

Η σύγχρονη ψηφιακή τεχνολογία εργαλείο πάταξης της γραφειοκρατίας

Του Καθηγητού **Πρ. ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΥ**
Υπουργού Εσωτερ., Δημ. Διοίκ. και Αποκέντρωσης,
Βουλευτού

Μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχουμε να αντιμετωπίσουμε σε ό,τι αφορά την αναβάθμιση της ποιότητας της δημοκρατίας και σε ό,τι αφορά επίσης στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών και ιδίως της ψηφιακής τεχνολογίας για την ποιότητα της δημοκρατίας, είναι η μετατροπή των σχέσεων κράτους και πολίτη, στη βάση του γεγονότος, ότι ο πολίτης πρέπει να πάψει να είναι ένας παθητικός δέκτης των υπηρεσιών ή και συμπεριφορών της Δημόσιας Διοίκησης και πρέπει να μετατραπεί σε ενεργό συμμετέχο στην όλη διοικητική διαδικασία προς δύο κατευθύνσεις.¹

Από τη μια πλευρά να μπορεί ο πολίτης να έχει πρόσβαση όχι μόνο στην πληροφορία τη διοικητική την οποία δικαιούται, αλλά να μπορεί να έχει πρόσβαση ακόμη και στην έκδοση των διοικητικών εκείνων πράξεων που η ίδια η τεχνολογία επιτρέπει χωρίς την παρέμβαση των κλασικών μεθόδων των δημοσίων υπαλλήλων που ξέρουμε μέχρι σήμερα.

Και η δεύτερη κατεύθυνση είναι να μπορεί ο πολίτης -και εδώ ακριβώς θα είναι η αναβάθμιση της ποιότητας της δημοκρατίας- ταυτόχρονα μέσα από τη διαφάνεια σε έναν ελεγκτή της νομιμότητας και της διαφάνειας της ίδιας της διοικητικής μηχανής. Να μπορεί δηλαδή χρησιμοποιώντας την τεχνολογία και την ίδια τη ψηφιακή τεχνολογία να έχει την πληροφόρηση που θέλει, αλλά να ελέγχει και εκείνο το οποίο δικαιούται να ελέγχει με βάση τους ελεγκτικούς μηχανισμούς που μπορούμε να έχουμε όταν και στο μέτρο που η ψηφιακή τεχνολογία το επιτρέπει.

Και αυτή η μετατροπή ξέρετε, σύμφωνα με την τεχνολογία μπορεί να γίνει και στα τρία διοικητικά επίπεδα. Και στο επίπεδο της κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης και στο επίπεδο της αποκέντρωσης και στο επίπεδο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Γιατί συνηθίζουμε πολλές φορές να συγχέουμε και είναι μεγάλο λάθος την αποκέντρωση με την αυτοδιοίκηση. Είναι δύο διαφορετικά πράγματα σε επίπεδο διοικητικής οργάνωσης και η τεχνολογία πρέπει να χρησιμοποιηθεί και μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στα τρία αυτά επίπεδα.

Άρα μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε και πρέπει να χρησιμοποιήσουμε τη σύγχρονη τεχνολογία, την ψηφιακή τεχνολογία, πάντοτε -το τονίζω- υπό όρους προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου και ιδίως των προσωπικών δεδομένων, να τη χρησιμοποιή-

1. Εισήγηση σε πρόσφατη Ημερίδα του *ECONOMIST* με τίτλο: *To the 4th International Forum: Digital Greece: Setting technology in it's right dimension*. Αποκλειστικός Εκπρόσωπος *ECONOMIST CONFERENCES: CHAZLIS and RIVAS Co*, Γεν. Διευθ. Ν. ΠΑΣΣΑΡΙΒΑΚΗ, Publ. Rel. Man. Π. ΤΣΑΦΑΡΑΣ.

σουμε για την πάταξη της γραφειοκρατίας, για την εμπέδωση της διαφάνειας και στα τρία επίπεδα της διοικητικής μηχανής τα οποία ανέλυσα προηγουμένως.

Αυτό μπορεί να γίνει και ξεκίνησε να γίνεται μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία μέσα ακριβώς από τις σύντομες αλλαγές που γίνονται περνάει από τη φάση της Κοινωνίας της Πληροφορίας πλέον στη ψηφιακή κοινωνία.

Και εκεί κατατείνει και το ειδικό επιχειρησιακό το οποίο η κυβέρνηση και ιδίως το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών έχουν καταστρώσει, το ειδικό επιχειρησιακό για την ψηφιακή σύγκλιση, για την τέταρτη προγραμματική περίοδο 2007-2013.

Σε ότι αφορά τη Δημόσια Διοίκηση και σε ότι αφορά το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, όλη μας η προσπάθεια προς την κατεύθυνση την οποία τόνισα προηγουμένως γίνεται δια της οδού της ολοκλήρωσης του προγράμματος που αφορά το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης, το οποίο έχει τρεις βάσεις, τρεις πυλώνες, καθένας από τους οποίους έχει δικό του ρόλο, αλλά δρουν και οι τρεις συμπληρωματικά γιατί κατατείνουν στον ίδιο σκοπό.

Ο πρώτος πυλώνας, η πρώτη βάση, είναι το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο αυτή τη στιγμή ήδη εξυπηρετεί και συνενώνει περίπου 2.000 διοικητικές μονάδες, 2.000 Δημόσιες Υπηρεσίες και πρόκειται στο άμεσο μέλλον να συμπεριλάβει ακόμα 900 διοικητικές μονάδες.

Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» τι στόχο έχει; Είναι το δίκτυο εκείνο που μέσα από την ψηφιακή τεχνολογία επιτρέπει σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες που εμπλέκονται αυτές οι Υπηρεσίες να επικοινωνούν οριζόντια μεταξύ τους και ταυτοχρόνως μέσα από την οριζόντια αυτή επικοινωνία να μη χρειάζεται η μια Υπηρεσία να παίρνει από το διοικούμενο, ή να αναζητεί από άλλη Υπηρεσία οτιδήποτε πιστοποιητικό ή οτιδήποτε στοιχείο υπάρχει στη Δημόσια Διοίκηση.

Είναι δηλαδή ένα μέσο επικοινωνίας, αλλά και ταυτόχρονα μια ενιαία ως το πω έτσι αποθήκη πληροφορόρησης, η οποία και ταχύτατα επιτρέπει στις διοικητικές μονάδες να επικοινωνούν μεταξύ τους και αποτρέπει τον διοικούμενο, τον πολίτη στο να προσκομίζει κάθε φορά χαρτιά ή πιστοποιητικά τα οποία ήδη υπάρχουν και τα οποία μπορούν απλώς και μόνο να επικαιροποιούνται στο μέτρο κατά το οποίο πρέπει να επικαιροποιούνται.

Αυτό, το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι εκείνο το οποίο επιτρέπει επίσης εκτός από την ταχύτητα της όλης διαδικασίας, επιτρέπει και μια πολύ σημαντική οικονομία στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης.

Θα σας πω μόνο τούτο. Ολόκληρο το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» έχει υπολογιστεί ότι κοστίζει περίπου 100 εκ. € 65,7 εκ. € εξοικονομούνται από τα τηλέφωνα τα οποία δεν χρειάζονται να κάνουν οι Υπηρεσίες μεταξύ τους για την ενδοεπικοινωνία, η οποία είναι δυνατών να γίνεται πλέον ψηφιακά.

Και αντιλαμβάνεται κανένας, πάντοτε τονίζω εφόσον υπάρχουν σχετικές εγγυήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και όλες οι εγγυήσεις προστασίας των δικαιωμάτων του ανθρώπου, πόσο μέσα από τέτοιες διαδικασίες ενισχύεται η εξυπηρέτηση του πολίτη, η διαφάνεια, αλλά και η ίδια εξοικονόμηση πόρων προς άλλες κατευθύνσεις οι οποίες είναι πολύ πιο χρήσιμες αντί να χρησιμοποιούμε τις συγκεκριμένες τηλεφωνικές μεθόδους και να σπαταλάμε χρήματα προς αυτή την κατεύθυνση.

Η δεύτερη βάση εκτός από το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» που επιτρέπει την οριζόντια επικοινωνία των δημόσιων Υπηρεσιών με τον τρόπο που τόνισα και που θα επεκτείνεται διαρκώς σε όλες τις διοικητικές μονάδες και στα τρία επίπεδα, ο δεύτερος πυλώνας είναι

εκείνος ο οποίος αφορά την Εθνική Διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ», η οποία ήδη θα ξεκινήσει να υλοποιείται τους επόμενους μήνες, ο σχετικός διαγωνισμός ήδη έχει τελειώσει από την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Ως στόχο έχει η Εθνική Διαδικτυακή πύλη όχι να καταργήσει τους επιμέρους δικτυακούς τόπους που υπάρχουν, αλλά να είναι ένα είδος εθνικού δρομολογητή που θα επιτρέπει σε κάθε έναν ο οποίος θέλει να μπει μέσα στη Δημόσια Διοίκηση όπως οργανώνεται από πλευράς πληροφόρησης και μέσα από το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» να μπει μέσα και να κάνει δύο πράγματα. Το ένα είναι άμεσο, το άλλο είναι μελλοντικό, αλλά όχι τόσο όσο μπορούμε να φανταζόμαστε ή όσο φάνταζε πριν από καιρό επειδή το επιτρέπει βεβαίως η νέα ψηφιακή τεχνολογία.

Σου επιτρέπει πρώτα-πρώτα, αφού σε καθοδηγεί στους δικτυακούς τόπους που ήδη υπάρχουν, να βρεις την πληροφόρηση εκείνη που θέλεις. Και μιλάω πλέον όχι για το εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης, όχι για την ενδοεπικοινωνία των δημοσίων Υπηρεσιών, αλλά μιλάω για τη δυνατότητα επικοινωνίας του πολίτη, δηλαδή εκ των έξω προς τα μέσα.

Του επιτρέπει να έχει την πληροφόρηση εκείνη η οποία του ανήκει. Και από και πέρα και αυτή είναι η μετεξέλιξη της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης, θα του επιτρέπει εκτός από την πληροφόρηση να έχει τις απαντήσεις που πρέπει να έχει από την ίδια την Διοίκηση με αιτήματα που υποβάλλει, την έκδοση διοικητικών πράξεων και βεβαίως συγκεκριμένων διοικητικών πράξεων γιατί τουλάχιστον στο ορατό μέλλον η τεχνολογία δεν μπορεί να επιτρέψει -είναι και η φύση της νομιμότητας τέτοια- δεν μπορεί να φυσικά να επιτρέψει την έκδοση τέτοιων διοικητικών πράξεων σε επίπεδο κανονιστικό.

Μιλάμε πάντα για ατομικές διοικητικές πράξεις και συνήθως μιλάμε για την έκδοση διοικητικών πράξεων που εκδίδονται όπως λέμε στη νομική γλώσσα κατά δέσμη αρμοδιότητα, όχι κατά διακριτική ευχέρεια. Όπου υπάρχει διακριτική ευχέρεια τα πράγματα είναι πιο σύνθετα.

Όπου όμως υπάρχει δέσμη αρμοδιότητα έκδοσης της διοικητικής πράξης με βάση συγκεκριμένα δεδομένα χωρίς να εγκαταλείπεται στη Δημόσια Διοίκηση ευχέρεια να το κάνει ή να μη το κάνει, εκεί μέσα ακριβώς από τη σύνθεση του προγράμματος «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», του Δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης θα είναι δυνατόν να εκδίδεται η διοικητική πράξη και να έχει την απάντηση με το εθνικό pin που έχει κάθε πολίτης για να μπορέσει να έχει πρόσβαση μέσα στη Δημόσια Διοίκηση.

Και μιλώ π.χ. για τομείς που έχουν εξαιρετική σημασία, όπως είναι οι τομείς της κοινωνικής ασφάλισης, όπως είναι οι τομείς συντάξεων. Όπου εκεί πλέον από τη στιγμή που υπάρχουν συγκεκριμένα δεδομένα η έκδοση διοικητικής πράξης δεν εξαρτάται από την αξιολόγηση και την ουσιαστική εκτίμηση δεδομένων, πράγμα το οποίο το τονίζω προς το παρόν τουλάχιστον η ψηφιακή τεχνολογία δεν μας το επιτρέπει να το έχουμε άμεσα.

Άρα, ο δεύτερος πυλώνας είναι εκείνος που αφορά την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη, την Πύλη «ΕΡΜΗΣ», η οποία ως εθνικός δρομολογητής επιτρέπει με το pin το ατομικό το οποίο θα έχει ο πολίτης αυτός μεν να μπορεί να έχει πρόσβαση στην πληροφόρηση που του ανήκει μέσα από τους επιμέρους δικτυακούς τόπους, αλλά ταυτόχρονα και στην πορεία του χρόνου με την ψηφιακή τεχνολογία να μπορεί να δέχεται μετά από αίτηση που κάνει ηλεκτρονικά και την έκδοση διοικητικής πράξης που θα απευθύνεται σ' αυτόν και μόνο. Όσο τουλάχιστον βλέπουμε μπροστά μας -το τονίζω για να μην παρεξηγηθούμε σ' αυτή την κατεύθυνση- στο πλαίσιο των εκτελεστών διοικητικών πράξεων που έχουν όμως ατομικό χαρακτήρα και εκδίδονται κατά δέσμη αρμοδιότητα.

Ο τρίτος πυλώνας είναι αυτός ο οποίος αφορά τη διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών. 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά πρόκειται όπως είναι γνωστό να δοθούν στους δημόσιους υπαλλήλους που τους ανήκουν έως τις 31.12.2006. Και κυρίως σε 50.000 δημόσιους υπαλλήλους οι οποίοι είναι επικεφαλές κρίσιμων δημόσιων Υπηρεσιών, Προϊστάμενοι δημόσιων Υπηρεσιών, γιατί εκεί ακριβώς έχει σημασία αυτό το ψηφιακό πιστοποιητικό.

Τι σημαίνει αυτό; Είναι το pin το ψηφιακό το οποίο έχει ο δημόσιος υπάλληλος με το οποίο του επιτρέπεται πρώτον να θέτει ηλεκτρονικά την υπογραφή του και δεύτερον να διακινεί ηλεκτρονικά το έγγραφο το οποίο ο ίδιος υπογράφει. Αντιλαμβάνεται την ταχύτητα κανείς, αλλά ταυτόχρονα και την αυθεντικότητα την οποία ενέχει κάτι τέτοιο. Παύουν να υπάρχουν οι αμφισβητήσεις σχετικά με την αυθεντικότητα της υπογραφής και παύουν να υπάρχουν καθυστερήσεις σε ότι αφορά τη διακίνηση των εγγράφων τα οποία εκδίδει ο δημόσιος υπάλληλος, δηλαδή η Δημόσια Διοίκηση.

Γι' αυτό είπα πριν ότι αυτά τα πιστοποιητικά δίνονται κατ' εξοχήν, σε αυτή τη φάση τουλάχιστον, στους δημοσίους υπαλλήλους που ως επικεφαλές δημοσίων Υπηρεσιών είτε εκδίδουν εκτελεστές διοικητικές πράξεις, είτε προετοιμάζουν εκτελεστές διοικητικές πράξεις.

Η εικόνα ξέρετε ποτέ δεν είναι ειδυλλιακή. Δεν είπα ότι αυτά τα πράγματα τα οποία τόνισα είναι πράγματα που έγιναν, είναι πράγματα όμως που γίνονται, ούτε είπα ότι όλα αυτά τα πράγματα τα οποία τόνισα είναι βέβαιο ότι θα γίνουν μέσα σε χρονοδιαγράμματα που είναι επιθυμητό να το πράξουμε, αλλά πρέπει να τρέξουμε.

Πρέπει να τρέξουμε γιατί κάθε καθυστέρηση στον τομέα αυτόν είναι επώδυνη και το κυριότερο κάθε καθυστέρηση στερεί το κράτος από την ίδια την αξιοπιστία μέσα από την ταιλαιπωρία που υφίσταται ο πολίτης λόγω της γραφειοκρατίας και της αδιαφάνειας.

Ο επίλογος μου αφορά το δεδομένο ότι για να μπορέσουμε να κάνουμε αυτά τα πράγματα χρειαζόμαστε το ανάλογο προσωπικό. Και σε ότι αφορά στη Δημόσια Διοίκηση, πρέπει να βοηθήσουμε το στελεχιακό δυναμικό αυτό να υπάρξει. Και για μεν το μέλλον, για το στελεχιακό δυναμικό που μπαίνει, είτε μέσα από τις παραγωγικές σχολές της Δημόσιας Διοίκησης, είτε μέσα από τους διαγωνισμούς που γίνονται μέσω ΑΣΕΠ, το προσόν του να γνωρίζει κανείς σήμερα την ψηφιακή τεχνολογία είναι δυνατόν να διασφαλιστεί.

Το ζήτημα είναι πώς αξιοποιούμε το προσωπικό που ήδη υπάρχει και το οποίο δεν είχε τη δυνατότητα όταν μπήκε στη Δημόσια Διοίκηση να το γνωρίζει ή δεν είχε ούτε καν στη συνέχεια τη δυνατότητα να γνωρίζει τις ανάγκες της ψηφιακής τεχνολογίας. Και εκεί κάνουμε μια πολύ σημαντική προσπάθεια πιστεύω και θα δούμε πώς θα αποδώσει, τουλάχιστον φαίνεται να αποδίδει, μέσα από την επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων στο δημόσιο τομέα και ιδίως στο στενό δημόσιο τομέα δια του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και κυρίως του Ινστιτούτου Διαρκούς Επιμόρφωσης.

Αποκεντρώσαμε το Ινστιτούτο που υπήρχε μόνο στην Αθήνα και ένα μόνο παράρτημα στη Θεσσαλονίκη. Αυτή τη στιγμή λειτουργούν και τα 12 παραρτήματα του στις 13 Περιφέρειες, βγάζω την Αθήνα φυσικά έξω, στις υπόλοιπες 12 Περιφέρειες, κάθε ένα περιφερειακό Ινστιτούτο, ώστε ο υπάλληλος να είναι στην Περιφέρεια του, να μη χρειάζεται να μετακινηθεί γιατί αυτό είναι αντικίνητρο και μέσα από τη σύγχρονη ψηφιακή τεχνολογία, να έχει την επιμόρφωση που πρέπει ώστε να μπορεί και αυτός και να συμβάλει στην ψηφιακή εποχή και να αξιοποιήσει όλα εκείνα τα οποία παρέχει σήμερα η ψηφιακή τεχνολογία.