

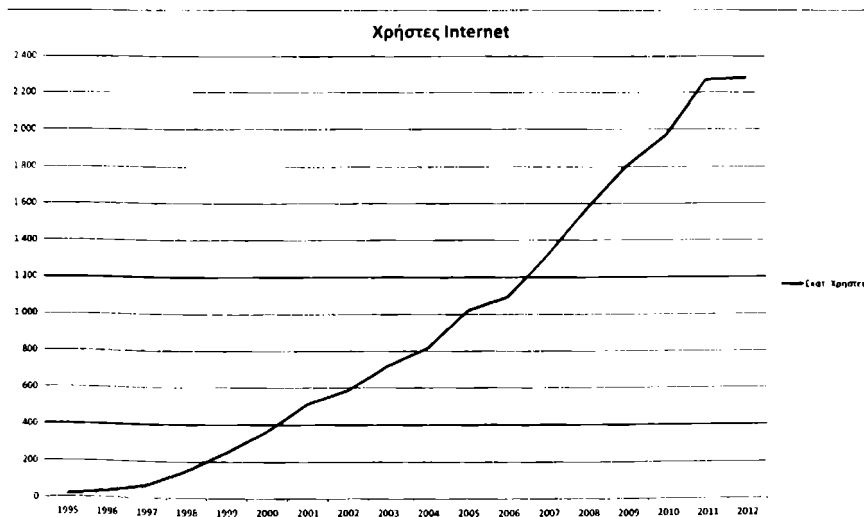
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Του κ. ΕΛ. ΖΑΧΑΡΙΟΥΔΑΚΗ

Μ.Π.Σ. Δημόσιας Διοίκησης
Πανεπ. «ΝΕΑΠΟΛΙΣ», Πάφος

1. Ιστορική διαδρομή

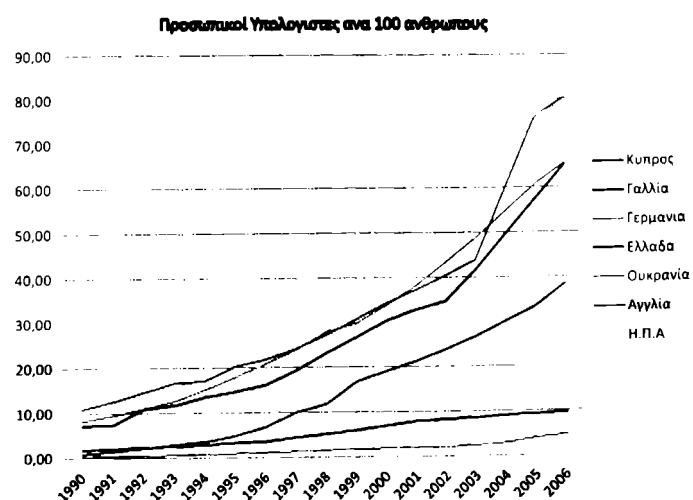
Από τις αρχές της δεκαετίας του '80 όταν η επιστήμη της πληροφορικής έκανε την εμφάνιση της στο ευρύ κοινό, οργανισμοί, κυρίως ιδιωτικών συμφερόντων, άρχισαν να επενδύουν σε αυτήν. Τα πληροφοριακά συστήματα εκείνης της εποχής, χρησιμοποιούνταν για σκοπούς αποθήκευσης και γρηγορότερης προσπέλασης πληροφοριών, κυρίως πελατολόγια και στατιστικές αναλύσεις. Από τις αρχές της δεκαετίας του '90, οι προσβάσιμες στο κοινό τεχνολογίες έγιναν πιο προσιτές με άμεσο αποτέλεσμα την έκρηξη των δικτύων και του γνωστού μας πλέον Διαδικτύου (Internet).



Σχήμα 1
Χρήστες Internet ανά το παγκόσμιο
www.internetworldstats.com

Σχήμα 2

Στατιστική Υπηρεσία
Ηνωμένων Εθνών
“<http://data.un.org>”



Όπως φαίνεται από τα παραπάνω γραφήματα η εξάπλωση της τεχνολογίας της πληροφορικής είναι τεράστια, πράγμα που καθιστά το έδαφος πρόσφορο για την εκμετάλλευση της από τις πολιτειακές υπηρεσίες προς όφελος του πολίτη.

2. Η οριοθέτηση της έννοιας Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο όρος "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση "E-Government" είναι σχετικά νέος στο λεξιλόγιο μας και μπορεί να ερμηνευθεί ως εξής: "Κυβερνητική χρήση των ΤΠΕ** για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες"¹. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι ένα εργαλείο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για την επικοινωνία του πολίτη με τις τρεις εξουσίες του κράτους, αλλά και μεταξύ ιδιωτικού ή/και ημι-ιδιωτικού τομέα (επιχειρήσεις, οργανισμοί, μ.κ.ο κτλ.) με το κράτος δημιουργώντας έτσι έναν ιστό από αμφίδρομες υπηρεσίες.

Η αλληλεπίδραση είναι ο βασικός πυλώνας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι μέσα από την αλληλεπίδραση ξεκινάει να λειτουργεί προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων μονάδων.

3. Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μπορούμε να διακρίνουμε 3 είδη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1. Κράτους - πολίτη (*Government to Citizen*)

η οποία δηλώνει την σχέση μεταξύ του πολίτη και κράτους, έχοντας αμοιβαίες υποχρεώσεις αλλά και δικαιώματα. Παραδείγματα αυτής της κατηγορίας είναι η υποβολή φορολογικών δηλώσεων, υποβολή - επεξεργασία - χορήγηση συντάξεων ή / και αποζημιώσεων.

2. Κράτους - Κράτους (*Government to Government*)

Ίσως είναι η σημαντικότερη κατηγορία διότι εδώ έχουμε να κάνουμε με την ενδοεπικοινωνία του κράτους με τις διάφορες υπηρεσίες του. Πράγμα που κάνει την δημόσια διακυβέρνηση πιο γρήγορη και πιο ευέλικτη. Περιορίζει την γραφειοκρατία και την ακατάσχετη σπατάλη δημόσιου πλούτου.

3. Κράτους - επιχειρήσεων (*Government to Business*)

Εδώ έχουμε να κάνουμε με την επικοινωνία του κράτους με τον επιχειρηματικό κόσμο π.χ σύναψη συμβάσεων, οικονομική εποπτεία κτλ.

Προτάθηκε επίσης και μια τέταρτη κατηγορία η οποία έχει να κάνει με την σχέση Κράτους - Εργαζομένων (*Government to Employees*) η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί και υποπερίπτωση στις περιπτώσεις 2 και 3 και ασχολείται με την επικοινωνία του κράτους με τους εργαζόμενους ιδιωτικού και δημοσίου τομέα, για θέματα εργασίας χωρίς την περίπτωση παρέμβασης κάποιου ανώτερου διοικητικά μηχανισμού.

4. Η Ευρωπαϊκή στρατηγική I2010

Η ευρωπαϊκή ένωση κατανοώντας ότι στον 21^ο αιώνα οι υπηρεσίες πρέπει να είναι και πιο άμεσες και πιο γρήγορες τόσο μεταξύ των πολιτών της και της ίδιας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο στις συναλλαγές της με άλλες χώρες,

**Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας

¹ Christopher G. Reddick "Public Administration and Information Technology"

αποφάσισε να εκπονήσει ένα σχέδιο, με σκοπό τον εκσυγχρονισμό του συστήματος παροχής υπηρεσιών. Το 2000 μεταξύ άλλων, στην “Συνθήκη της Λισσαβόνας” αποφασίστηκε,

- Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων² στον οποίο θα έχουν πρόσβαση ανεξαιρέτως όλοι οι πολίτες της Ε.Ε. Δημιουργία προγραμμάτων επιμόρφωσης τόσο για τους πολίτες αλλά και για τις επιχειρήσεις ούτως ώστε να περιοριστεί η γραφειοκρατία αλλά και να προωθηθούν καινοτόμες τεχνολογίες όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο.

- Η δημιουργία ενοποιημένων ερευνητικών προγραμμάτων με σκοπό την προσέλκυση νέων ερευνητών δημιουργώντας έτσι καινούριες θέσεις εργασίας αλλά κυρίως ένα προϊόν κοινό για όλες της χώρες της Ε.Ε. Απαλλαγμένο από κάθε είδους ασυμβατότητας συστήματος και λογισμικού όπως υπήρχε στο παρελθόν.

- Δημιουργία νομοθετικού πλαισίου, το οποίο θα είναι ενθαρρυντικό για καινούριες επενδύσεις κυρίως από τον χώρο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τον στρατηγικό σχεδιασμό κάποιες από τις υπηρεσίες οι οποίες θα πρέπει να υλοποιηθούν ηλεκτρονικά είναι:

- Κοινωνικές ασφαλίσεις
- Δημόσιες βιβλιοθήκες και εκπαιδευτικά αποθετήρια εργασιών.
- Δημόσια και ιδιωτικά πανεπιστήμια (εγγραφές, αλληλεπίδραση φοιτητών και καθηγητών, κατάθεση ή/και παραλαβή πιστοποιητικών).
- Δημόσια νοσοκομεία (ραντεβού, πληροφόρηση διατιθεμένων υπηρεσιών)
- Εγγραφές εταιριών
- δημόσιοι διαγωνισμοί για όλο το εύρος των κρατικών υπηρεσιών.

Εν κατακλείδι οι πυλώνες της συνθήκης είναι:

1. Απλοποίηση της εγκατάστασης μιας επιχείρησης
2. Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών
3. Υπηρεσίες προσβάσιμες Εξ αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα
4. Παροχή υπηρεσιών μέσω ενιαίων σημείων επαφής (Single Points of Contact)

5. Διακήρυξη Malmö για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2009

Το 2009 στο Malmö της Σουηδίας, αποφασίστηκε ένα σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υλοποιήσιμο μέχρι το 2015. Σε αυτό το σχέδιο οι στόχοι είναι οι εξής

1. Empowerment of Businesses and Citizens. Ενδυνάμωση των επιχειρήσεων και των πολιτών μέσω υπηρεσιών οι οποίες έχουν σχεδιαστεί σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών. Άμεση και καλύτερη πρόσβαση στην πληροφορία, Συμμετοχή στις αποφάσεις του κράτους ποιο ενεργά και ποιο εύκολα.

2. Reinforcement by seamless eGovernment services. Συνεχείς και αδιάκοπη παροχή υπηρεσιών, σε επιχειρήσεις, κατοικίες, σύστημα παιδείας.

3. Reduction of administrative burden. Με την χρήση των Τ.Π.Ε να υπάρξει μείωση του διοικητικού φόρτου εργασίας, με αποτέλεσμα την αποδοτικότερη εργασία τόσο του δημοσίου τομέα αλλά και του ιδιωτικού.

6. Δομή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για να μπορέσει να σχεδιαστεί ένα σωστό αλλά και συνάμα ομοιογενές

σύστημα διακυβέρνησης θα πρέπει πρώτα οι υπηρεσίες να ομοιογενοποιηθούν, και για να γίνει αυτό μια και ανήκουμε σε μια οικογένεια την Ε.Ε., θα πρέπει κυρίως σε πολιτικό επίπεδο να υπάρξουν κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες να συγκλίνουν προς αυτήν την κατεύθυνση. Όπως είδαμε στην Ευρωπαϊκή στρατηγική, αλλά και στην διακήρυξη του Malmö, έχουν είδη μπει οι θεμελιώδεις αρχές και ως ένα βαθμό έχουμε προχωρήσει αρκετά. Ένα σύστημα διαχείρισης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να σχεδιαστεί και να παρέχει τα εξής:

- Προσβασιμότητα για όλους χρήστες.
- Ενοποίηση όλων των κρατικών υπηρεσιών κάτω από την “ομπρέλα” μιας κυβερνητικής πύλης πληροφοριών (government gateway).
- Ασφαλή έλεγχο ταυτότητας χρήστη
- Σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMS (Content Management System) με δυνατότητες εύκολης και γρήγορης επεκτασιμότητας
- Ασφαλές περιβάλλον δικτύου με πολλαπλούς μηχανισμούς ελέγχου και παρακολούθησης των συστημάτων.

Έχουμε ένα δίκτυο παροχής υπηρεσιών, το οποίο αποτελείται από μία συστοιχία διακομιστών, μια ομάδα διαχείρισης συστημάτων, χρήστες και έναν τοίχο προστασίας. Ίσως από όλα τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το πιο σημαντικό είναι το σύστημα προστασίας των δεδομένων. Η προστασία των πληροφοριών είναι ένα ζήτημα το οποίο απασχολεί καθημερινά χιλιάδες ειδικούς. Ας φανταστούμε μόνο τι επιπτώσεις μπορεί να έχει στην οικονομία ενός κράτους η πρόσβαση χωρίς περιορισμό του οποιουδήποτε στο υπουργείο οικονομίας, ή στο χρηματιστήριο. Ας αναλογιστούμε ακόμα τι προβλήματα μπορεί να επιφέρει σε έναν πολίτη η υποκλοπή των προσωπικών του στοιχείων.

7. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στάδια



Σχήμα 3****

1. Έναρξη σηματοδοτεί την παρουσία του κράτους υπό μορφή on-line
2. Αύξηση των κυβερνητικών ιστοτόπων με υποτυπώδεις υπηρεσίες.
3. Περισσότερη διάδραση, on-line συμπλήρωση εγγράφων, επικοινωνία μέσω

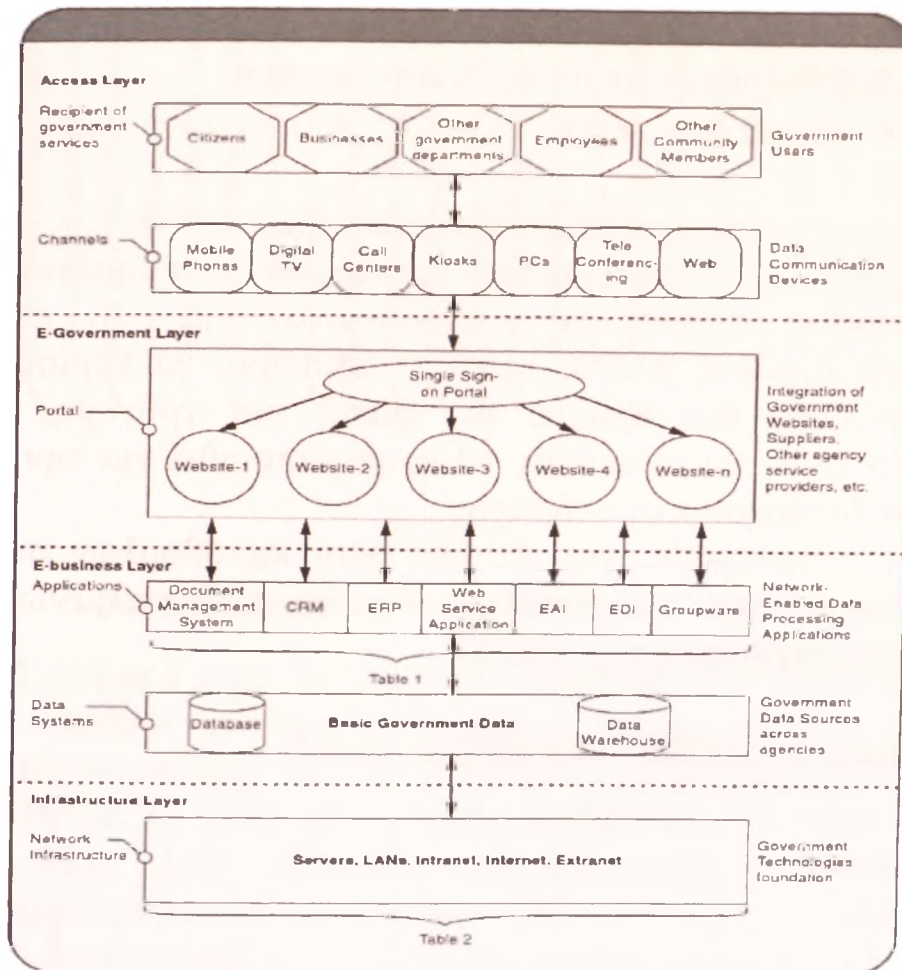
****Γρηγ. και Χριστ. Σπυράκη: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμογές οφέλη και κίνδυνοι.

ηλ. Ταχυδρομείου.

4. Συναλλαγή, σε αυτό το στάδιο οι χρήστες μπορούν πλέον να συναλλάσσονται με το κράτος, πληρώνοντας φόρους, αποστολή και λήψη υπηρεσιών κτηματολογίου, κρατικών και ημικρατικών οργανισμών.

5. Το τελευταίο είναι το στάδιο το οποίο θεωρείτε ότι υπάρχει πλέον πλήρης ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλο το πλήθος των κρατικών - διοικητικών υπηρεσιών.

8. Αρχιτεκτονική υπηρεσιών δημοσίου τομέα



Σχήμα 4*****

9. Επιπτώσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά την άποψη του γράφοντος μπορεί να φέρει πολλά καλά, διαρθρωτικές αλλαγές κυρίως όμως εύκολη και γρήγορη παροχή υπηρεσιών στον πολίτη όπως:

Βολικότητα, προσβασιμότητα, κερδοφορία των επιχειρήσεων.

Απλοποίηση διαδικασιών, π.χ έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως, ενημέρωση τραπεζικών λογαριασμών κτλ.

Εκδημοκρατισμός, μέσα από την μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών σε κυβερνητικές αποφάσεις, το blogging που επιτρέπει στον καθένα να προβάλλει την

άποψη του πρακτικά χωρίς κόστος και αυτή η άποψη να γίνει αντιληπτή από τους πολιτικούς. Φόρα (forums), εικονικά δωμάτια συζητήσεων (chat rooms) κτλ.

Περιβαλλοντική επίπτωση, η χρήση ηλεκτρονικών μέσων μειώνει στο ελάχιστο την ανάγκη για χαρτί.

Χωρίς αμφιβολία όμως υπάρχουν αρνητικά στοιχεία όπως:

Κόστος, για την υλοποίηση ενός τέτοιου προγράμματος χρειάζονται και τεράστια κονδύλια, σαφώς και μακροπρόθεσμα τα οφέλη θα είναι πολλαπλάσια, αλλά λόγω του ότι η τεχνογνωσία είναι ακόμα σε βρεφικά επίπεδα, η σπατάληση αυτών των κονδυλίων σύμφωνα με ειδικούς έχουν αποδώσει ένα μέτριο προϊόν.

Προσβασιμότητα, υπάρχουν ακόμα άνθρωποι η οποίοι να μην μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες λόγω:

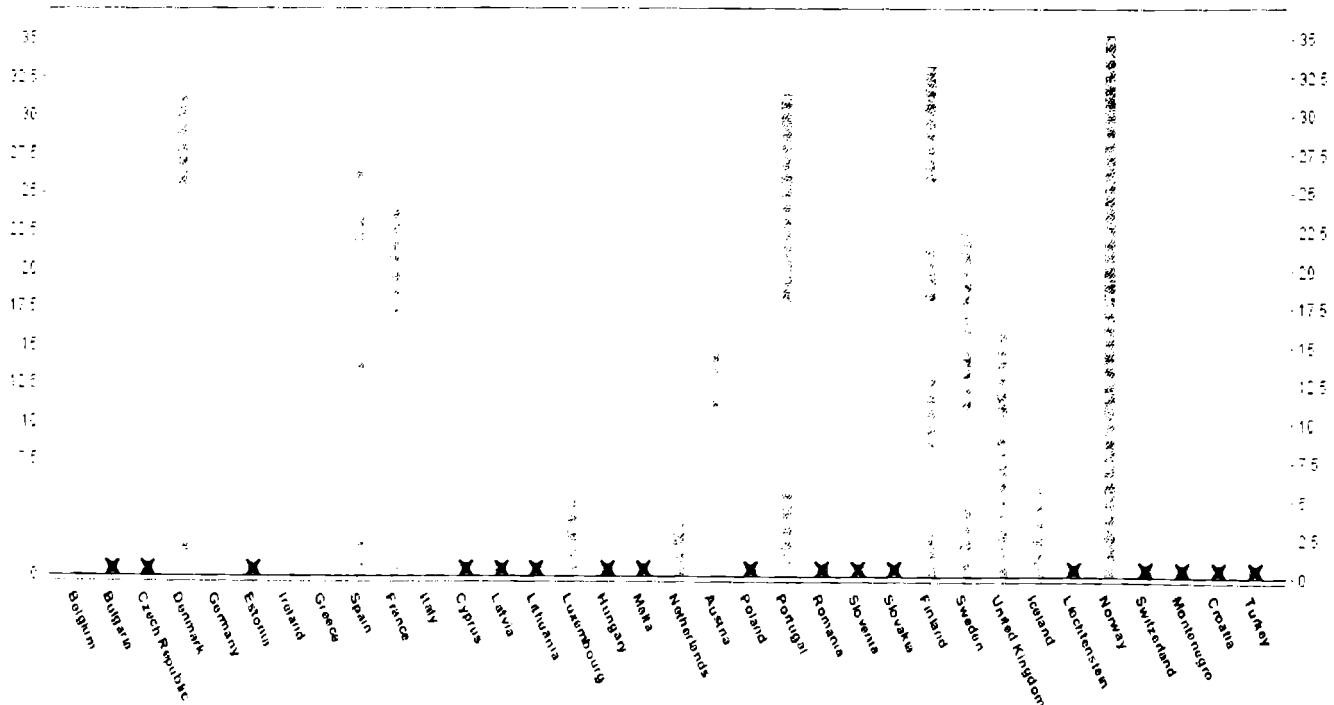
- Χρήστες με προβλήματα υγείας π.χ όραση, κίνηση.
- Χρήστες σε απομακρυσμένες περιοχές ή περιοχές χωρίς πρόσβαση σε επικοινωνίες.
- Χρήστες μεγάλης ηλικίας, άπειρους, τεχνοφοβικούς κτλ.

Επιτήρηση, Με την ανάπτυξη και εξέλιξη των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όταν οι πολίτες θα επικοινωνούν με την κυβέρνηση μόνο ηλεκτρονικά υπάρχει μεγάλος φόβος, αυτό το σύστημα να γυρίσει εναντίον των πολιτών, δημιουργώντας ένα κράτος με άμεση και γρήγορη πρόσβαση στα προσωπικά στοιχεία όλων θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για την κατασκευή και συντήρηση ενός απολυταρχικού συστήματος.

Εσφαλμένη πληροφορία, για εξυπηρέτηση κακόβουλων σκοπών και στο όνομα της ασφάλειας υπάρχει η δυνατότητα διασποράς εσφαλμένων πληροφοριών με αποτέλεσμα την χειραγώγηση του πολίτη.

10. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κύπρο

E-government on-line availability
Percentage of online availability of 20 basic public services

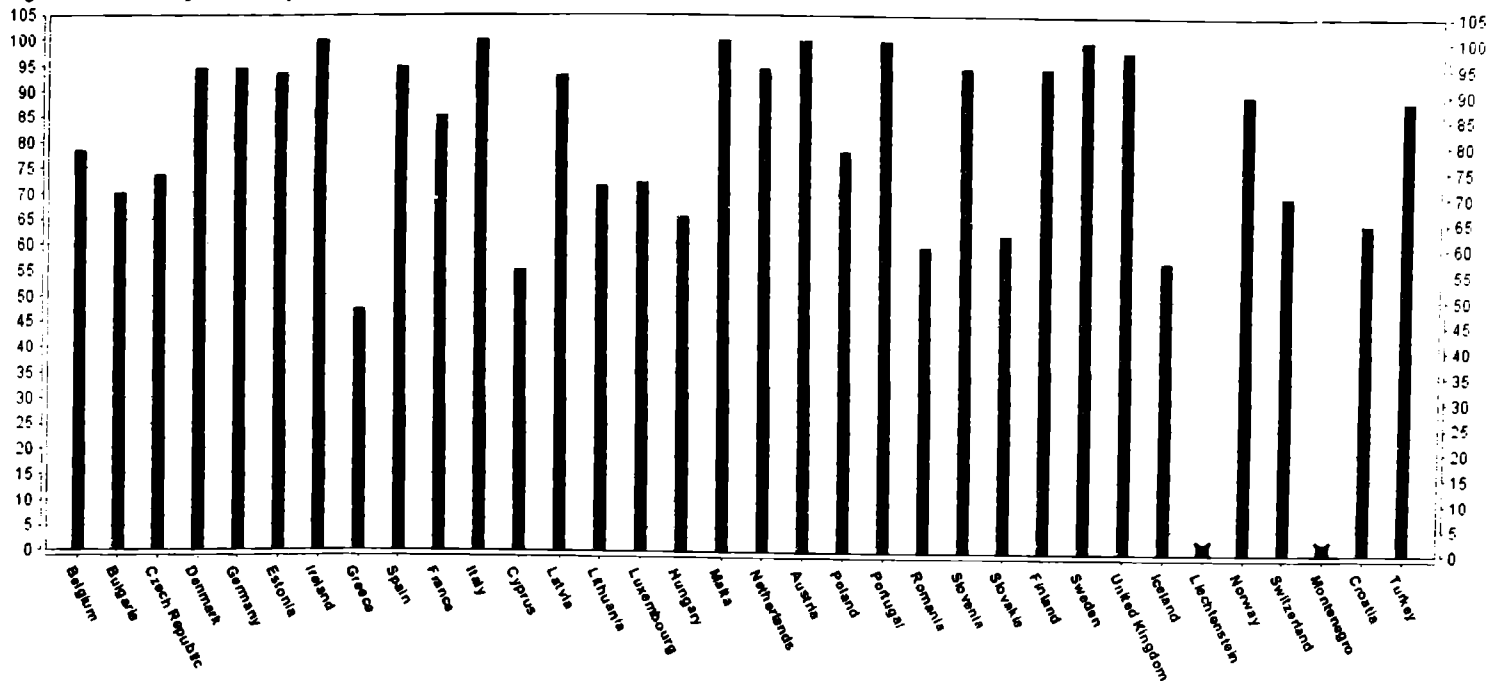


Σχήμα 5 *****

***** E-government On-line availability 2001 πηγη: Eurostat.

E-government on-line availability

Percentage of online availability of 20 basic public services



Σχήμα 6 *****

Το 2001 σχήμα 5 στην Κύπρο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν ουσιαστικά ανύπαρκτη, Αν υπήρχαν κάποιες υπηρεσίες οι οποίες χρησιμοποιούσαν ψηφιακές τεχνολογίες, όπως προκύπτει από τα παραπάνω γραφήματα το ποσοστό τους είναι στατιστικά αμελητέο. Το 2010 όμως σχήμα 6 βλέπουμε το ποσοστό της Κύπρου να έχει ανέβει στο 55%. Αυτό σημαίνει ότι τα τελευταία 10 χρόνια έχει γίνει αρκετή δουλειά στην μηχανοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό του κράτους. Σίγουρα αυτό δεν σημαίνει ότι εδώ σταματάνε όλα και ότι έχουμε ένα πλήρως εκσυγχρονισμένο κράτος, όχι, Αν δούμε τα στατιστικά προσεκτικά θα παρατηρήσουμε ότι άλλες χώρες οι οποίες ήταν στην ίδια ή ίσως και κατώτερη θέση από εμάς το 2001, εν τούτοις έχουν διανύσει μεγαλύτερη απόσταση στον εκσυγχρονισμό και την ψηφιοποίηση του κράτους τους π.χ Τουρκία Λαϊτωνία, Λιθουανία κτλ. Χώρος για βελτίωση υπάρχει πάρα πολύς, οι τεχνολογίες που έχει ανακαλύψει ο άνθρωπος μέχρι σήμερα του έχουν αποβεί χρήσιμες και καινοτόμες όταν αυτές χρησιμοποιήθηκαν σωστά και με γνώμονα τον ίδιο τον άνθρωπο, σε αντίθετες περιπτώσεις έχουν αποβεί μοιραίες.

"Security is always going to be a cat and mouse game"
 Kevin "The Condor" Mitnick
 Hacker