

# Το υβριδικό ηλεκτρονικό Δημαρχείο: η δημιουργία ψηφιακών πυλών εισόδου των πολιτών στην αναδυόμενη κοινωνία της πληροφορίας

Του κ. Παναγιώτη ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΗ  
Visiting Lecturer, University of Cyprus, Department of Computer Science

## 1. Εισαγωγή

Η τεχνολογική επανάσταση,<sup>1</sup> που βιώσαμε τις τρεις τελευταίες δεκαετίες του προηγούμενου αιώνα, στηρίχτηκε στην ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών<sup>2</sup> και των εφαρμογών λογισμικού.<sup>3</sup> Η ταχύτατη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στο συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, σηματοδύθηκε από την εισαγωγή των αυτοματισμών στην παραγωγική διαδικασία,<sup>4</sup> και των πληροφοριακών συστημάτων στην διοίκηση των επιχειρήσεων.<sup>5</sup> Οι επιπτώσεις της επανάστασης των υπολογιστών ήταν σημαντικές, καθώς συνέβαλλαν στην αύξηση της παραγωγικότητας, στην μείωση του κόστους ανά μονάδα παραγόμενου προϊόντος, ενώ σε συνδυασμό με την εισαγωγή καινοτομιών δόμησαν τους όρους του νέου επιχειρηματικού - τεχνολογικού περιβάλλοντος.<sup>6,7</sup>

Οι αλλαγές στο επίπεδο της παραγωγής είχαν σημαντικές επιπτώσεις, τόσο στο μοντέλο της απασχόλησης,<sup>8</sup> όσο και στις ίδιες τις αρχές, στις οποίες στηρίχτηκε για χρόνια η διοίκηση των επιχειρήσεων και ιδιαίτερα η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.<sup>9</sup>

1. Tom Forester. *High-Tech Society: The Story of the Information Technology Revolution. Paperback Reprint edition (March 1989).*

2. David A. Patterson, John L. Hennessy. *Computer Organization and Design: The Hardware/Software Interface. Morgan Kaufmann Publishers (September 1997).*

3. David Harel. *Computers Ltd: What They Really Can't Do. Oxford Univ Pr (Trade); (November 2000).*

4. Jerry Fitzgerald, Alan Dennis. *Business Data Communications and Networking. 5th Edition John Wiley and Sons, 5 edition (December 8, 1995).*

5. Zane K. Quible. *Administrative Office Management: An Introduction. Prentice Hall; 7th edition (June 29, 2000).*

6. Daniel E. Sichel, Marilyn Whitmore (Editor). *The Computer Revolution: An Economic Perspective. Brookings Institute; (June 1997).*

7. Bannon, L.J. 1982. «Report on the conference Information technology: Impact on the way of life». *The Information Society, Vol. 1, No. 4, pp. 375-378.*

8. Christopher Baldry. *Computers, Jobs, and Skills: The Industrial Relations of Technological Change (Approaches to Information Technology). Plenum Pub. Corp; (October 1988).*

9. Raymond A. Noe (Editor), John R. Hollenbeck, Barry Gerhart. *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage. McGraw-Hill Higher Education, 3rd edition (July 28, 1999).*

Στο τέλος του περασμένου αιώνα μας, η διαδεδομένη χρήση ταχύτατων υπολογιστικών μηχανών μεγάλων δυνατοτήτων, η σύγκλιση των τεχνολογιών των επικοινωνιών και της πληροφορικής σε συνδυασμό με την ραγδαία εξάπλωση του Παγκόσμιου Διαδικτύου,<sup>10</sup> δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την μετάβαση από την σημερινή συμβατική πραγματικότητα στην αναδυόμενη κοινωνία της πληροφορίας.<sup>11</sup>

## 2. Η έννοια και το περιεχόμενο της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Οι επαναστάσεις και γενικότερα οι μεγάλες καταγεγραμμένες αλλαγές στην ιστορία της ανθρωπότητας, είχαν ως κύριο χαρακτηριστικό τη βίαιη διαδικασία ανατροπής του υφιστάμενου πλαισίου, με κόστος ανθρώπινες ζωές και τεράστιες υλικές καταστροφές. Αναμφισβήτητα σήμερα βιώνουμε την εποχή της επανάστασης της πληροφορίας,<sup>12</sup> ως αποτέλεσμα της ραγδαίας ανάπτυξης των νέων εφαρμογών των τεχνολογιών και των επικοινωνιών, που διαπερνά το σύνολο σχεδόν της επαγγελματικής, αλλά και της καθημερινής μας ζωής.

Η διαδικασία αυτή αναπτύσσεται με ρυθμούς, που δεν έχουμε γνωρίσει στο παρελθόν και στοχεύει στη μαζική παραγωγή, φιλικών στην χρήση, εργαλείων και υπηρεσιών στην κατοικία, τη δουλειά, τη διασκέδαση, παντού. Οι βιομηχανίες πληροφοριών και επικοινωνιών παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη και ταχύτερη ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο, με ποσοστά που κυμαίνονται από 7%-8% σε ετήσια βάση<sup>13</sup> (Cannoy M., Castels M., Cohen S.S., 1993:15-23) και η συνεισφορά τους στο παγκόσμιο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν αναμένεται να διπλασιαστεί έως το 2000 στο 10% περίπου<sup>14</sup> (OECD, January 7, 1998).

Από τα πρώτα τους βήματα, και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές κατάφεραν να διεισδύσουν στη ζωή μας. Σήμερα η χρήση τους έχει επεκταθεί παντού, από το λογιστήριο και το Γραφείο, την επιστημονική έρευνα και την ενημέρωση, μέχρι και τη διασκέδασή μας, διαπερνώντας το σύνολο σχεδόν των καθημερινών λειτουργιών του σύγχρονου ανθρώπου.<sup>15</sup> Η διάδοση και η αποδοχή των προσωπικών υπολογιστών, κυρίως στο εργασιακό περιβάλλον έλαβε πρωτοφανείς διαστάσεις.

Σήμερα ζούμε την εποχή της δικτύωσης των πάντων με τα πάντα,<sup>16</sup> την εποχή, που ο Η/Υ δεν είναι ο κόσμος όλος, αλλά αποτελεί μέρος του κόσμου αυτού δίνοντάς μας τη δυνατότητα να συνομιλήσουμε με ανθρώπους σε κάθε σημείο της Γης, να επισκεφτούμε τη βιβλιοθήκη του Βρετανικού μουσείου, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, να παραγγείλουμε το σπάνιο CD από τις ηλεκτρονικές μας οθόνες.<sup>17</sup>

10. Falk, Jim. 1998. «The Meaning of the Web». *The Information Society* 14(4): 285-293.

11. Bleakley, K.W. (1992). «Global information in transition: New technologies and competitive forces»; *The Information Society*, Vol. 8, No. 2. pp. 97-99.

12. Anastasiades, S.P. (2000). *In the Information Age*. A.A. Libanis, Greece, Athens.

13. Carnoy M., Castels M., Cohen. S.S. (1993). *The new global economy in the information age: reflections on our changing world*. Pennsylvania State Univ. Pr. (Txt).

14. OECD. (January 7, 1998). *Towards a global information society. Global information infrastructure*.

15. Dizard, W.P. (1981). «The coming information age». *The Information Society*, Vol. 1, No 2, pp. 091-112.

16. Manuel Castells. *The Risse of the Network Society*. Blackwell Pub., 2nd edition (January 15, 2000).

17. David S. Bennahum. *Extra Life: Coming of Age in Cyberspace*. Basic Books, (November 1999).

Η Ευρώπη, ενώ είναι μετά από τις Η.Π.Α. στο επίπεδο των τεχνολογικών εξελίξεων, εν τούτοις έχει κάνει αρκετά σημαντικά βήματα στην κατεύθυνση της δυναμικής συμμετοχής της στο νέο πλαίσιο, που διαμορφώνεται, αυξάνοντας την παραγωγικότητά της, βελτιώνοντας τους οικονομικούς δείκτες, την αποδοτικότητα των επενδύόμενων κεφαλαίων κ.ά.<sup>18</sup>

Ο όρος «κοινωνία της πληροφορίας»<sup>19</sup> (Bangemeann M., 1994), έχει κυριαρχήσει στην Ευρώπη, σε αντίθεση με τις Η.Π.Α., όπου προκρίνεται ο όρος «λεωφόροι πληροφοριών»<sup>20</sup> (Kubicek H., Dutton H.W (editors), 1997). Και στις δύο περιπτώσεις τονίζεται η μεγάλη σημασία, που έχει πλέον στην ζωή μας η πληροφορία, όπως αυτή διαχέεται, αξιοποιώντας την επανάσταση, που συντελείται στον τομέα των επικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών, εκμηδενίζοντας χρόνους και αποστάσεις<sup>21</sup> (Αθανασόπουλος Κ., ΓΕ., 2000).

### 3. Η μετάβαση στην εποχή της πληροφορίας και των δικτύων

Όλοι δείχνουν να συμφωνούν, ανεξάρτητα από ποια αφετηρία ξεκινά ο καθένας, ότι στα αμέσως προσεχή χρόνια θα συντελεστεί η μετάβαση από έναν δεδομένο τρόπο κοινωνικής και οικονομικής οργάνωσης, σε έναν άλλο εντελώς διαφορετικό, καθώς αξίες και κοινωνικά πρότυπα θα παραμεριστούν, ίσως και με βίαιο τρόπο, δίνοντας την θέση τους σε άλλου τύπου οργανωσιακές δομές.

Το κύριο χαρακτηριστικό των νέων δομών θα είναι η ικανότητά τους να παράγουν και να διαχειρίζονται αποδοτικά τον τεράστιο όγκο πληροφοριών στις οποίες θα έχουν πρόσβαση. Ο βαθμός εξοικειώσής τους, σε σχέση με τις τεχνολογικές αλλαγές, θα τους προσδίδει το συγκριτικό πλεονέκτημα, που θα αποτελεί το μόνιμο προϊόν αναζήτησης.

Η δυναμική επεξεργασία του τεράστιου όγκου πληροφοριών διευκολύνει την πρόσβαση των ενδιαφερομένων χρηστών σε αυτό, που πραγματικά αναζητούν. Η ταχύτητα μετάδοσης της πληροφορίας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα, τα οποία έχουν άμεση σχέση με τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιών και την ανάπτυξη δικτυακών υποδομών. Οι πληροφορίες, που μέχρι τώρα τις αναζητούσαμε στο βιβλίο, την εφημερίδα, το ραδιόφωνο ή την τηλεόραση αλλάζουν μορφή, και μέσω της ψηφιακής τεχνολογίας μπορούμε πλέον να τις ανακτήσουμε είτε ως κείμενο, ήχο, εικόνα ή και τα τρία μαζί στον ηλεκτρονικό μας υπολογιστή.

Μέχρι τώρα ήταν δεδομένο, ότι ο άνθρωπος πρέπει να μετακινείται προς τις πηγές των πληροφοριών, οι οποίες ήταν αποθηκευμένες σε κάποιο γεωγραφικό σημείο του Πλανήτη. Αυτό σήμαινε υψηλό κόστος μετακινήσεων και χρονοβόρες διαδικασίες. Η βασική σχέση ανθρώπου και πληροφορίας ανατρέπεται<sup>22</sup> (Αναστασιάδης Π., 1999:18-19).

18. *European Commission, Growth, competitiveness, employment. The challenges and ways forward into the 21st century. White Paper, COM (93) 700 final.*

19. *Bangemann M. The Europe and the global information society. Recommendations to the E.U. (1994).*

20. *Kubicek H., Dutton H. W. (editors), (1997). The social shaping of information superhighways: European and American roads to the information society. St Martins Pr. (short).*

21. *Αθανασόπουλος, Κ. ΓΕ. (2000). Η Δημοσιότητα: σ. 76.*

22. *Anastasiades, S.P. (2000). In the Information Age. A.A. Libanis, Greece, Athens.*

Οι πληροφορίες πλέον ταξιδεύουν μέσω των δικτύων προς τους ανθρώπους, οι οποίοι τις αναζητούν από ένα σταθερό γεωγραφικό σημείο, μέσω του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή. Το ίδιο γίνεται με τα εμπορεύματα, τα καταναλωτικά αγαθά, τις σπουδές, την κατάρτιση, την εργασία, ακόμη και τη διασκέδαση. Τα ηλεκτρονικά δίκτυα θα αντικαταστήσουν μερικώς τις χερσαίες, αεροπορικές και θαλάσσιες μετακινήσεις, θα μετεξελιχτούν σε λεωφόρους πληροφοριών φτάνοντας σε κάθε νοικοκυριό.<sup>23</sup>

Την Κοινωνία της Πληροφορίας δεν θα την αναζητήσουμε στο απώτερο μέλλον, καθώς ήδη τη βιώνουμε σήμερα με μία σειρά από εφαρμογές της.

Εάν χρησιμοποιούμε e-mail, έχουμε αγγίξει την Κοινωνία της πληροφορίας. Εάν «σερφάρουμε» στο διαδίκτυο, έχουμε κάνει ένα βήμα σε αυτήν. Εάν όμως εργαζόμαστε, εκπαιδευόμαστε και επικοινωνούμε μέσω δικτύων, τότε είμαστε στην Κοινωνία της πληροφορίας (ΚτΠ).

Τα τελευταία χρόνια η ΚτΠ αποτελεί ένα από τα πρώτα θέματα στην ημερήσια πολιτική διάταξη στην Ευρωπαϊκή Ένωση<sup>24,25</sup> (European Commission, COM (94) 347/2 final, COM (96) 395 Final). Το γεγονός αυτό αποδεικνύει με σαφήνεια την σημασία και το ενδιαφέρον, που αποδίδεται στις νέες εφαρμογές και τις υπηρεσίες, που αυτές προσφέρουν.

#### **4. Τα χαρακτηριστικά του νέου αυτοδιοικητικού περιβάλλοντος**

Η υλοποίηση των βασικών εφαρμογών της ΚτΠ θα μεταβάλλει σημαντικά την εργασιακή - κοινωνική μας ζωή και συμπεριφορά. Στα πλαίσια της αναδυόμενης κοινωνίας, μεγάλος αριθμός εργαζομένων θα επιλέγει τον τόπο της απασχόλησής του ανεξάρτητα της έδρας της επιχείρησης στην οποία θα ανήκει. Οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους, τόσο με τον ιδιωτικό, όσο και τον δημόσιο τομέα, μέσω της οθόνης του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή από το Γραφείο ή το σπίτι. Το νέο μοντέλο της επερχόμενης κοινωνικής πραγματικότητας, θα στηριχτεί στην ηλεκτρονική διασύνδεση των ανθρώπων, τόσο μεταξύ τους, όσο και με αμέτρητες πηγές και βάσεις δεδομένων.

Από τους κατοίκους των πόλεων -Citizens-, οδεύουμε στους πολίτες των δικτύων -Netizens-, οι οποίοι βιώνουν με διαφορετικό τρόπο την εικονική πραγματικότητα σε όλες σχεδόν τις εκφάνσεις της ζωής τους.<sup>26</sup> Η εργασία, η κατάρτιση, οι εμπορικές συναλλαγές, η επικοινωνία, ακόμα και η διασκέδαση, θα μπορούν πλέον να πραγματοποιούνται μέσω διαδικτυωμένων Η/Υ. Αποτέλεσμα όλων αυτών θα είναι η δημιουργία ανθρώπων και κοινωνικών υποσυνόλων, που θα διέπονται από νέες αξίες, θα δημιουργούν διακριτά πρότυπα και θα υπόκεινται σε άγνωστες μέχρι σήμερα συμπεριφορές. Το ψηφιακό έθνος

*23. Irwin Lebow. Information Highways and Byways: From the Telegraph to the 21st Century/Pp 42-75 Inst. of Electrical; (April 1995).*

*24. European Commission, COM (94) 347/2 final.*

*25. European Commission, COM (96) 395 final.*

*26. Ronda Hauben (Contributor), Michael Hauben. Netizens: On the History and Impact of Usenet and the Internet. IEEE Computer Society. 1997.*

των modem απειλεί τα αστικά κέντρα των πόλεων με την σημερινή τους μορφή, καθώς δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για την εγκατάσταση σημαντικού αριθμού οικογενειών στην υπαίθρο χώρα.

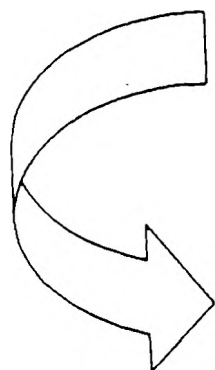
Η νέα κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα, θα αναζητήσει στήριξη στους θεσμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι οποίοι πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής. Οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες των Δήμων και των Νομαρχιών σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, οφείλουν να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν τις απαιτούμενες δράσεις, προκειμένου να προσφέρουν ένα ομογενοποιημένο περιβάλλον ηλεκτρονικής διασύνδεσης τόσο μεταξύ τους, όσο και με τους πολίτες, προκειμένου να δημιουργήσουν ομογενοποιημένο δίκτυο προσφερόμενων υπηρεσιών.

### **5. Το Ηλεκτρονικό Δίκτυο Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Η.Δ.Τ.Ν.Α.): Τα επίπεδα των προσφερόμενων υπηρεσιών**

Στο επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών του Ηλεκτρονικού Δικτύου Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Η.Δ.Τ.Ν.Α.) διακρίνονται τρεις κύριες κατηγορίες:

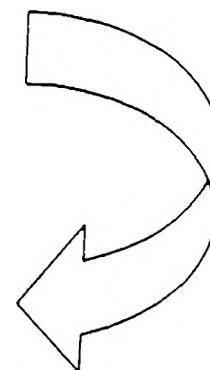
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες  
πληροφόρησης

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες  
επικοινωνίας



Ηλεκτρονικό Δίκτυο Τοπικής και  
Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης  
(Η.Δ.Τ.Ν.Α.)

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες  
συναλλαγών



### **Το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών του Ηλεκτρονικού Δικτύου Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Η.Δ.Τ.Ν.Α.)**

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης: ο κάθε ενδιαφερόμενος θα μπορεί να αναζητά την πληροφορία που επιθυμεί μέσω του δικτύου (π.χ. διαγωνισμοί - προκηρύξεις, επίσημα έγγραφα και αποφάσεις κ.λ.).

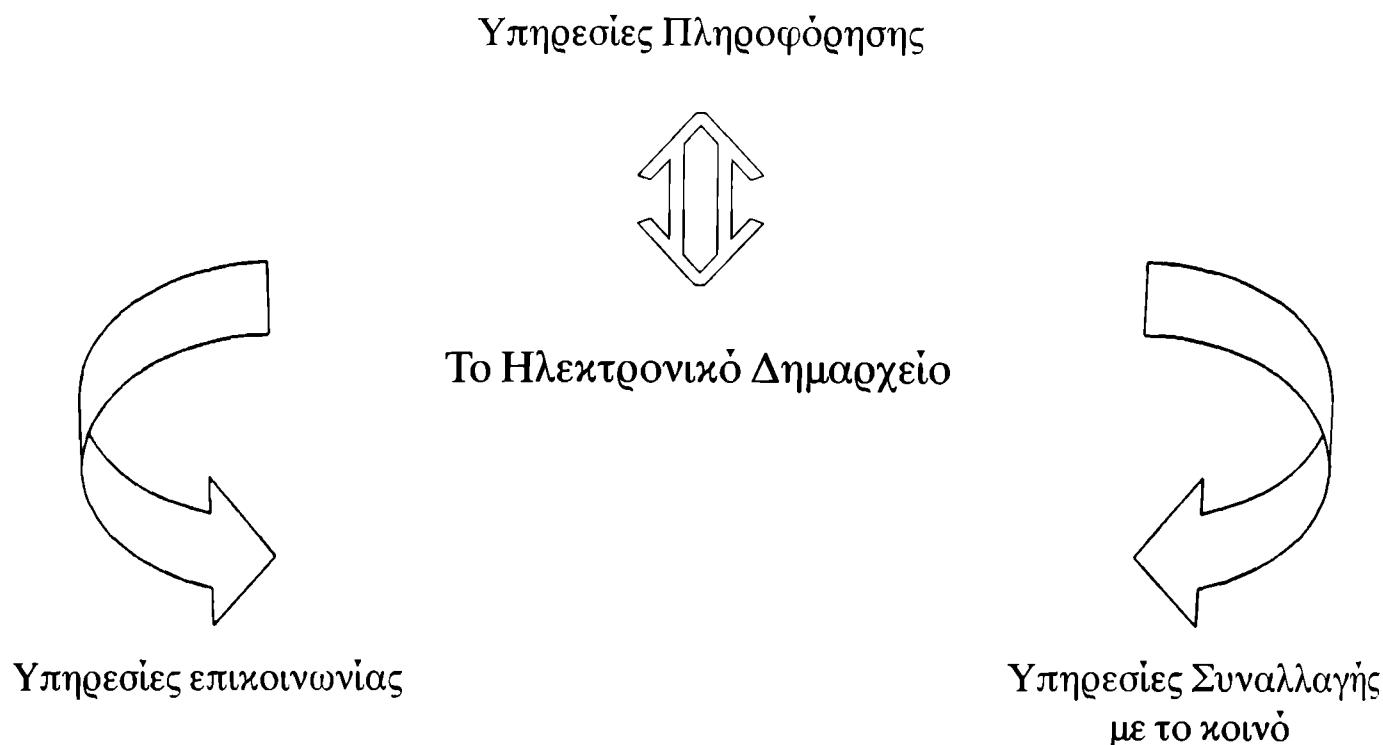
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες επικοινωνίας: οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να έρχονται σε επαφή με την συγκεκριμένη Υπηρεσία, που επιθυμούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ζητώντας πληροφορίες ή ακόμα συζητώντας μέσω της οθόνης του υπολογιστή τους με τον αρμόδιο υπάλληλο.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες συναλλαγών: οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να συμπληρώνουν ηλεκτρονικά αιτήσεις, να προμηθεύονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά, ακόμα και να διενεργούν ολοκληρωμένες δοσοληψίες (πληρωμή τελών- έκδοση διαφόρων πιστοποιητικών κ.λ.).

## 6. Το ηλεκτρονικό Δημαρχείο

Μέχρι σήμερα ο δημότης ήταν υποχρεωμένος να πηγαίνει ο ίδιος στις διοικητικές Υπηρεσίες του Δήμου του, προκειμένου να διεκπεραιώσει υποθέσεις της καθημερινότητας του. Η προσέλευση σημαντικού αριθμού πολιτών, οι οποίοι συνωστίζονταν στα παραδοσιακά γκισέ των διοικητικών υπαλλήλων, είχε τα γνωστά αποτελέσματα της τλαιπωρίας, της σπατάλης χρόνου και γενικά της προσφοράς υπηρεσιών χαμηλού επιπέδου.

Η μεταφορά του συνόλου σχεδόν των προσφερόμενων υπηρεσιών από την πλευρά του Δήμου στους πολίτες μέσω του Internet, θα συμβάλλει στη δημιουργία ενός εντελώς διαφορετικού περιβάλλοντος. Η εξυπηρέτηση του πολίτη θα γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο, απαλλάσσοντας τους ενδιαφερόμενους από την καθημερινή τλαιπωρία και την αναποτελεσματικότητα του παραδοσιακού συστήματος. Ο πολίτης μέσω του Η/Υ από το Γραφείο ή το σπίτι του, θα συνδέεται με τον διαδικτυακό τόπο του Δημαρχείου του με σκοπό την βέλτιστη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που θα του παρέχονται.



### *Το Ηλεκτρονικό Δημαρχείο: Το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών*

Οι υπηρεσίες, που θα μπορεί να προσφέρει το ηλεκτρονικό Δημαρχείο δύναται να διακριθούν σε τρεις κατηγορίες:

Υπηρεσίες ενημέρωσης και πληροφόρησης, οι οποίες θα ενημερώνουν τον πολίτη για θέματα γενικού ενδιαφέροντος, προσφέροντάς του ένα εύχρηστο περιβάλλον διασύνδεσης με αμέτρητες πηγές πληροφόρησης και βάσεις δεδομένων.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Ευρετήριο Διοικητικών Υπηρεσιών.  
Αποφάσεις Δημοτικού Συμβουλίου.  
Δημοτικοί παιδικοί σταθμοί.  
Θέσεις εργασίας στο Δήμο.  
Προκηρύξεις - Διαγωνισμοί.  
Πολιτιστικές εκδηλώσεις.  
Δημοτική συγκοινωνία.  
Υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης.

Σύνδεση με παραρτήματα δημόσιων  
Υπηρεσιών (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ,  
ΟΑΕΔ κ.λ.), τράπεζες, ιδρύματα  
κοινωνικής πρόνοιας

Σύνδεση με ιδιωτικές εταιρίες, εμπόρους  
και ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι  
δραστηριοποιούνται στο Δήμο

Σύνδεση με επιμελητήρια,  
επαγγελματικές ενώσεις, αθλητικά  
σωματεία, πολιτιστικούς συλλόγους κ.λ.

### *Οι υπηρεσίες ενημέρωσης και πληροφόρησης του ηλεκτρονικού Δήμαρχείου*

Η δεύτερη κατηγορία αναφέρεται σε υπηρεσίες, οι οποίες θα διευκολύνουν την επικοινωνία του πολίτη με τις δημοτικές Αρχές και τις αντίστοιχες διοικητικές δομές, προκειμένου να θέσουν υπόψη τους διάφορα θέματα, που τους απασχολούν με στόχο την άμεση επίλυσή τους.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

Υποβολή ερωτήσεων σε δημοτικές Υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επαφή με τον Δήμαρχο, τους Αντιδημάρχους και τους Δημοτικούς Συμβούλους, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεδιάσκεψης.

Ζωντανή (ραδιοφωνική ή τηλεοπτική) αναμετάδοση των συνεδριάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου.

Δημιουργία χώρου ελεύθερης συζήτησης για καθημερινά προβλήματα της πόλης, όπου ο κάθε δημότης θα μπορεί να εκθέτει τις απόψεις του.

### *Προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες επικοινωνίας με τον πολίτη*

Η τρίτη κατηγορία - που είναι και η πλέον σημαντική - θα εξασφαλίσει στον πολίτη την άμεση πρόσβαση στις διοικητικές Υπηρεσίες του Δήμου, προκειμένου να υποβάλλει ηλεκτρονικά αιτήσεις για πληθώρα θεμάτων, που χρήζουν διεκπεραίωσης, και ανάλογα με το αντικείμενο, να παραλαμβάνει τις απαντήσεις ή τα πιστοποιητικά μέσω ηλεκτρονικού ή ακόμα και του παραδοσιακού ταχυδρομείου.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

Υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων για το σύνολο των δημοτικών διοικητικών Υπηρεσιών.

Έκδοση και αποστολή πιστοποιητικών.

Εγγραφές σε δημοτικούς παιδικούς σταθμούς.

Υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων για σεμινάρια κατάρτισης.

Πληρωμή διοικητικών προστίμων ή άλλων οφειλών.

Κρατήσεις θέσεων για το δημοτικό θέατρο, ή για συναυλίες και εκδηλώσεις.

Σφυγμομέτρηση της κοινής γνώμης για θέματα της καθημερινότητας.

Τοπικά δημοψηφίσματα για σημαντικά θέματα.

*Ο τομέας της Υπηρεσίας των συναλλαγών με τον πολίτη***7. Σκέψεις για την ανάπτυξη του υβριδικού αυτοδιοικητικού μοντέλου**

Είναι γεγονός, πως η αξιοποίηση του διαδικτυακού μοντέλου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης δεν αφορά ακόμα μεγάλο τμήμα του πληθυσμού, καθώς παρά τον εκρηκτικό ρυθμό αύξησης της χρήσης του διαδικτύου, η πλειοψηφία των πολιτών δεν έχει εντάξει στην καθημερινότητά της τους ψηφιακούς ρυθμούς του Internet. Προκειμένου λοιπόν οι αυτοδιοικητικοί θεσμοί να θέσουν στην υπηρεσία των δημοτών τους τις τεχνολογίες των επικοινωνιών και των πληροφοριών, έχουν την δυνατότητα να αναπτύξουν το υβριδικό μοντέλο δικτύωσης των διοικητικών τους δομών, με στόχο αφ' ενός να παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών στο σύνολο των πολιτών και αφ' ετέρου να εντάξουν ομαλά ευρύτερα πληθυσμιακά στρώματα στην εποχή του διαδικτύου.

Τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα του υβριδικού αυτοδιοικητικού μοντέλου μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

Οι υπηρεσίες του Δήμου αποκεντρώνονται με βάση γεωγραφικά, πληθυσμιακά και άλλα ειδικότερου ενδιαφέροντος κριτήρια, και έτσι δημιουργούνται οι ηλεκτρονικοί σταθμοί εξυπηρέτησης.

Οι αποκεντρωμένοι σταθμοί διασυνδέονται ηλεκτρονικά μεταξύ τους προκειμένου να παρέχουν on line and real time υπηρεσίες στους δημότες.

Τα αποκεντρωμένα τμήματα παρέχουν υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένων υπαλλήλων και παράλληλα διαθέτουν Η/Υ στους οποίους οι δημότες με την καθοδήγηση εξειδικευμένου προσωπικού αναζητούν οι ίδιοι μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος την πληροφορία ή το πιστοποιητικό που επιθυμούν.

Σε περιπτώσεις δημοτών τρίτης ηλικίας, ή άλλων ομάδων ατόμων που δεν είναι σε θέση να κάνουν χρήση υπολογιστή, θα τους υποστηρίξει ο αρμόδιος υπάλληλος που θα βρίσκεται στους σταθμούς εξυπηρέτησης για αυτόν τον λόγο.





Εξυπηρέτηση από υπάλληλο

ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

H/Y

### **Τα συστατικά στοιχεία του Υβριδικού Αυτοδιοικητικού Μοντέλου εξυπηρέτησης των δημοτών**

Τα οφέλη, που θα προκύψουν από την δόμηση ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος πρόσβασης στις υπηρεσίες Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι πολλά και σημαντικά.

Η οργάνωση των αυτοδιοικητικών θεσμών γίνεται πιο ευέλικτη. Η ολοκληρωμένη διασύνδεση των τμημάτων της, θα συμβάλλει στην ορθολογικοποίηση του ίδιου του μοντέλου της οργάνωσης και της διάρθρωσης των διάφορων διάσπαρτων Υπηρεσιών. Επίσης, θα λειτουργήσει ως καθοριστικός παράγοντας περιορισμού της σπατάλης σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές, δημιουργώντας υγιείς συνθήκες για την βελτίωση της παραγωγικότητας, αλλά και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου. Οι πολίτες θα μπορούν να έχουν πλέον πρόσβαση, μέσα από ένα φιλικό και εύχρηστο λειτουργικό περιβάλλον, στο σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου και της Νομαρχίας, αποφεύγοντας την

ταλαιπωρία στις ουρές των δημοτικών καταστημάτων, προσδοκώντας μείωση του χρόνου απόκρισης και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

### **8. Το υβριδικό αυτοδιοικητικό μοντέλο ως παράγοντας διαφανούς και χρηστής διοίκησης**

Όμως η δημιουργία του Η.Δ.Τ.Ν.Α. δεν αποτελεί μόνο παράγοντα βέλτιστης αξιοποίησης των υλικών και άυλων μέσων του δημόσιου και του κοινωνικού τομέα. Το κυριότερο στοιχείο που εισάγει είναι η διαφάνεια και η αξιοκρατική λειτουργία.

Το πλέον χαρακτηριστικό παράδειγμα διάφανης και αξιοκρατικής λειτουργίας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των πολιτικών προϊσταμένων της, δηλαδή των Δημοτικών και Νομαρχιακών Συμβουλίων, είναι οι δημόσιοι διαγωνισμοί και οι προκηρύξεις.

Η δημιουργία ενός δικτύου σε νομαρχιακό και εθνικό επίπεδο, στο οποίο θα καταχωρούνται δεσμευτικά οι κάθε είδους προκηρύξεις και διαγωνισμοί, ανεξάρτητα από χρηματικό ύψος, θα συμβάλει στην ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων και επομένως θα διευρύνει την βάση των προμηθευτών, που θα έχουν την δυνατότητα να καταθέσουν τις προτάσεις τους.

Τα αναμενόμενα οφέλη από μία τέτοια εξέλιξη είναι πράγματι πολλά.

Οι διοικητικές Υπηρεσίες θα ελαχιστοποιήσουν το κόστος της διαδικασίας των προκηρύξεων. Οι διαδικασίες θα ολοκληρώνονται πιο γρήγορα και ο Δήμος ή η Νομαρχία θα επωφεληθεί από τον έντονο ανταγωνισμό των προμηθευτών.

Οι επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες θα διευρύνουν το πεδίο της δράσης τους, καθώς θα έχουν την δυνατότητα συμμετοχής σε περισσότερους διαγωνισμούς, στον βαθμό που το ηλεκτρονικό σύστημα επιλογής θα εδραιώσει το κλίμα εμπιστοσύνης.

Η εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής, τέλος, αποτελεί την πλέον σημαντική εξέλιξη στον τομέα της εγκυρότητας επίσημων πιστοποιητικών και κρατικών εγγράφων, ενώ η λειτουργία της Αρχής προστασίας δεδομένων έχει ως στόχο την διαμόρφωση πλαισίου για την διασφάλιση των προσωπικών και ευαίσθητων πληροφοριών.

### **9. Συμπεράσματα**

Η αναδυόμενη ΚτΠ θα επιφέρει σημαντικές μεταβολές στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την ίδια την καθημερινότητά μας. Ο θεσμός της Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης θα κληθεί να διαδραματίσει τον πλέον σημαντικό ρόλο καθώς θα αποτελέσει την ψηφιακή πύλη εισόδου των πολιτών στη νέα εποχή της πληροφορίας. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των Υπηρεσιών των Δήμων και των Νομαρχιών, η δημιουργία διαδικτυακού τόπου μέσα από τον οποίο ο πολίτης θα μπορεί να ενημερώνεται, να επικοινωνεί με τις αρμόδιες Υπηρεσίες και να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του αποτελούν τα σημαντικότερα βήματα, προκειμένου ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, να μπορέσει να ανταποκριθεί στη νέα πραγματικότητα. Το υβριδικό ηλεκτρονικό Δημαρχείο θα αποτελέσει το νέο μοντέλο οργάνωσης και διοίκησης των Υπηρεσιών και των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς όχι μόνο θα εξυπηρετεί ηλεκτρονικά τους δημότες, που θα μπορούν να κάνουν χρήση των νέων συστημάτων, αλλά ταυτόχρονα θα υποστηρίξει τις προσπάθειες των υπολοίπων να ενταχθούν στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα.