασθένειας.

Η υπηρεσία στηρίζεται στο ατομικό προφίλ του εργαζόμενου. Μπορούν να αποκτηθούν ή να μεταδοθούν πληροφορίες για την επαγγελματική ασθένεια.

- Υπηρεσίες εκχώρησης δεδομένων στη Δημόσια Διοίκηση (αναφορά χρεών, αναφορά ασφαλιστικής ζωής επιχείρησης, αναφορά τρέχουσας κατάστασης, αναφορά εργασιακής ζωής των τελευταίων έξι μηνών κ.α.).

Δ. Υπηρεσίες σε επιχειρήσεις και δημόσιο με πιστοποιητικό SILCON.

- Υπηρεσίες συστήματος RED²⁴.

- Υπηρεσίες δημοσίων κέντρων υγείας.

Απευθύνεται στα κέντρα υγείας και επιτρέπει την εισαγωγή στο σύστημα των εξόδων περίθαλψης των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία χρέωσης των αντίστοιχων χωρών.

- Υπηρεσίες του Ινστιτούτου Θερβάντες.

Απευθύνεται σε εργαζόμενους στο Ινστιτούτο Θερβάντες, οι οποίοι είναι αποσπασμένοι στο εξωτερικό, και τους επιτρέπει να τακτοποιούν τα ασφαλιστικά τους θέματα.

²⁴ Για τη χρήση του συστήματος RED απαιτείται εξουσιοδότηση από την Υπηρεσία Οικονομικών της Κοινωνικής Ασφάλισης (TGSS). Η εξουσιοδότηση αυτή χορηγείται σε ασφαλισμένους γενικού καθεστώτος, εργαζόμενους στη ναυτιλία και αγρότες. Το σύστημα RED έχει ως σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων μεταξύ οργανισμών (TGSS και χρηστών) μέσω Διαδικτύου. Τα πεδία εφαρμογής του συστήματος RED είναι τα ακόλουθα: Εισφορές (τακτοποίηση χρωστικού υπολοίπου, πληρωμή εισφορών σε λογαριασμό, ηλεκτρονική πληρωμή), Μεταβολές προσωπικού (προσλήψεις, απολύσεις, μεταβολές στοιχείων εργαζομένων, αναζήτηση και απόδοση πληροφοριών σχετικών με εργαζόμενους και επιχειρήσεις) και Συναλλαγές σχετικές με ιατρικά κόστη και αποστολή εγγράφων και δικαιολογητικών που σχετίζονται με ασθένειες και εργατικά ατυχήματα.

- Υπηρεσίες εκχώρησης δεδομένων στη Δημόσια Διοίκηση (αναφορά χρεών, αναφορά ασφαλιστικής ζώης επιχείρησης, αναφορά τρέχουσας κατάστασης, αναφορά εργασιακής ζώης των τελευταίων έξι μηνών κ.α.).

Συγκριτική παρουσίαση – Συζήτηση

Στα κεφάλαια που προηγήθηκαν επιχειρήθηκε μια σύντομη καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης στον ευρωπαϊκό χώρο μέσα από καλές πρακτικές, με σκοπό την ανάδειξη διεθνών τάσεων, αλλά και την ανάδειξη της ευρύτερης κουλτούρας αντιμετώπισης της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης από την κοινωνική ασφάλιση. Τα αποτελέσματα της έρευνας συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 3.2):

Πίνακας 3.2: Συνοπτική παρουσίαση πρακτικών από το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης

Χώρα και URL	Συντονιστικό όργανο/φορέας	Τρόπος ταυτοποίησης χρήστη	Υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους	Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	Υπηρεσίες προς τη Δημόσια	Υπηρεσίες επικοινωνίας	Οργάνωση περιε
Βέλγιο www.socialezekerheid.be	Crossroads Bank for Social Security - CBSS	1. Πιστοποιητικό πολίτη (από το ομοσπονδιακό portal) ή 2. Ηλεκτρονική ή κάρτα ασφάλισης	Ηλεκτρονική δημιουργία και παρακολούθηση ατομικού φακέλου απασχόλησης, αίτηση απόκτησης κάρτας απασχόλησης, υπολογισμός κοινωνικών εισφορών, υπολογισμός ημερών άδειας, υπολογισμός σύνταξης, επαπαιτούμενα	Υπηρεσίες δήλωσης εργαζομένων, δήλωση στο κτηματολόγιο συντάξεων, εντοπισμός προγραμμάτων απασχόλησης, δηλώσεις αλλοδαπού προσωπικού, έλεγχος φακέλου	Πλατφόρμα εργασίας για υπαλλήλους κοινωνικής ασφάλισης προσβάσιμη με ταυτοποίηση ή υπαλλήλου.	Δ/νση, τηλέφωνο, ηλεκτρονική δ/νση και email, φόρμα επικοινωνίας, τηλεφωνικό κέντρο για βοήθεια στη χρήση Διαδικτυακών	Ταξινόμηση με βάση τις ομάδες στόχων: ο ασφαλισμένος
Φινλανδία www.tyotoelake.fi	Επιτροπή Διαχείρισης για το έργο και το Φινλανδικό Κέντρο Εγγραφής Πληθυσμού για τη λειτουργία	1. Ηλεκτρονική κάρτα (από το Κέντρο Εγγραφής Πληθυσμού) ή 2. Κωδικοί	Έλεγχος ατομικού φακέλου απασχόλησης, εξατομικευμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες, αποστολή αιτήματος υπολογισμού σύνταξης, σύνδεση	- (εξ ορισμού το portal δεν παρέχει υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις)	-	Φόρμα επικοινωνίας	Ταξινόμηση συμβολικών υπηρεσιών κατά
Ισπανία www.seg-social.es	Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων	1. Από την κοινωνική ασφάλιση (πιστοποιητικό SILCON και πιστοποιητικό χρήστη) 2. Από υπηρεσίες πιστοποίησης 3. Με ηλεκτρονική ταυτότητα DNI	Δημιουργία φακέλου εργασιακής ζωής, ενημέρωση για οφείλες και ημερομηνίες εξόφλησης, ενημέρωση για την πορεία αιτήσεων, υπολογισμός σύνταξης, υπολογισμός ειδικών συμφωνιών, αίτηση αλλαγής ποσοστού εισφορών, ενημέρωση για κρατήσεις επιδομάτων, αίτηση υγειονομικής περιθάλψης για διαμένοντες στο	Ενημέρωση για οφείλες και ημερομηνίες εξόφλησης, ανακοίνωση επαγγελματικής ασθένειας, αλλαγή ατομικών στοιχείων και στοιχείων τραπεζικών λογαριασμών, υπηρεσίες εκχώρησης δεδομένων στη Δημόσια Διοίκηση (πιστοποιητικά)	Υπηρεσίες εκχώρησης δεδομένων στη Δημόσια Διοίκηση, υπηρεσίες δηλώσης δαπανών δημοσίων κέντρων υγείας.	Δ/σεις και τηλέφωνα υπηρεσιών, τρεις γραμμές εξυπηρέτησης εκ των οποίων η μία δίνει βοήθεια για τη χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών.	Ταξινόμηση κατά ομάδες χρηστών: εργαζόμενοι, συνταξιούχοι, επιχείρηση

Μια πρώτη παρατήρηση από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι ότι και οι τρεις χώρες διαθέτουν ένα ενιαίο σημείο εισόδου (portal) στην κοινωνική ασφάλιση, μέσα από το οποίο ταξινομείται η πληροφορία και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατά ομάδα χρηστών και κατά ομάδα κύκλου ζωής. η ύπαρξη portal, σε κάθε περίπτωση δίνει την αίσθηση της συνοχικής και ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης, αλλά και της ενιαίας αντιμετώπισης των ασφαλισμένων και των λοιπών εμπλεκόμενων από το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης.

Επιπλέον, όπως φαίνεται στον Πίνακα 3.2, και οι τρεις περιπτώσεις αποτελούν συντονισμένες προσπάθειες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης καθώς παρέχουν σημαντικό αριθμό ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες. Η σημασία που έχει δοθεί στο συντονισμό ενεργειών και διαδικασιών είναι εμφανής από το γεγονός ότι και στις τρεις περιπτώσεις έχει καθοριστεί συγκεκριμένο όργανο για την υλοποίηση των έργων καθώς και για την καθημερινή τους λειτουργία και περαιτέρω ανάπτυξή τους. Μια πρότυπη προσπάθεια αποτελεί το Βέλγιο, το οποίο με τη δημιουργία της Τράπεζας Δεδομένων για την κοινωνική ασφάλιση (CBSS), απέδειξε ότι αντιμετώπισε το ζήτημα της συλλογής και ταξινόμησης των δεδομένων με τον πλέον εμπεριστατωμένο τρόπο, θεωρώντας το ως δράση-κλειδί για την αναδιοργάνωση και την τυποποίηση διαδικασιών, με αποτέλεσμα τη λειτουργική συνένωση περισσότερων από 2.000 φορέων. Το τελικό αποτέλεσμα αυτής της προσπάθειας είναι η λειτουργία ενός ολοκληρωμένου δικτύου που εξασφαλίζει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλους τους εμπλεκόμενους στην κοινωνική ασφάλιση, με έμφαση στην ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων και με συνέπεια την αξιοπιστία του όλου συστήματος.

Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός ότι στη δημιουργία της Τράπεζας Δεδομένων κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου, αλλά και του portal συνταξιοδότησης της Φιλανδίας, αποδόθηκε και πολιτικός ρόλος. Αποστολή του CBSS είναι μεταξύ άλλων και η παροχή ολοκληρωμένων στατιστικών πληροφοριών στους πολιτικούς και τους ερευνητές, με σκοπό την υποστήριξη της κοινωνικής πολιτικής. Επιπλέον, όπως αναφέρθηκε και στο κεφάλαιο 3.2, το portal συνταξιοδότησης της Φιλανδίας δημιουργήθηκε, μεταξύ άλλων, και για να συνεισφέρει, μέσα από την αναλυτική πληροφόρηση για συνταξιοδοτικά θέματα και τις υπηρεσίες που παρέχει, στην αύξηση της κινητικότητας εργατικού δυναμικού εντός και εκτός των συνόρων της χώρας.

Την αξιοπιστία των συστημάτων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης έρχεται να ενισχύσει και η ύπαρξη πολλαπλών και ακριβών τρόπων ταυτοποίησης χρήστη. Και στις τρεις περιπτώσεις που αναλύθηκαν, η αρχική ταυτοποίηση/εξακρίβωση στοιχείων του χρήστη γίνεται off-line, προκειμένου να ενισχυθεί η ασφάλεια της διαδικασίας ταυτοποίησης. Επιπλέον, και στις τρεις περιπτώσεις η ταυτοποίηση μπορεί να γίνει και μέσω κάποιου εθνικού συστήματος ταυτοποίησης (ηλεκτρονική ταυτότητα, ηλεκτρονική κάρτα πολίτη, πιστοποιητικό πολίτη), διευκολύνοντας το χρήστη, αφού του δίνεται η δυνατότητα να ταυτοποιείται με τον ίδιο τρόπο για τη χρήση όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση πάντως, η ταυτοποίηση είναι μια σύνθετη διαδικασία που απαιτεί συνδυασμό off-line παρουσίας και online διαδικασίας και η οποία συνιστά δικλείδα ασφαλείας για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σε ό, τι αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται στον πολίτη-ασφαλισμένο, και τα τρία portal διαθέτουν υψηλού επιπέδου εξατομικευμένες υπηρεσίες. Η πιο τυπική υπηρεσία είναι η πρόσβαση του ασφαλισμένου/συνταξιούχου στον ατομικό ασφαλιστικό του φάκελο/φάκελο απασχόλησης, από τον οποίο μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία της ασφαλιστικής του κατάστασης και να αντλήσει διάφορα στοιχεία για την απασχόλησή του σε βάθος χρόνου. Η παρακολούθηση του ατομικού ηλεκτρονικού φακέλου είναι πολύ σημαντική ως εξατομικευμένη υπηρεσία, γιατί επιτρέπει την ανά πάσα στιγμή πρόσβαση του ασφαλισμένου στην ασφαλιστική του ζωή και συνοδεύεται από περεταίρω υπηρεσίες, όπως ενημέρωση για οφειλές, για το ύψος των εισφορών του, για τα επιδόματα που λαμβάνει ή ενδεχομένως δικαιούται, καθώς επίσης και για συνταξιοδοτικά θέματα που τον αφορούν. Επιπλέον, η υπηρεσία ατομικού ασφαλιστικού φακέλου στηρίζεται στην ύπαρξη μιας μεγάλης βάσης δεδομένων, προσβάσιμης τόσο από το προσωπικό της κοινωνικής ασφάλισης όσο και από τον πολίτη, γεγονός που σημαίνει ότι ο ίδιος ο πολίτης μπορεί έχει μερικώς την «εξουσία» της διαχείρισης της πληροφορίας με τον τρόπο που επιθυμεί. Πολύ σημαντικές είναι και οι υπηρεσίες συμπλήρωσης και αποστολής αιτήσεων, καθώς απαλλάσσουν το χρήστη από μετακινήσεις.

Οι κυριότερες υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις είναι υπηρεσίες δήλωσης απασχολούμενου προσωπικού και υπηρεσίες πληρωμής ασφαλιστικών εισφορών εργαζομένων. Άλλωστε, αυτές οι υπηρεσίες, στα περισσότερα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, είναι οι πιο συχνά χρησιμοποιούμενες. Στο portal του Βελγίου ενσωματώνονται και υπηρεσίες αναζήτησης προσωπικού από επιχειρήσεις, ενώ το portal

της Φιλανδίας δεν παρέχει αντίστοιχες υπηρεσίες γιατί εξ ορισμού δεν απευθύνεται σε επιχειρήσεις. Πάντως, και στο portal του Βελγίου και στο portal της Ισπανίας έχουν ενσωματωθεί υπηρεσίες που διευκολύνουν τις επιχειρήσεις σε σχέση με τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο προσωπικό που απασχολούν (π.χ. άδειες, δηλώσεις εργατικών ατυχημάτων).

Οι υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζονται με διαφορετικό τρόπο στο portal του Βελγίου και από το portal της Ισπανίας. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το portal του Βελγίου σχετίζονται με μια πλατφόρμα εργασίας την οποία μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι υπάλληλοι της κοινωνικής ασφάλισης, ενώ στο portal της Ισπανίας οι υπηρεσίες αυτές αφορούν τόσο συνδιαλλαγές με άλλους φορείς του Δημοσίου που σχετίζονται λειτουργικά με την κοινωνική ασφάλιση όσο και εκχώρηση δεδομένων προς άλλους δημόσιους φορείς. Πάντως, σε σχέση με τις υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση, και τα δύο portals αντιμετωπίζουν τη Δημόσια Διοίκηση ως ένα ακόμα χρήστη.

Σε γενικές γραμμές πάντως, τρία γενικά συμπεράσματα μπορούν να εξαχθούν από τις τρεις περιπτώσεις που μελετήθηκαν:

1. Η front-office παρουσία και των τριών πρακτικών στηρίζεται στην πελατοκεντρική προσέγγιση, με το περιεχόμενο να είναι οργανωμένο κατά ομάδα χρηστών και κατά κύκλο ζωής.
2. Και στις τρεις πρακτικές, έχει δοθεί πολύ μεγάλη σημασία στο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών.
3. Και στις τρεις πρακτικές τηρούνται κανόνες πλοήγησης, ενώ και τα τρία portal διαθέτουν κάποιες προδιαγραφές ώστε να είναι προσβάσιμα από άτομα με ειδικές ανάγκες.
4. Και τα τρία portal διαθέτουν στους χρήστες πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών ολοκληρωμένων συναλλαγών.

Τέλος, είναι αντιληπτό ότι και οι τρεις πρακτικές στηρίζονται σε καλά σχεδιασμένες πολιτικές πρωτοβουλίες και συνιστούν ολοκληρωμένα έργα Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Διευθύνσεις στο Internet – Διαδικτυακοί τόποι

SECURITE SOCIALE (2008), Portal κοινωνικής ασφάλισης Βελγίου, URL: www.socialsecurity.be

TYOELAKE (2008), Portal συνταξιοδότησης Φιλανδίας, URL: www.tyoelake.fi

KELA (2008), Portal κοινωνικής ασφάλισης Φιλανδίας, URL: www.kela.fi

SEGURIDAD SOCIAL (2008), Portal κοινωνικής ασφάλισης Ισπανίας,
URL: www.seg-social.es

eGov Interoperability Conference (2005),
URL: http://egovinterop.eupm.net/my_spip/index.php

EIPA (2008), Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης,
URL: http://www.eipa.eu/eEurope_Awards/index.htm

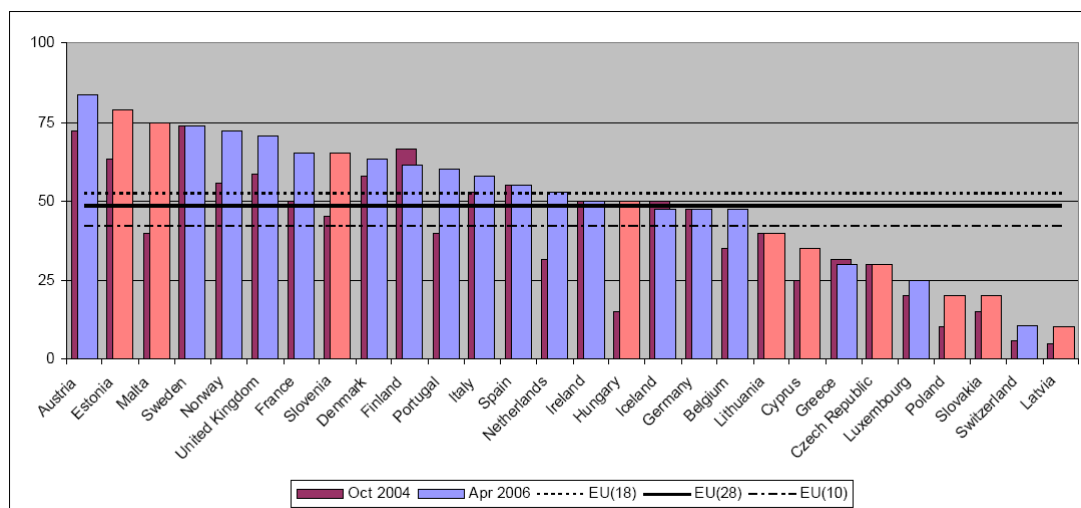
4. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

4.1. Γενικά

Είναι σε όλους μας γνωστό ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση αντιμετωπίζει σήμερα σοβαρά προβλήματα που δυσχεραίνουν τη λειτουργία της, με δυσμενή αποτελέσματα τόσο στην καθημερινή ζωή των πολιτών όσο και στην ανταγωνιστικότητα της οικονομίας. Τα σημαντικότερα από αυτά είναι: η έλλειψη τακτικού και μεθοδευμένου στρατηγικού σχεδιασμού, η μη ορθολογική κατανομή πόρων, οι περιορισμένες δυνατότητες διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού, το δαιδαλώδες νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το υψηλό κόστος διοικητικής λειτουργίας και η χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα προβλήματα αυτά δημιουργούν αντικίνητρα για επενδύσεις, αλλά και προβληματική σχέση πολίτη-κράτους, καλλιεργώντας την ανασφάλεια από πλευράς του πολίτη και τη δυσaréσκεια για τα φαινόμενα διαφθοράς.

Η πρόκληση για τη σημερινή ελληνική Δημόσια Διοίκηση είναι να βελτιωθεί η παραγωγικότητα του δημοσίου τομέα, επιτρέποντας ταυτόχρονα τη βελτίωση των υπηρεσιών χωρίς αύξηση κόστους. Ο πολίτης και οι επιχειρήσεις προσδοκούν φιλικές και εξατομικευμένες υπηρεσίες, καθολική πρόσβαση σε αυτές, ασφάλεια και διαφανή λειτουργία του κράτους. Στην πρόκληση αυτή μπορεί να απαντήσει η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Παρόλο που στη χώρα μας οι πολιτικές για την εισαγωγή της πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση έχουν ξεκινήσει από το 1994 με το Ε.Π. Κλεισθένης του Β' Κ.Π.Σ., η έλλειψη συντονισμού των δράσεων, οι αλληλοεπικαλυπτόμενες πρωτοβουλίες και η απουσία κεντρικού συντονιστικού οργάνου για μια ολοκληρωμένη εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, οδήγησαν τη χώρα μας στις τελευταίες θέσεις κατάταξης ανάμεσα στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης (Σχήμα 4.1):

Σχήμα 4.1. Πόσο εξελιγμένη ήταν η προσφορά Διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ευρώπη το 2006;



Πηγή: Capgemini, 2007.

Σύμφωνα πάντως με έρευνα που πραγματοποίησε η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος (ΕΣΥΕ) για τη χρήση τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά για το έτος 2006, το 19% του συνολικού πληθυσμού που είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο χρησιμοποιεί τη δυνατότητα διεκπεραίωσης των προσωπικών του υποθέσεων με το δημόσιο μέσω του Διαδικτύου, ενώ το 35,3% θα ενδιαφερόταν να χρησιμοποιήσει αυτή τη δυνατότητα (Γενική Γραμματεία ΕΣΥΕ, 2006).

Στο κεφάλαιο που θα ακολουθήσει θα επιχειρηθεί μια σύντομη ιστορική αναδρομή στις βασικές πρωτοβουλίες που έχουν λάβει χώρα μέχρι σήμερα στην Ελλάδα. Επιπλέον, θα καταγραφούν τα σημαντικότερα έργα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης που λειτουργούν σήμερα στη χώρα μας και θα παρουσιαστούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν.

4.2. Ιστορική αναδρομή πρωτοβουλιών

Οι πρώτες προσπάθειες για την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση πραγματοποιήθηκαν μέσω του Ε.Π. Κλεισθένης 1994-2000, το οποίο χρηματοδοτήθηκε από το Β' Κ.Π.Σ. Ευρύτερος στόχος του Ε.Π. Κλεισθένης ήταν η δημιουργία συνθηκών διαρκούς εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα μέσα από παρεμβάσεις τεχνικού, οργανωτικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Ανάμεσα στα πιο σημαντικά έργα που

εντάχθηκαν στο εν λόγω Ε.Π. ήταν η υλοποίηση ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών και η δημιουργία ενός εθνικού δικτύου Δημόσιας Διοίκησης.

Το 1998 ξεκινά η λειτουργία του εθνικού τηλεφωνικού κέντρου 1502. Μέσω της ‘τηλεφωνικής υπηρεσίας εξυπηρέτησης του πολίτη’²⁵ οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τηλεφωνικές αιτήσεις πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, οι οποίες μετά την έκδοσή τους αποστέλλεται ταχυδρομικώς με συστημένη επιστολή σε διεύθυνση της επιλογής τους. Η υπηρεσία αυτή, η οποία ανήκει στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., εκδίδει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις διαφόρων φορέων, όπως Νομαρχιών, Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, εισαγγελίες, Δ.Ο.Υ. κ.λπ.²⁶

Το 2000 υιοθετείται το Πρόγραμμα ΑΡΙΑΔΝΗ για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται από τις τοπικές υπηρεσίες, μέσα από τη χρήση του Διαδικτύου για την υλοποίηση των συναλλαγών και την επικοινωνία με την κεντρική διοίκηση. Αποτέλεσμα του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ είναι η σημερινή λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών²⁷ τα οποία σήμερα εξυπηρετούν πολίτες κεντρικών, επαρχιακών και απομακρυσμένων περιοχών²⁸. Όπως αναγράφεται και στον ιστότοπο του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), «βασική λειτουργία του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου»²⁹.

Την ίδια χρονιά τίθεται σε εφαρμογή το πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ για τη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι βασικοί στόχοι³⁰ που περιλαμβάνει σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η λειτουργία, μέχρι τέλος του 2001, 1000 κόμβων του προγράμματος "Αριάδνη" σε όλους τους Δήμους, Νομαρχίες, Περιφέρειες και η εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από 1-9-2001 υποχρεωτικά σε όλους τους Δήμους, Νομαρχίες, Περιφέρειες.

²⁵ Τηλεφωνικό μήνυμα που ακούγεται κατά την κλήση της υπηρεσίας 1502.

²⁶ Κόστος κλήσης 2,20 ευρώ και κόστος αποστολής 2 ευρώ. Περισσότερα στην τοποθεσία: <http://www.gspa.gr/%285911278084342290%29/eCportal.asp?id=244&nt=18&pID=241&lang=1&lang=1>

²⁷ Επισήμως, η λειτουργία των ΚΕΠ ξεκίνησε την άνοιξη του 2002.

²⁸ Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ, δημιουργήθηκε το πρόγραμμα ΑΣΤΕΡΙΑΣ με σκοπό την εξυπηρέτηση των νησιωτικών περιοχών.

²⁹ <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/piouendiaferrei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm#t1> . περισσότερα για τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω ΚΕΠ, στο υποκεφάλαιο 4.4.

³⁰ <http://www.ypes.gr/politeia.htm>

Το 2000 υιοθετείται και το Ε.Π. ΚτΠ το οποίο χρηματοδοτείται από το Γ' Κ.Π.Σ. 2000-2006. Σημειώνεται ότι το Ε.Π. ΚτΠ συγκεκριμενοποιεί τους στόχους του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002. Συγκεκριμένα, στόχοι του Ε.Π. σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστούν:

- Η προετοιμασία και ο συντονισμός των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και η ανάπτυξη πιλοτικών εφαρμογών σχετικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Η αξιοποίηση των ΤΠΕ, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο με ιδιαίτερη επικέντρωση στους εξής τομείς: στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στην κοινωνική ασφάλιση, στην περιφερειακή ανάπτυξη και διοίκηση και στη διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων ως προς τη χρήση ΤΠΕ, αλλά και ως προς τις διοικητικές και διαχειριστικές αλλαγές που υποχρεωτικά συνοδεύουν την εισαγωγή σύγχρονων συστημάτων.

Το 2001, η κυβέρνηση ίδρυσε την κρατική εταιρεία ΚτΠ Α.Ε. με σκοπό την υποστήριξη του Ε.Π. ΚτΠ, αλλά και την υποστήριξη των κυβερνητικών υπηρεσιών για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή των έργων ΤΠΕ.

Τον Απρίλιο του 2001 παρουσιάστηκε το πιλοτικό πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανισμών. Η φιλοδοξία του προγράμματος ήταν η δημιουργία ενός εθνικού δικτύου του ελληνικού δημόσιου τομέα, το οποίο τελικά θα συνδέει 1.700 φορείς και θα παρέχει προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, όπως τηλεφωνία, μετάδοση δεδομένων και video κλπ. Σήμερα, η λειτουργία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ έχει ήδη ξεκινήσει, διασυνδέοντας 2000 φορείς του Δημοσίου με 4 ιδιωτικά ιδεατά δίκτυα (VPN). Οι υπηρεσίες που παρέχει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό είναι η ανταλλαγή δεδομένων και φωνής, οι ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λπ.), υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών, ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης), υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης, δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες. Σημειώνεται ότι όταν το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ενεργοποιηθεί πλήρως, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την

ολοκλήρωση μιας διοικητικής πράξης δεν θα εκδίδονται αλλά θα διασταυρώνονται μέσω του δικτύου.

Το 2005 το πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ αναδιαρθρώθηκε και, σύμφωνα με το από 08/03/2005 δελτίο τύπου του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης³¹, οι στόχοι για την τριετία 2005-2007 επαναπροσδιορίστηκαν ως εξής:

1. Να δημιουργηθούν πρότυποι δικτυακοί τόποι οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΣΔΔΑ θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες.
2. Να αναπτυχθούν συστήματα ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.
3. Να τυποποιηθούν οι ψηφιακές επικοινωνίες μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και να αναπτυχθούν συστήματα διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων.
4. Να δημιουργηθούν online ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Οι στόχοι του νέου ΠΟΛΙΤΕΙΑ θα επιτευχθούν μέσω της ανάπτυξης πιστοποιημένων δικτυακών τόπων και Διαδικτυακών πυλών, της ασφάλειας ψηφιακών συναλλαγών (Διαχείριση Ηλεκτρονικής Αυθεντικοποίησης), της τυποποίησης ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών (G2G - Διαλειτουργικότητα) και τέλος μέσω της δημιουργίας Διαδικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για Πολίτες και Επιχειρήσεις.

Σε εξέλιξη βρίσκεται και η δημιουργία της Εθνικής Δικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ. Το εν λόγω portal θα λειτουργεί ως υπηρεσία μιας στάσης, συνδέοντας τους μέχρι σήμερα διάσπαρτους και ασύνδετους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους. Η πύλη θα σχεδιαστεί, όχι με βάση τις αρμοδιότητες των υπουργείων, αλλά σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επιπλέον, στην πύλη θα συνδεθούν λειτουργικοί τόποι που θα αναπτυχθούν για την *ολική* εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού (π.χ. αγρότες, μαθητές κ.λπ.). Σύμφωνα με την από 07/07/2005 ομιλία του Υπουργού Εσωτερικών κ. Π.Παυλόπουλου, «οι διαδικτυακοί τόποι θα διατηρήσουν την αυτονομία και το περιεχόμενό τους αλλά θα ανασχεδιαστούν και θα συνδεθούν με την Εθνική Πύλη ως πιστοποιημένοι εταίροι που θα λειτουργούν βάσει πιστοποιημένων προδιαγραφών (τυποποιημένο περιεχόμενο και εμφάνιση)», γεγονός που μπορεί να δημιουργήσει

³¹ http://www.ypes.gr/ypes_po/detail.asp?docid=466

προβλήματα συμβατότητας λογισμικού και περιεχομένου σε φορείς που έχουν ήδη αναπτύξει ιστότοπους και δυνατότητα ολοκληρωμένων συναλλαγών³².

Σήμερα, στο τέλος της προγραμματικής περιόδου του Ε.Π. ΚτΠ, η χώρα μας βρίσκεται σε μειονεκτική θέση στη διαθεσιμότητα δικτυακών υπηρεσιών συγκριτικά με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Σύμφωνα με την αυτοαξιολόγηση της Διαχειριστικής Αρχής του Ε.Π. ΚτΠ, αυτό συμβαίνει γιατί «η έννοια της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη χώρα μας ταυτίστηκε αποκλειστικά με το αντίστοιχο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και «αυτοπεριορίσθηκε» σε μια απαρίθμηση έργων πληροφορικής»³³. Επιπλέον, σύμφωνα με το κείμενο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 που καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής³⁴, η χαμηλή τεχνολογική θέση της χώρας στον παγκόσμιο χάρτη οφείλεται στην υπερεκτίμηση των δυνατοτήτων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης να υλοποιήσουν με οργανωμένο, αυτοτελή και αποτελεσματικό τρόπο τις απαιτούμενες παρεμβάσεις, στην έλλειψη τεχνολογικής κουλτούρας, στο αναποτελεσματικό θεσμικό πλαίσιο και κυρίως στην αποσπασματική αντιμετώπιση των νέων τεχνολογιών.

Εν όψει της προγραμματικής περιόδου του Δ' Κ.Π.Σ. 2007-2013, καταρτίστηκε το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013³⁵. Τα Επιχειρησιακά Προγράμματα που προβλέπει τον εν λόγω κείμενο σχετικά με τις ΤΠΕ είναι:

Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Το Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» επικεντρώνεται στο στρατηγικό στόχο «Ψηφιακό Άλμα στην παραγωγικότητα, Ψηφιακό Άλμα στην ποιότητα ζωής».

Οι παρεμβάσεις που θα υλοποιηθούν μέσω του Ε.Π. στοχεύουν στην προώθηση των ΤΠΕ σε επιχειρήσεις, στον ανασχεδιασμό διαδικασιών του Δημόσιου Τομέα, στην προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, στην ανάπτυξη ψηφιακών

³² Εδώ φαίνονται για ακόμα μια φορά τα προβλήματα που δημιουργούν η έλλειψη ολοκληρωμένου στρατηγικού σχεδίου για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, η απουσία συντονιστικού οργάνου και συγκεκριμένου θεσμικού πλαισίου διαλειτουργικότητας και προδιαγραφών, τα οποία θα έπρεπε από την αρχή να πλαισιώνουν όλες τις μεμονωμένες πρωτοβουλίες.

³³ Βλ. αφιέρωμα περιοδικού Infosoc για την Ψηφιακή Στρατηγική 2007-2013. Διαθέσιμο στο: <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/specialreports/digitalstrategy/>

³⁴ Βλ. http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf

³⁵ ΕΣΠΑ 2007-2013 Διαθέσιμο στο: http://www.ggea.gr/programper4/files/NSRF_VERSION_GR_SFC_260107.pdf

υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης για τον πολίτη και στη βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ. Συνοπτικά θα επιδιωχθούν τα εξής:

- *προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις*
 - *παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες*
 - *αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα*
 - *ενίσχυση του ρόλου του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία*
 - *υποδομές ΤΠΕ (π.χ. ευρυζωνικά δίκτυα)*
 - *προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.*
- (χρηματοδότηση ΕΤΠΑ),

ενώ σε σχέση με τη Δημόσια Διοίκηση είναι:

Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση»

Το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση» στοχεύει στη δημιουργία μιας πολιτο-κεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης για τη μετάβαση από τη διαχείριση αρμοδιοτήτων και διαδικασιών στη διοίκηση πολιτικών, αποτελεσμάτων και υπηρεσιών. Οι αναπτυξιακές προτεραιότητες καλύπτουν τα δύο βασικά πεδία της δημόσιας δράσης, που είναι το πεδίο διαμόρφωσης δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων και το πεδίο εφαρμογής των πολιτικών και προγραμμάτων. Μερικές από τις κυριότερες παρεμβάσεις που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος είναι η αξιολόγηση και παρακολούθηση της εφαρμογής των δημοσίων πολιτικών, η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, ο οργανωτικός και λειτουργικός ανασχεδιασμός και η διοικητική ανασυγκρότηση, η κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης σε εκπαίδευση, και η αναβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης στην πράξη (χρηματοδότηση ΕΚΤ).

4.3. Νομοθετικό πλαίσιο

Στην Ελλάδα προς το παρόν δεν υπάρχει συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Ωστόσο, μια σειρά από γενικές νομοθετικές πράξεις

διέπουν με έμμεσο τρόπο τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ κράτους-πολίτη. Αυτές είναι³⁶:

1. **Σύνταγμα της Ελλάδας (άρθρο 5Α):** Δικαίωμα πρόσβασης στην πληροφορία

Δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

2. **N. 2690/1999 Κύρωση του κώδικα διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις:**

Δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα έγγραφα που παράγονται από δημόσιες υπηρεσίες.

Δικαίωμα πρόσβασης σε ιδιωτικά έγγραφα, με την προϋπόθεση ότι δεν αφορούν προσωπική ζωή, εθνική άμυνα, δημόσια τάξη και φορολογία.

3. **N. 2472/1997: Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.**

4. **N. 2774/1999: Προστασία προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες.**

5. **N. 3115/2003 Ίδρυση Αρχής διασφάλισης του απορρήτου των επικοινωνιών:**

Προστασία της μυστικότητας της αλληλογραφίας, ελευθερία αλληλογραφίας, ασφάλεια δικτύων και πληροφοριών.

6. **N.3471/2006 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής** στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν.2472/1997.

7. **Π.Δ. 150/2001** Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις **ηλεκτρονικές υπογραφές**.

8. **N. 3448/2006** Θέτει τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις για την κοινοποίηση και επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

³⁶ Πηγή: egovernment factsheet- Greece- Legal framework και www.et.gr

4.4. Διαδικτυακές υπηρεσίες στην Ελλάδα

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν οι είκοσι βασικές υπηρεσίες που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή³⁷ για τα κράτη-μέλη και εξεταστεί ποιες από αυτές προσφέρονται στην Ελλάδα, από ποιο φορέα και σε ποιο επίπεδο βρίσκεται η κάθε υπηρεσία (Πίνακας 4.1 και 4.2). Στη συνέχεια θα επιλεγθούν οι πιο ολοκληρωμένες από αυτές και θα παρουσιαστούν αναλυτικά.

Πίνακας 4.1. Δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΦΟΡΕΑΣ ΠΟΥ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
Φόρος εισοδήματος	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (www.gsis.gr)	4
Εύρεση εργασίας	ΟΑΕΔ (www.oaed.gr)	3
Κοινωνική ασφάλιση(επιδόματα)	- Επίδομα ανεργίας-ΚΕΠ,ΟΑΕΔ	1
	- Επίδομα τέκνων-ΚΕΠ,ΟΑΕΔ	1
	- Επίδομα σπουδών-ΙΚΥ(www.iky.gr)	2
	- Ιατρικά κόστη-Νοσοκομεία	1
Προσωπικά έγγραφα (π.χ. διαβατήριο, άδεια οδήγησης)	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (http://www.kep.gov.gr/) Για διαβατήριο: Ελλ. Αστυνομία (www.ydt.gr)	2
Καταχώρηση αυτοκινήτου	ΚΕΠ (http://www.kep.gov.gr/)	2
	ΓΓΠΣ (www.gsis.gr)	4
Οικοδομική άδεια	ΚΕΠ (http://www.kep.gov.gr/)	1
Δήλωση στην αστυνομία	Ελλ. Αστυνομία (www.ydt.gr)	1
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Υπ. Παιδείας (www.ypepth.gr)	1
Πιστοποιητικά	ΚΕΠ (http://www.kep.gov.gr/)	3
Εγγραφή στην ανώτερη εκπαίδευση	Υπ. Παιδείας (www.ypepth.gr)	2
Μετακόμιση	--	--
Υπηρεσίες υγείας	Υπ. Υγείας (www.mohaw.gr)	1

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ (2007), «Μελέτη για τη μέτρηση δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και iEurope 2010 για τα έτη 2006 και 2007», σελ. 15-36 και 48-68.

³⁷ Βλ. Παράρτημα, Πίνακας 1.

Πίνακας 4.2. Δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις.

<i>ΥΠΗΡΕΣΙΑ</i>	<i>ΦΟΡΕΑΣ ΠΟΥ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ</i>	<i>ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</i>
Κοινωνικές εισφορές για τους εργαζομένους	ΙΚΑ (www.ika.gr)	4
Φορολογία	ΓΠΠΣ (www.gsis.gr)	4
ΦΠΑ	ΓΠΠΣ (www.gsis.gr)	4
Σύσταση εταιρείας	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (www.gge.gr)	2
Στατιστικά δεδομένα	Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (http://eurostat.statistics.gr/intrastat)	3
Δηλώσεις στα τελωνεία	ΓΠΠΣ (www.gsis.gr)	4
Περιβαλλοντικές άδειες	ΚΕΠ (http://www.kep.gov.gr/) ΥΠΕΧΩΔΕ (www.minenv.gr)	2 2
Δημόσιες προμήθειες	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (www.gge.gr)	1

Πηγή: Παρατηρητήριο για την ΚτΠ (2007), «Μελέτη για τη μέτρηση δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και iEurope 2010 για τα έτη 2006 και 2007», σελ. 15-36 και 48-68

Από τους Πίνακες 4.1 και 4.2 παρατηρούμε ότι οι περισσότερες ολοκληρωμένες υπηρεσίες προσφέρονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, το ΙΚΑ, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και τον ΟΑΕΔ. Παρακάτω αναλύονται οι υπηρεσίες που προσφέρουν και η λογική λειτουργίας τους³⁸.

TAXIS

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS και η δικτυακή πύλη TAXISnet συνιστά το πρώτο μεγάλο έργο ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Το έργο υλοποιήθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων³⁹ ενώ μπήκε σε παραγωγική λειτουργία το 2001. Σημειώνεται ότι το έργο συνιστά βέλτιστη πρακτική και έχει τιμηθεί με το βραβείο eEurope 2001.

³⁸ Στο παρόν κεφάλαιο εξετάζονται τα Πληροφοριακά Συστήματα και οι υπηρεσίες του TAXIS, του ΟΑΕΔ και του ΚΕΠ. Η περίπτωση του ΙΚΑ, το οποίο παρέχει επίσης ολοκληρωμένες υπηρεσίες, θα αναλυθεί σε επόμενο κεφάλαιο που αφορά ειδικότερα την κοινωνική ασφάλιση.

³⁹ Στόχος της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η προώθηση των νέων τεχνολογιών και πληροφοριακών συστημάτων στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Η Γ.Γ.Π.Σ. αναλαμβάνει το θεσμικό ρόλο του λειτουργικού σχεδιασμού της εφαρμογής και παραγωγικής λειτουργίας των ΤΠΕ. Πιο συγκεκριμένα, αναπτύσσει τεχνολογικές υποδομές και διαχειρίζεται την πληροφορία με σκοπό την υποστήριξη των τμημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και τη διάθεση των υπηρεσιών στους εμπλεκόμενους πολίτες.

Το TAXIS αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο των υποδομών της Γ.Γ.Π.Σ. και ταυτόχρονα το μεγαλύτερο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Ελληνικού Δημοσίου. Υποστηρίζει τη λειτουργία τόσο των κεντρικών υπηρεσιών, όσο και των τοπικών Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ) ανά τη χώρα, για τις φορολογικές συναλλαγές και τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών δεδομένων. Το TAXIS ξεκίνησε να υλοποιείται από το 1995 με σκοπό:

1. Την εξασφάλιση ταχύτερης και ποιοτικότερης εξυπηρέτησης
2. Τη μείωση του διαχειριστικού κόστους για τις δημόσιες υπηρεσίες
3. Την αύξηση των κρατικών εσόδων και τη μείωση της εισφοροδιαφυγής
4. Την παροχή υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας (internet)
5. Το μακροπρόθεσμο σχεδιασμό της φορολογικής πολιτικής και τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων
6. Τη βελτίωση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στο φορολογικό σύστημα.

Το TAXIS καλύπτει σχεδόν όλες τις λειτουργίες του συστήματος φορολογικών υπηρεσιών της χώρας. Υποστηρίζεται από ένα δίκτυο 282 περιφερειακών υπολογιστών (ένας server ανά Δ.Ο.Υ.), έναν κεντρικό υπολογιστή που βρίσκεται στη Γ.Γ.Π.Σ. περίπου από 8.600 υπολογιστές που κατανέμονται σε κάθε Δ.Ο.Υ. ανάλογα με το μέγεθός της και τον πληθυσμό που καλύπτει και 8.600 εκτυπωτές. Αποτελείται από δεκαοχτώ υποσυστήματα, καθένα από τα οποία συνιστά μια λειτουργική μονάδα (π.χ. φόρος εισοδήματος, Φ.Π.Α. κλπ.)⁴⁰. Είναι αξιοσημείωτο ότι αυτές οι εφαρμογές καθιστούν δυνατή τη συγκέντρωση δεδομένων και την επεξεργασία τους σε κεντρικό επίπεδο, γεγονός που σημαίνει ότι οι Δ.Ο.Υ. μετατρέπονται σε κοινούς πελάτες του κεντρικού συστήματος. Αυτή η εστίαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργεί την ανάγκη επαναπροσδιορισμού του λειτουργικού ρόλου των περιφερειακών Δ.Ο.Υ. προς τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουν και τους οικονομικούς ελέγχους.

Το TAXISnet είναι η δικτυακή πύλη που δημιουργήθηκε για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει το TAXIS και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το TAXISnet επιτρέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών, την έκδοση ηλεκτρονικών πιστοποιητικών, καθώς και τη λήψη εγγράφων. Τα τελευταία δύο χρόνια αναπτύχθηκε σημαντικός αριθμός νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το TAXISnet

⁴⁰ Τα στοιχεία για το Πληροφοριακό Σύστημα TAXIS έχουν αντληθεί από τον ιστότοπο www.beeppnowledgesystem.org.

τυγχάνει ευρείας αποδοχής από πολίτες και επιχειρήσεις, γεγονός που φανερώνεται και από τα κάτωθι:

- ο Οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τον Αύγουστο του 2006, ξεπέρασαν τους 1.500.000, έχοντας σημειώσει αύξηση της τάξης του 56% σε σχέση με το 2003
- ο Στη διάρκεια του 2005 πραγματοποιήθηκαν σχεδόν 2.500.000 συναλλαγές μέσω του TAXISnet
- ο Δεδομένου ότι ο πολίτης χρειάζεται κατά μέσο όρο 2 ώρες για να μετακινηθεί και να εξυπηρετηθεί από μια ΔΟΥ, εκτιμάται ότι το 2005 οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν μέσω TAXISnet είχαν ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση 5.000.000 εργατοωρών. Επιπλέον, δεδομένου ότι ένας εφοριακός υπάλληλος χρειάζεται κατά μέσο όρο 5 λεπτά ανά συναλλαγή, από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές εξοικονομήθηκαν 200.000 εργατοώρες ή 100 εργασιακά έτη.

Συμπληρωματικά προς το TAXISnet λειτουργεί γραφείο εξυπηρέτησης πολιτών, που εξυπηρετεί καθημερινά 400 τηλεφωνικές κλήσεις και 500 αιτήματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πρόσφατα, η ΓΓΠΣ εισήγαγε το M-TAXIS, την πρώτη εφαρμογή m-Government στην Ελλάδα, επιτρέποντας την ενημέρωση για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο. Προς το παρόν, την εν λόγω υπηρεσία χρησιμοποιούν 130.000 συνδρομητές. Στόχος της ΓΓΠΣ, για τα αμέσως επόμενα χρόνια, είναι το 90% όλων των συναλλαγών να διεξάγονται ηλεκτρονικά.

Αναλυτικά, οι υπηρεσίες που παρέχει το ΥΠΕΘΟ μέσω της πύλης TAXISnet διακρίνονται σε υπηρεσίες προς τους πολίτες και υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και είναι οι κάτωθι(Πίνακας 4.3 και 4.4)⁴¹:

⁴¹ Σημειώνεται ότι για τη χρήση των υπηρεσιών απαιτείται η εγγραφή του χρήστη μέσω της συμπλήρωσης φορμών και απόκτησης κωδικών χρήστη.

Πίνακας 4.3 Υπηρεσίες TAXIS προς τους πολίτες

Υπηρεσία	Περιγραφή υπηρεσίας	Επίπεδο υπηρεσίας
Υποβολή δηλώσεων E1, E2, E3	Εκτύπωση δήλωσης E1 και εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος. Εκτύπωση εντύπων E2 και E3.	2
Υποβολή δηλώσεων E9	Ηλεκτρονική υποβολή βασικού εντύπου Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματός του (έντυπο E1) Ηλεκτρονική υποβολή Δήλωσης Στοιχείων Ακινήτων(έντυπο E9).	4
Υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α - V.I.E.S.	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων: -Φόρου Εισοδήματος -Φ.Π.Α. -V.I.E.S. Εκτύπωση αντιγράφων δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος παλαιότερων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά	4
Έκδοση φορολογικής ενημερότητας	Έκδοση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας που παραλαμβάνει ο χρήστης την επόμενη ή τη μεθεπόμενη μέρα	4
Ενημέρωση εκκαθάρισης	Ενημέρωση για την εκκαθάριση φορολογικών δηλώσεων των πολιτών για το έτος 2007	4
e-Οχήματα	- Έλεγχος στοιχείων των Ι.Χ. Οχημάτων, - Υποβολή τροποποιητικών δηλώσεων	4
e-Α.Π.Α.Α.	Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ενός ακινήτου και εκτύπωση έγκυρου φύλλου υπολογισμού αξίας ακινήτων	2
e-Φ.Μ.Α.Π.	Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας. Η υπηρεσία δεν αποτελεί συναλλαγή, προσφέρει μόνο ενημέρωση στο χρήστη. Απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα.	2
Taxisphone	Επικοινωνία με τηλεφωνική γραμμή και αποστολή στο χρήστη με fax των κάτωθι: - Φορολογική ενημερότητα - Εκκαθαριστικό σημείωμα - Χορήγηση εντύπων - Ενημέρωση για την πορεία εκκαθάρισης	4
e-Έντυπα	-Λήψη κενών εντύπων μέσω fax, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας - Λήψη εντύπων μέσω Διαδικτύου Τα έντυπα συμπληρώνονται και υποβάλλονται από το χρήστη στην αρμόδια υπηρεσία offline	2

Πηγή: www.gsis.gr και www.taxis.gr

Πίνακας 4.4. Υπηρεσίες TAXIS προς τις επιχειρήσεις

Υπηρεσία	Περιγραφή υπηρεσίας	Επίπεδο υπηρεσίας
Υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α - V.I.E.S.	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων: -Φόρου Εισοδήματος -Φ.Π.Α. -V.I.E.S. Εκτύπωση αντιγράφων δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος παλαιότερων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά	4
e-K.B.Σ.	Συμπλήρωση και υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών. Υπηρεσία απευθύνεται σε κάθε επιτηδεύμα ή επιχείρηση που έχει εκ του νόμου την υποχρέωση υποβολής Συγκεντρωτικής Κατάστασης Τιμολογίων (ή Δελτίων Παροχής Υπηρεσιών) Πελατών-Προμηθευτών ή/και Συγκεντρωτικής Κατάστασης Πιστωτικών Υπολοίπων.	4
e-Φ.Μ.Υ.	Ηλεκτρονική Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φόρου Μισθωτών και Υπηρεσιών Β' Αντιτύπου Βεβαιώσεων Αποδοχών. Η Υπηρεσία απευθύνεται: α) Σε κάθε επιχείρηση που απασχολεί μισθωτούς και έχει εκ του νόμου την υποχρέωση υποβολής Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. (Ε7). β) Σε κάθε Δημόσια Υπηρεσία ή Ν.Π.Δ.Δ. που απασχολεί μισθωτούς και δεν έχει εκ του νόμου την υποχρέωση υποβολής Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. (Ε7), αλλά υποβάλλει το Β' Αντίτυπο των Βεβαιώσεων Αποδοχών.	4
Υποβολή Δήλωσης στοιχείων ακινήτων	Η Υπηρεσία απευθύνεται στους φορολογούμενους που υποβάλλουν ηλεκτρονικά το βασικό έντυπο της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματός του (έντυπο Ε1) και επιθυμούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά τη Δήλωση Στοιχείων Ακινήτων του (έντυπο Ε9).	4
Έκδοση φορολογικής ενημερότητας	Έκδοση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας που παραλαμβάνει ο χρήστης την επόμενη ή τη μεθεπόμενη μέρα	4
e-Καύσιμα	Ηλεκτρονική Υποβολή Καταστάσεων Πωλήσεων Πετρελαίου Θέρμανσης. Η Υπηρεσία απευθύνεται σε κάθε επιχείρηση πώλησης πετρελαίου θέρμανσης που έχει την υποχρέωση υποβολής Καταστάσεων για τις πωλήσεις πετρελαίου θέρμανσης.	4
e-Οχήματα	Οι κάτοχοι Ι.Χ. επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικτυακής Υπηρεσίας "e-Οχήματα": α. Να ελέγξουν τα στοιχεία των Ι.Χ. Οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως Ιδιοκτήτες στο Αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του	4

	Υπ.Οι. β. Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.	
e-A.Π.Α.Α.	Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ενός ακινήτου και εκτύπωση έγκυρου φύλλου υπολογισμού αξίας ακινήτων. Απευθύνεται σε νομικά πρόσωπα.	2
e-Φ.Μ.Α.Π.	Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας. Η υπηρεσία δεν αποτελεί συναλλαγή, προσφέρει μόνο ενημέρωση στο χρήστη.	2
Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων	Υπηρεσία ελέγχου εγκυρότητας ΑΦΜ, εκκαθαριστικού σημειώματος, φορολογικής ενημερότητας και αριθμού ΦΠΑ-VIES	4
Taxisphone	Αποστολή μέσω φαξ: - Φορολογικής ενημερότητας (έχουν δικαίωμα να το λαμβάνουν Συμβολαιογράφοι, Τράπεζες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλοι Φορείς, αλλά και τα ΚΕΠ προκειμένου να τα χορηγούν στους πολίτες) - Εκκαθαριστικού σημειώματος (έχουν δικαίωμα να το λαμβάνουν και τα ΚΕΠ προκειμένου να το χορηγούν στους πολίτες) - Εντύπων - Ενημέρωσης για την πορεία εκκαθάρισης	4
ICISnet	Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης διαμετακόμισης, που υποστηρίζεται μέσω της ανταλλαγής 5 μηνυμάτων, παρακάμπτοντας τη χειρόγραφη διαδικασία στο τελωνείο αναχώρησης. Η υπηρεσία απευθύνεται σε οικονομικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και πραγματοποιούν κινήσεις διαμετακόμισης εμπορευμάτων σε κάποιο από τα ελληνικά τελωνεία.	4
e-Έντυπα	-Λήψη κενών εντύπων μέσω fax, κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας - Λήψη εντύπων μέσω Διαδικτύου Τα έντυπα συμπληρώνονται και υποβάλλονται από το χρήστη στην αρμόδια υπηρεσία offline	2

Πηγή: www.gsis.gr και www.taxis.gr

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων παρέχει παρόμοιες υπηρεσίες καί στη Δημόσια Διοίκηση, όχι με την έννοια της ανταλλαγής πληροφοριών που αφορούν τους πολίτες, αλλά ως νομικά πρόσωπα. Αυτές χρησιμοποιούνται με τον ίδιο τρόπο που τις χρησιμοποιεί και ένα νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και είναι οι ακόλουθες:

1. e-K.B.Σ.
2. e-A.Π.Α.Α.
3. Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων

4. Taxisphone
5. ICISnet
6. e-Έντυπα

Σύμφωνα με στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το σύγχρονο αυτό πληροφοριακό σύστημα εξυπηρετεί τις αυξημένες ανάγκες των σημερινών φορολογικών διαδικασιών. Σε ετήσια βάση εξυπηρετεί περίπου 80 εκατομμύρια συναλλαγές που αντιστοιχούν σε περίπου 8 φορές τον πληθυσμό της χώρας, ενώ το 2006 το TAXIS απέστειλε 40.000 προ-συμπληρωμένες φορολογικές δηλώσεις, εξοικονομώντας σημαντικό χρόνο για τον πολίτη.

Σήμερα η ΓΓΠΣ υλοποιεί ένα μεγάλο έργο αυτό της αναβάθμισης του TAXIS. Περίπου 8,000 σταθμοί εργασίας και νέοι laser εκτυπωτές έχουν αντικαταστήσει του παλαιούς, ενώ και οι κεντρικοί servers αντικαθίστανται από νέους πολύ πιο ισχυρούς. Ταυτόχρονα αναβαθμίζονται και οι εφαρμογές του TAXIS, με στόχο τη διεύρυνση της αποστολής προ-συμπληρωμένων δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος σε 500.000 μισθωτούς και συνταξιούχους.

ΚΕΠ

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο κομμάτι της παρούσας εργασίας, η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) συνδέεται με το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ: Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες». Τα ΚΕΠ δημιουργήθηκαν με στόχο την απλούστευση των παραδοσιακά πολύπλοκων και γραφειοκρατικών διαδικασιών στη σχέση μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών και των Ελλήνων πολιτών. Κύρια επιδίωξη των ΚΕΠ είναι η εγκαθίδρυση σε ολόκληρη την Ελλάδα κυβερνητικών υπηρεσιών «μίας στάσης» για την παροχή πληροφοριών και διοικητικών εγγράφων (φορολογικό μητρώο, άδειες επιχειρήσεων, συνταξιοδοτικά και ασφαλιστικά έγγραφα, διαβατήρια, πιστοποιητικά γεννήσεως, εκλογικά βιβλιάρια κ.λπ.).

Η Διαδικτυακή Πύλη των ΚΕΠ (<http://www.kep.gov.gr/>) αποτελεί τον επίσημο ιστότοπο των υπηρεσιών «μίας στάσης» της διοίκησης, όπου οι πολίτες διαθέτουν πρόσβαση σε πληροφόρηση για θέματα της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και σε σειρά τυποποιημένων

διοικητικών διαδικασιών. Η υπηρεσία συμπληρώνεται με τη λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου 24ωρης εξυπηρέτησης για διοικητική πληροφόρηση (τετραψήφιος αριθμός κλήσης 1564), και από «Σύστημα Τηλεφωνικών Αιτήσεων» (1502), όπου οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν περισσότερα από 60 διαφορετικά πιστοποιητικά.

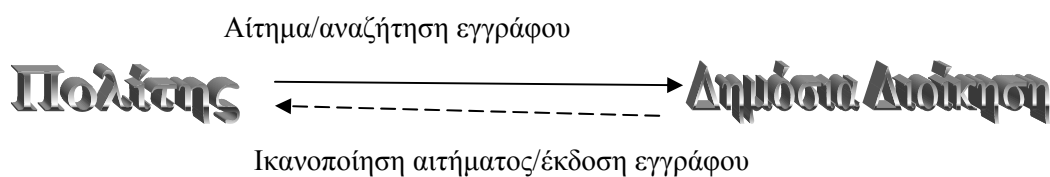
Το δίκτυο των ΚΕΠ υποστηρίζεται από την online πλατφόρμα eKEP. Τα ΚΕΠ συνδέονται μέσω ενός δικτύου IP και χρησιμοποιούν την πλατφόρμα eKEP για την αρχειοθέτηση και τη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, για τη δημιουργία ενός σχετικού ηλεκτρονικού καταλόγου, την ηλεκτρονική εγγραφή της αλληλογραφίας των ΚΕΠ και για την παρακολούθηση της προόδου των αιτημάτων των πολιτών μέχρι την ικανοποίησή τους. Η πλατφόρμα eKEP υποστηρίζει τη χρήση πιστοποιημένων ψηφιακών υπογραφών, καθιστώντας δυνατές τις online συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των φορέων Δημόσιας Διοίκησης. Η υπηρεσία συμπληρώνεται από ένα τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει διοικητικές πληροφορίες (1564-Κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πολιτών) και από την Υπηρεσία εξυπηρέτησης του πολίτη για τηλεφωνικές αιτήσεις πιστοποιητικών και βεβαιώσεων-1502, μέσω της οποίας οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να λάβουν 93 διαφορετικά πιστοποιητικά.

Επιπλέον, από το Μάρτιο του 2007 λειτουργεί στο πλαίσιο των ΚΕΠ πιλοτικό πρόγραμμα για την εγκατάσταση αυτοματοποιημένων συστημάτων πληρωμών σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς σε 21 ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα. Μέσω αυτών των συστημάτων οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν πληρωμές μέσω των ΚΕΠ. Ειδικότερα, οι πληρωμές αυτές αφορούν λογαριασμούς ΔΕΗ, ασφαλιστικές εισφορές στο ΙΚΑ και τον ΟΑΕΕ, φόρους, λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και πιστωτικών καρτών. Αυτή η παρέμβαση καθιστά τα ΚΕΠ ολοκληρωμένα καταστήματα μιας στάσης για τις ανάγκες όλων των πολιτών, αφού εκτός από την έκδοση πιστοποιητικών και την πραγματοποίηση συναλλαγών κράτους-πολίτη, συμπεριλαμβάνει και πληρωμές.

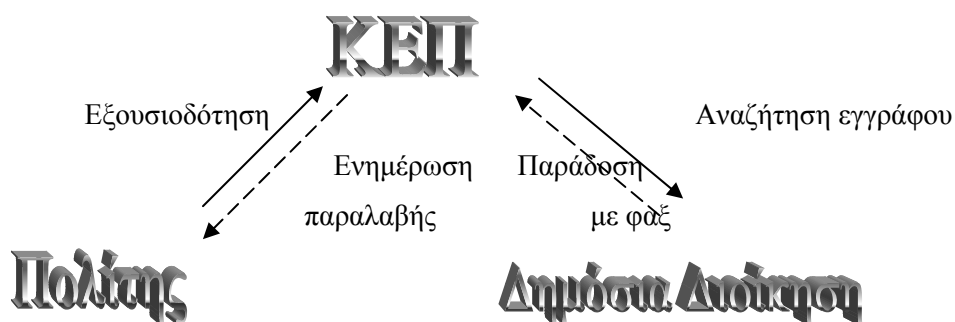
Η πρωτοτυπία των ΚΕΠ είναι στη μεθοδολογία υλοποίησής τους: η βασική ιδέα συμπυκνώνεται στο σύνθημα *«διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες»*, ενώ προωθούν το μοντέλο διοίκησης ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών από μία θέση εργασίας (one-stop shop). Εάν θέλουμε να απεικονίσουμε τη λογική λειτουργίας των ΚΕΠ σε ένα σχήμα, αυτό μπορεί να είναι το κάτωθι:

Σχήμα 4.2. Απεικόνιση λειτουργίας ΚΕΠ.

Πριν το ΚΕΠ:



Μετά το ΚΕΠ:



Πηγή: EC Database, 2004.

Εν συντομία, τα ΚΕΠ παρέχουν α) ενημέρωση για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων, β) διεκπεραίωση, προμηθεύοντας δηλαδή στους ενδιαφερόμενους τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων και αναζητώντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες, ενώ τελικώς τα έγγραφα είτε παραλαμβάνονται από τα ΚΕΠ είτε αποστέλλονται επί αντικαταβολή, και γ) άλλες υπηρεσίες, όπως επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παράβολων και φορολογικής ενημερότητας και ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω TAXIS, ΦΕΚ, πληροφορίες για προκηρύξεις, θέματα κοινωνικής πρόνοιας, υγειονομικά, μεταφορών-επικοινωνιών, αρμοδιότητας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, κ.λπ.

Το ΚΕΠ παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες μέχρι και 3^{ου} επιπέδου. Σήμερα, υποβάλλονται ηλεκτρονικά 93 πιστοποιημένες υπηρεσίες που αφορούν

επιδόματα, κοινωνική ασφάλιση, έκδοση πιστοποιητικών κ.α. Συνοψίζοντας τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω ΚΕΠ, κατηγοριοποιούνται ως εξής⁴²:

Υπηρεσίες πληροφόρησης

Οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν επικαιροποιημένη λίστα δικαιολογητικών («Ενδεικτικός κατάλογος απαιτούμενων δικαιολογητικών») ανά κατηγορία αιτήματος, για την έκδοση των αδειών / πιστοποιητικών και τη χορήγηση των επιδομάτων που δικαιούνται. Links με όλες τις δικτυακές πύλες κρατικών φορέων κ.λπ. (υπουργεία, ΙΚΑ, ΟΓΑ, τοπική αυτοδιοίκηση κ.ο.κ.).

Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης

Εξασφαλίζονται μέσω της συμπλήρωσης και της υποβολής μιας φόρμας, όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και να λαμβάνουν απαντήσεις.

Οι Πολίτες Ρωτούν

Οι Πολίτες Προτείνουν

Περαιτέρω οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν ψηφιοποιημένα έντυπα, απαραίτητα για την διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους (π.χ. αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης αυτοκινήτου, αίτηση για χορήγηση ληξιαρχικής πράξης γάμου κ.ο.κ.).

Οι Πολίτες Αιτούνται

Υπηρεσίες συναλλαγής

Εξασφαλίζονται με την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν (όχι μόνο λαμβάνουν το έντυπο της αίτησης από το Διαδίκτυο, αλλά έχουν τη δυνατότητα να το αποστείλουν στην αρμόδια υπηρεσία ηλεκτρονικά, χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι ή το γραφείο τους).

⁴² Βλ. Χαρακτηριστικό Έργο Αριάδνη στο www.infosoc.gr. Αναλυτικότερη παρουσίαση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΚΕΠ κατά επίπεδο και κατά κρατικό φορέα στο παραδοτέο του έργου: «Μελέτη για τη μέτρηση δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και iEurope 2010 για τα έτη 2006 και 2007», κεφάλαιο 3, στο www.observatory.gr.

Υπηρεσίες συνδυαζόμενες

Εξασφαλίζονται κυρίως από την ολοκλήρωση ενός αιτήματος του πολίτη από τα ΚΕΠ, χωρίς αυτός να χρειαστεί να επισκεφθεί την αρμόδια ή τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Το αίτημά του δηλαδή ολοκληρώνεται στο ΚΕΠ το οποίο επισκέπτεται, αφού αυτό επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και όχι ο πολίτης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η έκδοση αντιγράφων φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας, τα οποία ο πολίτης λαμβάνει άμεσα, μετά από αίτηση στο ΚΕΠ της επιλογής του, χωρίς καμία μετακίνησή του στις δημόσιες υπηρεσίες.

Όσον αφορά στη δομή του ιστοτόπου, το περιεχόμενο ταξινομείται ως εξής:

5. Νέα και Ανακοινώσεις

NEA & ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ
ΟΛΑ ΤΑ ΝΕΑ RSS 2.0

6. Υπηρεσίες κατά ομάδα χρηστών και θεματική

ΟΔΗΓΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ

ΟΔΗΓΟΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΠΟΛΙΤΕΣ

ΟΔΗΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΕΠΕΙΣΟΔΙΑ ΖΩΗΣ

ΝΕΟ ΠΑΙΔΙ

ΠΑΝΤΡΕΥΟΜΑΙ

ΑΝΟΙΓΩ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΑΣΦΑΛΙΖΟΜΑΙ

ΒΓΑΙΝΩ ΣΤΗ ΣΥΝΤΑΞΗ

ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΟΛΟΣ Ο ΟΔΗΓΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΟΔΗΓΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ Κ.Ε.Π.

ΤΕΛΕΥΤΑΙΕΣ ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ ΣΤΟΝ ΟΔΗΓΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΤΙΜΕΣ ΑΜΟΛΥΒΔΗΣ

ΟΙ ΤΙΜΕΣ ΑΜΟΛΥΒΔΗΣ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΣΑΣ

7. Διάδραση με τον ιστότοπο - επικοινωνία

ΠΕΡΙΟΧΗ ΜΕΛΩΝ

ΣΥΝΔΕΣΗ

ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΗ - ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΝΕΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ ΚΩΔΙΚΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

ΕΓΓΡΑΦΗ ΠΟΛΙΤΗ

ON-LINE ΑΙΤΗΣΕΙΣ

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ

ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

ΕΥΡΕΣΗ Κ.Ε.Π.

ΕΥΡΕΣΗ ΚΟΝΤΙΝΟΤΕΡΟΥ Κ.Ε.Π.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΡΩΤΟΥΝ

ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΥΝ

ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ

www.kep.gov.gr

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΥΛΗΣ

ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

FORUM

Συνολικά, μέσα από τον ιστότοπο του ΚΕΠ παρέχεται μεγάλος αριθμός υπηρεσιών, εκ των οποίων οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά είναι οι κάτωθι:

- **Άδειες επαγγέλματος**

Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθριου ιατρού

- **Άδειες Λειτουργίας Επιχειρήσεων**

Χορήγηση βεβαίωσης ζώνης επιχειρήσεων, άδειες πτηνοτροφικών εγκαταστάσεων δυναμικότητας μικρότερης των δύο ισοδύναμων ζώων πλην των οικόσιτων.

- **Αστυνομία - Πυροσβεστική**

Χορήγηση βεβαιώσεων προϋπηρεσίας.

- **Άτομα με αναπηρία (ΑΜΕΑ)**

Υπηρεσίες χορήγησης βεβαιώσεων αναπηρίας και βεβαιώσεων οικονομικής ενίσχυσης για διάφορες αναπηρίες (τετραπληγία, τυφλότητα κ.λπ.)

- **Γάμος και διαζύγιο**

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου.

- **Γέννηση**

Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γεννήσεως και ληξιαρχικής πράξης γάμου.

- **ΔΟΑΤΑΠ (Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης)**

Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις ιατρικής, πράξη αναγνώρισης βαθμολογικής αντιστοιχίας, χορήγηση αποσπασμάτων Δ.Σ., χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών, χορήγηση βεβαίωσης για τα ομοταγή Πανεπιστήμια που περιλαμβάνονται στα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής.

- **Εκπαιδευτικοί**

Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών, βεβαιώσεων προϋπηρεσίας, πιστοποιητικών υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών.

- **Επιδόματα σχετικά με την υγεία**

Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων.

- **Εταιρείες**

Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο μητρώο Α.Ε.

- **Θάνατος και κηδεία**

Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου.

- **ΙΕΚ (Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης)**

Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, χορήγηση βεβαίωσης συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

- **ΙΚΑ (Ιδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων)**

Βεβαίωση περί μη ασφάλισης, βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ, πιστοποίηση εργοδότη προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά η ΑΠΔ.

- **Καταναλωτές**

Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του, αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ.

- **Κατοικία**

Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας.

- **Κτηνοτροφία - Πτηνοτροφία - Μελισσοκομία**

Άδεια εισαγωγής ζώων από τρίτη χώρα, καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού, έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης, έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης.

- **Μητρώα αρρένων**

Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων.

- **Ναυτιλία (Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού)**

Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης ή αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού.

- **Νοσηλεία**

Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων, χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων.

- **Ξένες γλώσσες**

Χορήγηση αντιγράφου επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας.

- **ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού)**

Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας, χορήγηση πιστοποιητικού σπουδών και αντιγράφου πιστοποιητικού σπουδών, βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας, βεβαίωση ποσού επιδοτούμενης ανεργίας.

- **ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)**

Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης, βεβαίωση περί μη ασφάλισης και περί μη συνταξιοδότησης, βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση, βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς, βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ.

- **ΟΓΑ (Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων)**

Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ, περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ, χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης-διακοπής συνταξιοδότησης-αναστολής συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για συνταξιοδότηση, χορήγηση βεβαίωσης για την έγκριση ασφάλισης-προώθηση δελτίου απογραφής (για έκδοση βιβλιαρίου υγείας).

- **Οικογένεια**

Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά, χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.

- **Πληρώματα εμπορικών πλοίων**

Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ, χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης, χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης, χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης.

- **Ποινικό μητρώο - Ποινική δίωξη**

Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης.

- **Πολεοδομία-Σχέδιο Πόλης**

Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μια κυρωμένη πράξη εφαρμογής.

- **Συντάξεις**

Βεβαίωση ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ, διεκπεραίωση αίτησης δήλωσης συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γεν. Λογιστήριο του Κράτους-Συντάξεις Δημόσιου).

- **Ταμείο Νομικών και Κλάδος Επικουρικής ασφάλισης Δικηγόρων - ΚΕΑΔ**

Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων.

- **Τρίτη Ηλικία**

Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα.

- **ΤΣΑΥ**

Αντικατάσταση απολεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας.

- **ΤΣΜΕΔΕ**

Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας, βεβαίωση συνταξιούχου ΤΣΜΕΔΕ, βεβαίωση ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ, βεβαίωση ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών.

- **Υγεία**

Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία, αιμορροφιλία, AIDS, χανσενικούς.

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II: Παροχή υπηρεσιών SLA μέσα από την ανάπτυξη και λειτουργία των απαραίτητων υποδομών ΤΠΕ για την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ». Το έργο περιλαμβάνει 8 υποέργα⁴³:

- ο **Υποέργο 1:** Συλλογή, ψηφιοποίηση, κωδικοποίηση, οργάνωση και επεξεργασία της δημόσιας πληροφορίας και εισαγωγή της στο Κεντρικό Δικτυακό τόπο καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων.
- ο **Υποέργο 2:** Διαδικτυακή πύλη διοικητικής πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- ο **Υποέργο 3:** Παροχή Πληροφοριών και Υποβολής Αιτήσεων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου.
- ο **Υποέργο 4:** Παροχή Υπηρεσιών και Πληροφοριών μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).
- ο **Υποέργο 5:** Ανάπτυξη και υποστήριξη Ιδεατού Ιδιωτικού Δικτύου (V.P.N.) Διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- ο **Υποέργο 6:** Έλεγχος – Διαχείριση – Λήψη Αποφάσεων (M.I.S.).
- ο **Υποέργο 7:** Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης.
- ο **Υποέργο 8:** Υπηρεσίες υποστήριξης, Help Desk.

⁴³ Βλ. <http://www.kep.gov.gr/kepportal/Tools/AriadniII>.

ΟΑΕΔ

Ο ΟΑΕΔ, μέσω του επίσημου ιστοτόπου του (www.oaed.gr), δεν παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το website του ΟΑΕΔ δομείται ως εξής:

➤ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει πληροφορίες για την ιστορική εξέλιξη του οργανισμού, την αποστολή του, τις λειτουργίες του και τη διοικητική του οργάνωση. Επιπλέον, παρέχεται ενημέρωση για τις δραστηριότητες του οργανισμού σε σχέση με την απασχόληση, την επαγγελματική εκπαίδευση, τη συνεχιζόμενη κατάρτιση, τον επαγγελματικό προσανατολισμό, την ασφάλιση και τις παροχές-επιδόματα, αλλά και σε σχέση με τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες.

➤ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

➤ ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Αυτή η κατηγορία αναφέρεται σε θέματα επιδομάτων και παροχών, αλλά και σε νέες δράσεις και προγράμματα του οργανισμού.

➤ ONLINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστότοπου, οι οποίες είναι: αναζήτηση ανέργων, αναζήτηση θέσεων εργασίας και αναζήτηση θέσεων εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες που παρέχει το website του ΟΑΕΔ είναι οι εξής:

α) Πληροφορίες για τις δράσεις και τα προγράμματα του Οργανισμού, καθώς επίσης και πληροφορίες και δικαιολογητικά για επιδόματα. - [Επίπεδο 1]

β) Δυνατότητα λήψης αιτήσεων υποβολής για επιδόματα και για συμμετοχή σε προγράμματα, οι οποίες αιτήσεις όμως υποβάλλονται αυτοπροσώπως στα καταστήματα του ΟΑΕΔ. - [Επίπεδο 2]

γ) Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας και προσωπικού τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. - [Επίπεδο 3]

Στο Σχήμα 4.3 απεικονίζεται η αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΑΕΔ:

Σχήμα 4.3. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΟΑΕΔ.



Σημειώνεται ότι από τον Απρίλιο του 2007 υλοποιείται έργο με τίτλο «Προμήθεια-ανάπτυξη εφαρμογών ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης ανέργων», το οποίο αφορά την προμήθεια και ανάπτυξη εφαρμογών ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης ανέργων και εργοδοτών και διασύνδεσή του και διαλειτουργικότητα με άλλα έργα πληροφοριακών συστημάτων του ΟΑΕΔ ώστε να παρέχονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες⁴⁴.

Βιβλιογραφία – Διαδικτυακοί τόποι

Γ.Γ.Δ.Δ. (2008), Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης, URL: www.gspa.gr

Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας (2006): Δελτίο Τύπου «Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά, έτους 2006 -

⁴⁴ Βλ. <http://www.dataconcept.gr/docs/nf180507.pdf>

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» με ημερομηνία 8.11.2006.
photo.kathimerini.gr/xtra/files/Meletes/doc/0803_SFA_3_DT_AN_2006_2_Y.doc

Γ.Γ.Ε.Α. (2008), Γενική Γραμματεία Έρευνας & Ανάπτυξης, URL: www.ggea.gr

Γ.Γ.Π.Σ. (2008), Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, URL: www.gsis.gr

Capgemini (2007), 'Europe's Web-based e-Government Benchmark – 2007' presented at T4P Conference 25-27 June 2007.

http://www.t4p.no/t4p.no/conference/programme/workshop/media/Patrick_Wauters_WS5.pdf

EC (2004), Reorganisation of government back-offices for better electronic public services – European good practices: Final report to the European Commission from the Danish Technological Institute and the Institut für Informationsmanagement GmbH at the University of Bremen European good practice case study 16: Greece(2004). <http://www.e-overheid.nl/data/files/internationaal/back-officereorganisation-16-greece-2004.pdf>

EC Database (2004), KEPs Citizen Service Centers: case study, IST Project 507749 – TERREGOV.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/Other/UNPAN022194.pdf>

ΕΠ ΚτΠ (2008), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, www.infosoc.gr

ΕΤ (2008), Εθνικό Τυπογραφείο, URL: www.et.gr

IST (2008), Good practice knowledge system, URL: www.beepknowledgesystem.org

ΚΕΠ (2008), Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, URL: www.kep.gov.gr

ΟΑΕΔ (2008), Οργανισμός Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, URL: www.oaed.gr

Παρατηρητήριο ΚτΠ (2008), Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, URL: www.observatory.gr

TAXIS (2008), URL: www.taxisnet.gr

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (2008), Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης,
URL: www.ypes.gr

5. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Γενικά

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης σήμερα είναι τα μεγάλα ελλείμματα των ασφαλιστικών ταμείων, με αποτέλεσμα να απειλείται η βιωσιμότητά του. Κύρια αίτια της ύπαρξης ελλειμμάτων είναι η γήρανση του πληθυσμού, η κρατική υποχρηματοδότηση, η εισφοροδιαφυγή και τα μεγάλα χρέη των επιχειρήσεων. Σε μια εποχή που η συζήτηση για το ασφαλιστικό έχει ανοίξει και η εξοικονόμηση και ανεύρεση πόρων θεωρείται επιθυμητή από όλους τους κοινωνικούς εταίρους προκειμένου να αποφευχθούν οι περικοπές των κοινωνικών παροχών, η συζήτηση για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και τη χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών είναι περισσότερο επίκαιρη από ποτέ.

Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, σε οικονομικό επίπεδο, μπορεί να επιτύχει⁴⁵:

- ο Χαμηλότερου κόστους κανάλια επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα τα κανάλια επικοινωνίας με τις επιχειρήσεις συνιστούν έναν πρόσθετο τρόπο επικοινωνίας που κοστίζει πολύ λιγότερο από άλλες μορφές εξυπηρέτησης.
- ο Αυξημένη αποτελεσματικότητα. Η ικανότητα ανταλλαγής πληροφοριών ανάμεσα σε υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα είναι ένα από τα οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για τους ίδιους τους οργανισμούς. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία μειώνει το κόστος χαρτιού και αποστολής των εγγράφων, καθώς επίσης και το χρόνο μεταφοράς τους. Άμεση, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση του κοινού, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική του θέση, για τις δραστηριότητες της κυβέρνησης και τις διαδικασίες συναλλαγών με τη Δημόσια Υπηρεσία.

Με απώτερο σκοπό τον εντοπισμό προβλημάτων και τη δημιουργία προτάσεων για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, στο κεφάλαιο αυτό θα πραγματοποιηθεί αναλυτική παρουσίαση των

⁴⁵ Σημειώνεται ότι τα οικονομικά οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μένουν στη δημόσια υπηρεσία αλλά επεκτείνονται και στην εθνική οικονομία.

προσφερόμενων Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης. Συγκεκριμένα θα επιχειρηθεί:

1. Σύντομη ιστορική πορεία του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και γενική παρουσίαση της σημερινής οργάνωσης και λειτουργίας του.
2. Τεκμηρίωση της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για την κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών.
3. Παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών των τριών κυριότερων ασφαλιστικών ταμείων .
4. Διατύπωση παρατηρήσεων και συμπερασμάτων.

5.2. Το ελληνικό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης: Ιστορική αναδρομή και γενικά χαρακτηριστικά της σημερινής λειτουργίας⁴⁶

Το εθνικό μοντέλο κοινωνικής προστασίας στη χώρα μας αποτελείται από τρία συστήματα: α) το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης για την προστασία των εργαζομένων, β) το σύστημα κοινωνικής πρόνοιας για την φροντίδα των ατόμων που βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης(επαγγελματικά ταμεία) και γ) το εθνικό σύστημα υγείας για την κάλυψη όλων των ατόμων που διαμένουν στην Ελληνική επικράτεια. Από διοικητική άποψη, το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης συντονίζεται και εποπτεύεται κατά κύριο λόγο από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, ενώ τα συστήματα υγείας και πρόνοιας συντονίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Πάντως, μέχρι σήμερα η πορεία της Κοινωνικής Ασφάλισης διαγράφεται διοικητικά με πλήρη αυτονομία και αυτοτέλεια και ανεξάρτητη από τους λοιπούς τομείς του Υπουργείου στο οποίο κατά καιρούς υπαγόταν⁴⁷.

Το *Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης* αποτελεί τον κύριο άξονα του Ελληνικού μοντέλου κοινωνικής προστασίας. Η λειτουργία του, όπως έχει διαμορφωθεί ιστορικά από τη δεκαετία του 1950 μέχρι σήμερα, επιδιώκει την κάλυψη των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι, χορηγώντας παροχές και υπηρεσίες που αναπληρώνουν τη μείωση ή την απώλεια εισοδήματος από απασχόληση. Πρόκειται για ένα σύστημα κύριας και επικουρικής δημόσιας ασφάλισης, το οποίο λειτουργεί με βάση αυτόνομους ασφαλιστικούς φορείς.

⁴⁶ Τα στοιχεία αντλήθηκαν από το διαδικτυακό τόπο της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

⁴⁷ Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο οι διαδικτυακές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ δεν αναλύονται σε αυτή την ενότητα, αν και η λειτουργία του ως οργανισμού εμπίπτει στην κοινωνική πρόνοια και κοινωνική προστασία.

Η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα πρωτοεμφανίζεται ως θεσμός με το διάταγμα της 15^{ης} Δεκεμβρίου 1836, με το οποίο συστήθηκε το Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο (ΝΑΤ), που όμως άρχισε να λειτουργεί από το 1861. Η νομοθετική κατοχύρωση του θεσμού εξασφαλίστηκε το 1922 με την ψήφιση του Ν. 2868/1922 «*Περί υποχρεωτικής ασφαλίσεως των εργατών και ιδιωτικών υπαλλήλων*». Ο νόμος αυτός αποτέλεσε τη βάση για την ίδρυση κατά τη διάρκεια του μεσοπολέμου κλαδικών ασφαλιστικών ταμείων. Το 1934 ψηφίστηκε ο βασικός νόμος 6298/1934 «*Περί Κοινωνικών Ασφαλίσεων*». Την ίδια περίοδο προωθήθηκαν επίσης νομοθετικά μέτρα για την ίδρυση φορέων κύριας ασφάλισης, όπως του Ταμείου Ασφαλίσεως Εμπόρων (ΤΑΕ) και του Ταμείου Επαγγελματιών και Βιοτεχνών (ΤΕΒΕ), που άρχισαν να λειτουργούν το 1940.

Το 1935 καθιερώθηκε η υποχρεωτική ασφάλιση όλων των μισθωτών στο Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), που αποτέλεσε το γενικό φορέα κοινωνικής ασφάλισης των μισθωτών. Η επέκταση της ασφαλιστικής προστασίας του πληθυσμού εξασφαλίστηκε το 1961 με την ίδρυση του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), ο οποίος κάλυψε σχεδόν το σύνολο του αγροτικού πληθυσμού.

Σήμερα, η κοινωνική ασφάλιση ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Εργασίας & κοινωνικών ασφαλίσεων. Το ασφαλιστικό μας σύστημα αποτελείται από τέσσερα είδη φορέων:

1. Φορείς κύριας ασφάλισης (23 περίπου φορείς εκ των οποίων κυριότεροι είναι το ΙΚΑ, το ΟΓΑ, το ΟΑΕΕ, το ΤΣΑΥ και το ΤΣΜΕΔΕ).
2. Φορείς επικουρικής ασφάλισης (π.χ. Ταμείο Επικουρικής Ασφαλίσεως Προσωπικού Αεροπορικών Επιχειρήσεων, ΤΕΑΠΟΚΑ κ.α.).
3. Φορείς ασθένειας (π.χ. Ταμείο Ασφαλίσεως Ξενοδοχοϋπαλλήλων, Ταμ. Υγείας Δικηγόρων Επαρχιών κ.α.).
4. Φορείς πρόνοιας (π.χ. Ταμείο Πρόνοιας Δικαστικών Επιμελητών, Ταμείο Πρόνοιας Ορθοδόξου Εφημεριακού Κλήρου Ελλάδος).

Το δημόσιο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης στηρίζεται κατά βάση σε ένα τριμερές μοντέλο χρηματοδότησης (κράτος, εργοδότες, εργαζόμενοι). Συγκεκριμένα, οι φορείς και οι παροχές του πρώτου πυλώνα χρηματοδοτούνται από σύνθετους μηχανισμούς που περιλαμβάνουν:

- εισφορές εργαζομένων

- εισφορές εργοδοτών
- τακτική συμμετοχή του κρατικού προϋπολογισμού
- κοινωνικούς πόρους (έμμεσοι φόροι)
- έκτακτη κρατική επιχορήγηση
- πόρους από την αξιοποίηση της κινητής και ακίνητης περιουσίας των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης.

5.3. Μεθοδολογία έρευνας

Δεδομένου ότι ο σκοπός της έρευνας είναι η κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης *από πελατοκεντρική άποψη (user-centric approach)*, επιλέχτηκε η μέθοδος της ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου (*qualitative website analysis*), αφού ο ιστότοπος συνιστά το σημείο διεπαφής με το χρήστη και απεικονίζει τη front-office οργάνωση. Δεδομένου ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνίσταται στον επιτυχή συνδυασμό front-office και back-office οργάνωσης, θα γίνει αναφορά και στις ενδοεπιχειρησιακές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν για την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών.

Μοντέλα ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου

Σχετικά με τη χρήση της μεθόδου της ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου εντοπίστηκαν τρία μοντέλα. Το πρώτο μοντέλο (Neuer και Landtsheer, 2005) και χρησιμοποιεί ως κριτήρια το περιεχόμενο, τη διάδραση, την ευχρηστία και την αισθητική. Το δεύτερο μοντέλο χρησιμοποιήθηκε (Merkuryeva et al., 2005) για την ανάλυση των Διαδικτυακών υπηρεσιών στο St. Petersburg και θέτει ως κριτήρια τη λειτουργικότητα, την προσβασιμότητα και την ευχρηστία. Το τρίτο μοντέλο (Peters et al, 2004) θέτει ως μεταβλητές το σημείο διεπαφής (interface), την πλοήγηση, το περιεχόμενο, την αξιοπιστία και τις τεχνικές προδιαγραφές. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα μοντέλα αξιολόγησης με τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν (Πίνακας 5.1.):

Πίνακας 5.1. Μοντέλα ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπων.

ΜΟΝΤΕΛΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ
Neuer και Landtsheer	Περιεχόμενο	Σκοπός, έκταση πληροφορίας, ανανέωση πληροφορίας.
	Διάδραση	Χρήστη προς χρήστη, χρήστη προς έγγραφα, χρήστη προς σύστημα.
	Ευχρηστία	Πλοήγηση, σύνδεσμοι, γραφικά/πολυμέσα, πρόσβαση.
	Αισθητική	Χρήση ήχου, γραφικών, δυναμικής κίνησης, ύψος και γλώσσα.
Merkuryeva et al.	Λειτουργικότητα	Προσανατολισμός στο χρήστη, κάλυψη σε υπηρεσίες, ποιότητα και ακρίβεια πληροφόρησης, διάδραση.
	Προσβασιμότητα	Πρόσβαση στο site, πρόσβαση στο περιεχόμενο του site.
	Ευχρηστία	Αρχιτεκτονική και σχεδιασμός, σύνδεσμοι, πλοήγηση, μεταδεδομένα.
Peters et al.	Σημείο διεπαφής (interface)	Γραφικός σχεδιασμός, πολυμέσα, ύψος και κείμενα, ευελιξία και συμβατότητα.
	Πλοήγηση	Λογική δομή, ευχρηστία, μηχανές αναζήτησης.
	Περιεχόμενο	Πληροφορίες για τις υπηρεσίες, πληροφορίες για επικοινωνία, ποιότητα της πληροφορίας, διάδραση.
	Αξιοπιστία	Αποθήκευση προφίλ χρήστη, αποτελεσματικότητα στη διεκπεραίωση της υπηρεσίας, αποκρισιμότητα του συστήματος, εξυπηρέτηση πελάτη-χρήστη.
	Τεχνολογία συστήματος	Ταχύτητα, ασφάλεια, λογισμικό και βάσεις δεδομένων, σχεδιασμός συστήματος.

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 5.1, οι επιμέρους μεταβλητές των παραπάνω μοντέλων είναι παρόμοιες και αλληλεπικαλύπτονται. Οι μεταβλητές του πρώτου μοντέλου των Neuer και Landtsheer κρίθηκαν ως οι πληρέστερες και περισσότερο περιεκτικές. Οι επιμέρους μεταβλητές της “Λειτουργικότητας” του μοντέλου των Merkuryeva et al καλύπτονται από τις μεταβλητές “Περιεχόμενο” και “Διάδραση” του πρώτου μοντέλου. Η μεταβλητή “Προσβασιμότητα” του μοντέλου των Merkuryeva et al καλύπτεται επίσης από τη μεταβλητή “Ευχρηστία” του μοντέλου των Neuer και Landtsheer. Οι μεταβλητές “Σημείο διεπαφής” και “Πλοήγηση” του μοντέλου των Peters et al καλύπτονται από τις μεταβλητές “Ευχρηστία” και “Αισθητική” του πρώτου μοντέλου. Οι μεταβλητές “Αξιοπιστία” και “Τεχνολογία συστήματος” καλύπτονται από το μοντέλο Accenture, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση Διαδικτυακών υπηρεσιών και αναλύεται στην επόμενη ενότητα του παρόντος κεφαλαίου. Οι επιμέρους μεταβλητές του μοντέλου των

Neuer και Landtsheer, το οποίο τελικά θα χρησιμοποιηθεί για την ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου, παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

1.Περιεχόμενο

Ως περιεχόμενο νοείται η γραπτή και οπτική πληροφορία. Οι επιμέρους δείκτες που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση του περιεχομένου είναι:

- *Εστίαση στις ανάγκες των χρηστών.* Αυτό σημαίνει ότι τόσο η δομή του ιστοτόπου όσο και η ταξινόμηση της πληροφορίας δεν πρέπει να ακολουθεί τη δομή του οργανισμού, αλλά να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών ή των ομάδων χρηστών. Επιπλέον, η ταξινόμηση της πληροφορίας θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να οδηγεί το χρήστη σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες με τις κατάλληλες πληροφορίες.
- *Εμφανής σκοπός του ιστότοπου.* Ο σκοπός ύπαρξης του ιστότοπου καθώς και το κοινό στο οποίο απευθύνεται πρέπει να περιγράφονται με σαφήνεια στην αρχική σελίδα. Ο ιστότοπος υποχρεωτικά θα πρέπει να περιλαμβάνει περιεχόμενο που αντιστοιχεί στον περιγραφόμενο σκοπό αλλά και στις ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.
- *Έκταση της πληροφορίας.* Η ποσότητα της πληροφορίας πρέπει να είναι τόση ώστε να ικανοποιείται πλήρως ο σκοπός του ιστοτόπου, ενώ περιττές λεπτομέρειες πρέπει να αποφεύγονται. Είναι σαφές ότι ένας ιστότοπος δημόσιου οργανισμού, τόσο για λόγους ενημέρωσης του πολίτη όσο και για λόγους διαφάνειας, πρέπει να διαθέτει περιεχόμενο που να σχετίζεται με τη δομή και την οργάνωσή του, τα διοικητικά του όργανα, καθώς και για την αποστολή και το μελλοντικό του όραμα ως οργανισμού. Η πρόσβαση σε εσωτερικές πληροφορίες αλλά και η γνώση των εσωτερικών διαδικασιών λήψης απόφασης ενός οργανισμού συνιστούν εργαλεία άσκησης δημοκρατικού ελέγχου για τον πολίτη. Πολύ σημαντική είναι και η τοποθέτηση στον ιστότοπο των εγγράφων που έχει δημοσιεύσει ο οργανισμός τα τελευταία χρόνια μέχρι και σήμερα, τα οποία συνιστούν πληρέστερη πληροφόρηση και διασφάλιση της συνέχειας του οργανισμού «στα μάτια» των πολιτών.
- *Ανανέωση της πληροφορίας.* Η συχνότητα ανανέωσης της πληροφορίας δείχνει πόσο σοβαρά αντιμετωπίζει ένας οργανισμός τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσα από τον ιστότόπό του. Η ανανέωση της πληροφορίας πιστοποιεί την αξιοπιστία του περιεχομένου, αλλά και δείχνει αν ο οργανισμός πράγματι θεωρεί τον ιστότόπό του ως σημείο διεπαφής με το χρήστη. Σημειώνεται ότι η ανανέωση του περιεχομένου

οφείλει όχι μόνο να υπάρχει αλλά και να φαίνεται ότι υπάρχει σε κάθε σημείο του ιστοτόπου.

2. Διάδραση

Η διάδραση αναφέρεται στην κατεύθυνση και τον τύπο της επικοινωνίας. Η λογική της διάδρασης στηρίζεται στην άποψη ότι η καλύτερη διακυβέρνηση επιτυγχάνεται μέσα από τις περισσότερο «ανοιχτές» δημόσιες υπηρεσίες και την καλύτερη πρόσβαση του πολίτη στις εσωτερικές διοικητικές πληροφορίες. Η διάδραση μετρά την ευκολία με την οποία ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που παρέχονται από τον ιστότοπο. Οι τύποι της επικοινωνίας είναι οι κάτωθι:

- *Χρήστη προς χρήστη (user-to-user interaction)*: Επιτυγχάνεται μέσα από φόρουμ, chat rooms και άλλες μορφές αμιβαίας αναταλλαγής πληροφοριών.
- *Χρήστη προς έγγραφα (human-to-documents)*: Αναφέρεται στη διαθεσιμότητα φορμών και εγγράφων για download.
- *Χρήστη προς σύστημα (human-to-system interactivity)*: Αναφέρεται στην επικοινωνία με τον ιστότοπο και περιλαμβάνει την online βοήθεια, τις συναλλαγές, την τροφοδότηση του συστήματος και την πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.

Σημαντικό στοιχείο συνιστά και η παροχή στοιχείων τόσο online όσο και off-line επικοινωνίας, με τον διαχειριστή του ιστότοπου αλλά και με τις κατάλληλες υπηρεσίες του οργανισμού.

Σκόπιμη είναι και η ύπαρξη online δημοσκοπήσεων που θα καταγράφουν τόσο την ικανοποίηση του χρήστη από τις υπηρεσίες που προσφέρει ο ιστότοπος, όσο και την άποψή τους για τη λειτουργία του οργανισμού ή για κάποια πρόσφατη σημαντική απόφαση. Οι online δημοσκοπήσεις συνιστούν εργαλείο ταχείας καταγραφής της κοινής γνώμης και μπορούν, αν και μη θεσμοθετημένες, να θεωρηθούν ως στοιχείο δημοκρατικής συμμετοχής.

3. Ευχρηστία

Η ευχρηστία εκφράζεται μέσα από τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζονται στο χρήστη οι διάλογοι, οι εντολές, τα μενού, οι εικόνες, το σύστημα πλοήγησης και οι διάφορες πληροφορίες, καθώς επίσης και μέσα από τον τρόπο με τον οποίο αυτά υποστηρίζουν την εργασία του χρήστη. Οι επιμέρους μεταβλητές που ορίζουν το κριτήριο της ευχρηστίας είναι οι κάτωθι:

- *Πλοήγηση*: Η πλοήγηση σχετίζεται με την οργάνωση της πληροφορίας και τη λογική ταξινόμηση του περιεχομένου σε μενού. Πολύ σημαντική είναι η ύπαρξη χάρτη του site, καθώς και μηχανών αναζήτησης, επειδή βοηθούν το χρήστη να εντοπίσει την πληροφορία

που χρειάζεται ευκολότερα αλλά και επειδή του δίνουν την αίσθηση του ελέγχου πάνω στον ιστότοπο.

- *Σύνδεσμοι:* Οι σύνδεσμοι πρέπει να είναι σχετικοί με το περιεχόμενο στο οποίο αναφέρονται και ενσωματωμένοι στα κατάλληλα σημεία του κειμένου. Πολύ σημαντικό είναι να μην υπάρχουν «σπασμένοι» σύνδεσμοι (broken links-σύνδεσμοι που δεν οδηγούν πουθενά), αλλά και σελίδες υπό κατασκευή.

- *Γραφικά/πολυμέσα:* Τα γραφικά πρέπει να μην εμποδίζουν την αναγνωσιμότητα των σελίδων, ενώ πρέπει να είναι όμοια σε όλες τις σελίδες προκειμένου να εξασφαλίζεται η συνοχή του ιστοτόπου.

- *Πρόσβαση:* Το κριτήριο της πρόσβασης επιμερίζεται σε δύο επιμέρους κριτήρια:

A. Πρόσβαση στον ιστότοπο (σύνδεσμοι άλλων ιστοτόπων που οδηγούν στον ιστότοπο του οργανισμού, URL αντίστοιχο με το όνομα του οργανισμού)

B. Πρόσβαση στο περιεχόμενο: (οδηγίες χρήσης, διαθέσιμο λογισμικό για downloading υλικού, περιεχόμενο αναγνώσιμο από αλλοδαπούς κατοίκους της χώρας και από άτομα με ειδικές ανάγκες).

4. Αισθητική.

Αναφέρεται στη βιωματική εμπειρία και αντίληψη της χρήση του ιστοτόπου και συνίσταται στα κάτωθι:

- Χρήση ήχου, γραφικών και δυναμικής κίνησης. Πολύ σημαντικό είναι να μην επιβραδύνουν σε υπερβολικό βαθμό το άνοιγμα των σελίδων.
- Ύφος γλώσσας. Η γλώσσα που χρησιμοποιείται πρέπει να είναι ξεκάθαρη και σαφής και να αντιστοιχεί στο κοινό στο οποίο απευθύνεται. Πρέπει να αποφεύγονται ορολογίες, προκαταλήψεις και κατηγορίες, ενώ το ύφος πρέπει να είναι φιλικό, βοηθητικό και ταυτόχρονα επαγγελματικό.

Μοντέλα αξιολόγησης Διαδικτυακών υπηρεσιών

Για την κριτική παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών εντοπίστηκαν τρία μοντέλα ανάλυσης Διαδικτυακών υπηρεσιών τα οποία επικεντρώνουν στην πλευρά του χρήστη:

Μοντέλο IDA

Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των κρατών-μελών. Επιτρέπει την αξιολόγηση του βαθμού

ωρίμανσης των Διαδικτυακών υπηρεσιών βάσει τριών μεταβλητών: προσβασιμότητα, ευχρηστία και βαθμός ικανοποίησης ανάγκης (Johansson, 2002).

Μοντέλο Accenture

Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιήθηκε από τη διεθνή συμβουλευτική εταιρεία Accenture (2004) για την αξιολόγηση online υπηρεσιών. Το μοντέλο στηρίζεται σε δύο κριτήρια (Kustelj M. & Vintar M., 2004):

- Ωρίμανση υπηρεσιών (service maturity).

Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε τρία επίπεδα:

1. Το επίπεδο της δημοσίευσης (παθητική σχέση). Ο χρήστης δεν μπορεί να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με τον οργανισμό, ενώ ο οργανισμός επικοινωνεί με το χρήστη αποκλειστικά μέσω του περιεχομένου που δημοσιεύει.
2. Το επίπεδο της διάδρασης (ενεργητική-παθητική διάδραση). Ο χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με τον οργανισμό ή κάποια υπηρεσία του, αλλά ο οργανισμός δεν επικοινωνεί απαραίτητα με το χρήστη. Αν και ο χρήστης μπορεί να λάβει εξατομικευμένες απαντήσεις, αυτού του είδους η επικοινωνία δεν θεωρείται συναλλαγή.
3. Το επίπεδο της συναλλαγής (ενεργητική-ενεργητική διάδραση). Ο χρήστης επικοινωνεί με τον οργανισμό και ο οργανισμός με το χρήστη. Η συναλλαγή υποκαθιστά μια τυπική διαδικασία που μέχρι πρότινος διεκπεραιωνόταν off-line. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη κάποιας ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων που να επιβεβαιώνει ότι η διαδικασία είναι έγκυρη.

- Διαχείριση πελατοκεντρικής σχέσης (customer relationship management).

Μετράει το βαθμό στον οποίο οι κυβερνητικοί οργανισμοί διαχειρίζονται και πραγματοποιούν συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ολοκληρωμένο τρόπο. Τα κριτήρια που χρησιμοποιούνται είναι:

1. Διορατικότητα (insight). Σχετίζεται με το αν το σύστημα αποθηκεύει τα στοιχεία του χρήστη μετά την πρώτη συναλλαγή ώστε να τα ανακαλεί στην επόμενη συναλλαγή προσφέροντας περισσότερο εξατομικευμένη υπηρεσία.
2. Εξυπηρέτηση χρήστη (customer service). Σχετίζεται με το αν ο ιστότοπος υποστηρίζει το χρήστη με πληροφορίες-οδηγίες κατά την πραγματοποίηση της συναλλαγής. Σημαντικό δεν είναι μόνο να υπάρχουν οδηγίες αλλά και να βρίσκονται σε ορατό σημείο.

- 3.Αλληλεπιδράσεις (interactions). Σχετίζεται με το αν οι υπηρεσίες που προσφέρονται online είναι διαθέσιμες και από άλλα κανάλια επικοινωνίας.
- 4.Οργάνωση (organization). Μετράει πόσο αποτελεσματικά διεκπεραιώνεται η υπηρεσία, αν είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών, αν είναι απαραίτητο να γνωρίζει εκ των προτέρων ο χρήστης την εσωτερική δομή του οργανισμού προκειμένου να βρει την υπηρεσία που επιθυμεί.
- 5.Δίκτυα (networks). Μετράει κατά πόσο ο οργανισμός έχει ενσωματώσει τις υπηρεσίες του σε ιστοτόπους άλλων οργανισμών και στα κανάλια επικοινωνίας του προκειμένου να διευκολύνει τον πολίτη και να του προσφέρει περισσότερα σημεία πρόσβασης.
- 6.Υποστήριξη (support). Σχετίζεται με το αν ο οργανισμός διαθέτει άλλα κανάλια επικοινωνίας, όπως ένα τηλεφωνικό κέντρο, για να δίνει πληροφορίες σχετικά με μια συναλλαγή ή να βοηθά στην ολοκλήρωσή της.

Μοντέλο EC2

Το μοντέλο αυτό (European Commission, 2003) ερευνά την ποιότητα των Διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίου ή συνέντευξης. Τα ερωτήματα που τίθενται αφορούν τη συνολική αξιολόγηση των υπηρεσιών (με εξαβάθμια κλίμακα), την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας (προσβασιμότητα, κατανόηση γλώσσας, ταχύτητα απόκρισης του συστήματος) και τα οφέλη από τη χρήση της υπηρεσίας (εξοικονόμηση χρόνου/χρήματος, ταχύτητα διεκπεραίωσης, καλύτερη πληροφόρηση, καλύτερος έλεγχος στη διαδικασία).

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα μοντέλα αξιολόγησης με τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούν (Πίνακας 5.2.):

Πίνακας 5.2. Μοντέλα αξιολόγησης Διαδικτυακών υπηρεσιών.

ΜΟΝΤΕΛΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ
EC2	Συνολική αξιολόγηση υπηρεσιών	Συνολική ικανοποίηση χρήστη, ικανοποίηση των προσδοκιών του.
	Ευχρηστία	Ευκολία χρήσης, κατανόηση γλώσσας, ταχύτητα διεκπεραίωσης.
	Οφέλη από τη χρήση	Εξοικονόμηση χρόνου, ευελιξία, περισσότερη πληροφόρηση, γρηγορότερη διεκπεραίωση, έλεγχος της διαδικασίας από το χρήστη, εξοικονόμηση χρημάτων.
IDA	Προσβασιμότητα	Ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες από πολίτες της χώρας, ευκολία πρόσβασης στις υπηρεσίες από πολίτες της Ε.Ε., δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών από το εξωτερικό.
	Ευχρηστία	Κάλυψη των πραγματικών αναγκών του πολίτη, ευκολία χρήσης, ευκολία εκμάθησης της χρήσης, διασφάλιση όσο δυνατόν λιγότερων λαθών από το χρήστη, ευχαρίστηση από τη χρήση, παρουσίαση της υπηρεσίας σε 1-2 γλώσσες, παρουσίαση της υπηρεσίας σε 3 ή περισσότερες γλώσσες
	Ικανοποίηση ανάγκης	Πληρότητα υπηρεσίας, ποιότητα υπηρεσίας.
ACCENTURE	Ωρίμανση υπηρεσιών	Παρουσία στο διαδίκτυο, διάδραση, συναλλαγή.
	Διαχείριση πελατοκεντρικής σχέσης	Διορατικότητα, εξυπηρέτηση χρήστη, αλληλεπιδράσεις, οργάνωση, δίκτυα, υποστήριξη.

Το βασικό αρνητικό στοιχείο του μοντέλου IDA είναι ότι πολλές από τις επιμέρους μεταβλητές που χρησιμοποιεί επικεντρώνουν στη δυνατότητα προσφοράς διασυνοριακών υπηρεσιών (π.χ. ευκολία με την οποία μια υπηρεσία μπορεί να χρησιμοποιηθεί από το εξωτερικό, ευκολία εντοπισμού της υπηρεσίας από πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ποσότητα γλωσσών στις οποίες είναι διαθέσιμη κ.λπ.). Το μοντέλο IDA αξιολογεί μόνο τη διασυνοριακότητα των υπηρεσιών και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά που πλαισιώνουν τις Διαδικτυακές υπηρεσίες (προσβασιμότητα και ευχρηστία), ενώ δεν είναι ιδιαίτερα εύστοχο για την αξιολόγηση του ίδιου του τρόπου εκφοράς και λειτουργίας των Διαδικτυακών υπηρεσιών. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο το μοντέλο αυτό χρησιμοποιείται μόνο για γενικές προκαταρκτικές μετρήσεις.

Από την άλλη μεριά, το μειονέκτημα του μοντέλου EC2 είναι ότι στηρίζεται σε υποκειμενικές αξιολογήσεις χρηστών, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι σε θέση

να αξιολογούν το βαθμό ολοκλήρωσης και την ποιότητα των υπηρεσιών. Η ικανοποίηση και η εκτίμηση των χρηστών σε σχέση με την ποιότητα μια Διαδικτυακής υπηρεσίας, εξαρτάται από υποκειμενικούς παράγοντες, οι οποίοι επηρεάζουν σημαντικά την κρίση τους. Τέτοιοι παράγοντες μπορεί να είναι η εμπειρία των χρηστών στη χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών, η γνώση που έχουν για τις τεχνολογικές δυνατότητες κ.λπ. Επιπλέον, η μεταβλητή “Συνολική αξιολόγηση υπηρεσιών” μπορεί να φανεί χρήσιμη για έναν οργανισμό που διαθέτει Διαδικτυακές υπηρεσίες, αλλά δεν επιτρέπει εμβάθυνση στους λόγους για τους οποίους ένας χρήστης αξιολογεί θετικά ή αρνητικά μια υπηρεσία. Επιπλέον, εφόσον το ερωτηματολόγιο ορίζει τις διαθέσιμες θετικές ή αρνητικές απαντήσεις, περιορίζεται το φάσμα των μεταβλητών και δεν είναι δυνατόν να αναδειχθούν επιπρόσθετα πλεονεκτήματα ή δυσλειτουργίες που προκύπτουν από τη χρήση των υπηρεσιών.

Στην εργασία αυτή επιλέχτηκε να χρησιμοποιηθεί το μοντέλο Accenture για την αξιολόγηση των Διαδικτυακών υπηρεσιών γιατί λαμβάνει υπόψη και τον τεχνολογικό παράγοντα και την ποιότητα πρόσβασης και χρήσης της υπηρεσίας. Παρόλο που το μοντέλο αυτό δε λαμβάνει υπόψη τη back-office οργάνωση των διαδικασιών, επιτρέπει την αξιολόγηση των υπηρεσιών ανάλογα με το πόσο αποτελεσματικά προσφέρονται: αν είναι σχεδιασμένες με βάση τις ανάγκες των χρηστών, αν οι χρήστες πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την επιχειρησιακή λειτουργία προκειμένου να εντοπίσουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται και, σε αντίθεση με τα προαναφερόμενα μοντέλα, εξετάζει το βαθμό στον οποίο οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι ολοκληρωμένες ή όχι. Σημειώνεται ότι η ως άνω μεθοδολογία θα εφαρμοστεί σε τρεις φορείς κύριας ασφάλισης, το ΙΚΑ, το ΟΓΑ και ο ΟΑΕΕ, γιατί καλύπτουν ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της έρευνας, η ανάλυση για κάθε ασφαλιστικό οργανισμό θα ακολουθήσει τα εξής βήματα:

1. Γενικά χαρακτηριστικά ασφαλιστικού ταμείου, είδος και αριθμός πληθυσμού που καλύπτει, ενδοεπιχειρησιακή οργάνωση και λειτουργία.
2. Νομικό πλαίσιο λειτουργίας των Διαδικτυακών υπηρεσιών. Το νομικό πλαίσιο ορίζει τη λειτουργία των υπηρεσιών και πολλές φορές απεικονίζει τις ενδοεπιχειρησιακές αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί με σκοπό την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών.

3. Κριτική παρουσίαση ιστοτόπου ως πλατφόρμα Διαδικτυακών υπηρεσιών βάσει μοντέλων ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπου.

5. Κριτική παρουσίαση των Διαδικτυακών υπηρεσιών.

5.4. Η περίπτωση του ΙΚΑ

Γενικά χαρακτηριστικά – Οργάνωση και λειτουργία

Το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ (Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων-Ενιαίο Ταμείο Μισθωτών) είναι ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός οργανισμός της χώρας⁴⁸. Καλύπτει 5.550.000 εργάτες και υπαλλήλους και χορηγεί συντάξεις σε 845.000 συνταξιούχους. Το ΙΚΑ ασφαλίζει τα πρόσωπα που έχουν ως κύριο επάγγελμα την παροχή έμμεσης εξαρτημένης εργασίας, καθώς και ειδικές κατηγορίες προσώπων (ορκωτοί λογιστές, εφημεριδοπώλες, συγγραφείς, μαθητευόμενοι). Οι κίνδυνοι που καλύπτονται περιλαμβάνουν τη μητρότητα, τα οικογενειακά βάρη, την ασθένεια, το γήρας, την αναπηρία, το θάνατο, το εργατικό ατύχημα και την επαγγελματική ασθένεια, καθώς και την ανεργία.

Πιο συγκεκριμένα, το ΙΚΑ καλύπτει τους εργαζομένους που παρέχουν:

- Εξαρτημένη εργασία ανεξάρτητα από την ιδιότητα του εργοδότη τους (Ιδιωτικός Τομέας - Δημόσιος Τομέας, ΝΠΔΔ κ.λπ.) και εφόσον για την εργασία τους αυτή δεν υπάγονται στην ασφάλιση κάποιου άλλου Φορέα Κύριας Ασφάλισης.
- Εξαρτημένη εργασία στο εξωτερικό για λογαριασμό εργοδότη που εδρεύει στην Ελλάδα, με την προϋπόθεση η χώρα που εργάζεται να μην έχει με την Ελλάδα διμερή σύμβαση ή να μην ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Την προσωπική τους εργασία με σύμβαση εκμίσθωσης έργου κατά κύριο ή συγκύριο επάγγελμα, εφόσον για την εργασία τους αυτή δεν υπάγονται στην ασφάλιση κάποιου άλλου Φορέα Κύριας Ασφάλισης.
- Τα μέλη οικογένειάς τους.
- Τους αλλοδαπούς.

Επίσης καλύπτονται διάφορες κατηγορίες προσώπων, που παρέχουν την εργασία τους σε μη σταθερό εργοδότη και οι αυτοτελώς απασχολούμενοι, που στερούνται επαγγελματικής

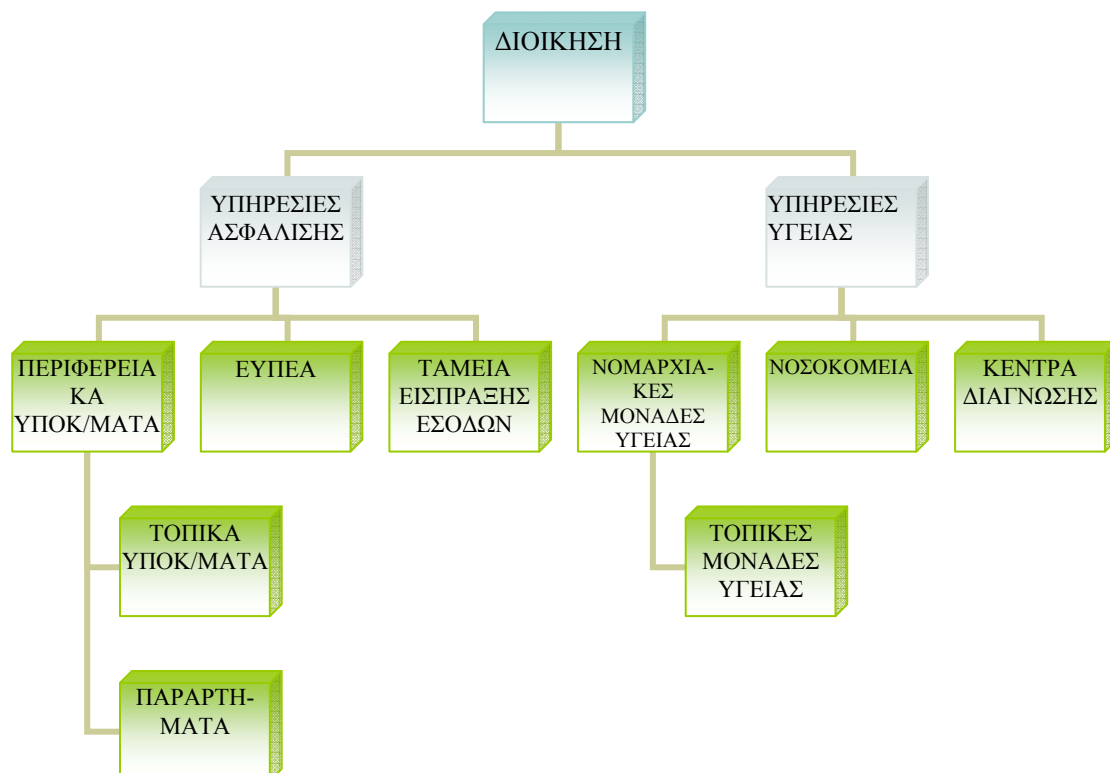
⁴⁸ Οι πληροφορίες αντλήθηκαν από τη διεύθυνση: www.ika.gr.

στέγης (φορτοεκφορτωτές, στιλβωτές υποδημάτων, πωλητές Λαϊκού Λαχείου, εφημεριδοπώλες, εκδοροσφαγείς, νεκροπομποί, αποκλειστικές νοσοκόμες, πλανόδιοι και υπαίθριοι μικροπωλητές). Η ασφάλιση των προσώπων αυτών γίνεται μέσω σωματείων ή ασφαλιστικών συνεταιρισμών.

Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική και όχι προαιρετική. Αυτό σημαίνει ότι, η ασφάλιση δεν εξαρτάται από τη θέληση του εργαζομένου ή του εργοδότη και αρχίζει από την πρώτη μέρα εργασίας. Με την ασφάλισή του ο εργαζόμενος γίνεται δικαιούχος πολλών παροχών τόσο από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ όσο και από άλλους Οργανισμούς.

Η οργάνωση του ΙΚΑ απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 5.1):

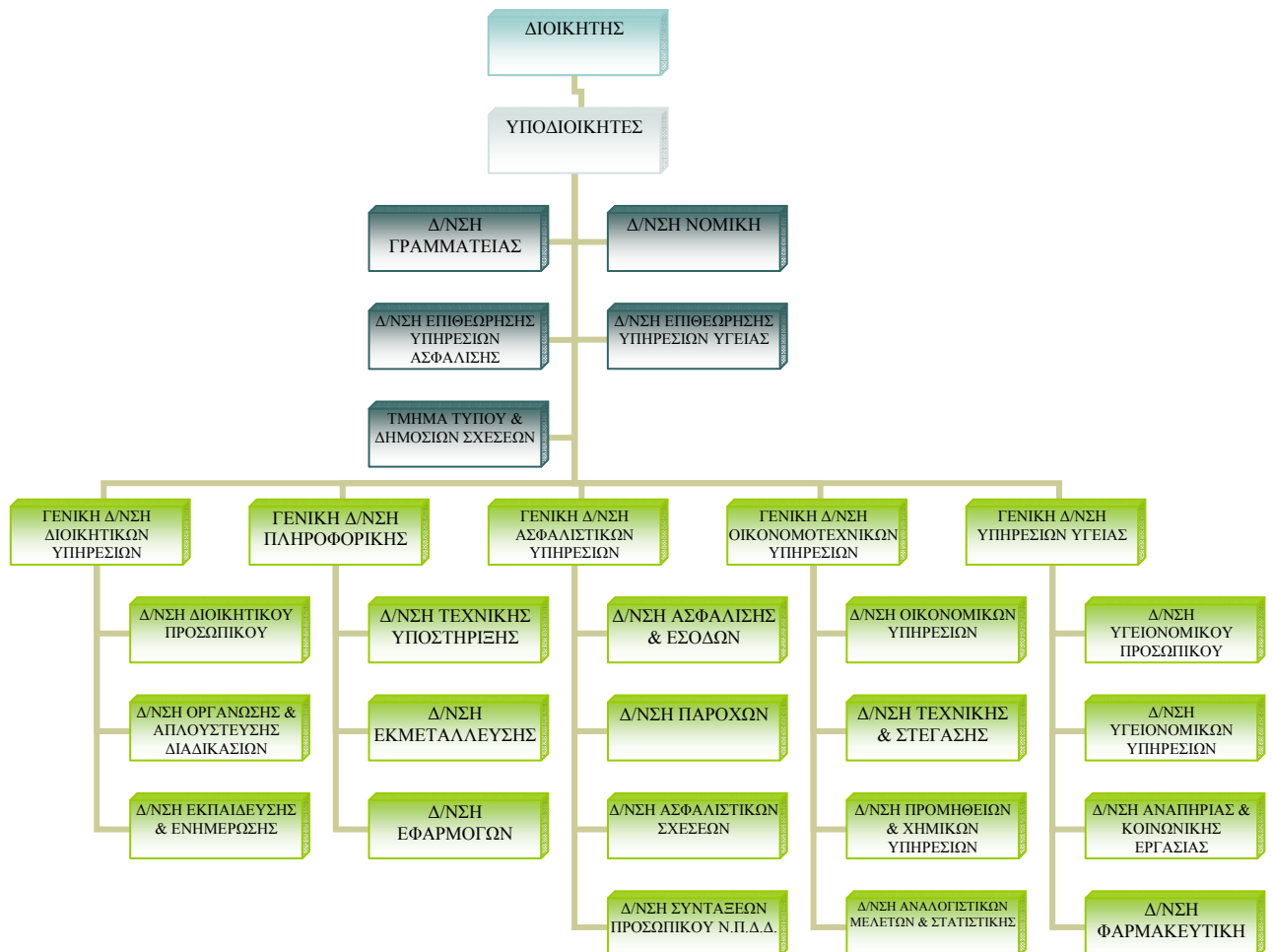
Σχήμα 5.1. Η δομή του ΙΚΑ



Πηγή: Οργανισμός ΙΚΑ (Π.Δ. 266/89)

Η οργάνωση της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 5.2):

Σχήμα 5.2. Η εσωτερική οργάνωση του ΙΚΑ.



Πηγή: Οργανισμός ΙΚΑ (Π.Δ. 266/89)

Το ΙΚΑ διαθέτει 331 Μονάδες Ασφάλισης και 364 Μονάδες Υγείας. Όργανα λήψης αποφάσεων είναι το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού και η Στρατηγική Επιτροπή Έργων Εκσυγχρονισμού, ο ρόλος της οποίας θα εξηγηθεί παρακάτω.

Γενικά χαρακτηριστικά ιστοτόπου

Κατά την ανάγνωση της αρχικής σελίδας δομείται το μεγαλύτερο μέρος της σχέσης του χρήστη με τον ιστοτόπο, γιατί μέσα σε αυτή συνοψίζονται οι πληροφορίες και οι δυνατότητες που παρέχονται. Η αρχική σελίδα του ιστοτόπου το ΙΚΑ είναι:

Εικόνα 5.1. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του ΙΚΑ.



Πηγή: www.ika.gr

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από τον ιστότοπο του ΙΚΑ διακρίνονται σε υπηρεσίες πληροφόρησης, υπηρεσίες επικοινωνίας και υπηρεσίες ολοκληρωμένης συναλλαγής. Το περιεχόμενο του ιστοτόπου δομείται στη βάση των δύο μενού που φαίνονται στην αρχική σελίδα. Το οριζόντιο μενού περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες:

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ

Περιλαμβάνει Τελευταία Νέα, Δελτία Τύπου και Εγκυκλίου. Σχετικές συντομεύσεις υπάρχουν και στην αρχική σελίδα.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Περιλαμβάνει υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υποβολής Α.Π.Δ., έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας, επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας, καθώς επίσης και οδηγίες εγγραφής και χρήσης των προαναφερόμενων υπηρεσιών.

SITE MAP

ΒΟΗΘΕΙΑ

Περιλαμβάνει οδηγίες στους εργοδότες για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφορίες προς τους ασφαλισμένους σχετικά με την έκδοση βιβλιαρίου υγείας, τις υπηρεσίες υγείας και παροχές μητρότητας.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Περιλαμβάνει φόρμα επικοινωνίας, τηλεφωνικό κατάλογο των διοικητικών και υγειονομικών μονάδων και των Δ/σεων της Διοίκησης, καθώς και ωράριο συναλλαγής διοικητικών υπηρεσιών.

Το κάθετο μενού σε πολλά σημεία περιέχει αλληλεπικαλύψεις με το οριζόντιο και περιλαμβάνει τις παρακάτω κατηγορίες:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (αλληλεπικάλυψη)

ΟΔΗΓΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

Απαευθύνεται στους εργοδότες και δίνει πληροφορίες για τη σχέση των εργοδοτών με το Ίδρυμα (π.χ. ενημέρωση για Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη, Συνέπειες μη εκπλήρωσης υποχρεώσεων, Βεβαιώσεις Ασφαλιστικής Ενημερότητας κ.λπ.)

ΟΔΗΓΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ

Απευθύνεται στους ασφαλισμένους και παρέχει πληροφορίες για θέματα ασφάλισης, παροχών, συντάξεων και άλλα συναφή θέματα όπως το Κέντρο Ανακεφαλαίωσης (Κ.ΑΝ.), πρόσκληση Μελλοντικών Συνταξιούχων και ενημέρωση για την κοινωνική μέριμνα του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για τους αναπήρους και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

Περιλαμβάνει οδηγός αναζήτησης προϋποθέσεων θεμελίωσης συνταξιοδοτικού δικαιώματος, την υπηρεσία υπολογισμού βασικού ποσού σύνταξης, καθώς και πληροφορίες για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για χορήγηση σύνταξης.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Παρέχει πληροφορίες για το κέντρο παιδοψυχικής υγιεινής και τα νοσοκομεία του ΙΚΑ και επιτρέπει τον εντοπισμό των ιατρείων για τα οποία ισχύει η υπηρεσία των τηλεφωνικών ραντεβού “184”.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ (αλληλεπικάλυψη)

ΔΙΕΘΥΝΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Περιγράφεται η διάρθρωση της υπηρεσίας, δίνονται στοιχεία επικοινωνίας και πληροφορίες για τους διαγωνισμούς (προαναγγελίες, προδιαγραφές, περιλήψεις διακηρύξεων και διαγωνισμών). Παρόλο που υπάρχουν επιμέρους μηχανές αναζήτησης για τους διαγωνισμούς, αυτό το κομμάτι του ιστοτόπου δεν φαίνεται να ανανεώνεται συχνά.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ Δ/ΝΣΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

Επιτρέπει την αναζήτηση μέσω μηχανής και την προβολή στατιστικών δελτίων, δελτίων εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών νόσων σε ετήσια βάση καθώς και μηνιαίων δελτίων απασχόλησης.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Περιγράφεται ο σκοπός και η διάρθρωση της υπηρεσίας και δίνονται δυνατότητες επικοινωνίας μέσω τηλεφώνων και αποστολής φόρμας στην αρμόδια υπηρεσία. Υπάρχει η δυνατότητα ανάγνωσης των ανακοινώσεων της υπηρεσίας καθώς και εντοπισμού μέσω μηχανής αναζήτησης μισθώσεων και διαγωνισμών. Ωστόσο καμία από τις δύο υπηρεσίες δεν είναι ενημερωμένη.

ΕΝΤΥΠΑ

Δίνεται η δυνατότητα download και ηλεκτρονικής συμπλήρωσης φορμών και αιτήσεων. Παράλληλα διατίθεται για download το απαραίτητο λογισμικό.

ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Ουσιαστικά πρόκειται για την ανακοίνωση πιλοτικής λειτουργίας του Κ.ΑΝ. Γίνεται αναφορά στα απαραίτητα διακιολογητικά.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

Το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού αφορά μόνο τη δημιουργία και επέκταση του ΟΠΣ. Γίνεται αναφορά στα έργα που έχουν υλοποιηθεί και στο οργανωτικό σχήμα διοίκησης έργων εκσυγχρονισμού.

ΕΡΓΑ ΕΝΤΑΓΜΕΝΑ ΣΤΟ Γ' Κ.Π.Σ. 2000-2006

Περιλαμβάνει λίστα ενταγμένων έργων του ΙΚΑ στο Γ' Κ.Π.Σ.

ΓΕΝΙΚΑ

Περιλαμβάνει πληροφορίες και βιογραφικά του Διοικητή και των Υποδιοικητών, αναφέρει ονομαστικά τους προηγούμενους Διοικητές, υπενθυμίζει στους χρήστες ότι το Ίδρυμα σέβεται τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και τέλος αναφέρεται στο ευρώ και τις επιπτώσεις της εισαγωγής του σε διάφορες λειτουργίες του ΙΚΑ.

SITE MAP (αλληλεπικάλυψη)

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (αλληλεπικάλυψη)

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΚΕΠ

Ενημερώνει για το ποιες υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να διεκπεραιωθούν από τα ΚΕΠ και από την ιστοσελίδα του ΚΕΠ.

Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου

Ο πρώτος ιστότοπος του ΙΚΑ άρχισε να λειτουργεί από το Νοέμβρη του 1998. Μορφολογικά έχει τη σημερινή του μορφή από το 2002. Ακολουθεί η ποιοτική ανάλυση του ιστοτόπου, όπως είναι σήμερα.

Πίνακας 5.3. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου του ΙΚΑ.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	
<i>Εστίαση στο χρήστη</i>	Φαίνεται με σαφήνεια στο μενού ο διαχωρισμός εργοδότη και ασφαλισμένου (“οδηγός εργοδότη” και “οδηγός ασφαλισμένου”). Θα μπορούσε επίσης να ειπωθεί ότι εντοπίζεται έμμεση αναγνώριση του μελλοντικού συνταξιούχου (“Υπολογισμός σύνταξης”, “Μείωση χρόνου απονομής συντάξεων”).
<i>Σκοπός ιστοτόπου</i>	Ο σκοπός ύπαρξης του ιστότοπου δεν φαίνεται πουθενά. Φαίνεται μόνο η αποστολή του Ιδρύματος στην πρώτη σελίδα που εισάγει το χρήστη στον ιστότοπο: “Σκοπός αυτού η προστασία των παρ’ αυτό ησφαλισμένων κατά των κινδύνων, ασθένειας, αναπηρίας, ατυχήματος, γήρατος κλπ...” – Ιδρυτικός Νόμος.
<i>Έκταση/εύρος πληροφορίας</i>	Σε γενικές γραμμές ικανοποιητικό. Υπάρχει συνέχεια στο περιεχόμενό του ιστοτόπου, δεδομένου ότι υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης στα Δελτία Τύπου, τις Εγκυκλίους και τις Ανακοινώσεις από το 2005 και μετά. Ωστόσο, δεν εντοπίζονται ιστορικά στοιχεία, εκτός από την αναφορά στα ονόματα των Διοικητών. Δεν υπάρχουν πληροφορίες για τη δομή και την οργάνωση του ΙΚΑ ως οργανισμού (πλήρης απουσία περιγραφικής ή σχηματικής απεικόνισης). Εξάιρεση αποτελεί η αναφορά στο πρόγραμμα εκσυγχρονισμού και τη Διοίκησή του. Δεν είναι ξεκάθαρες οι λειτουργίες του Ιδρύματος παρά μόνο έμμεσα μέσα από το μενού και την πλοήγηση. Δεν δίνονται πληροφορίες για τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, αλλά ούτε

	και πρόσβαση στις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Αξιοσημείωτο είναι πως δεν υπάρχουν πληροφορίες για τις πολιτικές του ΙΚΑ (π.χ. πώληση μετοχών), αλλά και δηλώσεις ή δράσεις στελεχών του (π.χ. δηλώσεις Διοικητή για το ασφαλιστικό) ⁴⁹ . Η πληροφόρηση αφορά μόνο διοικητικά θέματα και αφορά το ρόλο του ως ασφαλισμένο και όχι ως πολίτη.
<i>Ανανέωση πληροφορίας</i>	Το βασικό ανανεώσιμο τμήμα του ιστοτόπου, που φαίνεται και στην αρχική σελίδα, δηλαδή οι Ανακοινώσεις, οι Εγκύκλιοι και τα Δελτία Τύπου, ανανεώνεται αρκετά συχνά και φαίνονται οι ημερομηνίες εισαγωγής. Ωστόσο, δεν υπάρχει στην αρχική σελίδα συγκεκριμένο μήνυμα που να αναφέρει την τελευταία ημερομηνία ενημέρωσης του ιστοτόπου. Η επιλογή του μενού Τεχνική Υπηρεσία ουσιαστικά δεν ανανεώνεται, αν κρίνει κανείς από το περιεχόμενο, ενώ όσον αφορά την κατηγορία Δ/ση Προμηθειών, εντοπίστηκαν μόνο τρεις καταχωρήσεις στην υποκατηγορία Διακηρύξεις διαγωνισμών και άλλες τρεις στην υποκατηγορία Δημόσια διαβούλευση (οι υπόλοιπες υποκατηγορίες δεν έχουν καταχωρήσεις). Ενώ οι καταχωρήσεις έχουν ημερομηνία, δεν υπάρχει και εδώ ημερομηνία τελευταίας ενημέρωσης.
ΔΙΑΔΡΑΣΗ	
<i>Χρήστη προς χρήστη</i>	Δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα. Δεν υπάρχει chat, forum.
<i>Χρήστη προς έγγραφα</i>	Διατίθενται ηλεκτρονικά οι αιτήσεις και οι οδηγίες συμπλήρωσής τους. Υπάρχουν και έντυπα που αναφέρουν απαραίτητα δικαιολογητικά για διάφορες παροχές, ωστόσο αυτά τα δικαιολογητικά δεν αναφέρονται στα αντίστοιχα τμήματα. Για παράδειγμα, δεν γίνεται αναφορά στα δικαιολογητικά για τη λουτροθεραπεία στο αντίστοιχο τμήμα της κατηγορίας Οδηγός ασφαλισμένου.
<i>Χρήστη προς σύστημα</i>	Οι υπηρεσίες συναλλαγής που προσφέρονται είναι: Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ., έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας, επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας. Διατίθεται online βοήθεια μέσα από το κεντρικό μενού με τη μορφή των ερωτήσεων και απαντήσεων. Πάντως, οι ερωτήσεις είναι υποθετικές, δεν έχουν διατυπωθεί από τους χρήστες, παρά τον τίτλο “Απαντήσεις στα ερωτήματά σας”. Η ίδια βοήθεια υπάρχει και στην κατηγορία Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μαζί με ένα αρχείο που περιέχει οδηγίες έκδοσης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου. Οι οδηγίες είναι σαφείς και σε απλή γλώσσα. Σημειώνεται ότι δεν υπάρχει σχετική αναφορά για την προστασία προσωπικών δεδομένων των χρηστών που προκύπτουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών

⁴⁹ Είναι σημαντικό το ότι ενώ το ασφαλιστικό συνιστά το σημαντικότερο θέμα της πολιτικής ατζέντας σήμερα και το ΙΚΑ το μεγαλύτερο ασφαλιστικό ταμείο της χώρας, δεν υπάρχει καμία αναφορά σε αυτό. Δεν υπάρχουν στοιχεία που να αφορούν τη βιωσιμότητα του ταμείου ούτε καμία πολιτική δήλωση από την ηγεσία του Ιδρύματος που να απευθύνεται στους ασφαλισμένους σχετικά με τις επερχόμενες μεταβολές και τη διαφύλαξη των δικαιωμάτων τους. Το στοιχείο αυτό είναι ενδεικτικό της αντιμετώπισης του ιστότοπου από το Ίδρυμα απλά και μόνο ως ένας «τόπος» διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών, όπου η λογοδοσία προς τον πολίτη και η δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης δεν έχουν καμία θέση.

	υπηρεσιών, ούτε γενικότερα των χρηστών του ιστοτόπου (υπάρχει σε άλλο σημείο του ιστοτόπου σε μη εμφανές σημείο) ⁵⁰ .
<i>Επικοινωνία</i>	Πρόκειται για ξεχωριστή κατηγορία του μενού. Δίνει τη δυνατότητα αποστολής φόρμας με επιλογή θέματος που ενδιαφέρει το χρήστη. Υπάρχουν διευθύνσεις, τηλέφωνα, φαξ και e-mail για όλες τις μονάδες του ΙΚΑ, καθώς επίσης και τα ωράρια των υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι τα e-mail δεν απαντώνται. Δεν εντοπίστηκε σημείο που να ζητείται η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ιστοτόπου από τους χρήστες ή οι προτάσεις τους για βελτίωση.
ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ	
<i>Πλοήγηση</i>	Η πλοήγηση διέπεται από συνοχή με την έννοια ότι η μορφολογία είναι κοινή σε κάθε σελίδα (όμοιο banner, οριζόντιο μενού και ένα εξειδικευμένο ανάλογα με την κατηγορία και υποκατηγορία του μενού κάθετο μενού στα αριστερά της σελίδας). Η αρχιτεκτονική του ιστοτόπου παρουσιάζει προβλήματα. Δεν υπάρχει σαφής και λογικός διαχωρισμός ανάμεσα στο οριζόντιο και στο κάθετο μενού της αρχικής σελίδας. Υπάρχουν αλληλεπικαλύψεις στα μενού (για παράδειγμα η κατηγορία Ανακοινώσεις εντοπίζεται τρεις φορές στην αρχική σελίδα). Επιπλέον, δεν υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης των επιμέρους υποκατηγοριών κάθε κατηγορίας του μενού με το σύρσιμο του ποντικιού, στοιχείο που θα διευκόλυνε αρκετά την πλοήγηση του χρήστη. Η κατηγορία Δ/ση Προμηθειών και Τεχνική Υπηρεσία δεν είναι σαφές σε ποια κατηγορία χρηστών απευθύνονται. Επιπλέον, αφού δεν έχουν ουσιαστικό περιεχόμενο δεν έχουν και λόγο ύπαρξης. Ο τίτλος “μείωση απονομής συντάξεων” δεν αντιστοιχεί νοηματικά στο περιεχόμενο της κατηγορίας αφού φαίνεται περισσότερο σαν ανακοίνωση. Ο τίτλος της κατηγορίας Γενικά δεν υποδηλώνει το περιεχόμενό της. Επιπλέον, οι υποκατηγορίες που περιλαμβάνει είναι άσχετες μεταξύ τους (ιστορική αναδρομή, Διοικητές, ευρώ, προστασία προσωπικών δεδομένων). Υπάρχει χάρτης του site και μηχανές αναζήτησης. Οι μηχανές αναζήτησης όμως βρίσκονται σε διάφορα τμήματα του ιστότοπου και μοιάζουν με ευρετήρια. Κεντρική μηχανή αναζήτησης δεν υπάρχει.
<i>Σύνδεσμοι</i>	Σε γενικές γραμμές οι σύνδεσμοι είναι λίγοι, ενσωματωμένοι στο κείμενο και λειτουργικοί και παραπέμπουν σε ιστοτόπους επίσημων φορέων (π.χ. ΚΕΠ, ΟΑΕΔ).
<i>Γραφικά/ πολυμέσα</i>	Το banner που βρίσκεται στην κορυφή της αρχικής σελίδας και το σήμα του ΙΚΑ είναι κοινά σε όλες τις σελίδες. Τα υπόλοιπα banners και flash, ελάχιστα στον αριθμό, δεν εμποδίζουν την αναγνωσιμότητα των σελίδων.
<i>Πρόσβαση</i>	Όσον αφορά την πρόσβαση στον ιστότοπο, σύμφωνα με στοιχεία της Alexa.com, εντοπίζονται συνολικά 208 σύνδεσμοι στον

⁵⁰ Σημειώνεται ότι στη σελίδα δεν αναφέρεται ούτε ο κατασκευαστής του ιστοτόπου, είτε είναι το ΙΚΑ είτε κάποια εταιρεία, ούτε ο διαχειριστής του. Επιπλέον, δεν εντοπίζονται όροι χρήσης ούτε πολιτική απορρήτου, σημαντικά στοιχεία για έναν ιστότοπο δημόσιου οργανισμού, ο οποίος διαχειρίζεται προσωπικά δεδομένα χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του.

	ιστότοπο του ΙΚΑ. Όσον αφορά την πρόσβαση στο περιεχόμενο, εντοπίζονται οδηγίες χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ διατίθεται το απαραίτητο λογισμικό για download. Επιπλέον, ενώ φαίνεται ότι ο ιστότοπος είναι αναγνώσιμος σε επτά γλώσσες εκτός από την ελληνική (γεγονός αυτονόητο λόγω του αριθμού μεταναστών που ζουν στη χώρα μας), το περιεχόμενο που είναι διαθέσιμο στις γλώσσες αυτές είναι ελάχιστο ενώ δεν διατίθενται οι υπηρεσίες συναλλαγής ⁵¹ . Ο ιστότοπος δεν είναι στο σύνολό του προσβάσιμος από άτομα με ειδικές ανάγκες ⁵² .
ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ	Αισθητικά μάλλον φτωχή. Δεν υπάρχουν ιδιαίτερα γραφικά, αρχεία ήχου και δυναμική κίνηση. Η γλώσσα είναι σαφής, τυπική και δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως φιλική ή ευχάριστη. Δεν απευθύνεται σε β' ενικό πρόσωπο στις ομάδες χρηστών.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΙΚΑ

Από τον ιστότοπο του ΙΚΑ ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά δύο υπηρεσίες⁵³:

- Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης.

Είναι η Δήλωση η οποία υποβάλλεται από τον εργοδότη και περιλαμβάνει πληροφορίες ή στοιχεία που αφορούν το χρόνο απασχόλησης κάθε ασφαλισμένου, την αμοιβή, τους κλάδους ασφάλισης, καθώς και το ύψος των ασφαλιστικών εισφορών. (άρθρο 8 παρ. 6 Ν. 2972/2001). Οι εργοδότες οικοδομοτεχνικών έργων υποχρεούνται σε υποβολή ΑΠΔ σε μηνιαία βάση, ενώ οι εργοδότες κοινών επιχειρήσεων σε τριμηνιαία.

- Έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας.

⁵¹ Σημειώνεται ότι μπορεί ο αριθμός των αλλοδαπών χρηστών να είναι μικρός σε σχέση με των Ελλήνων, αλλά το 19,3% εξ αυτών έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο (έναντι 24,6% για τους Έλληνες), γεγονός που σημαίνει ότι θα χρησιμοποιούσαν τις υπηρεσίες (στοιχεία από την έρευνα του e-business forum για τη διείσδυση νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα για το 2006).

⁵² Σημειώνεται ότι η πρόσβαση ειδικών κατηγοριών πολιτών συνιστά στόχο του eEurope 2005 και i2010, όπως αναφέρεται και στο κεφάλαιο 2. Είναι ειρωνικό ότι στην κατηγορία Οδηγός Ασφαλισμένου ενημερώνει για την κοινωνική μέριμνα του ΙΚΑ για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, ενώ τα άτομα με ειδικές ανάγκες, μη έχοντας πρόσβαση στον ιστότοπο, δεν μπορούν να ενημερωθούν για τις παροχές που τους αφορούν. Άλλωστε ένας δημόσιος οργανισμός που αποστολή του έχει την κοινωνική προστασία δεν μπορεί να μη λαμβάνει υπόψη τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

⁵³ Όπως έχει ήδη αναφερθεί, υπάρχει και η υπηρεσία Υπολογισμός ποσού σύνταξης, όμως είναι ευνόητο ότι δεν μπορεί να θεωρηθεί υπηρεσία συναλλαγής γιατί δεν συνιστά πιστοποιημένη εξατομικευμένη διαδικασία και δεν περιλαμβάνει κάποια ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων που να επιβεβαιώνει ότι είναι έγκυρη.

Πρόκειται για την έκδοση βεβαίωσης η οποία πιστοποιεί ότι ο εργοδότης δεν έχει απλήρωτες οφειλές προς το ΙΚΑ. Η βεβαίωση αυτή είναι απαραίτητη για διάφορες πράξεις, όπως γονική παροχή, ίδρυση εταιρείας, λήψη δανείων κ.λπ. και έχει ορισμένη χρονική ισχύ (ένα έτος για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων και έξι μήνες για κάθε νόμιμη χρήση).

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνιστούν ξεχωριστή κατηγορία και των δύο μενού που εντοπίζονται στην αρχική σελίδα και σε κάθε σελίδα του ιστότοπου, οπότε είναι πολύ εύκολα εντοπίσιμες. Σημειώνεται ότι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστότοπου του ΙΚΑ απευθύνονται μόνο σε εργοδότες· **ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους ασφαλισμένους δεν διατίθενται**⁵⁴. Προϋπόθεση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Δικαίωμα εγγραφής έχουν όλοι οι εργοδότες φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν Α.Μ.Ε. και Α.Φ.Μ., οι ιδιώτες/κύριοι Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο Α.Μ.Ο.Ε. και οι εταιρείες χωρίς Α.Μ.Ε. που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο Α.Μ.Ο.Ε.).

Διαδικασία εγγραφής

Ο χρήστης, προκειμένου να εγγραφεί στην υπηρεσία, πρέπει να δηλώσει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του. Πολύ σύντομα αποστέλλεται από το σύστημα στο χρήστη e-mail που περιέχει ένα σύνδεσμο και έναν προσωρινό κωδικό. Ακολουθώντας το σύνδεσμο ζητείται από το χρήστη η συμπλήρωση στην οθόνη της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης και του προσωρινού κωδικού. Σε άλλη χρονική στιγμή αποστέλλονται και πάλι με e-mail στο χρήστη το όνομα χρήστη, ο κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK). Σημειώνεται ότι σε αυτή τη φάση ζητείται από το χρήστη η αλλαγή του ονόματος χρήστη και του κωδικού πρόσβασής του για λόγους ασφαλείας.

⁵⁴ Από τις είκοσι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναφέρει το eEurope Action Plan 2002 (12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις), το ΙΚΑ δεν διαθέτει καμία υπηρεσία σχετική με τα επιδόματα κοινωνικής ασφάλισης στους πολίτες. Διαθέτει μόνο υπηρεσίες σχετικές με τις κοινωνικές εισφορές εργαζομένων. Σημειώνεται ότι από τον ιστότοπο του ΙΚΑ είναι δυνατή μόνο η υποβολή ΑΠΔ και όχι η πληρωμή των εισφορών. Η πληρωμή των εισφορών γίνεται ηλεκτρονικά μόνο όταν οι συνεργαζόμενες με το ΙΚΑ τράπεζες παρέχουν υπηρεσίες Internet Banking.

Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ

Μετά την είσοδο του χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη χρήση των ατομικού ονόματος χρήστη και κωδικού του, μπαίνει σε μια οθόνη καλωσορίσματος όπου περιγράφονται συνοπτικά οι δυνατότητες που έχει σε αυτό το τμήμα του ιστότοπου. Από το αριστερό κάθετο μενού της ίδιας οθόνης μπορεί να επιλέξει αν θα δημιουργήσει νέα δήλωση, θα συνεχίσει εκκρεμούσα ή θα ζητήσει πρόσβαση σε δήλωση που έχει ήδη υποβάλει (μπορεί να δει με ποιο μέσο την έχει υποβάλει, να εκτυπώσει τη δήλωση ή να δει τα αποδεικτικά παραλαβής και να τα εκτυπώσει). Επιλέγοντας Νέα/Εκκρεμή Δήλωση, εμφανίζεται η επόμενη οθόνη στην οποία καλείται να επιλέξει ανάμεσα σε δήλωση ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων ή οικοδομοτεχνικού έργου. Σημειώνεται ότι υπάρχει σαφής διαχωρισμός στους δύο τύπους δηλώσεων και στον τρόπο συμπλήρωσής τους, ωστόσο ο τρόπος λειτουργίας και υποβολής και οι δυνατότητες που προσφέρει το σύστημα είναι πανομοιότυπα και στις δύο περιπτώσεις. Στη συνέχεια, μετά την επιλογή τύπου δήλωσης, ο χρήστης μεταφέρεται σε μια οθόνη όπου εμφανίζονται οι εκκρεμείς του δηλώσεις, αν υπάρχουν, αλλιώς καλείται να επιλέξει τη μισθολογική περίοδο για την οποία επιθυμεί να υποβάλει δήλωση και τον τύπο της δήλωσης (κανονική ή συμπληρωματική). Στο επόμενο βήμα του δίνονται οι εξής δυνατότητες μέσα από το σχετικό κάθετο αριστερό μενού:

Συμπλήρωση ΑΠΔ

Τρέχουσα κατάσταση ΑΠΔ

Αναζήτηση εγγραφής ΑΠΔ

Οριστικοποίηση ΑΠΔ

Διαγραφή εκκρεμούς ΑΠΔ

Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου

Upload αρχείου

Ο χρήστης, κάθε φορά που εισάγεται στο σύστημα, έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει κάποια εγγραφή ή να κάνει κάποια διόρθωση και ύστερα να αποθηκεύει τις αλλαγές του στο σύστημα. Ωστόσο, αυτή η δυνατότητα υπάρχει μέχρι την οριστικοποίηση της δήλωσης· μετά την υποβολή δεν υπάρχει δυνατότητα διόρθωσης. Εκτός από την ηλεκτρονική υποβολή μέσω συμπλήρωσης φόρμας, υπάρχει και η υποβολή μέσω uploading αρχείου. Αυτή η δυνατότητα επιτρέπει την αποστολή αρχείου με συγκεκριμένες

τεχνικές προδιαγραφές που έχει δημιουργηθεί από πρόγραμμα μισθοδοσίας⁵⁵. Τα στοιχεία που πρέπει να συμπληρωθούν στη φόρμα αποστολής αρχείου (Upload) είναι το σύνολο Ασφαλισμένων, τα σύνολα Εισφορών, Ημερών Ασφάλισης και Αποδοχών. Στη συνέχεια πρέπει να γίνει Αναζήτηση/Browse του αρχείου υποβολής Α.Π.Δ. από το αντίστοιχο και υποβολή. Στη συνέχεια αποστέλλεται στο χρήστη αποδεικτικό παραλαβής το οποίο μπορεί να εκτυπώσει.

Τα βασικά βήματα της διαδικασίας συνοψίζονται στα κάτωθι:

1. Είσοδος χρήστη στο σύστημα
2. Επιλογή τύπου δήλωσης
3. Συμπλήρωση ή διαχείριση της δήλωσης
4. Οριστικοποίηση ή upload
5. Αποδεικτικό παραλαβής

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υπάρχουν σαφείς οδηγίες και πλήκτρα Βοηθείας που καθοδηγούν τις ενέργειες του χρήστη.

Χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου

Η διαδικασία χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου είναι ακόμα πιο απλή. Και πάλι απαιτείται η είσοδος στο σύστημα χρησιμοποιώντας το όνομα και τον κωδικό χρήστη. Στη συνέχεια, ζητείται από το χρήστη να συμπληρώσει μια ΦΟΡΜΑ-ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ με τα στοιχεία του ως εργοδότη και να δώσει τηλέφωνο και διεύθυνση επικοινωνίας. Απαιτείται επίσης η συμπλήρωση των λόγων για τους οποίους αιτείται την ασφαλιστική ενημερότητα και η αποδοχή των όρων της υπεύθυνης δήλωσης. Μετά την αποστολή της αίτησης εμφανίζεται στην οθόνη η ασφαλιστική ενημερότητα, είτε, σε περίπτωση οφειλής, προτροπή του χρήστη να απευθυνθεί στο υποκ/μα που υπάγεται η έδρα της επιχείρησής του.

⁵⁵ Αν ο χρήστης δεν διαθέτει πρόγραμμα μισθοδοσίας, μπορεί να «κατεβάσει» από τον ιστότοπο του ΙΚΑ μέσα από την κατηγορία του μενού ΈΝΤΥΠΑ. Πρόκειται για το ίδιο λογισμικό που χρειάζεται ο εργοδότης για να υποβάλει ΑΠΔ με μαγνητικό μέσο.

Η βασική νομοθεσία που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το ΙΚΑ είναι η εξής:

Νόμος 2972/2001 Εκσυγχρονισμός της οργάνωσης και της λειτουργίας του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων και άλλες διατάξεις. Περιλαμβάνει προσαρμογή της νομοθεσίας ΙΚΑ στο ΟΠΣ (αφορά κυρίως την ΑΠΔ), την καταβολή εισφορών και άλλες ρυθμίσεις.

Υπ. Απόφαση Φ.21/οικ.2739/23-1-2002 Όροι και προϋποθέσεις υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) μέσω Διαδικτύου. Αναφέρεται στην εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ ως προϋπόθεση της ηλεκτρονικής υποβολής ΑΠΔ, στη λήψη αποδεικτικού παραλαβής και στα στοιχεία που αυτό περιλαμβάνει, καθώς επίσης και προσδιορίζεται ο τρόπος διαχείρισης των ΑΠΔ που υποβάλλονται ηλεκτρονικά σε σχέση με αυτές που υποβάλλονται εγγράφως στο υποκ/μα.

Υπ. Απόφαση Φ21/544 /2002 Κανονισμός διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. Περιγράφεται η διαδικασία απόκτησης αριθμού μητρώου εργοδότη, ο τρόπος υποβολής ΑΠΔ και τα είδη της ΑΠΔ (κοινών επιχειρήσεων ή οικοδομοτεχνικών έργων και η διαίρεση αυτών σε τύπους: κανονική, έκτακτη, επανυποβολή, συμπληρωματική).

Υπ. Απόφαση Φ11321/12490/878 ΦΕΚ 1138 Β'/11-8-2003 Παροχή τηλεομοιοτυπίας προς πιστοποιημένους στο ΙΚΑ φορείς, υπηρεσίες και πρόσωπα, για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας συναλλασσόμενου με αυτούς. Αφορά την αποστολή με φαξ ασφαλιστικής ενημερότητας στον αιτούμενο.

Υπ. Απόφαση Φ11321/25586/1706 ΦΕΚ 1818 Β'/5-12-2003 Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Ορίζονται οι όροι χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας, το περιεχόμενο, η διάρκεια ισχύος της και οι υποχρεώσεις των χρηστών.

Υπ. Απόφαση Φ11321/30819/1997/2004 Τροποποίηση του Κανονισμού διαδικασιών ασφάλισης για την εφαρμογή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. ΦΕΚ Β/496. Ορίζεται ποιοι υποχρεωτικά υποβάλλουν ΑΠΔ με μαγνητικό μέσο ή από το Διαδίκτυο⁵⁶, οι

⁵⁶ Είναι: το Δημόσιο, τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α και β βαθμίδας, οι εργοδότες που εκτελούν δημόσια έργα με προϋπολογισμό δαπάνης μεγαλύτερο από αυτόν που καθορίζεται με Απόφαση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων ύστερα από γνώμη του Δ.Σ. του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, εργοδότες που δεν είναι φυσικά πρόσωπα, είτε καταβάλλουν εισφορές για το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, είτε για φορείς ή κλάδους και λογαριασμούς οργανισμών κοινωνικής πολιτικής τις εισφορές των οποίων εισπράττει ή συνεισπράττει το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, εργοδότες που είναι φυσικά πρόσωπα, οι οποίοι απασχολούν πάνω από πέντε εργαζόμενους και εργοδότες που εκτελούν δημόσια έργα με αντεπιστάσια.

προθεσμίες υποβολής, ο τρόπος υποβολής με την ολοκλήρωση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και η διαχείριση των λαθών.

Υπ. Απόφαση Φ10021/27429/1867/2004 ΦΕΚ 1817 Β'/8-12-2004 Σύσταση Οργανωτικού Σχήματος για την υλοποίηση των έργων του προγράμματος εκσυγχρονισμού του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ⁵⁷. Το οργανωτικό σχήμα συνιστά μια ξεχωριστή διοικητική δομή που ως στόχο έχει τη διοίκηση, τη διαχείριση και την υλοποίηση του προγράμματος εκσυγχρονισμού. Επί της ουσίας το οργανωτικό σχήμα είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία, επέκταση και υποστήριξη του ΟΠΣ ΙΚΑ και αποτελεί μέρος του διοικητικού ανασχεδιασμού του Ιδρύματος για την ενσωμάτωση του ΟΠΣ. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα, αποτελείται από τρία διακριτά επίπεδα:

Σχήμα 5.3. Οργανωτικό σχήμα διοίκησης έργων εκσυγχρονισμού ΙΚΑ.



Πηγή: www.ika.gr

⁵⁷ Η συγκεκριμένη υπουργική απόφαση δεν θεσμοθετεί κάποια ηλεκτρονική υπηρεσία του ΙΚΑ, αλλά κρίθηκε απαραίτητη η αναφορά σε αυτή γιατί απεικονίζει το οργανωτικό σχήμα που στηρίζει το ΟΠΣ ΙΚΑ, και μαζί με αυτό και την υποομάδα που είναι υπεύθυνη για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση.

➤ Στρατηγικό

Η Στρατηγική Επιτροπή αποτελείται από τα μέλη της Επιτροπής Διαχείρισης και την ηγεσία του ΙΚΑ. Έχει αποφασιστικό ρόλο (μαζί με το Δ.Σ.) και λαμβάνει αποφάσεις πολιτικού και στρατηγικού χαρακτήρα σε σχέση με τον εκσυγχρονισμό του Ιδρύματος.

➤ Διαχειριστικό

Σε αυτό το επίπεδο βρίσκεται η Επιτροπή Διαχείρισης, η οποία συντονίζει τις επιχειρησιακές ομάδες και τις ομάδες υποδομών και φροντίζει για την υλοποίηση των αποφάσεων της στρατηγικής επιτροπής.

➤ Εκτελεστικό

Αποτελείται από πέντε επιχειρησιακές ομάδες και επτά ομάδες υποδομών. Ανάμεσα στις ομάδες υποδομών βρίσκεται και η ομάδα υποδομών Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης και Τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, η οποία έχει ως αρμοδιότητες την παρακολούθηση εφαρμογών, firewalls, web servers, δικτύου βάσεων δεδομένων σχετικά με τον τομέα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, την επικαιροποίηση του περιεχομένου του ιστοτόπου, τις απαντήσεις σε e-mail από συναλλασσόμενους του ΙΚΑ για την επίλυση των ζητημάτων τους ή τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την παρακολούθηση του έργου IKANET σχετικά με την παροχή υπηρεσιών μετάδοσης δεδομένων, φωνής και εικόνας μέσω ιδιωτικού ιδεατού δικτύου (VPN).

Ασφάλεια

Παρόλο που ο ιστότοπος γενικά δεν διαθέτει πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων, στην αρχική σελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντοπίζεται δήλωση που αφορά την ασφάλεια του συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών:

*«Οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του **ΙΚΑ** προστατεύονται με **κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα**. Για λόγους ασφαλούς λειτουργίας των **Ηλεκτρονικών Συναλλαγών**, οι **κωδικοί ονόματος** και τα **συνθηματικά (PIN, PUK)** που εκδίδονται από το **ΙΚΑ** για κάθε χρήστη είναι **μοναδικοί** και **προσωπικοί** για αυτόν. Κάθε επιχείρηση που εγγράφεται στις **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες** είναι υπεύθυνη για τις **Ηλεκτρονικές Συναλλαγές** που πραγματοποιούνται με χρήση του κωδικού της και του συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο εργοδότης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή, να γνωστοποιήσει τον κωδικό και το συνθηματικό στο **Φοροτέχνη** ή **Λογιστή** μέσω του οποίου διενεργεί τις **Ηλεκτρονικές Συναλλαγές**».*

Σημειώνεται ότι κάθε φορά που ο χρήστης καλείται να δώσει τους κωδικούς πρόσβασής του, υπάρχει ειδικό σήμα που πιστοποιεί ότι η συναλλαγή είναι κρυπτογραφημένη.

Αξιολόγηση υπηρεσιών

Σύμφωνα με το μοντέλο Accenture, η αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα γίνει στη βάση δύο κριτηρίων: της ωρίμανσης υπηρεσιών και της διαχείρισης πελατοκεντρικής σχέσης (Πίνακας 5.2.).

Πίνακας 5.4. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ΙΚΑ.

ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Service maturity)	
Παθητική σχέση	Το μεγαλύτερο μέρος του ιστοτόπου παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης, οι οποίες αφορούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους ασφαλισμένους, είτε υπηρεσίες ασφάλισης είτε υγείας, τις υποχρεώσεις των εργοδοτών, τον τρόπο συμπλήρωσης και υποβολής ΑΠΔ κ.λπ. Πέρα από αυτή τη σταθερή πληροφόρηση, υπάρχουν και καταχωρήσεις δελτίων τύπου, εγκυκλίων και ανακοινώσεων.
Ενεργητική-παθητική επικοινωνία	Τέτοιες υπηρεσίες θεωρούνται: 1. Η επικοινωνία μέσω συμπλήρωσης φόρμας που διατίθεται στο κεντρικό μενού. 2. Η επικοινωνία μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κάθε υπηρεσία του ΙΚΑ (τα e-mail κάθε υπηρεσίας υπάρχουν μαζί με τον τηλεφωνικό κατάλογο και δεν είναι εύκολα εντοπίσιμα από την αρχική σελίδα). 3. Ο μηχανισμός υπολογισμού σύνταξης. Ο χρήστης εισάγει στο σύστημα στοιχεία που αφορούν το ασφαλιστικό του καθεστώς και το σύστημα αποκρίνεται αναλόγως. Ωστόσο, δεν λαμβάνονται υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του όπως η διαδοχική ασφάλιση, η συναλλαγή δεν είναι πιστοποιημένη και δεν καταχωρείται πουθενά.
Ενεργητική-ενεργητική επικοινωνία	Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν η ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ και η χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω Διαδικτύου. Η διαδικασίες είναι τυποποιημένες, η συναλλαγή υποκαθιστά πλήρως τη φυσική παρουσία, ενώ το σύστημα επικυρώνει τη συναλλαγή μέσω βεβαιώσεων που αποστέλλει στο χρήστη.
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΧΕΣΗΣ (CRM)	
Διορατικότητα	Σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το σύστημα «θυμάται» το χρήστη, αφού αποθηκεύει όλες τις ΑΠΔ που έχει ξεκινήσει ή που έχει υποβάλει, καθώς και την ημερομηνία υποβολής τους. Ωστόσο, το ηλεκτρονικό σύστημα δεν φαίνεται να συνεργάζεται με το σύστημα καταχώρησης των υποκ/μάτων, αφού «θυμάται» μόνο τις ΑΠΔ που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά. Αν κάποια έχει υποβληθεί στο υποκ/μα δεν αποθηκεύεται στο λογαριασμό του χρήστη. Σημειώνεται ότι ο ιστότοπος διαθέτει πρόγραμμα ελέγχου ορθότητας της υποβαλλόμενης ΑΠΔ, όμως το πρόγραμμα αυτό εντοπίζει λάθη που σχετίζονται με τη συμβατότητα του αρχείου σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζει το ΙΚΑ, εξασφαλίζοντας ότι το αρχείο είναι επεξεργάσιμο και όχι ότι τα στοιχεία που περιλαμβάνει είναι ορθά (υπάρχει και ειδικό αρχείο που επεξηγεί τα λάθη που εντοπίζει το σύστημα βάσει κωδικών λάθους). Συνολικά πάντως ο ιστότοπος δεν δίνει δυνατότητες personalization και customization, ώστε να

	μπορεί ο χρήστης να διαμορφώνει το περιεχόμενο με βάση τις ανάγκες του.
Εξυπηρέτηση χρήστη	Ο ιστότοπος δίνει αρκετές πληροφορίες σε σχέση με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στον οδηγό εργοδότη δίνονται σε pdf αρχεία οδηγίες για τη συμπλήρωση των ΑΠΔ, είτε κοινών επιχειρήσεων είτε οικοδομοτεχνικών έργων. Όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, στην αρχική σελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπάρχουν έξι αρχεία που περιγράφουν αναλυτικά τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών, είτε μέσω οδηγιών είτε μέσω έτοιμων ερωτο-απαντήσεων. Αν ο χρήστης συνεχίζει να έχει απορίες, καλείται να τις στείλει με e-mail. Επιπλέον, σε κάθε βήμα εντοπίζονται οδηγίες και διάφορες επισημάνσεις, όπως για παράδειγμα οι καταληκτικές ημερομηνίες υποβολής ΑΠΔ ή οι προθεσμίες διόρθωσής τους. Σημειώνεται ότι για την αποστολή ΑΠΔ με uploading αρχείου χρειάζεται ειδικό λογισμικό το οποίο μπορεί μεν να κατεβάσει ο χρήστης αλλά δεν εντοπίζεται εύκολα (βρίσκεται στην κατηγορία του μενού ΈΝΤΥΠΑ και όχι σε κάποια κατηγορία που ονομάζεται downloads).
Αλληλεπιδράσεις	Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διεκπεραιώσει κάποιες υπηρεσίες μέσω φυσικής παρουσίας σε ΚΕΠ ή μέσα από τον ιστότοπο του ΚΕΠ. Μέσω φυσικής παρουσίας σε ΚΕΠ διεκπεραιώνονται διάφορες υποθέσεις που αφορούν το ΙΚΑ, όπως έκδοση βιβλιαρίων, χορήγηση επιδομάτων, συντάξεων κ.λπ. Ηλεκτρονικά μέσω του ιστοτόπου του ΚΕΠ πραγματοποιούνται οι εξής συναλλαγές: • Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002) • Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002) • Έγγραφή-Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω ΚΕΠ η ΑΠΔ (ΦΕΚ τ. Β 777/17.06.2003).
Οργάνωση	Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διαθέτει ο ιστότοπος είναι αρκετά εύχρηστες και αποτελεσματικές. Βρίσκονται σε εμφανές σημείο και ο χρήστης δεν χρειάζεται να έχει γνώσεις σχετικά με την εσωτερική οργάνωση του ΙΚΑ για να τις χρησιμοποιήσει. Σημειώνεται ότι έχει ληφθεί υπόψη ότι οι εργοδότες μπορεί να έχουν αναθέσει την υποβολή ΑΠΔ σε κάποιο λογιστή ή φοροτέχνη. Σε αυτή την περίπτωση, ο λογιστής/φοροτέχνης πραγματοποιεί ξεχωριστή έγγραφη κάθε εργοδότη στο σύστημα αλλά δίνοντας το δικό του e-mail.
Δίκτυα	Δεν υπάρχει συνεργασία του ΙΚΑ με ηλεκτρονικά συστήματα άλλων φορέων για τη διεκπεραίωση υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Είχε προγραμματιστεί η αξιοποίηση δεδομένων TAXIS σε σχέση με την υποβολή ΑΠΔ, αλλά τελικά δεν υλοποιήθηκε.

Υποστήριξη	Το ΙΚΑ δεν διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο ή άλλο κανάλι επικοινωνίας (π.χ. φαξ, όπως το ΚΕΠ) μέσα από το οποίο να μπορεί ο χρήστης να βρει πληροφορίες ή να ολοκληρώσει συναλλαγή.
------------	--

Σε γενικές γραμμές, ο τρόπος παροχής υπηρεσιών από τον ιστότοπο του ΙΚΑ είναι ικανοποιητικός. Ωστόσο, σαν πολύ γενικές παρατηρήσεις μπορούν να αναφερθούν τα κάτωθι:

- Ο αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τον ιστότοπο του ΙΚΑ είναι μικρός σε σχέση με τις λειτουργίες και τις συναλλαγές που πραγματοποιεί το ΙΚΑ σαν οργανισμός με τους πολίτες.
- Δεν διατίθεται καμία υπηρεσία για τους πολίτες, παρά μόνο για τις επιχειρήσεις.
- Δεν εντοπίζονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.

5.5. Η περίπτωση του ΟΓΑ

*Γενικά χαρακτηριστικά-Οργάνωση και λειτουργία*⁵⁸

Η ασφαλιστική προστασία των αγροτών αποτελεί έναν από τους κύριους άξονες του ελληνικού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης λόγω της ιδιαίτερης ανάπτυξης του πρωτογενούς τομέα στη χώρα μας και της αυξημένης συμβολής των αγροτών στην οικονομία της Ελλάδας. Οι αγρότες καλύπτονται από έναν αυτοτελή ασφαλιστικό φορέα, τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ), που λειτουργεί με τη μορφή νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου.

Ο ΟΓΑ ιδρύθηκε το 1961 με το Ν. 4169/61, επιδιώκοντας την κάλυψη συγκεκριμένων ασφαλιστικών κινδύνων για τα άτομα που απασχολούνται προσωπικά και κατά κύριο επάγγελμα με την αγροτική οικονομία. Ο Οργανισμός καλύπτει επίσης ειδικές κατηγορίες αγροτών καθώς και πρόσωπα που εξομοιώνονται με αγρότες ως προς την ασφαλιστική τους προστασία.

Το 1998 ο ΟΓΑ μετατράπηκε σε ταμείο κύριας ασφάλισης και σήμερα παρέχει τις εξής Υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους του:

- Ασφάλιση
- Συντάξεις

⁵⁸ Βλ. www.ggka.gr

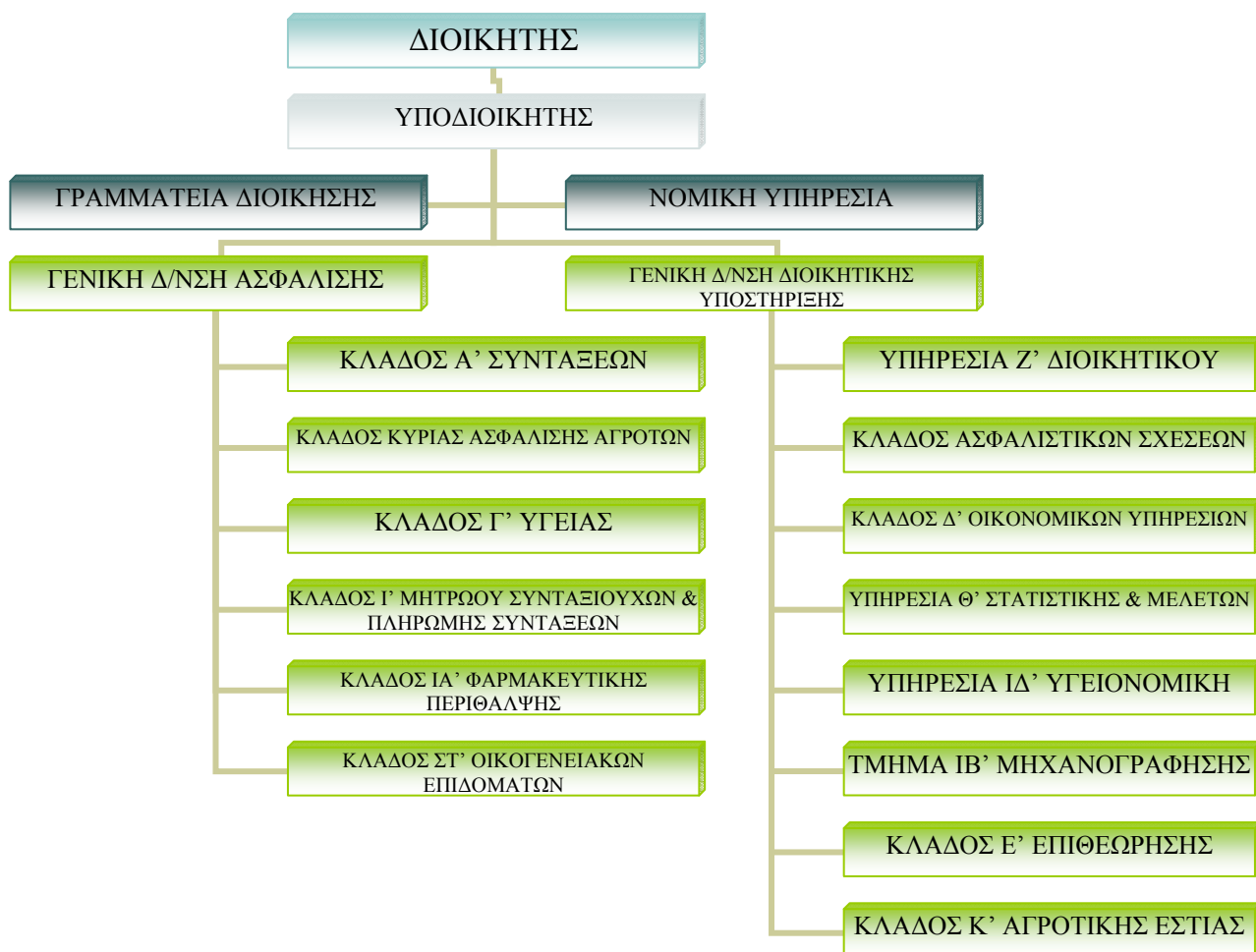
- Υγειονομική Περίθαλψη
- Φαρμακευτική Περίθαλψη
- Διακρατικές Κοινωνικές Ασφαλίσεις
- Πολυτεχνικά επιδόματα
- Προγράμματα Κοινωνικού Τουρισμού (8/ήμερες διακοπές, εκδρομικό πρόγραμμα, εκδρομικό-επιμορφωτικό ταξίδι στην Κύπρο κ.λ.π.)

Τα κύρια χαρακτηριστικά του νέου ασφαλιστικού καθεστώτος των αγροτών είναι:

- Η χρηματοδότηση των συνταξιοδοτικών παροχών από τις εισφορές των ασφαλισμένων (οι εισφορές υπολογίζονται σε ποσοστό 7% επί των ποσών επτά (7) διαφορετικών ασφαλιστικών κατηγοριών, στις οποίες οι ασφαλισμένοι κατατάσσονται ύστερα από σχετική τους δήλωση).
- Η τυποποίηση της κρατικής χρηματοδότησης προς τον ΟΓΑ (το ποσοστό της κρατικής εισφοράς ορίζεται σε 14% επί των ποσών των επτά ασφαλιστικών κατηγοριών).
- Η καθιέρωση του θεσμού της διαδοχικής ασφάλισης και για τους αγρότες (μεταφέρονται δηλαδή τα έτη ασφάλισής τους σε περίπτωση ένταξής τους σε νέο ασφαλιστικό καθεστώς άλλου οργανισμού).
- Η καθιέρωση ενός συστήματος αυτόματης αύξησης των συντάξεων, το οποίο αντιστοιχεί στο ποσοστό αναπροσαρμογής των συντάξεων των δημοσίων υπαλλήλων.
- Η επέκταση των παροχών ασθένειας σε είδος για τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους του ΟΓΑ και τα μέλη της οικογένειάς τους (προβλέπεται μάλιστα η δυνατότητα εξυπηρέτησης των προσώπων αυτών και από τις υγειονομικές υπηρεσίες του ΙΚΑ).
- Η χρηματοδότηση των παροχών ασθένειας από τις εισφορές των ασφαλισμένων (οι εισφορές υπολογίζονται σε ποσοστό 1,5% επί των ποσών των επτά διαφορετικών ασφαλιστικών κατηγοριών, στις οποίες οι ασφαλισμένοι κατατάσσονται ύστερα από σχετική τους δήλωση).
- Η θεσμοθέτηση της χορήγησης συντάξεως λόγω θανάτου υπό τις ίδιες προϋποθέσεις (μη συνταξιοδότηση, μη απασχόληση σε άλλη εργασία εκτός από αυτές που υπάγονται στον ΟΓΑ) τόσο στον χήρο όσο και στη χήρα.
- Η εισαγωγή κατώτατων ορίων για τις συντάξεις λόγω αναπηρίας και λόγω ατυχήματος εκτός εργασίας (δεν προβλέπονται όμως κατώτατα όρια για τις συντάξεις γήρατος).

Η οργάνωση της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ του ΟΓΑ φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 5.4):

Σχήμα 5.4. Η διοικητική οργάνωση του ΟΓΑ.



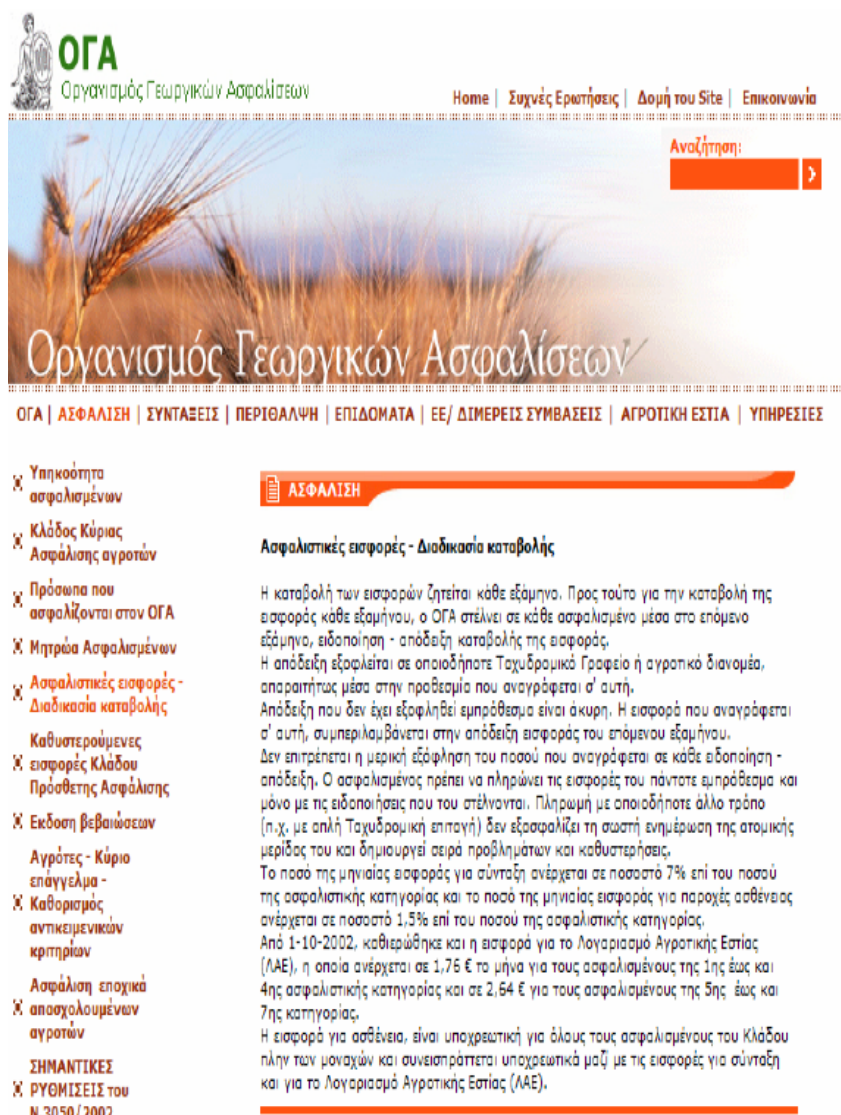
Πηγή: www.oga.gr

Ο ΟΓΑ σήμερα ασφαρίζει περίπου 2,5 εκατομμύρια αγρότες. Διαθέτει πέντε Μονάδες περιφερειακής διοίκησης: Περ/κό Υποκ/μα Κεντρικής Μακεδονίας, Περ/κό Υποκ/μα Κρήτης, Περ/κό Υποκ/μα Θεσσαλίας Περ/κό Υποκ/μα Δυτικής Ελλάδας, Περ/κό Υποκ/μα Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης και Αντιπροσώπους του σε διάφορους Δήμους και Κοινότητες. Όργανο λήψης αποφάσεων είναι το Διοικητικό Συμβούλιο του Οργανισμού.

Γενικά χαρακτηριστικά ιστοτόπου

Ο πρώτος ιστότοπος του ΟΓΑ άρχισε να λειτουργεί το Νοέμβριο του 2003. Η αρχική σελίδα του ιστοτόπου, όπως είναι σήμερα, φαίνεται παρακάτω (Εικόνα 5.2.):

Εικόνα 5.2. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του ΟΓΑ.



Ο ιστότοπος του ΟΓΑ παρέχει υπηρεσίες πληροφόρησης και υπηρεσίες επικοινωνίας. Το σταθερό περιεχόμενο του ιστοτόπου δομείται στη βάση δύο οριζόντιων μενού, ένα κύριο και ένα βοηθητικό. Το κύριο μενού αποτελείται από οχτώ κατηγορίες:

ΟΓΑ

Αυτή η κατηγορία αφορά σε γενικά στοιχεία για τον οργανισμό. Αναφέρεται ο σκοπός του, το όραμά του μέσα από τα λόγια του Διοικητή του, το βιογραφικό του Διοικητή, οργανόγραμμα των κεντρικών υπηρεσιών του οργανισμού, καθώς επίσης και λίστα με τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ.

ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Σε αυτό το τμήμα συναντάται η ασφαλιστική νομοθεσία του οργανισμού, προσδιορίζονται οι δικαιούχοι της ασφάλισης και υπάρχουν πληροφορίες για διάφορα θέματα ασφάλισης όπως η ρύθμιση οφειλών, οι εισφορές, οι ασφαλιστικές κατηγορίες και η αναγνώριση της στρατιωτικής θητείας.

ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ

Αναφέρονται οι προϋποθέσεις συνταξιοδότησης, τα ποσά συντάξεων, τα δικαιολογητικά για όλα τα είδη συντάξεων (γήρατος, αναπηρίας κ.α.), αλλά και δίνονται πληροφορίες για τη διαδοχική ασφάλιση, την επικουρική σύνταξη και άλλα θέματα συντάξεων.

ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ

Αναφέρονται οι δικαιούχοι περίθαλψης, καθώς επίσης και οι προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά για κάθε είδος περίθαλψης, για πρόσθετες παροχές και για παροχές μητρότητας.

ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

Στην κατηγορία αυτή ο ασφαλισμένος μπορεί να ενημερωθεί για τις προϋποθέσεις και το ποσό για κάθε είδος επιδόματος (εφάπαξ παροχή 2000 €, επίδομα τρίτου παιδιού, πολυτεχνικό επίδομα, ισόβια σύνταξη).

Ε.Ε./ΔΙΜΕΡΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

Σε αυτή την κατηγορία ο χρήστης μπορεί να διαβάσει γενικές πληροφορίες για τη διακρατική ασφάλιση και για ποιες χώρες ισχύει.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΕΣΤΙΑ

Ορίζεται ως υπηρεσία ο Λογαριασμός Αγροτικής Εστίας και αναφέρονται συνοπτικά τα προγράμματα που θα υλοποιηθούν μέσα στο 2007.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η κατηγορία αυτή ουσιαστικά ενημερώνει για τους τρόπους επικοινωνίας με τον οργανισμό. Συγκεκριμένα αναφέρεται στη γραμμή εξυπηρέτησης 1564 και δίνει τις δ/σεις και τα τηλέφωνα των περιφερειακών υπηρεσιών του ΟΓΑ.

Το βοηθητικό μενού αποτελείται από τρεις κατηγορίες:

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Πρόκειται για έτοιμες ερωτοαπαντήσεις και χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: Γενικά περί ΟΓΑ και Αγροτική Εστία. Η κατηγορία Γενικά περί ΟΓΑ περιλαμβάνει τις παρακάτω ερωτήσεις:

1. Πώς μπορώ να εξυπηρετηθώ από τον Ο.Γ.Α.;
2. Δεν έχω την δυνατότητα προσέλευσης στην Αθήνα. Υπάρχει άλλος τρόπος

Εξυπηρέτησής μου;

3. Υπάρχει η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας των ασφαλισμένων με τον με τον

Ο.Γ.Α. για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους;

4. Πώς λειτουργεί το τηλεφωνικό κέντρο 1564;

5. Υπάρχει πρόβλεψη για άλλες υπηρεσίες εξυπηρέτησης ασφαλισμένων;

6. Τι είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα (Ο.Π.Σ.) του Ο.Γ.Α.;

Η κατηγορία Αγροτική Εστία περιλαμβάνει τις εξής ερωτήσεις:

1. Είμαι ασφαλισμένος του Ο.Γ.Α. Δικαιούμαι παροχές Προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού;

2. Ποια είναι τα προγράμματα της Αγροτικής Εστίας για το 2004;

3. Είμαι νέος αγρότης, ασφαλισμένος στον Ο.Γ.Α. Πώς θα ενημερώνομαι για τις νέες μεθόδους παραγωγής και δεν θα χάνω τις εξελίξεις στον αγροτικό τομέα;

ΔΟΜΗ ΤΟΥ SITE

Χάρτης του site.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας με τον οργανισμό μέσα από τη συμπλήρωση και αποστολή μιας φόρμας.

Το περιεχόμενο του ιστότοπου συμπληρώνεται από την παρουσία έξι banners και μιας δημοσκοπήσης. Ένα banner αφορά τον προγραμματισμό εκδηλώσεων, άλλο αφορά την αποστολή ενημερωτικών newsletter στο e-mail του χρήστη, άλλο Τα Νέα του ΟΓΑ και περιέχει Εγκυκλίους, Δελτία Τύπου και Νέα-δραστηριότητες, ένα banner που συνδέει το χρήστη με τη φόρμα επικοινωνίας και δύο banners που σχετίζονται με την Αγροτική Εστία.

Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου

Πίνακας 5.5. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου ΟΓΑ.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	
Εστίαση στο χρήστη	Η οργάνωση και ταξινόμηση της πληροφορίας δεν ακολουθεί την οργάνωση του οργανισμού και με αυτή την έννοια εστιάζει στις ανάγκες του ασφαλισμένου. Σημειώνεται ότι η ταξινόμηση της πληροφορίας στο μενού του ιστότοπου έχει πραγματοποιηθεί

	επακριβώς με βάση τις υπηρεσίες που ισχυρίζεται ότι προσφέρει ο οργανισμός στην αρχική σελίδα ⁵⁹ . Ωστόσο, δεν υπάρχει ειδική κατηγορία σχετική με προκηρύξεις διαγωνισμών που να απευθύνεται σε μη ασφαλισμένους, παρά μόνο στα ΝΕΑ ΤΟΥ ΟΓΑ χωρίς ξεχωριστή ταξινόμηση.
<i>Σκοπός ιστοτόπου</i>	Ο σκοπός ύπαρξης του ιστοτόπου δεν φαίνεται πουθενά. Υπάρχει μόνο στην αρχική σελίδα μια σύντομη αναδρομή στην ιστορική διαδρομή του οργανισμού, στις ανάγκες που κάλυπτε από την ίδρυσή του και στις υπηρεσίες που σήμερα προσφέρει. Σε κάθε περίπτωση, ο σκοπός του οργανισμού δεν συνδέεται με κανένα τρόπο με την ύπαρξη του ιστοτόπου.
<i>Έκταση/εύρος πληροφορίας</i>	Το εύρος της πληροφορίας είναι ικανοποιητικό. Ο ιστότοπος προσφέρει στον ασφαλισμένο επαρκείς πληροφορίες για όλα τα θέματα ασφάλισης που μπορεί να τον αφορούν καθώς επίσης και ενημερώνει για διάφορα προγράμματα στα οποία δικαιούται να συμμετέχει. Σημειώνεται ότι κάθε τομέας ασφάλισης στον οποίο γίνεται αναφορά συνοδεύεται από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, τους όρους και τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ο ασφαλισμένος καθώς και τα δικαιολογητικά που πρέπει να συνοδεύουν τις αιτήσεις του. Υπάρχουν αρκετά στοιχεία για τη δομή και την οργάνωση του οργανισμού (οργανόγραμμα κεντρικών υπηρεσιών). Το όραμα του οργανισμού περιγράφεται επαρκώς στο μήνυμα του Διοικητή (βλ. κατηγορία μενού με τίτλο ΟΓΑ). Επιπλέον, καταχωρούνται τακτικά ανακοινώσεις και προσκλήσεις ενδιαφέροντος που σχετίζονται με τις παροχές και τις προμήθειες, αλλά και οι εγκύκλιοι που εκδίδει ο ΟΓΑ. Όπως και στον ιστότοπο του ΙΚΑ, δεν υπάρχουν πληροφορίες για τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, αλλά όμως καταχωρούνται διάφορα άλλα στοιχεία στα ΝΕΑ ΤΟΥ ΟΓΑ που πληροφορούν τον ασφαλισμένο για τη λειτουργία και την πορεία του οργανισμού, όπως «Ο ΟΓΑ αποκαλύπτει κύκλωμα παράνομης συνταγογράφησης», «Διαπιστώσεις και ευρήματα ελεγκτών του Οργανισμού», «ο ΟΓΑ διενεργεί έρευνα για οικονομικές ατασθαλίες σε βάρος του οργανισμού» κ.α. καθώς και τις σχετικές δράσεις και εντολές της ηγεσίας, τα οποία υπογράφονται υπεύθυνα από τη Διοίκηση του οργανισμού. Αξιοσημείωτη είναι και η ύπαρξη δημοσκοπήσης που ζητά την άποψη των ασφαλισμένων για τον τρόπο βελτίωσης των υπηρεσιών του Οργανισμού, με τη δυνατότητα πρόσβασης στα αποτελέσματά της.
<i>Ανανέωση πληροφορίας</i>	Οι Εγκύκλιοι, τα Δελτία Τύπου και τα Νέα-Ανακοινώσεις συνιστούν το ανανεώσιμο τμήμα του ιστοτόπου και η πρόσβαση σε αυτό εξασφαλίζεται είτε απευθείας στην αρχική σελίδα είτε μέσα από το banner ΤΑ ΝΕΑ ΤΟΥ ΟΓΑ. Σε γενικές γραμμές, το

⁵⁹ Βλ. αρχική σελίδα και κατηγορία του μενού με τίτλο ΟΓΑ. Οι υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός είναι: ασφάλιση, συντάξεις, υγειονομική περίθαλψη, φαρμακευτική περίθαλψη, διακρατικές κοινωνικές ασφαλίσεις, πολυτεχνικά επιδόματα, προγράμματα Κοινωνικού Τουρισμού.

	περιεχόμενό τους ανανεώνεται αρκετά συχνά, αφού οι καταχωρήσεις γίνονται κατά μέσο όρο κάθε 5-7 ημέρες. Σημειώνεται ότι κάθε καταχώρηση υπάρχει ημερομηνία. Ωστόσο, δεν υπάρχει συγκεκριμένο μήνυμα που να αναφέρει την τελευταία ενημέρωση, ούτε στην αρχική σελίδα ούτε στις επιμέρους σελίδες του ιστότοπου. Ανανεώσιμο κομμάτι του ιστοτόπου θα μπορούσε να θεωρηθεί και η δημοσκόπηση, δεδομένου ότι υπάρχει η επιλογή ανάγνωσης παλιότερων ψηφοφοριών· ωστόσο δεν έχουν καταχωρηθεί άλλες δημοσκοπήσεις.
ΔΙΑΔΡΑΣΗ	
<i>Χρήστη προς χρήστη</i>	Δεν υπάρχει φόρουμ, chat room ή άλλο εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών.
<i>Χρήστη προς έγγραφα</i>	Δίνεται η δυνατότητα download εντύπων, αλλά μόνο για τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ. Φόρμες αιτήσεων και εντύπων στα αντίστοιχα τμήματα του ιστοτόπου δεν υπάρχουν αλλά ούτε και παραπομπές στην κατηγορία όπου βρίσκονται οι αιτήσεις. Σε κάθε περίπτωση, η ανίχνευση των αιτήσεων δεν είναι εύκολη.
<i>Χρήστη προς σύστημα</i>	Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές μέσα από τον ιστότοπο του ΟΓΑ.
<i>Επικοινωνία</i>	Η επικοινωνία γίνεται μέσω συμπλήρωσης και αποστολής φόρμας. Η πρόσβαση στη φόρμα επικοινωνίας επιτυγχάνεται είτε μέσα από την επιλογή Επικοινωνία του βοηθητικού μενού, είτε μέσα από το σχετικό banner Επικοινωνήστε με τον ΟΓΑ. Πληροφορίες για offline επικοινωνία δίνονται μέσα από την κατηγορία του μενού Υπηρεσίες (τηλέφωνα και δ/νσεις υποκ/μάτων, καθώς και μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1564). Πάντως, ο χρήστης δεν μπορεί μέσω του ιστότοπου να μάθει δ/νση και τηλέφωνο του ανταποκριτή του ΟΓΑ στην περιοχή του. Πληροφορίες για τη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου που λειτουργεί στην κεντρική υπηρεσία εντοπίζονται μόνο στην κατηγορία του βοηθητικού μενού Συχνές ερωτήσεις.
ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ	
<i>Πλοήγηση</i>	Το κύριο και το βοηθητικό μενού, καθώς και τα banners της αρχικής σελίδας, υπάρχουν σε όλες τις ιστοσελίδες· μεταβάλλεται μόνο το κεντρικό τμήμα της σελίδας. Ωστόσο, αν και όλες οι κατηγορίες του μενού περιλαμβάνουν επιμέρους κατηγορίες, κανένα μενού δεν περιλαμβάνει τη δυνατότητα ανάγνωσής τους με το σύρσιμο του ποντικιού. Σε όλες τις σελίδες υπάρχει ένα επιμέρους μενού που ταξινομεί το περιεχόμενο κάθε κατηγορίας καθώς και κουμπιά επιστροφής και εκτύπωσης. Υπάρχει μηχανή αναζήτησης και λειτουργεί. Υπάρχει χάρτης του site. Η δομή κάθε κατηγορίας είναι κοινή (για παράδειγμα, για κάθε είδος σύνταξης στην αντίστοιχη κατηγορία υπάρχουν με την ίδια σειρά η νομοθεσία, οι προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά). Η ταξινόμηση του περιεχομένου των κατηγοριών Εγκύκλιοι και Δελτία Τύπου είναι συγκεχυμένη, αφού το περιεχόμενό τους είναι

	το ίδιο ενώ δεν υπάρχει δυνατότητα αναζήτησής τους κατ' έτος ή κατά θεματική. Σε ορισμένες περιπτώσεις η ταξινόμηση του περιεχομένου είναι λανθασμένη, π.χ. η αναγνώριση στρατιωτικής θητείας έπρεπε να ανήκει στην κατηγορία Συντάξεις και όχι στην Ασφάλιση. Η υποκατηγορία ΚΕΠ δεν εκπροσωπείται από τον τίτλο της κατηγορίας του μενού ΟΓΑ. Πάντως, η πλοήγηση στον ιστότοπο του ΟΓΑ μπορεί να θεωρηθεί σε γενικές γραμμές αρκετά εύκολη για το χρήστη, παρά τις δυσχέρειες που σχετίζονται με το labeling και την αδυναμία πραγματοποίησης επιμέρους αναζητήσεων σε κάποιες κατηγορίες, κυρίως γιατί το βάθος του ιστότοπου είναι σχετικά μικρό.
<i>Σύνδεσμοι</i>	Ο ιστότοπος δεν διαθέτει κανένα σύνδεσμο. Ένας ιστότοπος οργανισμού ασφάλισης αγροτών θα μπορούσε να διαθέτει συνδέσμους στο αρμόδιο υπουργείο, στον ΕΛΓΑ, να διαθέτει link σχετικό με τον καιρό για τους αγρότες κ.α. Σημειώνεται ότι ενώ αναγράφονται οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ, δίνεται η δυνατότητα εκτύπωσης των εντύπων και διεκπεραιώνονται πιστοποιημένες διαδικασίες του ΟΓΑ και ηλεκτρονικά από τα ΚΕΠ, δεν υπάρχει σύνδεσμος στον ιστότοπο του ΚΕΠ.
<i>Γραφικά/ πολυμέσα</i>	Πολυμέσα δεν χρησιμοποιούνται. Στον ιστότοπο υπάρχουν έξι banners εκ των οποίων: - Τέσσερα παραπέμπουν στην αγροτική ζωή, απεικονίζοντας φρούτα, στάχνα και χώμα. - Ένα απεικονίζει εφημερίδες υπονοώντας την ανανέωση του ιστοτόπου - Ένα παραπέμπει την τεχνολογία απεικονίζοντας ένα πληκτρολόγιο και καλώντας το χρήστη να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με τον ΟΓΑ.
<i>Πρόσβαση</i>	Σύμφωνα με στοιχεία της Alexa.com είκοσι ιστότοποι, ελληνικοί και ξένοι, οδηγούν στο site του ΟΓΑ. Τα έντυπα που διατίθενται για download είναι σε pdf μορφή, ωστόσο δεν μπορεί ο χρήστης μέσα από τον ιστότοπο να “κατεβάσει” το αντίστοιχο πρόγραμμα. Αν και σύμφωνα με το μήνυμα του Διοικητή του, ο ΟΓΑ «ασφαλίζει αλλοδαπούς εργαζόμενους στον Πρωτογενή τομέα», το περιεχόμενο του ιστότοπου δεν διατίθεται σε καμία άλλη γλώσσα. Ο ιστότοπος δεν είναι αναγνώσιμος από άτομα με ειδικές ανάγκες.
ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ	Οι παραπομπές στην αγροτική ζωή μέσω των banners αποδίδουν οικειότητα στον ιστότοπο. Η γλώσσα που χρησιμοποιείται είναι φιλική, τυπική και κατανοητή. Ο Διοικητής, στο μήνυμά του, απευθύνεται στους ασφαλισμένους στο β' ενικό και με φιλικό τόνο («Φίλη αγρότισσα, Φίλε Αγρότη»). Η λεζάντα «Πείτε τη γνώμη σας» στη δημοσκόπηση δημιουργεί στο χρήστη την αίσθηση ότι ο οργανισμός ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του.

Ο ιστότοπος δεν διαθέτει copyright, δεν αναφέρεται υπεύθυνος-διαχειριστής ή παραλήπτης των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των χρηστών και δεν υπάρχει πολιτική απορρήτου⁶⁰.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Δεν υπάρχουν.

5.6. Η περίπτωση του ΟΑΕΕ

Γενικά χαρακτηριστικά-Οργάνωση και λειτουργία

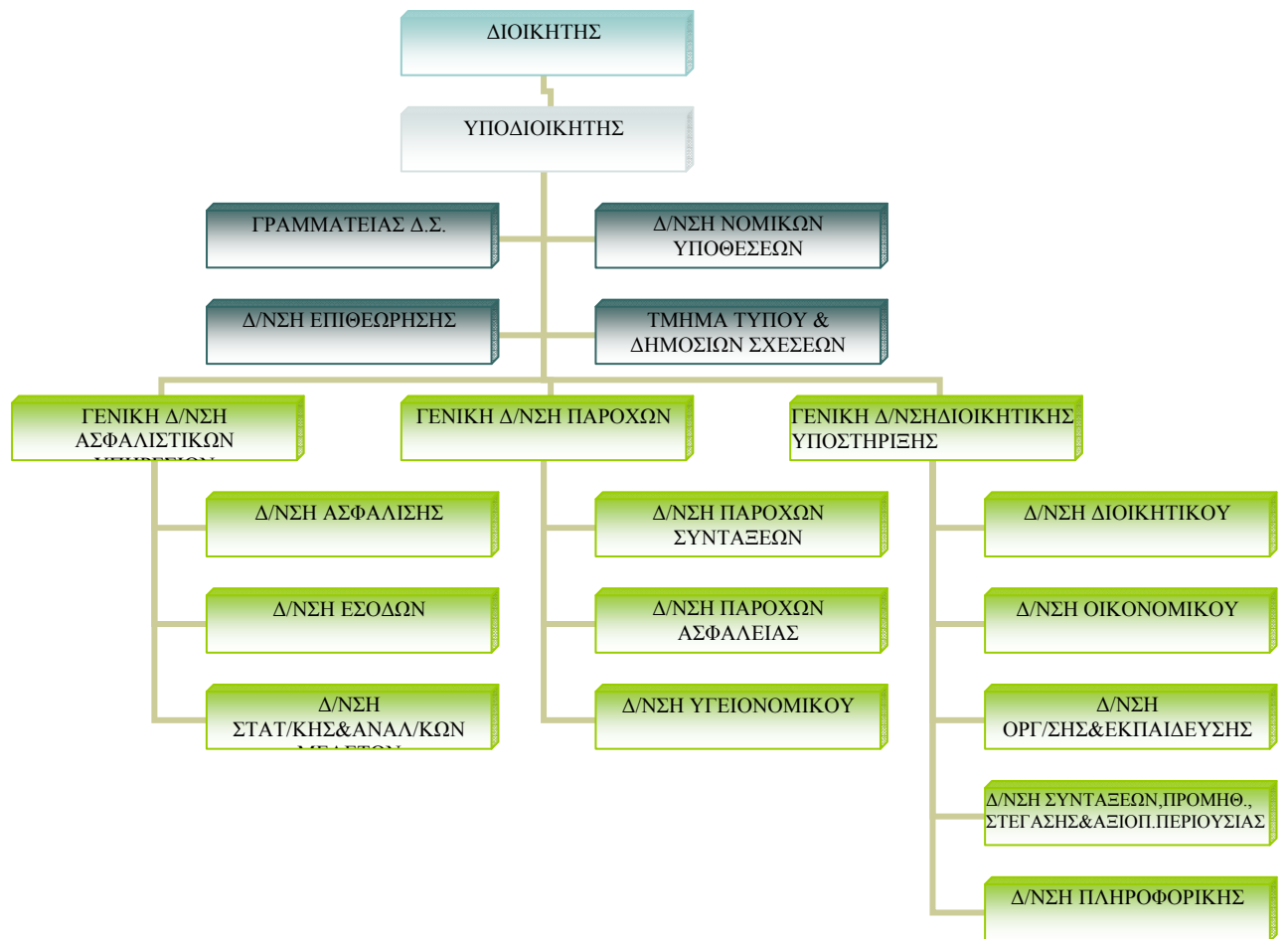
Ο κύριος φορέας ασφάλισης των ελεύθερων επαγγελματιών είναι ο Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (Ο.Α.Ε.Ε.) που συστήθηκε το 1999, καλύπτοντας υποχρεωτικά τα πρόσωπα που ασκούν το επάγγελμα του εμπόρου, του επαγγελματιοβιοτέχνη, του αυτοκινητιστή και του ξενοδόχου. Ο Ο.Α.Ε.Ε. λειτουργεί ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου και σε αυτόν έχουν συγχωνευθεί τρία νομικά πρόσωπα που κάλυπταν πριν από την ίδρυσή του συγκεκριμένες κατηγορίες ελεύθερων επαγγελματιών: το Ταμείο Ασφάλισης Εμπόρων (ΤΑΕ), το Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (ΤΕΒΕ) και το Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών (ΤΣΑ). Από οργανωτική άποψη, περιλαμβάνει δύο κλάδους, τον Κλάδο Σύνταξης και τον Κλάδο Υγείας, οι οποίοι διαθέτουν πλήρη οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια.

Ο Ο.Α.Ε.Ε. εξασφαλίζει την ασφαλιστική κάλυψη των ελεύθερων επαγγελματιών σε περίπτωση γήρατος, αναπηρίας, θανάτου, ατυχήματος, ασθένειας και μητρότητας. Επίσης εξασφαλίζει την κάλυψη των μελών των οικογενειών των ασφαλισμένων του σε περίπτωση ασθένειας ή θανάτου τους.

Η οργάνωση της ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ του ΟΑΕΕ φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (Σχήμα 5.5.):

⁶⁰ Είναι απαραίτητη από τη στιγμή που ζητείται όνομα, επώνυμο και e-mail για την αποστολή φόρμας από το χρήστη και την αποστολή Newsletter από τον οργανισμό στο χρήστη.

Σχήμα 5.5. Η διοικητική οργάνωση του ΟΑΕΕ.



Πηγή: www.oaee.gr

Εκτός από τις κεντρικές υπηρεσίες, ο ΟΑΕΕ διαθέτει 17 Περιφερειακές Δ/νσεις σε μεγάλα αστικά κέντρα και 131 επιμέρους περιφερειακά τμήματα που ανήκουν σε κάθε Περιφερειακή Δ/νση.

Γενικά χαρακτηριστικά ιστοτόπου

Ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ βρίσκεται **υπό κατασκευή**⁶¹, όπως αναφέρεται στην εισαγωγική σελίδα. Η κατασκευή του ιστοτόπου έχει καθυστερήσει πολύ αφού η ενοποίηση των ταμείων ολοκληρώθηκε την 1/1/2007. Το γεγονός ότι ο ιστότοπος είναι υπό κατασκευή δικαιολογεί την ύπαρξη πολλών ανενεργών σημείων. Σε αυτό το κεφάλαιο θα επιχειρηθεί η ανάλυση του υπάρχοντος ιστότοπου, ελλείψει άλλης λύσης, ελπίζοντας ότι η τελική μορφή του, όταν ολοκληρωθεί θα μοιάζει, τουλάχιστον στη δομή, με τη σημερινή⁶². Η εισαγωγική σελίδα αποτελείται από ένα μήνυμα του Διοικητή του οργανισμού, την επιλογή γλώσσας και την ηλεκτρονική υποβολή παραπεμπτικών “Health info”. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου αποτελείται από ένα κάθετο μενού στα αριστερά της σελίδας και ένα μήνυμα του Διοικητή προς τους ασφαλισμένους. Η μορφή της αρχικής σελίδας φαίνεται παρακάτω:

Το μενού του ιστοτόπου περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες:

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Περιέχει μία ανακοίνωση του Διοικητή του οργανισμού για τους πυρόπληκτους.

ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Αναφέρεται σε θέματα ασφάλισης, δηλαδή τα ασφαλιζόμενα στον ΟΑΕΕ πρόσωπα, τα εξαιρούμενα από την ασφάλιση του ΟΑΕΕ πρόσωπα, οι προϋποθέσεις προαιρετικής ασφάλισης, οι ασφαλιστικές κατηγορίες στις οποίες κατατάσσονται και θα καταβάλουν τις εισφορές τους τα ασφαλιζόμενα στον ΟΑΕΕ πρόσωπα, η έναρξη, η διάρκεια και η λήξη της ασφαλιστικής σχέσης των ασφαλιζόμενων με τον Οργανισμό και απαιτούμενα δικαιολογητικά για την εγγραφή σε ή τη διαγραφή από τον ΟΑΕΕ.

ΠΑΡΟΧΕΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ

⁶¹ Σύμφωνα με στοιχεία που αντλήθηκαν από το εκπαιδευτικό υλικό της εκπαιδευτικής κοινότητας του προγράμματος ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ (<http://www.go-online.gr/training/enot2/kef4/math2/html/3-3-2.html?PHPSESSID=a0ff3a388e308d15>), ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ παρείχε παλιότερα κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως:

- Πληροφορίες πρωτοκόλλου γραμματείας συντάξεων, και έκδοσης συνταξιοδοτικής απόφασης: πληκτρολογείτε τον αριθμό μητρώου σας, και έχετε άμεση πληροφόρηση για την κατάσταση του αιτήματός σας
- Αιτήσεις δικαιολογητικά: μπορείτε να λάβετε τις αιτήσεις, τα δικαιολογητικά και τις προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για οποιαδήποτε συναλλαγή σας με το ΤΕΒΕ.
- Υπηρεσίες – τηλέφωνα: μπορείτε να βρείτε τα τηλέφωνα όλων των υπηρεσιών του φορέα.
- Θεράποντες γιατροί: μπορείτε να δείτε τα πλήρη στοιχεία όλων των ιατρών που είναι συμβεβλημένοι με το ΤΕΒΕ ανά γεωγραφικό διαμέρισμα.

⁶² Εστάλη μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΟΑΕΕ με σκοπό την απόσπαση στοιχείων όπως πόσο καιρό είναι το site υπό κατασκευή, τότε αναμένεται να λειτουργήσει και τι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναμένεται να παρέχει (βλ. αναλυτικά στο Παράρτημα). Δεν ελήφθη απάντηση.

Διακρίνονται σε παροχές σε είδος (κατά είδος περίθαλψης) και σε παροχές σε χρήμα(επιδόμα τοκετού, έξοδα κηδείας και εργατικό ατύχημα).
ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ

Περιλαμβάνει συνοπτικούς πίνακες με τις προϋποθέσεις συνταξιοδότησης, καθώς και αιτήσεις, προϋποθέσεις και δικαιολογητικά για συντάξεις γήρατος, αναπηρίας και θανάτου.

ΕΙΣΦΟΡΕΣ

Περιλαμβάνει πίνακες με τα ποσά εισφορών ανά ασφαλιστική κατηγορία για τους παλιούς και νέους ασφαλισμένους του οργανισμού και ανάλογα με το ασφαλιστικό ταμείο που ανήκαν πριν την ενοποίηση, πληροφορίες για την εξόφληση εισφορών, καθώς και για τη ρύθμιση των οφειλόμενων, πληροφορίες για τη ρύθμιση οφειλών των πληγέντων από φυσικές καταστροφές.

ΔΙΑΚΗΡΥΞΕΙΣ – ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ

Περιλαμβάνει προκηρύξεις των τρεχόντων διαγωνισμών του οργανισμού.
ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Ο.Α.Ε.Ε. ΜΕ ΤΑΧΥΚΩΔΙΚΑ(ΑΣΦ/ΝΟΙ)

Επιτρέπει την ανεύρεση του τμήματος (δ/ση και τηλέφωνο) στο οποίο ανήκουν οι ασφαλισμένοι μέσα από την πληκτρολόγηση του ταχυδρομικού τους κώδικα.
ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥ ΜΕ ΤΑΧΥΚΩΔΙΚΑ

Επιτρέπει την ανεύρεση του τμήματος (δ/ση και τηλέφωνο) στο οποίο ανήκουν οι υποψήφιοι συνταξιούχοι μέσα από την πληκτρολόγηση του ταχυδρομικού τους κώδικα.
ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥ ΜΕ ΤΑΧΥΚΩΔΙΚΑ

Επιτρέπει την ανεύρεση του τμήματος (δ/ση και τηλέφωνο) στο οποίο ανήκουν οι συνταξιούχοι ασφαλισμένοι μέσα από την πληκτρολόγηση του ταχυδρομικού τους κώδικα.
Η υπηρεσία δεν λειτουργεί.

ΕΓΓΡΑΦΑ Ο.Α.Ε.Ε.

Η υπηρεσία δεν λειτουργεί.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Δίνονται οι αριθμοί του τηλεφωνικού κέντρου και τα τηλέφωνα, οι δ/σεις και τα ονόματα των υπευθύνων ανά τμήμα τόσο για τις κεντρικές υπηρεσίες όσο και για τις περιφερειακές δ/σεις και τα περιφερειακά τμήματα του οργανισμού. Επίσης δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας με τον οργανισμό μέσω της συμπλήρωσης και υποβολής φόρμας επικοινωνίας.

Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου

Σε γενικές γραμμές η κατασκευή είναι πάρα πολύ απλή και πρόχειρη, δεν παραπέμπει σε επαγγελματισμό και τεχνογνωσία. Ωστόσο, διαθέτει copyright, ενώ αναφέρεται ο υπεύθυνος συντονισμού έργου και ο επιμελητής ύλης.

Ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ, στη μορφή που έχει σήμερα, παρέχει αποκλειστικά υπηρεσίες πληροφόρησης. Ακολουθεί η ποιοτική του ανάλυση (Πίνακας 5.4):

Πίνακας 5.6. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου του ΟΑΕΕ.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	
<i>Εστίαση στο χρήστη</i>	Η πληροφόρηση που παρέχει ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ δεν είναι εστιασμένη στο χρήστη. Παρόλο που οι πληροφορίες είναι κατανεμημένες κατά κλάδους (Ασφάλιση, Παροχές ασθενοείας, Συντάξεις, Εισφορές) η πληροφόρηση που παρέχεται δεν φαίνεται να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες του χρήστη, αλλά περισσότερο στις ανάγκες ενός εργαζόμενου στον ΟΑΕΕ. Οι πληροφορίες που δίνονται είναι σχεδόν αντιγραμμένες από νόμους και κανονισμούς και δεν είναι εύκολα κατανοητές από το χρήστη. Αξιοσημείωτο είναι ότι το θεσμικό καθεστώς του ταμείου είναι σχετικά περίπλοκο λόγω δυσκολιών που οφείλονται στην ενοποίηση των ταμείων. Παρόλο που σε ορισμένες κατηγορίες, όπως στις εισφορές, η πληροφόρηση απευθύνεται ξεχωριστά στους ασφαλισμένους κάθε ταμείου εκ των συγχωνευθέντων, είναι πολύ περιληπτική και πρόχειρη (αποκλειστικά από πίνακες).
<i>Σκοπός ιστοτόπου</i>	Ο σκοπός του ιστοτόπου φαίνεται στην εισαγωγική σελίδα του ιστοτόπου και εκφράζεται μέσα από το μήνυμα του Διοικητή του οργανισμού: «Η αναφορά των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των ασφαλισμένων και συνταξιούχων του Ο.Α.Ε.Ε. στην ιστοσελίδα του Οργανισμού, εξασφαλίζει την άμεση και έγκυρη ενημέρωσή τους σε ότι αφορά τον Ασφαλιστικό τους φορέα». Είναι σαφές ότι ο ιστότοπος υπάρχει για να καλύψει ανάγκες πληροφόρησης.
<i>Έκταση/εύρος πληροφορίας</i>	Το εύρος της πληροφορίας δεν είναι ικανοποιητικό. Δίνονται μεν χρήσιμες πληροφορίες για θέματα ασφάλισης, περίθαλψης και συντάξεων, αλλά περισσότερο αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ασφαλισμένων, χωρίς να τους βοηθούν καθόλου στον τρόπο διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους. Για παράδειγμα, ενώ αναφέρονται αναλυτικά οι παροχές του ταμείου, δεν αναφέρονται πάντοτε τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ούτε πού και πότε θα υποβληθούν. Για τη δομή και την οργάνωση του οργανισμού δεν δίνεται κανένα στοιχείο (πέρα από το γεγονός ότι ο ΟΑΕΕ προέρχεται από τη συγχώνευση τριών ταμείων). Στοιχεία

	για την οργάνωση μπορούν μόνο έμμεσα να αντληθούν μέσα από τα στοιχεία επικοινωνίας, όπου φαίνονται οι κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες. Μελλοντικό όραμα του οργανισμού δεν εντοπίζεται, ωστόσο στην κεντρική σελίδα υπάρχει ένα μήνυμα του Διοικητή το οποίο σχετίζεται με το ασφαλιστικό σύστημα: «Το Κοινωνικοασφαλιστικό σύστημα της Χώρας δεν είναι υπόθεση ενός Κόμματος ή μιας Κυβέρνησης, είναι υπόθεση, ολόκληρου του Ελληνικού Λαού. Είναι θέμα Εθνικό. Ως θεματοφύλακες των συμφερόντων των ασφαλισμένων και συνταξιούχων δεν έχουμε το δικαίωμα να σας διαψεύσουμε ούτε να σας απογοητεύσουμε. Κοινό συμφέρον όλων είναι το Ασφαλιστικό μας σύστημα να πάει μπροστά. Ένα επιτυχημένο Ασφαλιστικό σύστημα, εξαρτάται από την εμπιστοσύνη του κόσμου και τη συνειδητοποίηση της αποστολής της Διοίκησης». Ακόμη, το μεγαλύτερο μέρος του ιστοτόπου είναι στατικό, ανανεώσιμα είναι μόνο τα Δελτία Τύπου και οι Προκηρύξεις-Διακηρύξεις.
<i>Ανανέωση πληροφορίας</i>	Τα Δελτία Τύπου και οι Προκηρύξεις-Διακηρύξεις και τα Έγγραφα ΟΑΕΕ συνιστούν το ανανεώσιμο τμήμα του ιστοτόπου και η πρόσβαση σε αυτά εξασφαλίζεται απευθείας από την κεντρική σελίδα. Σε γενικές γραμμές, το περιεχόμενό τους δεν ανανεώνεται συχνά. Συγκεκριμένα, έχει καταχωρηθεί μόνο ένα Δελτίο Τύπου και τρεις προκηρύξεις διαγωνισμών, ενώ η επιλογή Έγγραφα ΟΑΕΕ είναι ανενεργή ⁶³ . Σημειώνεται ότι δεν υπάρχει ημερομηνία σε κάθε καταχώρηση (2/3 δελτία τύπου δεν έχουν ημερομηνία καταχώρησης). Συγκεκριμένο μήνυμα που να αναφέρει την τελευταία ενημέρωση δεν εντοπίζεται ούτε στην αρχική σελίδα ούτε στις επιμέρους σελίδες του ιστότοπου.
ΔΙΑΔΡΑΣΗ	
<i>Χρήστη προς χρήστη</i>	Δεν υπάρχει φόρουμ, chat room ή άλλο εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών.
<i>Χρήστη προς έγγραφα</i>	Δεν δίνεται η δυνατότητα download εντύπων. Φόρμες αιτήσεων και εντύπων στα τμήματα του ιστοτόπου που δίνουν πληροφορίες για έκδοση πιστοποιητικών δεν υπάρχουν.
<i>Χρήστη προς σύστημα</i>	Δεν πραγματοποιούνται συναλλαγές μέσα από τον ιστότοπο του ΟΓΑ. Στην εισαγωγική σελίδα υπάρχει κουμπί «Ηλεκτρονική υποβολή παραπεμπτικών Health info», όμως είναι ανενεργή.
<i>Επικοινωνία</i>	Η επικοινωνία γίνεται είτε μέσω τηλεφωνικού κέντρου του ΟΑΕΕ, είτε μέσω τηλεφώνων επικοινωνίας με τους υπευθύνους των τμημάτων που υπάρχουν για κάθε υπηρεσία, είτε μέσω συμπλήρωσης και αποστολής φόρμας. Η πρόσβαση σε αυτές τις δυνατότητες επιτυγχάνεται μέσα από την επιλογή Υπηρεσίες-Επικοινωνία του κεντρικού μενού. Επιπλέον, μέσα από την Ανεύρεση τμήματος ο ασφαλισμένος μπορεί να εντοπίσει το υποκ/μα στο οποίο υπάγεται, τη δ/νση και το τηλέφωνο.
ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ	

⁶³ Δεν είναι σαφές τι θα μπορούσε να περιλαμβάνει αυτή η κατηγορία. Θα μπορούσε να είναι είτε εγκύκλιοι είτε φόρμες αιτήσεων που διατίθενται ηλεκτρονικά.

<i>Πλοήγηση</i>	Το μενού εμφανίζεται μόνο στην κεντρική σελίδα. Αν και όλες οι κατηγορίες του μενού περιλαμβάνουν επιμέρους κατηγορίες, κανένα μενού δεν περιλαμβάνει τη δυνατότητα ανάγνωσής τους με το σύρσιμο του ποντικιού. Σε όλες τις σελίδες υπάρχει ένα επιμέρους μενού που ταξινομεί το περιεχόμενο κάθε κατηγορίας καθώς και κουμπιά επιστροφής στην κεντρική σελίδα. Μηχανή αναζήτησης και χάρτης του site δεν υφίστανται. Η ανεύρεση τμήματος ασφαλισμένου (τρεις κατηγορίες του μενού) συγκαταλέγεται περισσότερο στις υπηρεσίες επικοινωνίας. Οι υποκατηγορίες Έξοδα κηδείας και επίδομα τοκετού δεν ανήκουν θεματικά στην κατηγορία Παροχές ασθενοείας. Υπάρχουν προτάσεις και λέξεις γραμμένες με μπλε χρώμα, χωρίς να αποτελούν συνδέσμους, γεγονός που μπερδεύει το χρήστη. Η γραμματοσειρά δεν είναι ενιαία σε όλο τον ιστότοπο (στην κατηγορία Διακηρύξεις-Προκηρύξεις η γραμματοσειρά είναι τεράστια). Το μήνυμα «ΤΟ ΔΩΡΟ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ 2007 ΘΑ ΔΟΘΕΙ ΣΤΟΥΣ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΥΣ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Ε. ΣΤΙΣ 14-12-2007» είναι ανακοίνωση και δεν έχει θέση στην εισαγωγική σελίδα.
<i>Σύνδεσμοι</i>	Ο ιστότοπος δεν διαθέτει κανένα σύνδεσμο. Σημειώνεται ότι ενώ αναγράφονται οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ (έκδοση κάποιων πιστοποιητικών), δεν υπάρχει σύνδεσμος στον ιστότοπο του ΚΕΠ ⁶⁴ .
<i>Γραφικά/ πολυμέσα</i>	Πολυμέσα δεν χρησιμοποιούνται. Στον ιστότοπο υπάρχει μόνο το λογότυπο του οργανισμού. Η απεικόνιση του μενού είναι εξαιρετικά απλή, μοιάζει με κείμενο.
<i>Πρόσβαση</i>	Παρόλο που ο ΟΑΕΕ ασφαλίζει και αλλοδαπούς, δεν διατίθεται το περιεχόμενό του σε άλλες γλώσσες. Από την εισαγωγική σελίδα φαίνεται η πρόθεση του οργανισμού για διάθεση περιεχομένου στα αγγλικά και στα γερμανικά (ανενεργά σημεία), ωστόσο το μεγαλύτερο ποσοστό των μεταναστών που κατοικούν στην Ελλάδα δεν είναι Άγγλοι ή Γερμανοί. Ο ιστότοπος δεν είναι αναγνώσιμος από άτομα με ειδικές ανάγκες.
ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ	Η αισθητική του ιστότοπου είναι εξαιρετικά φτωχή. Το μοναδικό γραφικό στοιχείο είναι το λογότυπο του οργανισμού. Η γλώσσα είναι τυπική και νομική και συνεπώς όχι κατανοητή από το μέσο χρήστη.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Δεν υπάρχουν.

⁶⁴ Από τα ΚΕΠ, είτε ηλεκτρονικά είτε από τις κατά τόπου υπηρεσίες διεκπεραιώνονται πολύ περισσότερες υπηρεσίες του ΟΑΕΕ από αυτές που αναφέρονται στον ιστότοπο του οργανισμού.

5.7. Η διαχρονική ανάπτυξη Διαδικτυακών υπηρεσιών στους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα. Προκλήσεις και προοπτικές.

Ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση των πρακτικών που μελετήθηκαν στο παρόν κεφάλαιο στον Πίνακα 5.7:

Πίνακας 5.5: Συνοπτική παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.

Χώρα και URL	Συντονιστικό όργανο/φορέας	Τρόπος ταυτοποίησης	Υπηρεσίες προς τους ασφαλισμένους	Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις	Υπηρεσίες προς τη Δημόσια	Υπηρεσίες επικοινωνίας	Οργάνωση υπηρεσιών
ΙΚΑ www.ika.gr	ΙΚΑ (Οργανισμός διαχείρισης έργων εκσυγχρονισμού ΙΚΑ)	Όνομα και κωδικός χρήστη, που του αποστέλλεται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	-	Χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας και ηλεκτρονική υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης.	-	Αποστολή φόρμας με επιλογή θέματος, δ/νσεις, τηλέφωνα, φαξ και e-mail για όλες τις μονάδες	Ενώ διακρίνονται ομάδες στόχου (ο ασφαλισμένος, ο εργοδότης, οι συνταξιούχοι)
ΟΓΑ www.oga.gr	ΟΓΑ	-	-	- (εξ ορισμού το portal δεν παρέχει υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις)	-	Αποστολή φόρμας, τηλέφωνα και δ/νσεις κεντρικών υποκ/μάτων, τηλεφωνικά κέντρα	Ταξινόμηση κατά υπηρεσίες
ΟΑΕΕ www.oaee.gr	ΟΑΕΕ (Δ/νση Πληροφορικής-Δ/νση Οργάνωσης)	-	- (Ηλεκτρονική υποβολή παρατεμπτικών υπό κατασκευή)	- (εξ ορισμού το portal δεν παρέχει υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις)	-	Τηλεφωνικό κέντρο, τηλέφωνα υπευθύνων τμημάτων κάθε υπηρεσίας, αποστολή φόρμας, δ/νση και τηλέφωνο	Ταξινόμηση κατά κλάδο.

Παρατηρώντας τον πίνακα 5.5 μπορούν να διατυπωθούν οι κάτωθι παρατηρήσεις:

- Σε αντίθεση με τη διεθνή πρακτική, δεν υπάρχει στην Ελλάδα διαδικτυακή πύλη κοινωνικής ασφάλισης.
- Δεν έχει οριστεί φορέας υλοποίησης που θα συντονίζει τις επιμέρους δράσεις των ασφαλιστικών οργανισμών στον τομέα της ηλεκτρονική δημόσιας διοίκησης και των διαδικτυακών υπηρεσιών.
- Ο μοναδικός ασφαλιστικός οργανισμός που παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι το ΙΚΑ, ενώ ο τρόπος ταυτοποίησης για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών δεν είναι ασφαλής.
- Ο ιστότοπος του ΟΓΑ παρέχει αποκλειστικά υπηρεσίες ενημέρωσης, ενώ ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ είναι τεχνικά και λειτουργικά ελλιπής.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι η έλλειψη τακτικού και μεθοδευμένου σχεδιασμού για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση σε εθνικό επίπεδο αποτυπώνεται ξεκάθαρα και στις σχετικές πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης. Οι κύριοι οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης προέβησαν σε μεμονωμένες και ασυντόνιστες δράσεις, οι οποίες, με εξαίρεση το ΙΚΑ, περιορίστηκαν στη δημιουργία μιας υποτυπώδους διαδικτυακής παρουσίας και στην υλοποίηση έργων πληροφορικής. Η κυριότερη ένδειξη απουσίας κεντρικού συντονισμού πρωτοβουλιών αποτελεί η έλλειψη διαδικτυακής πύλης κοινωνικής ασφάλισης, η οποία θα παρουσίαζε μια ενιαία και συνεκτική εικόνα της κοινωνικής ασφάλισης στα μάτια των πολιτών.

Η απουσία ενιαίας στρατηγικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση στην κοινωνική ασφάλιση δεν έχει επιτρέψει στους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης να αντλήσουν τα αναμενόμενα οφέλη από την υλοποίηση σχετικών έργων, ούτε έχει βελτιώσει την εικόνα που έχουν οι πολίτες για την κοινωνική ασφάλιση. Η καθημερινή στενή λειτουργική συνεργασία μεταξύ των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης, ως χαρακτηριστικό του ελληνικού ασφαλιστικού συστήματος, θα απαιτούσε τη χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των οργανισμών και τη χρήση νέων λειτουργικών προτύπων για την απαλοιφή απαρχαιωμένων διαδικασιών, με τελικό σκοπό την απαλλαγή του πολίτη από σημαντικό γραφειοκρατικό βάρος και την εξοικονόμηση πόρων από την κοινωνική ασφάλιση.

Αντ' αυτού, σε επίπεδο back-office οργάνωσης, δεν έχει υλοποιηθεί κανένα έργο λειτουργικής ενοποίησης συστημάτων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης. Η απουσία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης θέτει σοβαρούς περιορισμούς στο διοικητικό ανασχεδιασμό των ΟΚΑ με τη χρήση ΤΠΕ. Οι περιορισμοί αυτοί αφορούν τη μειωμένη δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων ανάμεσα στους ασφαλιστικούς οργανισμούς και την αδυναμία τυποποίησης διαδικασιών, θέτοντας σοβαρά εμπόδια στη δημιουργία εξελεγμένων ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη σε επίπεδο front-office.

Η πρόκληση, λοιπόν, για την κοινωνική ασφάλιση σήμερα είναι η δημιουργία ενός κεντρικού πληροφοριακού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο θα ενοποιεί τα πληροφοριακά συστήματα των επιμέρους φορέων στη βάση ενός κοινού λειτουργικού προτύπου. Η ψηφιοποίηση όλων των δεδομένων της κοινωνικής ασφάλισης θα αποτελέσει τη βάση για το λειτουργικό ανασχεδιασμό διαδικασιών και την απλούστευση του θεσμικού πλαισίου, και θα καταλήξει στην παροχή απλοποιημένων υπηρεσιών για τους πολίτες και όλους τους εμπλεκόμενους στην κοινωνική ασφάλιση. Ένα τέτοιο έργο είναι βέβαια περισσότερο επίκαιρο από ποτέ, αν συνδυαστεί με την επερχόμενη ενοποίηση των ταμείων. Επιπλέον, ένα κεντρικό Πληροφοριακό Σύστημα θα αποτελέσει τη βάση για τη δημιουργία ενός portal που θα παρέχει σύγχρονες και εύχρηστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί (κεφάλαιο 6) προτείνονται συγκεκριμένες δράσεις στα πλαίσια ενός Επιχειρησιακού Σχεδίου για την κοινωνική ασφάλιση, οι οποίες έχουν προκύψει μέσα από τα συμπεράσματα από τις καλές πρακτικές που μελετήθηκαν στο κεφάλαιο 3, αλλά και τις αδυναμίες της ελληνικής πραγματικότητας, όπως περιγράφηκαν παραπάνω.

Βιβλιογραφία – Διαδικτυακοί τόποι

ΓΓΚΑ (2008), Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων, URL: www.ggka.gr

ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ (2008), URL: www.go-online.gr

EC (2003), European Commission, URL:

http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/quality_usage_final_report_2003.pdf

IKA (2008), Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, www.ika.gr

Johansson K. et al. (2002): Benchmarking of electronic service delivery in the public sector. Executive report.

<http://paracite.eprints.org/cgi-bin/openurl.cgi?sid=paracite&aulast=JOHANSSON&atitle=Klas&ref=JOHANSSON,%20Klas&marked=%3Cauthors%3EJOHANSSON%3C/authors%3E,%20%3Ctitle%3EKlas%3C/title%3E>

Kunstelj M. & Vintar M. (2004): Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis, Information Polity 9 (2004), 131–148 131, IOS Press.

[http://www.fu.uni-lj.si/iuu/Clanki/17109073-IP\(12\).pdf](http://www.fu.uni-lj.si/iuu/Clanki/17109073-IP(12).pdf)

Neuner C. & De Landsheer Ch. (2005): Towards a methodology for evaluating the quality of (public) websites, Issues in computer science and engineering, V. 1, No 1 (ISSN:1820-4503) Special issue.

Merkuryeva, Golubeva & Schulakov (2005): Development of e-government in St-Petersburg: evaluation of websites performance and usability.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN020449.pdf>

OAEΕ (2008), Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών, URL: www.oaee.gr

ΟΓΑ (2008), Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων, URL: www.oga.gr

Peters, Janssen & Engers (2004): Measurement of e-government impact: existing practices and shortcomings, Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce, CM International Conference Proceeding Series, Vol. 60, Delft, The Netherlands, pp 480 – 489.

<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1052220.1052281>

6. ΠΡΟΤΑΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Η κοινωνική ασφάλιση συνιστά το θεμέλιο λίθο του κράτους πρόνοιας. Στη χώρα μας το τελευταίο διάστημα η κοινωνική ασφάλιση αποτελεί μείζον ζήτημα λόγω των χρόνιων προβλημάτων που αντιμετωπίζει, τα οποία έχουν οδηγήσει στην αμφισβήτηση της βιωσιμότητας του ασφαλιστικού συστήματος. Συγκεκριμένα, τα βασικότερα προβλήματα της κοινωνικής ασφάλισης είναι:

- Η αναποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, η οποία οφείλεται στις μακροσκελείς γραφειοκρατικές διαδικασίες και έχει ως αποτέλεσμα την ταλαιπωρία του πολίτη και την καθυστέρηση διεκπεραίωσης των υποθέσεών του.
- Οικονομικό αδιέξοδο, εξαιτίας της γήρανσης του πληθυσμού, της εισφοροδιαφυγής, του αναποτελεσματικού ελέγχου των δαπανών υγείας κ.α.

Η ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης θα έχει ως αποτέλεσμα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πολίτες, τόσο στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης όσο και στον τομέα της υγείας. Αυτό προϋποθέτει μεταξύ άλλων το λειτουργικό και οργανωτικό εκσυγχρονισμό και την εξυγίανση των οικονομικών. Προαπαιτούμενο της αποτελεσματικής ενσωμάτωσης υπηρεσιών αποτελεί ο εκσυγχρονισμός των υποδομών, η αξιοποίηση και η βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και της ευελιξίας και προσαρμοστικότητάς του στις εξελισσόμενες κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες.

Κάποιοι από τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, έχοντας αναγνωρίσει τη συμβολή των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας στην εύρυθμη λειτουργία τους και στην εξυπηρέτηση των πολιτών, υλοποίησαν έργα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (βλ. ΟΠΣ ΙΚΑ και διαδικτυακές υπηρεσίες ΙΚΑ). Τα σημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο χώρος της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, σε σχέση με τη δημιουργία υποδομών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης είναι τα ακόλουθα:

1. Κάθε ασφαλιστικός οργανισμός έχει το δικό του ιστότοπο και αναπτύσσει ξεχωριστά το πληροφοριακό του σύστημα και τις τυχόν διαδικτυακές υπηρεσίες του. Αυτό σημαίνει ότι

κάθε ασφαλιστικός οργανισμός, έχοντας τις δικές του γραφειοκρατικές διαδικασίες, ενσωματώνει διαδικτυακές υπηρεσίες με διαφορετικό τρόπο.

2. Παρατηρείται έλλειψη συνεργασίας τόσο μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, όσο και με άλλους κρατικούς φορείς. Τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων δεν συνδέονται με άλλες βάσεις δεδομένων άλλων κρατικών οργανισμών, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η ανταλλαγή δεδομένων.

3. Κανένας ασφαλιστικός οργανισμός στην Ελλάδα δεν έχει ενσωματώσει τηλεματικές υπηρεσίες υγείας, με αποτέλεσμα, παρά την τεχνολογική δυνατότητα, να παραμένουν απομονωμένες σε υγειονομικό επίπεδο οι απομακρυσμένες και παραμεθόριες περιοχές.

4. Δεν υπάρχει ενιαίο σημείο διεπαφής (portal) για την κοινωνική ασφάλιση. Υπάρχει βέβαια ο διαδικτυακός τόπος της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων (www.ggka.gr), αλλά αναφέρεται στα γενικά χαρακτηριστικά του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και των φορέων κοινωνικής ασφάλισης χωρίς να προσφέρει υπηρεσίες.

Το παρόν επιχειρησιακό σχέδιο, απαντώντας στα προβλήματα που απειλούν το ασφαλιστικό σύστημα, έρχεται να καλύψει τους παρακάτω γενικούς στρατηγικούς στόχους:

- ✚ Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και αποκατάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης του με την κοινωνική ασφάλιση. Ο πολίτης όχι μόνο θα εξυπηρετείται γρήγορα και εύκολα, αλλά και θα νιώσει ασφάλεια σε σχέση με τη μελλοντική ασφαλιστική του κάλυψη.
- ✚ Μείωση διοικητικού κόστους μέσα από την εξομοίωση και απλοποίηση διαδικασιών αλλά και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στη νέα οργανωτική κουλτούρα.
- ✚ Παροχή ολοκληρωμένων στατιστικών στοιχείων σε πολιτικούς και ερευνητές, με σκοπό την υποστήριξη της κοινωνικής πολιτικής.
- ✚ Οικονομική εξυγίανση του ασφαλιστικού συστήματος, μέσα από τον έλεγχο και εξορθολογισμό των δαπανών, με τελικό στόχο την εξασφάλιση της βιωσιμότητας του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης.

Οι γενικοί αυτοί στόχοι εξειδικεύονται σε επιμέρους ειδικούς στόχους:

1. Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των επιχειρησιακών λειτουργιών των ασφαλιστικών φορέων σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

2. Ανάπτυξη ολοκληρωμένης ψηφιακής διασύνδεσης των υπαρχόντων και μελλοντικών πληροφοριακών συστημάτων στην Κοινωνική Ασφάλιση.
3. Αποτελεσματικός έλεγχος εσόδων και δαπανών του ασφαλιστικού συστήματος.
4. Εισαγωγή και αξιοποίηση νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και πολιτών.
5. Συνεχής μέτρηση και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
6. Ενίσχυση και οργάνωση υποδομών πληροφορικής των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.
7. Βελτιστοποίηση της απόκρισης του συστήματος μέσα από λειτουργική διασύνδεση μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, ανάπτυξη και άμεση ροή της πληροφορίας προς όλες τις περιοχές της χώρας.
8. Ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων χρήσης των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Τα κυριότερα σημεία-προτάσεις του επιχειρησιακού σχεδίου είναι η ενοποίηση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης σε επίπεδο back-office και αντιστοίχως η δημιουργία ενός κεντρικού portal κοινωνικής ασφάλισης σε επίπεδο front-office.

Τέσσερις είναι οι κορμοί δράσεων που καλύπτουν τους παρακάτω στόχους:

Δράση 1: *Δημιουργία κοινού προτύπου διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.*

- Τυποποίηση και ενοποίηση της ψηφιακής πληροφορίας μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης. Η δράση αυτή θα βοηθήσει στη δημιουργία μιας κοινής γλώσσας αναφοράς και ενός κοινού κώδικα επικοινωνίας και καταγραφής δεδομένων των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.
- Αναλυτική καταγραφή ασφαλισμένων και δημιουργία μοναδικής ηλεκτρονικής κάρτας ασφάλισης. Η μοναδικοποίηση του ασφαλισμένου θα βοηθήσει στη δημιουργία ενός εύκολα προσβάσιμου ασφαλιστικού φακέλου για κάθε ασφαλισμένο. Η ηλεκτρονική κάρτα ασφάλισης θα μετατραπεί σε έξυπνη κάρτα που θα φέρει στοιχεία του ασφαλιστικού αλλά και ιατρικού του φακέλου, αλλά και θα χρησιμεύει για την πιστοποίηση χρήστη για τη χρήση των Διαδικτυακών υπηρεσιών. Ο ιατρικός φάκελος ασθενή μπορεί να συμβάλλει στη βελτίωση της

- πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, αλλά και στον έλεγχο της συνταγογράφησης από τους γιατρούς της κοινωνικής ασφάλισης.
- Αναλυτική καταγραφή και μοναδικοποίηση ιδιωτικών φορέων, συμβεβλημένων με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (π.χ. φαρμακεία και ιδιωτικά νοσοκομεία), η οποία θα επιτρέψει τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών με αυτές.
 - Απλοποίηση, ομογενοποίηση και τυποποίηση διαδικασιών στο σύνολο των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης. Αυτό σημαίνει ότι θα υπάρχει ένα ενιαίο λειτουργικό πρότυπο για τις κύριες διαδικασίες και υπηρεσίες των οργανισμών, δηλαδή «παρόμοια πράγματα θα γίνονται με παρόμοιο τρόπο».
 - Κωδικοποίηση βασικής νομοθεσίας της κοινωνικής ασφάλισης. Το έργο αυτό θα διευκολύνει τους υπαλλήλους των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης, αλλά και τους χρήστες του portal που αναζητούν εξειδικευμένη πληροφόρηση.
 - Δημιουργία τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών σε σχέση με τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται στην κοινωνική ασφάλιση, τα δικαιολογητικά που απαιτούν και τον τρόπο και τόπο διεκπεραίωσης.
 - Προσπάθεια διασύνδεσης των ήδη υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων των φορέων.
 - Δημιουργία τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών για τη δημιουργία ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και για τις μετέπειτα επεκτάσεις του. Πρόβλεψη λειτουργίας Π.Σ. με πολλαπλά κανάλια διανομής (π.χ. e-mobile).
 - Δημιουργία περισσότερων κομβικών σημείων πρόσβασης και εξυπηρέτησης πολιτών σε σχέση με την κοινωνική ασφάλιση. Διασύνδεση με ΚΕΠ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ, εθνική Διαδικτυακή πύλη κ.λπ.
 - Διασύνδεση με πληροφορικά συστήματα άλλων οργανισμών, όπως για παράδειγμα με τον ΟΑΕΔ, με το TAXIS και τα Ληξιαρχεία, Δημοτολόγια, ώστε να είναι δυνατή η ανταλλαγή, η εξακρίβωση και η διασταύρωση στοιχείων, με απώτερο στόχο την καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής και της παράνομης εργασίας.
 - Συνεργασία πληροφοριακού συστήματος με συστήματα τραπεζών για την πραγματοποίηση online πληρωμών.
 - Δημιουργία μηχανισμών κεντρικής καταχώρησης και ελέγχου δαπανών υγείας. Στο πληροφοριακό σύστημα θα εισάγονται οι δαπάνες των προμηθειών, των νοσοκομείων και των τοπικών μονάδων υγείας.

- Διασύνδεση φορέων κοινωνικής ασφάλισης με τα συμβεβλημένα φαρμακεία.
- Ταχεία εξάπλωση του πληροφοριακού συστήματος σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας.
- Σταδιακή ενσωμάτωση στο πληροφοριακό σύστημα όλων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (π.χ. επικουρικά ταμεία).
- Δημιουργία συστημάτων ασφάλειας του πληροφοριακού συστήματος και υποδομή ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Δημιουργία ομάδας σχεδιασμού δράσεων. Η ομάδα αυτή θα έχει στρατηγικό χαρακτήρα και θα αποτελείται από εκπροσώπους και Γενικούς Δ/ντές του αρμόδιου Υπουργείου, εκπροσώπους των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης, εκπροσώπους εργοδοτών και εμπορικών ενώσεων, εκπροσώπους ασφαλισμένων, εκπροσώπους ομοσπονδιών υπαλλήλων κοινωνικής ασφάλισης και ειδικούς από κάθε ασφαλιστικό οργανισμό σε θέματα πληροφορικής.
- Δημιουργία ομάδας διοίκησης έργου. Η ομάδα θα απαρτίζεται από εκπροσώπους της αρμόδιας Δ/σης του Υπουργείου Απασχόλησης καθώς και από εκπροσώπους των φορέων κοινωνικής ασφάλισης. Η ομάδα αυτή θα έχει αναλάβει όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος. Το έργο της θα συνεπικουρείται προσωρινά από ανάδοχες εταιρείες (Α.Ε. ή Α.Ε. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα), ενώ σταδιακά θα απαλλάσσεται από αυτές. Κάποιες δευτερεύουσες λειτουργίες θα μπορούν να ανατεθούν μόνιμα σε αναδόχους.

Δράση 2: Δημιουργία κεντρικού portal κοινωνικής ασφάλισης.

Το portal κοινωνικής ασφάλισης θα αποτελεί το κεντρικό σημείο εισόδου σε όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης, μέσα από το οποίο θα επικοινωνούνται όλες οι πληροφορίες που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση. Το portal κοινωνικής ασφάλισης θα παρέχει σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ολοκληρωμένη και επικαιροποιημένη πληροφόρηση για κάθε πτυχή της κοινωνικής ασφάλισης, με ενσωματωμένους συνδέσμους στους ιστοτόπους των ασφαλιστικών οργανισμών. Επιπλέον, στο portal θα είναι ενσωματωμένες υπηρεσίες συναλλαγής, καθώς και ένα ολοκληρωμένο μοντέλο πληροφόρησης (γλωσσάρια, οδηγίες κ.λπ.). Το portal θα φέρει τα εξής χαρακτηριστικά:

1. Ο σχεδιασμός του θα είναι βασισμένος στη φιλοσοφία του "Κύκλου Ζωής" (Life Event Cycle) με επίκεντρο τον πολίτη.

2. Οι πληροφορίες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχονται, θα οργανωθούν με τέσσερις διαφορετικούς τρόπους:
 - κατά Κύκλο Ζωής (Προστατευόμενα μέλη, Εργασία, Εργοδοσία, Συνταξιοδότηση).
 - κατά Τομέα Ενδιαφέροντος (Υπηρεσίες Ασφάλισης, Υπηρεσίες υγείας, Επιχειρήσεις, Διακρατική ασφάλιση, Επιδόματα).
 - κατά ηλεκτρονική υπηρεσία (Downloading αιτήσεων, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη Δημόσια Διοίκηση).
 - κατά ασφαλιστικό οργανισμό (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ κ.λπ.).

Συνεπώς, ο επισκέπτης θα μπορεί να εντοπίσει την πληροφορία/υπηρεσία που αναζητά με ισάριθμους διαφορετικούς τρόπους, ανάλογα με το πόσα ή και ποια στοιχεία γνωρίζει για τη συγκεκριμένη πληροφορία/υπηρεσία.

3. Κάθε χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να προσαρμόσει το portal στα δικά του ενδιαφέροντα και γούστα (εξατομίκευση-personalisation), όπως πιο κάτω:
 - Επιλογή του Κύκλου Ζωής που θα εμφανίζεται με την είσοδό του στο portal (default life event cycle).
 - Επιλογή των θεμάτων που τον ενδιαφέρουν (Τομείς Ενδιαφέροντος) και θέλει να εμφανίζονται στην αρχική σελίδα (Υπηρεσίες Ασφάλισης, Υπηρεσίες υγείας, Επιχειρήσεις, Διακρατική ασφάλιση, Επιδόματα).
 - Προσωπική ατζέντα με γεγονότα που τον ενδιαφέρουν (π.χ. ημερομηνία λήξης πληρωμής εισφορών).
 - Διαμόρφωση της διάταξης του περιεχομένου της αρχικής σελίδας, όπως αυτός θέλει και όπως τον διευκολύνει. Δηλαδή, μπορεί να καθορίσει τι και που να εμφανίζεται στην οθόνη το κάθε ένα από τα "παράθυρα" της αρχικής σελίδας.
 - Εμφάνιση των τελευταίων ηλεκτρονικών συναλλαγών του με το σύστημα.
4. Κάθε εγγεγραμμένος χρήστης θα διατηρεί την προσωπική του ηλεκτρονική θυρίδα (e-box) στην οποία θα του αποστέλλονται τα αποδεικτικά έγγραφα των συναλλαγών του. Κατά την είσοδό του στον ιστότοπο ως εγγεγραμμένος χρήστης, θα μπορεί να δει αν έχει μηνύματα στο box office του.
5. Οι πληροφορίες που θα προσφέρει ο ιστότοπος θα είναι σύντομη, σαφής και σε κατανοητή γλώσσα. Μέσα στο κείμενο θα υπάρχουν ενσωματωμένοι σύνδεσμοι που θα επεξηγούν την ορολογία της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και άλλοι σύνδεσμοι σε πιο εξειδικευμένες πληροφορίες και σχετικές νομοθεσίες, ώστε ο χρήστης να ελέγχει το βάθος της πληροφόρησης. Τα Νέα/Ανακοινώσεις θα είναι

αποδελτιωμένα και ο χρήστης θα έχει την επιλογή του είδους της ταξινόμησης ανά θεματική περιοχή ή οργανισμό κοινωνικής ασφάλισης. Ο ιστότοπος θα ανανεώνεται καθημερινά και θα καταχωρούνται σε αυτόν άρθρα εφημερίδων που αφορούν γενικότερα γεγονότα και εξελίξεις στην κοινωνική ασφάλιση.

6. Θα υπάρχει κατάλληλος σχεδιασμός ώστε ο ιστότοπος να τηρεί τα διεθνή πρότυπα πρόσβασης και πλοήγησης (W3C για την πρόσβαση, NI4 για την πλοήγηση κ.α.).
7. Διάθεση του περιεχομένου του ιστότοπου σε τόσες γλώσσες ώστε να εξυπηρετούνται οι περισσότεροι πολυπληθείς ομάδες μεταναστών της χώρας.
8. Υπηρεσίες επικοινωνίας (εύρεση υποκ/μάτων και μονάδων υγείας ανά περιοχή, δ/νσεις, τηλέφωνα, e-mail, φόρμα αποστολής ερωτήματος, πανελλαδικό τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και σε άλλες γλώσσες).
9. Πληροφόρηση για τους λόγους δημιουργίας του portal, του σκοπού που εξυπηρετεί, τη δομή του, τον τρόπο λειτουργίας του, τους υπεύθυνους λειτουργίας του και κανονισμός χρήσης ξεχωριστά για κάθε ομάδα (εργοδότες, εργαζόμενοι, αυτοαπασχολούμενοι).
10. Ενσωμάτωση στο portal πλατφόρμας e-health που θα απευθύνεται τόσο στους επαγγελματίες υγείας της κοινωνικής ασφάλισης (π.χ. συμβεβλημένους γιατρούς), όσο και στους απλούς πολίτες. Οι επαγγελματίες υγείας θα ενημερώνονται για εξελίξεις στο χώρο της υγείας και επιστημονικά συνέδρια και σεμινάρια, ενώ για τους πολίτες θα υπάρχουν θέματα που αφορούν διατροφή, πρόληψη νόσων κ.λπ.

Ο σκοπός είναι να εξελιχθεί το portal κοινωνικής ασφάλισης σε πάροχο εξατομικευμένων υπηρεσιών για κάθε χρήστη (ασφαλισμένο, εργοδότη, υπάλληλο Δημόσιας Διοίκησης) λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητές του, είτε στη βάση ενός ατομικού προφίλ που ο ίδιος ο χρήστης ορίζει για τον εαυτό του, είτε στη βάση της ατομικής του ασφαλιστικής κατάστασης.

Δράση 3: *Ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο portal κοινωνικής ασφάλισης.*

Για την επιτυχή ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης απαιτούνται κάποιες *δράσεις προετοιμασίας*. Οι κυριότερες από αυτές είναι οι εξής:

1. Δημιουργία επιχειρησιακής ομάδας ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης που θα είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα τυχόν λάθη του συστήματος, τη λήψη και την απάντηση e-mail χρηστών σχετικά με τη χρήση των

ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την κατανομή των υπολοίπων e-mail στις αρμόδιες υπηρεσίες για απάντηση.

2. Μελέτη εντοπισμού των πιο συχνά εκτελούμενων γραφειοκρατικών διαδικασιών από τους πολίτες και προσπάθεια μετατροπής τους σε ηλεκτρονικές.
3. Ανάπτυξη πιλοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαβούλευση με τις ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνονται για την ανίχνευση των αναγκών και των προτιμήσεών τους με σκοπό την προσαρμογή τους σε αυτές.

Επιπλέον, απαιτούνται οι παρακάτω *συμπληρωματικές δράσεις*:

1. Ορισμός τρόπου ταυτοποίησης χρήστη. Ο χρήστης θα ταυτοποιείται μέσω της ατομικής του ηλεκτρονικής κάρτας ασφάλισης, η οποία θα του επιτρέπει τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ψηφιακή του υπογραφή.
2. Διάθεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε μια τουλάχιστον διεθνή γλώσσα (αγγλικά) εκτός από τα ελληνικά.
3. Παροχή σύντομων και λειτουργικών οδηγιών χρήσης. Ο χρήστης πρέπει να «μαθαίνει» τη λειτουργία του συστήματος χωρίς να πρέπει να διαβάσει ογκώδη κείμενα.
4. Δημιουργία τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης χρήστη για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
5. Δημιουργία πολιτικής προστασίας των διακινούμενων στοιχείων των χρηστών.
6. Θεσμοθέτηση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
7. Δημιουργία μηχανισμών διαρκούς ανίχνευσης αναγκών των χρηστών και διαρκούς βελτίωσης των υπηρεσιών.
8. Δράσεις ενημέρωσης και δημοσιότητας για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, διαφημιστικά και εκπαιδευτικά φυλλάδια κ.λπ.

Αν και οι προαναφερόμενες δράσεις προετοιμασίας (μελέτες και πιλοτική λειτουργία) μπορεί να αναδείξουν επιπλέον αναγκαιότητες, προτείνεται η ενσωμάτωση τριών ειδών υπηρεσιών:

1. *Ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες*
 - Πρόσβαση του χρήστη στον ατομικό ηλεκτρονικό ασφαλιστικό του φάκελο. Ο φάκελος αυτός θα περιέχει όλα τα κύρια στοιχεία για την ασφαλιστική του ιστορία

και την παρούσα ασφαλιστική του κατάσταση (π.χ. αν είναι ασφαλισμένος σε περισσότερα από ένα ασφαλιστικά ταμεία, αριθμό ημερομισθίων κ.λπ.). Τα στοιχεία αυτά, πέρα από την ατομική του ενημέρωση, θα του χρησιμεύουν και σε άλλες υπηρεσίες, όπως στον υπολογισμό της σύνταξής του.

- Ηλεκτρονική αίτηση και απόκτηση αριθμού μητρώου κοινωνικής ασφάλισης.
- Μηχανισμός υπολογισμού σύνταξης. Θα επιτρέπει την εισαγωγή όλων των ασφαλιστικών στοιχείων του εργαζόμενου για τον όσο δυνατόν ακριβέστερο υπολογισμό της σύνταξης. Το σύστημα πρέπει να είναι ανοιχτό σε μελλοντικές προσαρμογές ανάλογα με τις νομοθετικές αλλαγές.
- Αίτηση υπολογισμού ποσού σύνταξης και λειτουργία ατομικής συμβουλευτικής υπηρεσίας συντάξεων κατά το πρότυπο της Φιλανδίας. Ο μελλοντικός συνταξιούχος θα ενημερώνεται από αρμόδια υπηρεσία για το ποσό της σύνταξής του και αν τον συμφέρει να δουλέψει κάποια χρόνια παραπάνω ή όχι.
- Ηλεκτρονική αίτηση λήψης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών (π.χ. ασφαλιστική ενημερότητα). Η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων αναμένεται να περιορίσει σημαντικά τη φυσική παρουσία των ασφαλισμένων και των εργοδοτών.
- Ηλεκτρονική αίτηση χορήγησης επιδομάτων.
- Ηλεκτρονική υποβολή ιατρικών παραπεμπτικών.
- Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελιών εργαζομένων που απευθύνονται στα σώματα επιθεώρησης εργασίας.
- Online παρακολούθηση πορείας αιτήματος χρήστη.
- Ηλεκτρονική αίτηση μεταβολής προσωπικών στοιχείων χρήστη (π.χ. ηλεκτρονική δ/νση και e-mail).
- Ηλεκτρονικό κλείσιμο ιατρικών ραντεβού με τους συμβεβλημένους γιατρούς των ασφαλιστικών ταμείων.
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-health. Θα περιλαμβάνονται:
 - Μετρητές υγείας (θερμιδομετρητές, υπολογισμός ιδανικού σωματικού βάρους), που θα ωθούν τους ασφαλισμένους στην υιοθέτηση ενός υγιούς προτύπου ζωής.
 - Πληροφορίες και οδηγίες για την πρόληψη ασθενειών.
 - Χρήση εργαλείων νέων τεχνολογιών για την πραγματοποίηση απομακρυσμένης διάγνωσης, ιδιαίτερα για παραμεθόριες περιοχές.
 - Πρόσβαση χρήστη στον ατομικό ιατρικό του φάκελο πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, η οποία θα διευκολύνει την παρακολούθηση της υγείας του (π.χ. προγραμματισμός εμβολιασμών για τα παιδιά).

- Δυνατότητα συμμετοχής σε online ομάδες υποστήριξης ασθενών που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες.
- Υπηρεσίες προς τους γιατρούς της κοινωνικής ασφάλισης (πρόσβαση με ταυτοποίηση γιατρού σε υπηρεσίες ενημέρωσης για ελληνικά και διεθνή επιστημονικά συνέδρια, καθώς και πρόσβαση σε ιατρικά επιστημονικά περιοδικά).

2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε επιχειρήσεις

- Ηλεκτρονική εγγραφή στο μητρώο επιχειρήσεων
- Online παρακολούθηση φακέλου επιχείρησης που θα περιλαμβάνει τα στοιχεία εργοδότη.
- Online αίτηση μεταβολής ή διόρθωσης στοιχείων εργοδότη.
- Υπηρεσία υπολογισμού εργοδοτικών και ασφαλιστικών εισφορών.
- Υπηρεσία παρακολούθησης οφειλόμενων εισφορών.
- Online πληρωμή εργοδοτικών και ασφαλιστικών εισφορών.
- Ηλεκτρονική υποβολή καταστάσεων απασχολούμενων στην επιχείρηση, ανακοινώσεις εργασιακών μεταβολών του προσωπικού, προσλήψεων και απολύσεων.
- Ηλεκτρονική δήλωση εργατικού ατυχήματος.
- Online παρακολούθηση χρεωστικών υπολοίπων/χρεών/υπολειπόμενων εισφορών.
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές με συμβεβλημένα φαρμακεία και ιδιωτικά νοσοκομεία.

3. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη Δημόσια Διοίκηση

- Υπηρεσίες δημοσίων κέντρων υγείας.
Εισαγωγή στο σύστημα των εξόδων περίθαλψης των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία χρέωσης των αντίστοιχων χωρών.
- Υπηρεσίες δήλωσης δαπανών υγείας από τα Νοσοκομεία των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης και των άλλων δημόσιων νοσοκομείων.
- Υπηρεσίες εκχώρησης δεδομένων/πιστοποιητικών στη Δημόσια Διοίκηση, δηλαδή αυτεπάγγελτη αναζήτηση στοιχείων ή πιστοποιητικών (αναφορά χρεών, αναφορά ασφαλιστικής ζωής επιχείρησης, αναφορά τρέχουσας κατάστασης, αναφορά εργασιακής ζωής των τελευταίων έξι μηνών κ.α.).

Δράση 4: Αναβάθμιση δεξιοτήτων και αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού.

1. Με την ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων και τη διάδοση του Διαδικτύου που αναμένεται τα επόμενα χρόνια, καθώς και με την ολοένα και μεγαλύτερη προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα, είναι φυσικό ότι ο αριθμός των χρηστών των υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης θα αυξηθεί αναλόγως. Αυτό σημαίνει ότι το προσωπικό της κοινωνικής ασφάλισης θα πρέπει να μνηθεί στην ευρύτερη κουλτούρα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Με αυτή την έννοια θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ένα ενημερωτικό σεμινάριο για όλους τους υπαλλήλους της κοινωνικής ασφάλισης, το οποίο θα είναι γενικού περιεχομένου και θα έχει ως αντικείμενο την ενημέρωση για το:

- Τι είναι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και ποια η σημασία της.
- Τι είναι το ΟΠΣ κοινωνικής ασφάλισης.
- Ποια είναι η λογική χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Ποιες υπηρεσίες διατίθενται ηλεκτρονικά.
- Τι περιλαμβάνει το portal κοινωνικής ασφάλισης.

Άλλωστε η ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει ως προϋπόθεση την αναδιοργάνωση και ομογενοποίηση διαδικασιών, οπότε οι αλλαγές που απαιτούνται δεν πρόκειται να αφήσουν ανέπαφη την off-line λειτουργία του οργανισμού.

Από εκεί και έπειτα, θα εκπαιδευτούν οι υπάλληλοι που θα ασχοληθούν με τη λειτουργία του ΟΠΣ από το φορέα που ανήκουν και στο αντικείμενο της εργασίας τους.

2. Εκπαίδευση προσωπικού μέσω τηλεεκπαίδευσης. Η εφαρμογή τηλεεκπαίδευσης θα περιλαμβάνει μια εκπαιδευτική πλατφόρμα με ψηφιοποιημένο υλικό και θα δίνει τη δυνατότητα πραγματοποίησης σεμιναρίων με σύγχρονη επικοινωνία. Η εφαρμογή αυτή θα απαλλάξει την κοινωνική ασφάλιση από έξοδα μεταφοράς και διαμονής, αλλά και θα μυήσει τους εργαζόμενους σε μια νέα κουλτούρα εκπαίδευσης που θα στηρίζεται στις ΤΠΕ.

Οι ανωτέρω προτεινόμενες δράσεις θα έχουν ως αποτέλεσμα:

- ✓ Τη συγκέντρωση πληροφοριών με τη χρήση ενός κοινού πληροφοριακού μοντέλου και με κοινές διοικητικές διαδικασίες.

- ✓ Τη δραστηκή μείωση των φυσικών επαφών μεταξύ της κοινωνικής ασφάλισης, των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ✓ Ένα κοινό λειτουργικό πρότυπο διαχείρισης της πληροφορίας και ανάπτυξης εφαρμογών.
- ✓ Τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και υπηρεσιών παντού και σε κάθε χρονική στιγμή και από κάθε συσκευή.
- ✓ Τη διανομή των υπηρεσιών με ολοκληρωμένο τρόπο και πελατοκεντρική λογική.
- ✓ Η υλοποίηση των ανωτέρω δράσεων θα επιφέρει τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες θα διεκπεραιώνονται με σωστότερο τρόπο, αφού τα δεδομένα θα επικαιροποιούνται μέσα από τη συστημική επικοινωνία με άλλους φορείς και κοινοποιούνται αμέσως στο χρήστη μέσα από τον ασφαλιστικό του φάκελο. Αυτό σημαίνει ότι τυχόν λάθη θα διορθώνονται άμεσα και συνεπώς δεν θα έχουν περεταίρω επιπτώσεις, ενώ ο χρήστης γίνεται αποδέκτης εξατομικευμένων υπηρεσιών και ταυτόχρονα ασκεί έλεγχο στη διαδικασία διεκπεραίωσης.
- ✓ Η δημιουργία κοινών λειτουργικών προτύπων θα εξορθολογίσει τη λειτουργία της κοινωνικής ασφάλισης και θα οδηγήσει σε μια περισσότερο ισότιμη αντιμετώπιση των ασφαλισμένων.
- ✓ Η back-office οργάνωση και η λειτουργική διασύνδεση των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης θα οδηγήσει σε μια ταχύτερη, περισσότερο επιτυχημένη και αποτελεσματική ενοποίηση των ταμείων, η οποία αναμένεται να λάβει χώρα το προσεχές διάστημα.
- ✓ Η κοινωνική ασφάλιση θα λειτουργεί μέσα από ολοκληρωμένη, διαλειτουργική πληροφόρηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση έχει ως στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων και την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ωστόσο, όπως είδαμε, η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση δεν έχει να κάνει μόνο με υπηρεσίες και τεχνολογίες. Σε αυτή την εργασία επιχειρήθηκε μια ευρεία προσέγγιση της έννοιας της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, η οποία ξεπερνά τα όρια της τεχνοκρατικής αντίληψης, υποστηρίζοντας ότι η μετάβαση στην ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά μεταβολή παραδείγματος.

Η εμφάνιση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης υπήρξε αποτέλεσμα μιας σειράς από ιστορικο-κοινωνικές συνθήκες. Η έλευση της παγκοσμιοποίησης δημιούργησε την απαίτηση για μια Δημόσια Διοίκηση περισσότερο αποδοτική, αποτελεσματική και ευέλικτη, που θα λειτουργούσε θετικά στη δημιουργία συνθηκών ανταγωνισμού και στην προσέλκυση επενδύσεων, με τελικά οφέλη για τις εθνικές οικονομίες. Οι νέες αυτές απαιτήσεις οδήγησαν στην παρακμή του βεμπεριανού γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης και στην επικράτηση στη δεκαετία του '80 του μοντέλου New Public Management. Το νέο αυτό μοντέλο είχε ως βασικές αρχές το διαχωρισμό πολιτικής και διοίκησης και την εσωτερική αναδιοργάνωση διαδικασιών, με σκοπό την αποδοτικότητα και την εστίαση στις ανάγκες των πολιτών.

Το μοντέλο New Public Management σε συνδυασμό με τη ραγδαία ανάπτυξη των ΤΠΕ συντέλεσαν στη δημιουργία της ιδέας μιας πελατοκεντρικής ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, με τη διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων και την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, με το πέρασμα του χρόνου και την ωρίμανση της έννοιας της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, άρχισε (η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση) να αντιμετωπίζεται ως ένα ενδιάμεσο πεδίο μεταξύ πολιτικών, δημοσίων θεσμών και πολιτών. Η ηλεκτρονική δημοκρατία ως διάσταση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης μετέβαλε την ποιότητα και το εύρος των επιπτώσεών της. Έτσι, επιτυχημένη Δημόσια Διοίκηση σήμερα δεν θεωρείται εκείνη που έχει επιχειρησιακά μόνο οφέλη, αλλά εκείνη που προάγει και δημοκρατικές αξίες (διαφάνεια,

αλληλεπίδραση και συμμετοχή), δημιουργώντας δημόσια αξία και οδηγώντας στην υλοποίηση του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν έμεινε άπραγη μπροστά στην πρόκληση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης· αντίθετα προσάρμοσε τα οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στα δικά της οράματα. Πολύ γρήγορα αναγνώρισε το ρόλο της ως ρόλο-κλειδί για την ενδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας, τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Ωστόσο, εκτός από τα αναπτυξιακά οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης για την Ένωση, της αναγνώρισε και πολιτικά, δεδομένου ότι η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση συνιστά ένα καλό εργαλείο για την επίτευξη μιας πολυμερούς (multilateral) διακυβέρνησης σε μια διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση που χρειάζεται νέες διαδικασίες ενσωμάτωσης προκειμένου να διατηρήσει τη βιωσιμότητά της.

Οι πολιτικές πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε σχέση με την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση περιορίστηκαν στην εκπόνηση τριών σχεδίων δράσης (eEurope Action Plan 2002, 2005 και i2010), τα οποία κινήθηκαν στο πλαίσιο των στόχων που τέθηκαν για την κοινωνία της πληροφορίας στη Στρατηγική της Λισσαβόνας. Οι κυριότεροι γενικοί στόχοι των ως άνω πρωτοβουλιών ήταν η αύξηση της χρήσης του Διαδικτύου, η ηλεκτρονική πρόσβαση στις βασικές δημόσιες υπηρεσίες, η δημιουργία ευρυζωνικής υποδομής, η ασφάλεια των υποδομών, η εξασφάλιση της πρόσβασης των μειονεκτούντων κοινωνικών ομάδων στην κοινωνία της πληροφορίας, η δημιουργία πλαισίου διαλειτουργικότητας κ.λπ. Οι πρωτοβουλίες αυτές υιοθέτησαν μια πελατοκεντρική προσέγγιση της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης (αφού ενθάρρυναν την αποκέντρωση και την ιδιωτικοποίηση των δημόσιων οργανισμών), στην οποία η αποτελεσματικότητα μετριόταν πάντοτε με την αύξηση των οικονομικών μεγεθών και όχι με την ποιότητά τους και τη δημιουργία δημόσιας αξίας.

Το αποτέλεσμα αυτών των πρωτοβουλιών ήταν η εισαγωγή συστημάτων ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στις περισσότερες χώρες της Ένωσης, παρουσιάζοντας όμως σημαντικές αποκλίσεις στο βαθμό ολοκλήρωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασική αιτία αυτών των αποκλίσεων είναι η αδυναμία της Ε.Ε. να λάβει δεσμευτικές για τα κράτη-μέλη αποφάσεις, καθώς δεν της έχει εκχωρηθεί αρμοδιότητα για θέματα διακυβέρνησης και Δημόσιας Διοίκησης. Δεδομένου λοιπόν ότι η Ένωση, μόνο με έμμεσο τρόπο μπορεί να παρέμβει σε αυτό το πεδίο, μπορεί να προβεί σε παράπλευρες δράσεις,

όπως η θέσπιση κοινών τεχνικών προδιαγραφών και η δημιουργία μηχανισμών διάδοσης καλών πρακτικών. Επιπλέον, σημαντική πρωτοβουλία θα μπορούσε να είναι η εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην ευρωπαϊκή κρατική μηχανή, με την παροχή διασυννοριακών υπηρεσιών που θα υποστηρίζουν την κινητικότητα των πολιτών, αλλά και θα διευκολύνουν την ανάπτυξη επιχειρηματικής δραστηριότητας σε διάφορες χώρες.

Στο πλαίσιο αυτού του διεθνούς και ευρωπαϊκού περιβάλλοντος, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση κλήθηκε να προχωρήσει σε πρωτοβουλίες ενσωμάτωσης της χρήσης νέων τεχνολογιών και παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Η πρώτες πρωτοβουλίες πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του Ε.Π. Κλεισθénης, με παρεμβάσεις τεχνικού, οργανωτικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Σήμερα, μετά την υλοποίηση μιας σειράς από έργα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, οι φορείς που παρέχουν τις περισσότερες ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ-φορολογικές υπηρεσίες, το ΙΚΑ (ηλεκτρονική Α.Π.Δ. και ασφαλιστική ενημερότητα), το ΚΕΠ (κυβερνητικές υπηρεσίες μιας στάσης) και ο ΟΑΕΔ (υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας). Τα κύρια έργα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης που βρίσκονται σε φάση υλοποίησης είναι το ΣΥΖΕΥΞΙΣ και η δημιουργία της εθνικής Διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, η οποία θα λειτουργεί ως υπηρεσία μιας στάσης και θα συνδέει τους μέχρι σήμερα διάσπαρτους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους.

Η εφαρμογή μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής για την εισαγωγή ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης ήταν μεγάλη πρόκληση για τον ελληνικό δημόσιο τομέα, αφού θα μπορούσε να τον απαλλάξει από την έλλειψη ευελιξίας, το ογκώδες και περίπλοκο νομοθετικό πλαίσιο και την κακή εξυπηρέτηση και δυσαρέσκεια των πολιτών. Παρά τις πρωτοβουλίες που έχουν λάβει χώρα μέχρι σήμερα, η έλλειψη συντονισμού των δράσεων, οι αλληλοεπικαλυπτόμενες πρωτοβουλίες και η απουσία κεντρικού συντονιστικού οργάνου για μια ολοκληρωμένη εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, οδήγησαν τη χώρα μας στις τελευταίες θέσεις κατάταξης ανάμεσα στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης σε σχέση με την παροχή ολοκληρωμένων Διαδικτυακών υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση έχει πολλά να προσφέρει στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης, αφενός επειδή συνιστά ένα δημόσιο οικοδόμημα με το οποίο

συναναστρέφονται καθημερινά οι πολίτες και οι επιχειρήσεις και συνεπώς απαιτείται βελτίωση της εξυπηρέτησης, και αφετέρου επειδή τα οικονομικά οφέλη της (μείωση διοικητικού κόστους και περισσότερο ορθολογική διαχείριση) μπορούν να συνδράμουν στη διατήρηση της βιωσιμότητας των ασφαλιστικών συστημάτων. Γι' αυτό το λόγο θεωρήθηκε πολύ σημαντική η καταγραφή καλών πρακτικών ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης.

Η πρώτη καλή πρακτική που μελετήθηκε είναι το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου. Το portal κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου είναι προϊόν συνεργασίας ανάμεσα στην Δημόσια Υπηρεσία Ομοσπονδιακής Κοινωνικής Ασφάλισης (Service Public Federal Securite Sociale) και σε όλους τους δημόσιους φορείς κοινωνικής ασφάλισης του Βελγίου. Η λειτουργία του portal στηρίζεται Τράπεζα Δεδομένων για την Κοινωνική Ασφάλιση (Crossroads Bank for Social Security - CBSS) Υπό την επίβλεψη του CBSS, οι διαδικασίες και οι πληροφοριακές ροές εναρμονίστηκαν και ανασχεδιάστηκαν στη βάση μιας ενιαίας πληροφοριακής δομής ώστε να υπάρχει σύγκλιση στον τρόπο λειτουργίας των φορέων και να απορρέουν πραγματικά οφέλη στην παροχή υπηρεσιών. Το αποτέλεσμα του έργου ήταν ο συντονισμός των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, η back-office επικοινωνία και ανασχεδιασμός των ροών εργασίας για την απλοποίηση των συνδιαλλαγών μεταξύ των φορέων, αλλά και μεταξύ των φορέων, των πολιτών και των επιχειρήσεων. Το περιεχόμενο του portal είναι οργανωμένο με βάση τις τρεις ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνεται (ο ασφαλισμένος, η επιχείρηση, το προσωπικό της κοινωνικής ασφάλισης), ενώ παρέχονται υπηρεσίες πληροφόρησης, επικοινωνίας και μια σειρά από διαδικτυακές υπηρεσίες ξεχωριστά για κάθε ομάδα-στόχο.

Η δεύτερη καλή πρακτική που μελετήθηκε είναι το portal συνταξιοδότησης της Φιλανδίας. Αποτέλεσμα του έργου είναι η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων των φορέων συνταξιοδότησης μέσα από μια και μόνο πλατφόρμα εξυπηρέτησης που δεν θα διαφοροποιούνταν σημαντικά ανάλογα με το φορέα συνταξιοδότησης. Η φιλοσοφία και ταυτόχρονα η αξία του portal έγκειται στο ότι είναι πλήρως προσανατολισμένο στις ανάγκες ομάδων χρηστών κατά γεγονός κύκλου ζωής. Η διαχείριση του έργου, δηλαδή το περιεχόμενο και το κόστος εφαρμογής, είναι ευθύνη μιας επιτροπής που εκπροσωπεί τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, καθώς και τις τοπικές κυβερνήσεις, ενώ η δημιουργία και η διατήρηση του portal είναι ευθύνη του Φινλανδικού Κέντρου Συντάξεων. Μέσα από το

portal παρέχονται υπηρεσίες ενημέρωσης, υπηρεσίες επικοινωνίας και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Στο πλαίσιο της έρευνας μελετήθηκε και το portal κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας. Το έργο αποτελεί προϊόν συνένωσης των τριών βασικών φορέων κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας σε μια Διαδικτυακή πύλη κοινωνικής ασφάλισης. Από το portal προσφέρονται υπηρεσίες πληροφόρησης, επικοινωνίας και διαδικτυακές υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Το περιεχόμενο προσανατολίστηκε στη βάση τριών προφίλ χρήστη: εργαζόμενοι, συνταξιούχοι και ιδιοκτήτες επιχειρήσεων. Σημαντικό έργο στο οποίο στηρίζεται μέρος της λειτουργίας του portal είναι το σύστημα RED. Το σύστημα RED έχει ως σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων μεταξύ οργανισμών (TGSS και χρηστών) μέσω Διαδικτύου, με πεδία εφαρμογής τις Εισφορές, Μεταβολές προσωπικού και Συναλλαγές σχετικές με ιατρικά κόστη και αποστολή εγγράφων και δικαιολογητικών που σχετίζονται με ασθένειες και εργατικά ατυχήματα. Σημειώνεται ότι το portal κοινωνικής ασφάλισης της Ισπανίας συνιστά πρότυπο σε θέματα χρήσης από άτομα με ειδικές ανάγκες αλλά και σε σχέση με την πλοήγηση.

Η κουλτούρα αντιμετώπισης των Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα είναι πολύ διαφορετική από εκείνη των τριών χωρών-καλών πρακτικών που μελετήθηκαν. Στη χώρα μας ουσιαστικά δεν υφίσταται ενιαία και ολοκληρωμένη παρουσία της κοινωνικής ασφάλισης στο Διαδίκτυο. Ο ιστότοπος της Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων δεν συνιστά πύλη, ενώ παρέχει μόνο μια γενική παρουσίαση του συστήματος κοινωνικής ασφάλισης και μια παρουσίαση των έργων της κοινωνικής ασφάλισης που βρίσκονται υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας. Τα τρία μεγάλα ασφαλιστικά ταμεία της χώρας (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ) διαθέτουν παρουσία στο Διαδίκτυο, ωστόσο μόνο το ΙΚΑ παρέχει ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες, ενώ ο ιστότοπος του ΟΑΕΕ βρίσκεται υπό κατασκευή το τελευταίο έτος.

Συμπερασματικά, οι κύριες αδυναμίες που παρουσιάζει η κοινωνική ασφάλιση στην Ελλάδα σε επίπεδο παροχής Διαδικτυακών υπηρεσιών είναι:

1. Απουσία portal κοινωνικής ασφάλισης.

Η έλλειψη portal κοινωνικής ασφάλισης καθιστά αποσπασματική και ελλιπή κάθε προσπάθεια προσφοράς Διαδικτυακών υπηρεσιών από τους ασφαλιστικούς οργανισμούς,

με αποτέλεσμα οι ίδιοι οι ασφαλιστικοί οργανισμοί να μην αποκομίζουν όλα τα δυνατά οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης αλλά και να μην προσφέρουν ολοκληρωμένες και καθολικές υπηρεσίες στους ασφαλισμένους. Συγκεκριμένα:

- Δημιουργείται μια ανομοιογενής εικόνα για την κοινωνική ασφάλιση.
- Οι υπηρεσίες που υφίστανται, καθώς και αυτές που θα δημιουργηθούν, δεν θα διέπονται από την ίδια λογική λειτουργίας (π.χ. διαφορετικοί τρόποι ταυτοποίησης χρήστη).
- Ελλιπής εξυπηρέτηση χρηστών (π.χ. σε περίπτωση διαδοχικής ασφάλισης, ένας ασφαλισμένος δεν θα μπορεί να υπολογίσει το ποσό σύνταξής του).

2. Απουσία συντονιστικών οργάνων.

Με εξαίρεση το ΙΚΑ, το οποίο έχει δημιουργήσει ένα οργανωτικό σχήμα για την υλοποίηση των έργων πληροφορικής, το ΟΓΑ και ο ΟΑΕΕ δεν διαθέτουν οργανωτική υποδομή για το σχεδιασμό, την υλοποίηση έργων και τη διαχείριση μεγάλων έργων.

3. Ο αριθμός των Διαδικτυακών υπηρεσιών που προσφέρει το ΙΚΑ είναι πολύ μικρός σε σχέση με τον αριθμό των καθημερινών συναλλαγών με τους πολίτες.

4. Κανένας ασφαλιστικός οργανισμός δεν προσφέρει υπηρεσίες υγείας για τον ασφαλισμένο.

5. Κανένας ασφαλιστικός οργανισμός δεν προσφέρει υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση (π.χ. αυτεπάγγελτη ζήτηση πιστοποιητικών).

6. Παρόλο που διατίθενται υπηρεσίες επικοινωνίας, τα μηνύματα που αποστέλλονται δεν απαντώνται.

7. Το περιεχόμενο των ιστοτόπων δεν είναι ταξινομημένο κατά κύκλο ζωής, κατά τομέα ενδιαφέροντος και κατά υπηρεσία.

Η πιο γενική αλλά και σημαντική διαφορά που θα μπορούσε να διατυπωθεί συγκρίνοντας τις ευρωπαϊκές καλές πρακτικές με τις ελληνικές περιπτώσεις από το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης, είναι η διαφορετική κουλτούρα αντιμετώπισης. Και οι τρεις ευρωπαϊκές πρακτικές στηρίζονται σε ολοκληρωμένα έργα ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Στην Ελλάδα η αντιμετώπιση είναι εντελώς διαφορετική και αποσπασματική. Κάθε φορέας ασφάλισης δρα αυτόνομα, προσπαθώντας να αναπτύξει δικά του έργα πληροφορικής. Τα έργα που έχουν υλοποιηθεί δεν φαίνεται να αποτελούν δράσεις ενός ολοκληρωμένου Επιχειρησιακού Σχεδίου. Ακόμα και το ΙΚΑ, το οποίο διαθέτει κάποιες ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες, αντιμετωπίζει τον ιστότοπο ως απλή, πρόχειρα σχεδιασμένη

πλατφόρμα διανομής υπηρεσιών. Ο τρόπος ταυτοποίησης δεν κρίνεται αξιόπιστος σε σχέση με τις ευρωπαϊκές πρακτικές, όπου η ταυτοποίηση γίνεται είτε σε επίπεδο κοινωνικής ασφάλισης είτε σε επίπεδο κάποιου εθνικού συστήματος ταυτοποίησης. Τέλος, το ΙΚΑ διαθέτει ολοκληρωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες μόνο σε επιχειρήσεις· το κομμάτι των συναλλαγών και της ανταλλαγής δεδομένων με τη Δημόσια Διοίκηση απουσιάζει πλήρως. Όλες οι παρατηρήσεις πάντως, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι στην ελληνική κοινωνική ασφάλιση το ζήτημα του front-office εξαντλείται στην απλή διαδικτυακή παρουσία ή στην αποσπασματική παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών και δεν αντιμετωπίζεται σαν ένα έργο ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στο οποίο η back-office οργάνωση θα οδηγεί στην παροχή εξελιγμένων διαδικτυακών υπηρεσιών στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και στη Δημόσια Διοίκηση.

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι παραπάνω ελλείψεις, εκπονήθηκε, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, ένα επιχειρησιακό σχέδιο για την ενσωμάτωση Διαδικτυακών υπηρεσιών στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης. Στρατηγικοί στόχοι αυτού του σχεδίου είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και αποκατάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης του με την κοινωνική ασφάλιση, η μείωση διοικητικού κόστους μέσα από την εξομοίωση και απλοποίηση διαδικασιών, η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στη νέα οργανωτική κουλτούρα και η οικονομική εξυγίανση του ασφαλιστικού συστήματος, μέσα από τον έλεγχο και εξορθολογισμό των δαπανών. Οι στόχοι αυτοί θα μπορέσουν να επιτευχθούν μέσα από τη δημιουργία ενός κοινού προτύπου διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, τη δημιουργία portal κοινωνικής ασφάλισης, την ενσωμάτωση εύχρηστων και καθολικών Διαδικτυακών υπηρεσιών σε αυτό και την αναβάθμιση δεξιοτήτων και αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού.

Η αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από το λειτουργικό και οργανωτικό ανασχεδιασμό της, αλλά και μέσα από τη χρήση νέων τεχνολογιών, για την εισαγωγή καινοτομικών Διαδικτυακών υπηρεσιών που θα βελτιώσουν την εξυπηρέτηση του πολίτη, συνιστούν κύριους στόχους του Δ' Κ.Π.Σ. Δεδομένης λοιπόν της διαθεσιμότητας χρηματοδότησης, το πρωταρχικό στοιχείο για τη βελτίωση της κοινωνικής ασφάλισης με τη χρήση ΤΠΕ είναι μια ισχυρή ηγεσία στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης, που θα έχει συνειδητοποιήσει σε βάθος την αξία και τα οφέλη της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να προβεί στις κατάλληλες πρωτοβουλίες.

Συντομογραφίες

COM	Commission
E.E.	Ευρωπαϊκή Ένωση
E.Π.	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
EK	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
ICT	Information and Communication Technologies
IDA	Interchange of Data between Administrations programme
IST	Information Society Technologies programme
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OHE	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
SLA	Service Level Agreement
UN-ASPA	United Nations-American Society for Public Administration
VPN	Virtual Private Network
ΑΠΔ	Αναλυτική Περιοδική Δήλωση
Γ.Γ.Π.Σ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΤΠΑ	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
MIS	Management Information System
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΚΑ	Οργανισμός Κοινωνικής Ασφάλισης
	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΠΣ	

ΤΕΑΠΟΚΑ	Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης
ΤΕΒΕ	Ταμείο Επαγγελματιών & Βιοτεχνών Ελλάδος
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνίας
ΤΣΑΥ	Ταμείο Συντάξεων & Αυτασφάλισης Υγειονομικών
ΤΣΜΕΔΕ	Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών & Εργοληπτών Δημοσίων Έργων
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α	Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΕΥΡΕΤΗΡΙΑ

Ευρετήριο πινάκων

Πίνακας 1.1. Σύγκριση γραφειοκρατικού μοντέλου, μοντέλου NPM και μοντέλου Governance.....	12
Πίνακας 3.1. Κύριοι ΟΚΑ Βελγίου.....	45
Πίνακας 3.2. Συνοπτική παρουσίαση καλών πρακτικών από το χώρο της κοινωνικής ασφάλισης.....	64
Πίνακας 4.1. Δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες.....	77
Πίνακας 4.2. Δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις.....	78
Πίνακας 4.3. Υπηρεσίες TAXIS προς τους πολίτες.....	81
Πίνακας 4.4. Υπηρεσίες TAXIS προς τις επιχειρήσεις.....	82
Πίνακας 5.1. Μοντέλα ποιοτικής ανάλυσης ιστοτόπων	102
Πίνακας 5.2. Μοντέλα αξιολόγησης Διαδικτυακών υπηρεσιών.....	108
Πίνακας 5.3. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου του ΙΚΑ.....	116
Πίνακας 5.4. Αξιολόγηση Διαδικτυακών υπηρεσιών ΙΚΑ.....	127
Πίνακας 5.5. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου ΟΓΑ.....	134
Πίνακας 5.4. Ποιοτική ανάλυση ιστοτόπου του ΟΑΕΕ.....	142
Πίνακας 5.5: Συνοπτική παρουσίαση Διαδικτυακών υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα.....	146

Ευρετήριο σχημάτων

Σχήμα 1.1. Οι τρεις διαστάσεις της πρωτοβουλίας e-gov.....	14
Σχήμα 4.1. Πόσο εξελιγμένη ήταν η προσφορά Διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ευρώπη το 2006.....	70
Σχήμα 4.2. Απεικόνιση λειτουργίας ΚΕΠ.....	86
Σχήμα 4.3. ΟΠΣ ΟΑΕΔ.....	95
Σχήμα 5.1. Η δομή του ΙΚΑ.....	111

Σχήμα 5.2. Η εσωτερική οργάνωση του ΙΚΑ.....	112
Σχήμα 5.3. Οργανωτικό σχήμα διοίκησης έργων εκσυγχρονισμού ΙΚΑ.....	124
Σχήμα 5.4. Η διοικητική οργάνωση του ΟΓΑ.....	131
Σχήμα 5.5. Η διοικητική οργάνωση του ΟΑΕΕ.....	139

Ευρετήριο εικόνων

Εικόνα 3.1. Αρχική σελίδα ισπανικού portal κοινωνικής ασφάλισης.....	56
Εικόνα 5.1. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του ΙΚΑ.....	113
Εικόνα 5.2. Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του ΟΓΑ.....	132

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

1. Φόρος εισοδήματος
2. Εύρεση εργασίας
3. Κοινωνική ασφάλιση(επιδόματα)
4. Προσωπικά έγγραφα (π.χ. διαβατήριο, άδεια οδήγησης)
5. Καταχώρηση αυτοκινήτου
6. Οικοδομική άδεια
7. Δήλωση στην αστυνομία
8. Δημόσιες βιβλιοθήκες
9. Πιστοποιητικά
10. Εγγραφή στην ανώτερη εκπαίδευση
11. Μετακόμιση
12. Υπηρεσίες υγείας

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

1. Κοινωνικές εισφορές για τους εργαζομένους
2. Φορολογία
3. ΦΠΑ
4. Σύσταση εταιρείας
5. Στατιστικά δεδομένα
6. Δηλώσεις στα τελωνεία
7. Περιβαλλοντικές άδειες
8. Δημόσιες προμήθειες

Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλη στον ΟΑΕΕ:

Γεια σας,

Είμαι φοιτήτρια στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα του Παντείου Πανεπιστημίου με τίτλο "Δυνητικές κοινότητες: κοινωνιοψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές" και εκπονώ διπλωματική εργασία με τίτλο "Διαδικτυακές υπηρεσίες των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα και σύγκριση με αντίστοιχες της Ευρωπαϊκής Ένωσης". Θα ήθελα, για ερευνητικούς λόγους, να σας υποβάλω μερικές ερωτήσεις που σχετίζονται με το website του Οργανισμού. Αυτές είναι:

1. Πότε έγινε η ενοποίηση των ταμείων.
 2. Πόσο χρονικό διάστημα το website είναι υπό κατασκευή και πότε προβλέπεται ότι θα λειτουργήσει ολοκληρωμένα.
 3. Πότε προβλέπεται ότι θα λειτουργεί η υπηρεσία "Ηλεκτρονική υποβολή παραπεμπτικών".
 4. Αν έχει ήδη αποφασιστεί από τον οργανισμό η δημιουργία επιπλέον ηλεκτρονικών υπηρεσιών(αν υπάρχει ήδη κάποια σύμβαση ίσως) και ποιες είναι αυτές.
- Αν ο παραλήπτης αυτού του μηνύματος δεν γνωρίζει, παρακαλώ να διαβιβαστεί σε αρμόδια υπηρεσία, πιθανότατα στη Δ/ση Πληροφορικής.

Ευχαριστώ για το χρόνο σας.

Λασπίτη Αναστασία

Μήνυμα επιβεβαίωσης παραλαβής:

Αγαπητέ κύριε/α, Λασπίτη Αναστασία

Ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας για το θέμα που αφορά : Έρευνα

Για να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιήσατε τα ακόλουθα στοιχεία :

Διεύθυνση : Βραχείας **Αριθμός :** 3

Περιοχή : Χαϊδάρι

Νομός : Αττικής

E-mail : a_laspiti@yahoo.gr

Το πρόβλημά σας θα σταλεί στις Κεντρικές Υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Ε. και θα σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατό.

Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας.

Ο.Α.Ε.Ε.

Τμήμα Οργάνωσης

Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλη στον ΟΓΑ:

Όνομα:

Επώνυμο:

Email:

Ερωτήσεις - Σχόλια:

Γεια σας,

Είμαι φοιτήτρια στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα του Παντείου Πανεπιστημίου με τίτλο "Δυνητικές κοινότητες: κοινωνιοψυχολογικές προσεγγίσεις και τεχνικές εφαρμογές" και εκπονώ διπλωματική εργασία με τίτλο "Διαδικτυακές υπηρεσίες των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα και σύγκριση με αντίστοιχες της Ευρωπαϊκής Ένωσης". Θα ήθελα, για ερευνητικούς λόγους, να σας υποβάλω μερικές ερωτήσεις που σχετίζονται με το website του Οργανισμού. Αυτές είναι:

1. Πότε δημιουργήθηκε ο ιστότοπος.
2. Ποιος είναι ο υπεύθυνος ενημέρωσης και διαχείρισης του site.
3. Αν έχει ήδη αποφασιστεί από τον οργανισμό η δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών(αν υπάρχει ήδη κάποια σύμβαση ίσως) και ποιες είναι αυτές.

Αν ο παραλήπτης αυτού του μηνύματος δεν γνωρίζει, παρακαλώ να διαβιβαστεί σε αρμόδια υπηρεσία.

Ευχαριστώ για το χρόνο σας.

Λασπίτη Αναστασία

Μήνυμα επιβεβαίωσης παραλαβής:

Ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας. Ο ΟΓΑ φιλοδοξεί να βρίσκεται πάντα στο πλευρό του ασφαλισμένου για την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

Θα σας απαντήσουμε το συντομότερο δυνατόν.