

Προτάσεις για την βελτίωση παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους Ο.Τ.Α. Α΄ βαθμού

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση ευρίσκεται πιο κοντά στον πολίτη επειδή η καθημερινή δραστηριότητά της λειτουργεί σε τοπικό επίπεδο, διαθέτει πλήθος πληροφοριών που τον αφορούν που εάν ταξινομηθούν και συνδυαστεί η δυνατότητα διοχέτευσής τους με την τεχνολογία της πληροφορικής, μπορούμε να έχουμε μέγιστο αποτέλεσμα στην χρησιμότητα και ωφέλειά τους [Αναστασία Βουτυνιώτη (2001)]. Είναι σαφές ότι είναι δυνατή η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, υπό την εξασφάλιση μιας σειράς προϋποθέσεων, καθώς η προοπτική της ενδυνάμωσης του ηλεκτρονικού κράτους απαιτεί όπως δήποτε ριζική αναδιάρθρωση του Δημοσίου Τομέα και ιδιαίτερα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, η οποία όμως συναντά πολλές δυσκολίες που δεν είναι μόνο τεχνικές και οικονομικές, αλλά και ανθρώπινες.

Με βάση αυτά τα συμπεράσματα της έρευνας που προηγήθηκε, προτείνονται τα εξής:

Να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας των Ο.Τ.Α. με βάση τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας.

Να αξιοποιηθεί η ακίνητη περιουσία τους, ώστε να εξασφαλίσουν πόρους για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Να γίνει ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των αιρετών σε θέματα Τεχνικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Να εξασφαλιστεί η λειτουργία των σχετικών απαραίτητων ηλεκτρονικών δομών. Η έλλειψη στελεχιακού δυναμικού, αλλά και διαδικασιών υλοποίησης και αξιολόγησης, καθιστούν την αυτοδιοίκηση ανέτοιμη να οργανώσει αποτελεσματικά μηχανισμούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Να υπάρχει συνεχής παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ηγεσία του Ο.Τ.Α..

Να θεσμοθετηθεί η λειτουργία παρατηρητήριου για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της πορείας αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους Ο.Τ.Α..

** Το κείμενο αποτελεί μέρος της διπλωματικής εργασίας της κ. Μ.ΜΑΡΑΚΗ, Φοιτήτριας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Βιώσιμη Ανάπτυξη» του Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου με θέμα: «Ο.Τ.Α. και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες: Παρούσα Κατάσταση, Προβλήματα, Προοπτικές. Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλησίων».*

Επιβλέποντες Καθηγητές: Αποστολόπουλος Κων/νος, Καθηγητής, Δελιθέου Βασιλική, Διδάσκουσα, Θεοδοροπούλου Ελένη, Επίκ. Καθηγήτρια.

Να αξιοποιηθεί το ΕΣΠΑ, που ακολουθεί το Γ' ΚΠΣ, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο από την Τ.Α., αποτελώντας το κύριο χρηματοδοτικό μέσο για την προώθηση ενός ολοκληρωμένου σχεδίου στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Να υπάρξει νέος προσανατολισμός των Ο.Τ.Α. Α' βαθμού ώστε να καταργηθούν οι συμβατικές ιστοσελίδες, που μέχρι τώρα παρατηρούνται και να μετατραπούν σε δικτυακές πύλες που θα παρέχουν εξελιγμένες δραστηριότητες στον πολίτη.

Να αντιστοιχούν οι νέες υπηρεσίες και εφαρμογές σε πραγματικές ανάγκες της ζωής των πολιτών και η χρήση τους να είναι απλή και εύκολη για όλους (να μη δημιουργεί κοινωνικές αποκλίσεις).

Να υπάρχει στην ιστοσελίδα των Τοπικών Αρχών επιλογή μέσω της οποίας θα παρουσιάζονται όλα τα τμήματα, οι κόμβοι και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι Δήμοι με τις αντίστοιχες παραπομπές (Links).

Να οργανωθεί ολοκληρωμένη ενημερωτική εκστρατεία για το τι προσφέρει ένας ψηφιακός Δήμος και αυτό είναι καθήκον όλων των πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. της χώρας μας. Μέσω του ψηφιακού Δήμου οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο και χρήμα. Αρκετοί όμως είναι αυτοί που δεν γνωρίζουν πως μπορούν να εξυπηρετηθούν από τον ιστότοπο του Δήμου τους.

Απαιτείται επομένως, οι ίδιοι οι Ο.Τ.Α. να μεριμνήσουν για την καλύτερη πληροφόρηση, ευαισθητοποίηση και ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών. Συγκεκριμένα, οι Δήμοι μπορούν να δημιουργήσουν κέντρα πληροφορικής (Δημοτικά Κέντρα) για τους δημότες οι οποίοι θα μπορούν να πηγαίνουν χωρίς καμία επιβάρυνση να εκπαιδεύονται. Με αυτό τον τρόπο οι πολίτες έχουν κίνητρο να προσέρχονται στα κέντρα αυτά και να πληροφορούνται για τις νέες τεχνολογίες και το τι μπορεί να τους προσφέρει ο Δήμος τους ηλεκτρονικά. Τα κέντρα αυτά να είναι ανοιχτά σε όλους και η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου να είναι ελεύθερη όχι μόνο για εκπαιδευόμενους, αλλά και για πολίτες, οι οποίοι για διάφορους λόγους επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο.

Να παρέχονται συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες στους πολίτες μέσα από τακτικά, προκαθορισμένα και σωστά σχεδιασμένα σεμινάρια on-line, που θα έχουν ως στόχο την εκπαίδευση σε θέματα δημόσιας πολιτικής, συναλλαγών με τις Υπηρεσίες των δήμων και της Ν.Α. με ειδικούς του χώρου κ.ά., να συμμετέχουν από οπουδήποτε (σπίτι, γραφείο, χώρος εργασίας, σχολεία, βιβλιοθήκες κ.λ.). Στο πλαίσιο αυτό υπάρχει η δυνατότητα άμεσης αντίληψης των δυσλειτουργιών και η υιοθέτηση λύσεων από την πλευρά των τοπικών Αρχών.

Να ενσωματωθούν οι λειτουργίες ΤΗΔ στις περιγραφές των θέσεων εργασίας. Να δοθεί το αναγκαίο βάρος στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α., στην άσκηση επιτελικών λειτουργιών και στη δημιουργία των ελάχιστων δομών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Οι πρωτοβάθμιοι Ο.Τ.Α. να επιδοτήσουν προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση νέων τεχνολογιών για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στο δικαίωμα των πολιτών να έχουν γρήγορη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση από τον Δήμο τους.

Να ολοκληρωθεί η οργάνωση, λειτουργία και στελέχωση των Υπηρεσιών Πληροφορικής των Ο.Τ.Α..

Να δημιουργηθεί δίκτυο με αντίστοιχους Ο.Τ.Α στο εξωτερικό για ανταλλαγή ιδεών. Με τον τρόπο αυτό, οι Δήμοι μπορούν να πληροφορηθούν για τις υπηρεσίες και τον τρόπο που προσφέρονται ηλεκτρονικά από Ο.Τ.Α. του εξωτερικού. Έτσι, τους δίνεται η δυ-

νατότητα να αναπτυχθούν περισσότερο και να προσφέρουν νέες προηγμένες υπηρεσίες στον πολίτη με σκοπό πάντα την καλύτερη εξυπηρέτησή του.

Να γίνεται συχνή ανανέωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών-πληροφοριών των Δήμων και Κοινοτήτων, ώστε να μπορούν οι δημότες να παρακολουθούν αξιόπιστα και γρήγορα τις εξελίξεις στον τόπο τους.

Να δημιουργηθούν συνδέσεις υψηλής ταχύτητας με το διαδίκτυο. Υπάρχει μεγάλη συσχέτιση ανάμεσα στις συνδέσεις υψηλής ταχύτητας με το internet (ειδικά τις ευρυζωνικές) και στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Να οριστούν φθηνά τέλη σύνδεσης και χρονοχρέωση για όλους τους Έλληνες. Η φθηνή πρόσβαση σ' αυτό αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση κάθε Κυβέρνησης, η οποία θεωρεί προτεραιότητά της το ανέβασμα του μορφωτικού επιπέδου των πολιτών της και την ποιοτικότερη εξυπηρέτησή τους σε θέματα που αφορούν το Δήμο τους αλλά και όλη τη Δημόσια Διοίκηση.

Να αναπτυχθούν οι συνεργασίες μεταξύ των Δήμων και των υπόλοιπων διοικητικών υπηρεσιών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες παράγουν πρωτογενώς υπηρεσίες. Μέσω του διαδικτύου θα μπορούν να αποστέλλονται έγγραφα από τη μία Υπηρεσία στην άλλη σε σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς να ταλαιπωρείται ο πολίτης.

Να υπογραφούν συμβάσεις συνεργασίας με τους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στους Ο.Τ.Α. (ΣΔΙΤ).

Να γίνει ανάλυση κόστους - οφέλους των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Να εξασφαλιστεί η χρηματοδότηση των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Να διασφαλιστεί επαρκής επιστημονική και τεχνική υποστήριξη στους Ο.Τ.Α., για να μη υπάρξουν Ο.Τ.Α. διαφορετικών ταχυτήτων και «αποκλεισμός» των αγροτικών και των μικρών Ο.Τ.Α. από τις εξελίξεις.

Να υποστηρίζονται οι Ο.Τ.Α. από κεντρικούς και περιφερειακούς φορείς.

Να δημιουργηθεί νομικό πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Να προχωρήσουν οι Ο.Τ.Α. στην ανάπτυξη εθνικών προτύπων, εθνικών δικτύων διασύνδεσης, κοινής τεχνολογικής πλατφόρμας για την επίλυση κοινών ζητημάτων, όπως της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των ηλεκτρονικών υπογραφών.

Να προχωρήσουν οι Ο.Τ.Α. στην ανάπτυξη «Εικονικών Συνελεύσεων Επιτροπών» (e-forum) στο Διαδίκτυο, που θα μεταδίδονται σε πραγματικό χρόνο και θα είναι ανοιχτές σε οποιονδήποτε. Ταυτόχρονα, θα διατίθενται ενημερωτικό υλικό, πληροφορίες και σημαντικά έγγραφα.

Να ανακοινώνονται όλες των δημόσιες συσκέψεις / συναντήσεις, με συστηματικό και αξιόπιστο τρόπο.

Να γίνει υλοποίηση στην πράξη της «Παροχής Υπηρεσιών Δημοκρατίας». Με τη βοήθεια κλασικών φορμών, δημοσκοπήσεων on-line και ομάδων ευαισθητοποιημένων πολιτών θα συλλέγονται τα δεδομένα που θα κάνουν την τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περισσότερο αποτελεσματική και δημοκρατική.

Να δημιουργηθούν ιστοσελίδες Δήμων ειδικά διαμορφωμένες και για ΑμεΑ.

Να υπάρχει Οδηγός χρήσης Δημόσιων Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

Να προβλεφθεί ηλεκτρονικός εξοπλισμός και λογισμικό για την ολοκληρωμένη ψηφιακή σύγκλιση.

Η ιστοσελίδα του Δήμου να προσφέρει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και σε άλλες γλώσσες ώστε να μη δημιουργείται κοινωνικός αποκλεισμός για τους μετανάστες.