

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Τμήμα Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Περιφερειακών
Σπουδών

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Ευρωπαϊκό Δίκαιο και Πολιτική»

Διπλωματική Εργασία

*«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση: Πώς επιδρά στη
διαμόρφωση και υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών;»*

Μεταπτυχιακός Φοιτητής

Τίγκας Κων/νος (Α.Μ. 1214Μ032)

Επιβλέπων

Πασσάς Αργύρης, αν. Καθηγητής

Αθήνα, 2015

*Στην οικογένεια μου,
Για την κατανόηση, την στήριξη
και τις θυσίες που κάνουν καθημερινά για μένα*

Με την ολοκλήρωση της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας κλείνει για εμένα ένας δεύτερος κύκλος σπουδών στο Πάντειο και επομένως είναι μία καλή ευκαιρία για εμένα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος της ειδίκευσης μου για τις κατευθύνσεις και τις υποδείξεις τους.

Ιδιαίτερως, ευχαριστώ τον καθηγητή μου, κ. Πασσά γιατί μέσα από την εκπαιδευτική διαδικασία με ενέπνευσε να ασχοληθώ με τη δημόσια πολιτική.

Δηλώνω ότι η παρούσα εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας. Για την ολοκλήρωσή της κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρονται πλήρως και με σαφείς αναφορές όλες οι πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων.

Τίγκας Κωνσταντίνος

18-11-2015

Πίνακας Περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ	11
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έννοια και Πτυχές της.	11
Οριοθέτηση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	12
Στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	12
Μοντέλα σχέσεων	15
Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ	20
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη	20
Η Περίπτωση της Ελλάδας.	20
Διαλειτουργικότητα	21
eEurope: an information society for all.....	24
eEurope 2002: an information society for all.....	25
eEurope 2005	26
i2010- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση	27
A digital agenda for Europe- Digital Agenda Scoreboard	29
Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά.....	30
Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	32
Στρατηγική για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020	32
Ο Ν. 3979/2011	34
Ενδεικτικά έργα και πύλες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	34
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ.....	36
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Πολιτική.....	36
Δημόσια πολιτική	37
Η δημόσια πολιτική στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	38
Η «από κοινού σχεδίαση και παραγωγή» (co-design και co-production).....	41
Ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στην ΕΕ	41
Το παράδειγμα του πολιτικού διαλόγου μέσω forum (political discussion forums)	43
Το παράδειγμα των ηλεκτρονικών αναφορών (e-petitions)	44
Εμπόδια στην ηλεκτρονική συμμετοχή.....	45
Προς μία νέα Δημόσια Σφαίρα	46

Ένας Ευρωπαϊκός Διοικητικός Χώρος	48
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	51
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	52
Ελληνόγλωσσες Πηγές.....	52
Ξενόγλωσσες Πηγές	52
Πρωτογενείς Πηγές	55
Ιστοσελίδες.....	57

Περίληψη: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα σταθμό για την εξέλιξη των υπηρεσιών που παρέχουν οι Δημόσιοι Φορείς στους πολίτες. Είναι το εργαλείο, η χρήση του οποίου, συμβάλλει στην μείωση της γραφειοκρατίας, στην αύξηση της ταχύτητας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Είναι τελικά κάτι που επιβάλλεται εκ των συνθηκών της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης και της ανάγκης για μείωση του διοικητικού φόρτου και του κόστους λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Το νέο δημόσιο μάνατζμεντ προσεγγίζει τον πολίτη ως πελάτη. Αυτή η πελατοκεντρική προσέγγιση που επιβάλλει στο Δημόσιο να εξελίξει τις δομές του και να ανάγει το πολίτη ακόμα και σε μέτοχο της πολιτικής διαδικασίας. Ζητούμενο δεν είναι πλέον η στατική συναλλαγή Κράτους-Πολίτη αλλά η μετάβαση σε ένα πιο δυναμικό μοντέλο, στο οποίο ο πολίτης συμμετέχει και συνδιαμορφώνει τις πολιτικές βάσει των αναγκών του και της γνώσης και πληροφορίας που διατίθεται σε όλους στη σημερινή Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση πρωτοστατεί στη προσπάθεια αυτή με πλήθος δράσεων, σχεδίων και προγραμμάτων, οικοδομώντας σταδιακά μία νέα δημόσια σφαίρα και έναν Ευρωπαϊκό Διοικητικό Χώρο που φιλοδοξεί να εξελιχθεί σε μία ακόμα πτυχή προς την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι συχνό το φαινόμενο κατά το οποίο οι πολίτες νιώθουν αβεβαιότητα και έλλειψη εμπιστοσύνης για τη Δημόσια Διοίκηση. Πρόκειται για ένα φαινόμενο που αντανακλά την εκ βάθρων ελλιπή οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, την ανεπαρκή στελέχωση, είτε ποιοτική είτε ποσοτική των δημόσιων οργανισμών που οδηγεί στην καλλιέργεια της αναξιπιστίας και μεταθέτει στο πολίτη το βάρος που προκαλεί η γραφειοκρατική δομή του Δημοσίου.

Δε θα ήταν υπερβολή να ισχυριστεί κανείς ότι η ίδια η υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών, η αξιολόγηση δηλαδή της ποιότητας κάθε δημοκρατικού πολιτεύματος, υπό την έννοια της ικανότητάς του να μετουσιώνει σε πράξη τα σχέδια και τους στόχους των εκλεγμένων φορέων των δημοκρατικών θεσμών¹ επηρεάζεται από τις παθογένειες του Δημοσίου. Επομένως το έλλειμμα υλοποίησης της πολιτικής συνδέεται άμεσα με το θεσμικό και πολιτικο-διοικητικό περιβάλλον στο οποίο εξελίσσεται² και είναι ένα γνώρισμα όλων των τύπων πολιτικών συστημάτων.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις συνδέονται άρρηκτα με τον όρο δημόσια γραφειοκρατία και είναι ο βασικότερος λόγος που επέβαλε την αναδιάρθρωση των δομών διοίκησης στα κράτη και ουσιαστικά οδήγησε στην ανάπτυξη του όρου «δημόσιο management». Η άνθηση του δημόσιου management οφείλεται κυρίως στην οικονομική κρίση ενώ αντίθετα η οικονομική ευρωστία διαμόρφωσε στο παρελθόν τη δημόσια γραφειοκρατία.³

Γίνεται λοιπόν κατανοητό ότι ακόμα και το ίδιο το φαινόμενο των τεράστιων και μη βιώσιμων δημόσιων χρεών και η ανάληψη από το κράτος προγραμμάτων και πολιτικών διαχείρισης σχεδόν όλων των κοινωνικών αναγκών οδήγησε σε μία ετεροβαρή σχέση μεταξύ εσόδων και δαπανών⁴ που μόνο μέσω του δημόσιου management θα ήταν δυνατόν να περιοριστεί. Στην κατεύθυνση αυτή οι διεθνείς οργανισμοί όπως ο ΟΟΣΑ, η Παγκόσμια Τράπεζα, αλλά και η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των πολιτικών της για την ανάλυση και εκτίμηση αντίκτυπου (impact assessment) συμβάλλουν στην καλύτερη οργάνωση των κυβερνητικών υπηρεσιών επιβεβαιώνοντας ουσιαστικά ότι το σωστό management επιφέρει οικονομική ανόρθωση.⁵

Επιπρόσθετα η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών και του διαδικτύου, η εύκολη και ταυτόχρονα ανοιχτή σε όλους πρόσβαση στην Πληροφορία⁶ αναδιοργάνωσε τον

¹ Πασσάς Α. (2012), «Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ενωσιακή πολιτική διαδικασία», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 109

² Ibid

³ Μιχαλόπουλος Ν. (2003), «Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο management», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 61

⁴ Ibid, σελ. 40

⁵ World Bank (1991), The reform of Public Sector Management: Lessons from Experience, Policy Research Series 18, World Bank, Washington, σελ.

⁶ Το άρθρο 5^Α παρ. 2 του Συντάγματος αναφέρει ρητά ότι «Καθένας έχει δικαίωμα στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης σε πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του κράτους...».

τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό οι υπηρεσίες που παρέχονται από κάθε δημόσιο οργανισμό να είναι προσβάσιμες στον πολίτη. Παράλληλα, η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών απλοποιεί τις διαδικασίες και αυτοματοποιεί την εκτέλεση των υπηρεσιών συμβάλλοντας στη μείωση της γραφειοκρατίας. Ο πολίτης αποκτά για το Δημόσιο τη μορφή του πελάτη, μία προσέγγιση που αναμφισβήτητα καλλιεργεί την αξιοπιστία, την αντικειμενικότητα και την ισότητα κάνοντας φιλικότερη τη Δημόσια Διοίκηση.⁷

Η χρήση των νέων τεχνολογιών από περίπου 315 εκατ. Ευρωπαίους Πολίτες καθημερινά⁸, κατέδειξε την ανάγκη, ώστε η κατακερματισμένη σε μικρότερες εθνικές ευρωπαϊκή αγορά, να ενοποιηθεί σε μία Ψηφιακή Ενιαία Αγορά, στόχο που έχει θέσει σε προτεραιότητα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αποτελεί μία φιλοδοξία που θα δημιουργήσει επιπρόσθετη ανάπτυξη αξίας έως 250 δις ευρώ.⁹

Η παρούσα εργασία δομείται σε τρία μέρη:

Στο πρώτο μέρος γίνεται προσπάθεια να αποσαφηνιστεί η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γίνεται συνοπτική αναφορά στις διαστάσεις και τις πτυχές της έννοιας και στα μοντέλα σχέσεων που εντοπίζονται στη βιβλιογραφία.

Ακολούθως, το δεύτερο μέρος αφιερώνεται στην αποτύπωση των δράσεων της ΕΕ στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μιας και αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης και εξέλιξης της συγκεκριμένης πολιτικής. Επιπλέον, γίνεται αναφορά και στο παράδειγμα της Ελλάδας το οποίο είναι σαφώς επηρεασμένο και κινείται πάνω στις γραμμές που θέτει η ΕΕ για τα κράτη της.

Τέλος, στο τρίτο μέρος πραγματοποιείται η προσέγγιση του βασικού ερωτήματος της παρούσας διπλωματικής: Αν και κατά πόσο η άσκηση δημόσιας πολιτικής, η διαμόρφωση και η υλοποίηση της δέχεται επιρροή από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση; Η προσέγγιση γίνεται κυρίως από τη σκοπιά της αύξησης της συμμετοχής στις δημοκρατικές διαδικασίες της Κοινωνίας των Πολιτών ενώ προκειμένου να υποστηριχθεί η θετική απάντηση στο βασικό ερώτημα χρησιμοποιούνται συγκεκριμένα παραδείγματα εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως οι ηλεκτρονικές αναφορές.

Τελικά, η συνοπτική παρουσίαση σε εισαγωγικό επίπεδο των προβληματισμών που εγείρονται στα πλαίσια του ερωτήματος που θέτει η παρούσα εργασία και του τρόπου με τον οποίο δομείται η προσπάθεια απάντησης σε αυτό καθιστά αντιληπτό το λόγο για τον οποίο ασχολήθηκα με το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

⁷ Τσουκαλάς Ι. (2004), Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές και προοπτικές, στο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Κοινωνία της Πληροφορίας και Δικαιώματα του Πολίτη (Πρακτικά Συνεδρίου)», Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 36

⁸ Η ψηφιακή εποχή : Ένας σύντομος οδηγός (17/08/2015) , Άρθρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/public/story/20150701STO72992/20150701STO72992_el.pdf

⁹ COM (2015) 192 Final, «A Digital Single Market Strategy for Europe», Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, σελ.2

Η Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια της Ειδίκευσης «Ευρωπαϊκό Δίκαιο και Δημόσια Πολιτική» του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Τμήματος Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Περιφερειακών Σπουδών του Παντείου Πανεπιστημίου.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έννοια και Πτυχές της.

Οριοθέτηση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e- government ή e-governance) έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί από τη βιβλιογραφία. Στη συνέχεια παρατίθενται οι πιο αντιπροσωπευτικοί.

Ορισμένοι μελετητές έχουν ορίσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως το μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης, δηλαδή του τρόπου και των μέσων με τα οποία γίνεται η άσκηση της διακυβέρνησης, ο οποίος μετασχηματισμός οφείλεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.¹⁰ Διαφαίνεται σε αυτό τον ορισμό η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μοχλού εκμοντερνισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

Άλλοι την ορίζουν ως εκείνο το στοιχείο που θα μεταλλάξει το κράτος σε μία πολιτεία. Μία πολιτεία στην οποία οι πολίτες μέσω της τεχνολογίας θα έχουν ισότιμη πρόσβαση στη γνώση, στην είδηση, στους δημόσιους διαγωνισμούς και στον έλεγχο της εξουσίας, κάτι το οποίο βελτιώνει την ίδια την ποιότητα της δημοκρατίας. Βέβαια, το ιδιαίτερο σημείο των σκέψεων αυτών έχει να κάνει με την επιλογή του ίδιου του πολίτη σχετικά με την εγκυρότητα της γνώσης που επιλέγει από τις άφθονες που υπάρχουν σήμερα.¹¹

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση τη χρήση των τεχνολογιών, των πληροφοριών και των επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σύμφωνα με την Επιτροπή, σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών.¹²

Στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί ένα φαινόμενο στατικό αλλά αντιθέτως εξελικτικό το οποίο χρήζει ιδιαίτερης αντιμετώπισης από τις δημόσιες υπηρεσίες. Μία αντιμετώπιση όχι μόνο τεχνικής φύσεως αλλά και οργανωτικής δεδομένου του γεγονότος ότι το κράτος αποτελεί τον κατεξοχήν διαχειριστή του μεγαλύτερου όγκου πληροφοριών.

¹⁰ Τσουκαλάς Ι. (2004), Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές και προοπτικές, στο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Κοινωνία της Πληροφορίας και Δικαιώματα του Πολίτη (Πρακτικά Συνεδρίου), Αθήνα, Εκδόσεις Σάκκουλα, σελ. 36

¹¹ Παμπούκης Χ. (2007), Η συμβολή της τεχνολογίας στη σύγχρονη διακυβέρνηση και τη διασφάλιση των δημόσιων αγαθών, στο «Δημόσια Διοίκηση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Επιπτώσεις- Προοπτικές», Πρακτικά Συνεδρίου, Αθήνα, Εκδόσεις Κοινωνικό Πολυκέντρο, σελ. 45

¹² COM (2003) 567 Final, «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, σελ. 1

Στη διεθνή βιβλιογραφία εντοπίζονται διάφορες προσεγγίσεις σχετικά με τα στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο υπόδειγμα των Layne K. και Lee J.¹³ παρουσιάζονται τέσσερα στάδια: η καταγραφή, η συναλλαγή, η κάθετη και η οριζόντια ολοκλήρωση.

Καταγραφή (catalogue): Το αρχικό αυτό στάδιο έγκειται στη δημιουργία από του κράτος κατόπιν της ζήτησης από τους πολίτες ή τους μετόχους της πολιτικής ενός διαδικτυακού ιστότοπου στον οποίο παρουσιάζονται πληροφορίες του κυβερνητικού έργου αλλά σε περιορισμένο επίπεδο καθότι οι αρχές δεν έχουν αποκτήσει ακόμα εξειδίκευση. Το πρώτο στάδιο ονομάζεται καταγραφή γιατί οι προσπάθειες περιορίζονται στην καταγραφή των κυβερνητικών πληροφοριών και στο τρόπο παρουσίασής τους στο διαδίκτυο.

Συναλλαγές (transactions): Οι πρωτοβουλίες σε αυτό το επίπεδο επικεντρώνονται στη δυνατότητα του πολίτη να συναλλάσσεται ηλεκτρονικά με το σύστημα κάποια δημόσια αρχής. Επιπλέον, κάποιες βάσεις δεδομένων είναι διαθέσιμες προκειμένου επί παραδείγματι οι πολίτες να μπορούν να ανανεώνουν το δίπλωμα οδήγησής τους. Εδώ διαφαίνεται μία πελατοκεντρική προσέγγιση της Δημόσιας Διοίκησης που δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες ακόμα και να μιλήσουν απευθείας με κρατικούς αξιωματούχους.

Ολοκλήρωση (vertical and horizontal integration): Η ολοκλήρωση σύμφωνα με το υπόδειγμα Layne K. και Lee J. συντελείται σε κάθετο και οριζόντιο επίπεδο. Η κάθετη ολοκλήρωση αναφέρεται στη διασύνδεση μεταξύ τοπικών και κρατικών αρχών για τη διευκόλυνση στη παροχή παρόμοιων υπηρεσιών. Η οριζόντια ολοκλήρωση είναι ακριβώς το αντίθετο: διασύνδεση των υπηρεσιών του ίδιου επιπέδου για διαφορετικές λειτουργίες.

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών από την άλλη διακρίνει πέντε στάδια.¹⁴ Η πρωτογενής παρουσία (emerging presence) είναι το στάδιο στο οποίο οι αρχές δημιουργούν μία ιστοσελίδα με περιορισμένες κυβερνητικές πληροφορίες και παρέχουν πληροφορίες επικοινωνίες (τηλέφωνα και διευθύνσεις). Ακολουθεί το στάδιο της ενισχυμένης παρουσίας (enhanced presence) κατά το οποίο η διαδικτυακή παρουσία της υπηρεσίας ενισχύεται με περισσότερο λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τη νομοθεσία και τις δημοσιεύσεις. Σε αυτό το στάδιο διατίθεται η δυνατότητα αναζήτησης και η ιστοσελίδα εμπλουτίζεται με συνδέσμους άλλων επίσημων ιστότοπων. Η διαδραστική παρουσία (interactive presence) είναι το στάδιο που η επικοινωνία μεταξύ πολίτη και της εκάστοτε δημόσιας αρχής γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και παρέχεται η επιπλέον δυνατότητα σχολιασμού στη διαθέσιμη πλατφόρμα του ιστότοπου. Οι αιτήσεις

¹³ Layne K. και Lee J. (2001), «Developing fully functional E-government: A four stage model.» *Government Information Quarterly*, 18:, 122-136

¹⁴ United Nations (Division for Public Economics and Public Administration)(2002), *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>

των ενδιαφερομένων μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά πλέον. Στη φάση των συναλλαγών (transactional presence) ο πολίτης μπορεί να υλοποιεί όλες τις συναλλαγές του με το κράτος ηλεκτρονικά: λογαριασμοί, φόροι, έκδοση διαβατηρίων ή αδειών μπορούν να γίνονται μέσω των ιστότοπων των Αρχών με τη χρήση μάλιστα ηλεκτρονικών υπογραφών. Η προβληματική της ασφαλούς περιήγησης είναι αναπτυγμένη σε αυτό το στάδιο και εξ αυτού του λόγου κάθε χρήστης έχει έναν προσωπικό κωδικό πρόσβασης. Τέλος, επέρχεται η ολοκληρωμένη παρουσία (fully integrated presence) κατά την οποία η ενοποίηση έχει προχωρήσει σε τέτοιο επίπεδο ώστε ο πολίτης μέσω μίας κυβερνητικής πύλης μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες χωρίς να υπάρχει διαφοροποίηση μεταξύ των Υπουργείων ή των άλλων Δημόσιων Αρχών. Σε αυτό το στάδιο διευκολύνεται η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των κρατικών υπαλλήλων αφού αναπτύσσονται συστήματα ενδοεπικοινωνίας μεταξύ τους. Είναι χαρακτηριστικό ότι σύμφωνα με τον ΟΗΕ κανένα κράτος δεν έχει κατορθώσει να φτάσει σε αυτό το τελικό στάδιο.

Οι θεωρίες των σταδίων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυπώνουν με τρόπο καθαρό την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με επίκεντρο τη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και διευκολύνσεων στο Πολίτη. Η Δημόσια Διοίκηση μεταβάλλεται από έναν αχανή μηχανισμό που καλλιεργούσε τη γραφειοκρατία σε μία δομή προσιτή σε όλους, που ανταποκρίνεται ταχέως στις ανάγκες των πολιτών- πελατών και κυρίως τους δίνει τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα σχόλια τους, ώστε να βελτιωθεί ακόμα περισσότερο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην ανάλυση των σταδίων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί αξιοσημείωτη παρατήρηση το γεγονός ότι σε όλα τα υποδείγματα αποτελεί κοινή συνισταμένη το στάδιο των Συναλλαγών (transactions). Για να αντιληφθεί κανείς τη σημασία του, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι τα αρχικά στάδια εξυπηρετούν την ανάγκη της διοίκησης να μειώσει τους φυσικούς πόρους (π.χ. χαρτί ή μελάνι εκτυπωτή) που δαπανά για τη πληροφόρηση ή εξυπηρέτηση του κοινού, ενώ εγκαθιδρύουν κατεξοχήν «μονόδρομες» επικοινωνίες (one-way communications).¹⁵ Αντιθέτως, στο στάδιο των συναλλαγών η επικοινωνία και η διάδραση μεταξύ πολίτη και διοίκησης είναι πλήρης. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να συνδιαλλάσσεται με την διοίκηση για όλο το φάσμα των υπηρεσιών κάτι που δε περιορίζει το κόστος μόνο των φυσικών πόρων, αλλά διασφαλίζει και τη ταχεία παροχή υπηρεσιών με την μικρότερη δυνατή καταβολή ανθρώπινης προσπάθειας.¹⁶

¹⁵ Zahir Irani, Madi Al-Sebie and Tony Elliman (2006), Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, σελ. 6

¹⁶ Ibid

Μοντέλα σχέσεων

Η βιβλιογραφία εντοπίζει τρία βασικά μοντέλα σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ταξινόμηση αυτή πραγματοποιείται με βάση τον έτερο πόλο με τον οποίο αλληλεπιδρά η δομή της διοίκησης. Συνεπώς, παρατηρούνται τα μοντέλα Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G), Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C), Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B), ενώ κάποιοι μελετητές εισάγουν και το μοντέλο μεταξύ Κυβέρνησης και Εργαζομένου (G2E). Στόχος των παραπάνω μοντέλων είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των πόλων, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μείωση του διοικητικού φόρτου.

Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G):¹⁷ Στο μοντέλο αυτό αναπτύσσεται η ενοποίηση των συστημάτων και των επικοινωνιών των δημόσιων αρχών. Οι διοικήσεις έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν βάσεις δεδομένων ηλεκτρονικά τόσο σε ενδοϋπηρεσιακό όσο και σε δια- υπηρεσιακό επίπεδο.

Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C):¹⁸ Είναι ουσιαστικά το μοντέλο το οποίο εκπληρώνει και τον πρωταρχικό στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς περιγράφεται ως η συνδιαλλαγή του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση. Είναι ένα μοντέλο αποκεντρωμένης διοίκησης, που καταλύει τα γεωγραφικά εμπόδια και μία γραφειοκρατική δομή που «επέβαλε» στο πολίτη για μία συναλλαγή να χρειάζεται να επικοινωνεί με δύο ή και περισσότερες υπηρεσίες του Δημοσίου.

Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B): Είναι ένα μοντέλο που διευκολύνει τις επιχειρήσεις στις απαραίτητες συναλλαγές τους με το Δημόσιο. Συμβάλλει καίρια στην ανταλλαγή των υπηρεσιών μεταξύ των δύο αυτών δρώντων όπως, στη καταβολή των υπηρεσιών, στην ενημέρωση για τις νέες νομοθεσίες, τις ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurements) που σχετίζονται με τη κατάθεση προσφορών στις δημόσιες υπηρεσίες και στην ανανέωση των αδειών.¹⁹ Είναι ένα μοντέλο που βοηθάει ιδιαίτερα στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.²⁰

Κυβέρνηση προς Εργαζόμενος (G2E)²¹: Είναι ένα τέταρτο μοντέλο που χρησιμοποιούν κάποιοι μελετητές προκειμένου να περιγράψουν τη σχέση μεταξύ των εργαζομένων και της πολιτείας. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό γιατί βελτιώνει τη δυνατότητα που έχουν για πρόσβαση σε προγράμματα ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning), εκπαιδευτικής κατάρτισης και σε πληροφορίες που σχετίζονται με τα δικαιώματά τους. Αντιστρόφως, είναι ένα μοντέλο που εξυπηρετεί και την ίδια τη διοίκηση αφού της

¹⁷ Seifert J. (2003), A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities and Challenges of Online Governance, Congressional Research Service, The library of Congress, σελ. 4

¹⁸ Ibid

¹⁹ Alshehri M. ,Drew St. (2010), «E- government fundamentals», IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings, σελ. 36

²⁰ Pascual, P. (2003), «E-Government, E-Asian Task Force and the UNDP Asia Pacific Development», Information Programme, Manilla

²¹ Ndou, V. (2004), « E- government for developing countries: opportunities and challenges». The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, vol. 18 (1), σελ. 6

επιτρέπει να διαχειρίζεται καλύτερα τους ανθρώπινους πόρους που διαθέτει και να προϋπολογίζει ακριβώς το κόστος των εργαζομένων της.

Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει ως έννοια τέσσερις βασικές πτυχές, που αν συνδυαστούν μεταξύ τους επιτρέπουν να προσεγγιστεί το φαινόμενο της, ολοκληρωμένα και στο σύνολο του.

Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία ή Ψηφιακή Δημοκρατία συνίσταται στη χρήση των τεχνολογιών, των πληροφοριών και των επικοινωνιών και γενικότερα του Διαδικτύου για την υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών.²²

Η εξάπλωση του φαινομένου της παγκοσμιοποίησης αλλά και η απογοήτευση του πολίτη και η μειούμενη ενασχόληση του με την πολιτική υπαγόρευσε την ανάγκη ανάπτυξης εναλλακτικών μορφών συμμετοχής στη διαδικασία παραγωγής της δημόσιας πολιτικής και νέους τρόπους ενίσχυσης της νομιμοποίησης των οργάνων που χαράσσουν πολιτική. Με την Ψηφιακή δημοκρατία, η ποιότητα των εκροών (outputs) του πολιτικού συστήματος αποκτά χαρακτηριστικά αμεσοδημοκρατικά, προωθώντας το δημοκρατικό έλεγχο, τη μαζική συμμετοχή των πολιτών και τη πολυφωνία. Δηλαδή, ο πολίτης δεν εμπλέκεται μόνο περιστασιακά (με την άσκηση του εκλογικού δικαιώματός του) στη διαδικασία της πολιτικής, αλλά έχει ενεργή συμμετοχή σε όλη τη φάση της.

Η ηλεκτρονική δημοκρατία δε θα πρέπει να εξετάζεται ως αυτοτελής έννοια αλλά αντιθέτως σε συνάρτηση με δύο βασικούς άξονες: την ηλεκτρονική συμμετοχή (e participation) και την ηλεκτρονική ψηφοφορία (e voting). Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ²³ η ηλεκτρονική συμμετοχή της Κοινωνία των Πολιτών στη διαδικασία της διαμόρφωσης και υλοποίησης των πολιτικών είναι καίριας σημασίας για την ενίσχυση της αντιπροσωπευτικότητας της δημοκρατίας. Η κάθετη προσέγγιση του ίδιου οργανισμού αναλύει την ηλεκτρονική συμμετοχή ως συνδυασμό των μηχανισμών πληροφόρησης, διαβούλευσης και ενεργής συμμετοχής.²⁴

Πληροφόρηση (information): είναι μία μονόδρομη σχέση κατά την οποία η Διοίκηση μεταφέρει πληροφορίες προς τους πολίτες. Αυτός ο μηχανισμός περιλαμβάνει τόσο την «παθητική» πρόσβαση σε πληροφορία εκ μέρους των πολιτών όσο και την «ενεργητική» από πλευράς της Διοίκησης διάχυση της πληροφορίας (μέσω π.χ. των Newsletters). Η πληροφορία αυτή πρέπει να είναι προσβάσιμη από όλους. Συγκεκριμένα, ο πολίτης πρέπει να γνωρίζει ποιο θεσμικό όργανο δίνει τη πληροφορία, η οποία πρέπει

²² Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χαλαρης Ι. (2008), «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 145

²³ OECD (2003), «Promise and Problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen engagement», σελ. 30, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/35176328.pdf>

²⁴ OECD (2001), «Citizens as Partners», σελ. 23, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.brahmatwinn.unijena.de/fileadmin/Geoinformatik/projekte/brahmatwinn/Workshops/FEEM/Brainstorming/OECD_2001_2.pdf

να είναι διαθέσιμη ηλεκτρονικά και να εντοπίζεται εύκολα (μέσω συστήματος αναζήτησης). Επιπρόσθετα, η παρεχόμενη πληροφορία πρέπει να είναι σωστή και πλήρης, ενώ ειδικά μέτρα για την πρόσβαση σε ευαίσθητες ομάδες (π.χ. σύστημα για πρόσβαση στη πληροφορία τυφλών) πρέπει να αναλαμβάνονται από τις κυβερνήσεις. Η κατανόηση της πληροφορίας νοείται, ως η όσο το δυνατόν πιο απλουστευμένη συγγραφή του κειμένου (που θα παραλείπει όσο είναι δυνατόν τεχνικές πληροφορίες και θα προσφέρει γλωσσάριο των εξειδικευμένων όρων που έχουν χρησιμοποιηθεί) και η διάθεση του σε διάφορες γλώσσες.

Ηλεκτρονική Διαβούλευση (e-consultation): Είναι μια αμφίδρομη σχέση στην οποία η κυβέρνηση γνωστοποιεί σε πρώτη φάση το προς διαβούλευση θέμα και ζητά τη γνώμη των πολιτών. Οι πολίτες, εν συνεχεία, συνεισφέρουν με τις απόψεις τους στο δημόσιο διάλογο. Το εγχειρίδιο του ΟΟΣΑ προτείνει ως εργαλεία της ηλεκτρονικής διαβούλευσης τη χρήση της μεθόδου των συνηθισμένων ερωτήσεων (FAQ), τη δημιουργία διαδικτυακών forum συζητήσεων και τη δημιουργία και ανάπτυξη ιστότοπων που θα έχουν ως αποκλειστικό αντικείμενο την ηλεκτρονική διαβούλευση.

Ενεργή Συμμετοχή (active participation): Είναι μία σχέση συνεργασίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών οι οποίοι από το πρώτο στάδιο διαμορφώνουν σε καθεστώς ισότητας προς τη Διοίκηση την ατζέντα και προτείνουν εναλλακτικές επιλογές πολιτικής. Ωστόσο, την τελική απόφαση λαμβάνει η κυβέρνηση. Σε αυτή τη συνιστώσα περιλαμβάνεται η δυνατότητα των ηλεκτρονικών αιτήσεων (e-petitions), οι οποίες είναι επίσημες αιτήσεις που υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή από έναν ή περισσότερους πολίτες προς μία δημόσια αρχή με στόχο να γνωστοποιήσουν τις απόψεις τους για ένα προς επίλυση ζήτημα²⁵. Η ενεργή συμμετοχή ενισχύεται σημαντικά με τη διεξαγωγή των ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων (online referenda) τα οποία επηρεάζουν το περιεχόμενο μιας πολιτικής αλλά επιβάλλουν τη δημιουργία μηχανισμών υψηλής ασφάλειας για τη προστασία από ενδεχόμενη αλλοίωση των αποτελεσμάτων.

Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting): Είναι ουσιαστικά ο αμεσότερος τρόπος συμμετοχής των πολιτών στη πολιτική διαδικασία και μπορεί να αφορά είτε δεσμευτικές αποφάσεις είτε απλές σφυγμομετρήσεις και καταγραφές τάσεων. Μπορεί να διακριθεί μεταξύ των ηλεκτρονικών εκλογικών διαδικασιών που γίνονται σε εξουσιοδοτημένα εκλογικά κέντρα υπό την εποπτεία των αρμόδιων διοικητικών αρχών και αυτές που πραγματοποιούνται σε οποιοδήποτε σημείο με τη χρήση του διαδικτύου και τη χρήση της σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας.²⁶ Τα συστήματα εξ αποστάσεως ψηφοφορίας που χρησιμοποιούνται σήμερα σε δημοκρατικά καθεστάτα (όπως π.χ. στην Ελβετία της οποίας το πολίτευμα της κυβερνώσας Βουλής επιβάλλει ουσιαστικά ταχείες και αμεσοδημοκρατικές διαδικασίες λαϊκής ετυμηγορίας) ασφαλώς απλοποιούν τις

²⁵ Για το σύστημα των ηλεκτρονικών αιτήσεων της Βουλής της Σκωτίας βλ. στο www.E-petitioner.org.uk

²⁶ Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χαλαρης Ι. (2008), «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 156

διαδικασίες και αυξάνουν τη συμμετοχή των πολιτών στις εκλογές.²⁷ Ωστόσο, η ηλεκτρονική ψηφοφορία δε πρέπει να καταστεί η μοναδική λύση προσφυγής του πολίτη στη «κάλπη» αλλά απλώς μια συμπληρωματική εναλλακτική για να μη κατηγορηθεί ως μια διαδικασία αντισυνταγματική που προάγει των κοινωνικό αποκλεισμό²⁸.

Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-commerce): Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί έκφραση ενός μετασχηματισμού του ρόλου της Δημόσιας Διοίκησης σε φορέα των ιδιοτήτων τόσο του καταναλωτή όσο και του προμηθευτή. Συνεπώς, η Δημόσια Διοίκηση δε ρυθμίζει απλά το ηλεκτρονικό εμπόριο με τις κανονιστικές της πράξεις, αλλά ταυτόχρονα γίνεται και η ίδια ενεργός δρών του.²⁹

Μία Δημόσια Διοίκηση συμμετέχει με διάφορους τρόπους στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Παρέχει δυνατότητα διαδικτυακών συναλλαγών τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις (π.χ. για την καταβολή δηλώσεων ΦΠΑ, εισοδήματος κτλ.) ενώ επιτυγχάνει την εξασφάλιση ποιοτικότερων και σε χαμηλότερη τιμή δημόσιων προμηθειών αφού η χρήση του Διαδικτύου μειώνει δραστικά το κόστος πραγματοποίησης της συναλλαγής. Πολλές φορές ακόμα, η Κυβέρνηση χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό εμπόριο με τρόπους που μόνο μία επιχείρηση του ιδιωτικού τομέα θα έκανε ή πάντως με τρόπο που δεν είναι συνηθισμένος για τη Διοίκηση. Στις ΗΠΑ επί παραδείγματι, πολλές κυβερνητικές υπηρεσίες πωλούν διαφημιστικό «χώρο» στους επίσημους ιστότοπούς τους³⁰, θέμα που έχει εγείρει ηθικούς και νομικούς προβληματισμούς σχετικά με τις σχέσεις μεταξύ ιδιωτικού τομέα και διοίκησης.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services): Ορίζονται ως οι διαδικτυακοί τόποι, οι οποίοι παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πραγματοποίησης μιας ομάδας συναφών συναλλαγών με περισσότερους του ενός δημόσιους οργανισμούς (π.χ. δίνεται η δυνατότητα σε εικοσιτετράωρη βάση να τυπωθούν φόρμες, όπως αιτήσεις ή άδειες) με σκοπό να εξυπηρετηθούν οι πολίτες ή οι επιχειρήσεις³¹. Οι διαδικτυακοί τόποι περιέχουν πληροφορίες επικοινωνίας, νόμους, οικονομικά δεδομένα και απαλλάσσουν των ιδιώτη από την υποχρέωση να μεταβεί στα κατά τόπους γραφεία των υπηρεσιών προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Σε έκθεση του ΟΗΕ το 2004³² όπου τα επιτεύγματα των κρατών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ποσοτικοποιούνται με βάση την ηλεκτρονική συμμετοχή των ιδιωτών, την ύπαρξη πλήθους καναλιών μεταφοράς υπηρεσιών, τη διευρυμένη χρήση και υιοθέτηση πρωτοβουλιών για δεδομένα ανοιχτά σε όλους είναι χαρακτηριστικό ότι η Γαλλία κατέχει τη πρώτη θέση παγκοσμίως στη παροχή

²⁷ Trechsel, A., Mendez, F., Kies R., (2003). «Remote Voting via the Internet? The Canton of Geneva», Pilot Project. In: Advances in Information Security - Secure Electronic Voting, Kluwer Academic Publishers, σελ. 181-194

²⁸ Mitrou, L., Gritzalis, D., Katsikas, S., (2002). «Revisiting Legal and Regulatory Requirements for E-voting». In: Proceedings of the 17th IFIP International Information Security Conference, Kluwer Academic Publishers, σελ. 469-480.

²⁹ Blakeley C., Matsuura J. (2001), «E-government: An engine to power e-commerce», Proceedings of the European Conference on e-Government (Trinity College; Dublin, Ireland; Sept 27 – 28, 2001), σελ.2

³⁰ Ibid, σελ.7

³¹ Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χαλαρης Ι. (2008), «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 121

³² United Nations (2004), «E- Government for the Future We Want», E-government Survey, UN Department of Economic and Social Affairs, σελ. 46

δημόσιων υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου. Με δεδομένο το γεγονός ότι σύμφωνα με την έρευνα το 2014 δεν υπάρχει καμία χώρα που να μην έχει διαδικτυακή παρουσία, και με τον μέσο όρο των κρατών να εμφανίζεται στο 0,3919, η Γαλλία απέχει κατά πολύ από αυτό τον δείκτη μιας και η ποσοτική αποτίμηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της φτάνει στο 1,0000. Μάλιστα, η γαλλική δημόσια διοίκηση ενθαρρύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να προτείνουν μέτρα για απλοποίηση της διοικητικής διαδικασίας, κατευθύνει τους χρήστες στις κατάλληλες διαδικτυακές πύλες με απλή αναζήτηση με τη χρήση λέξεων-κλειδιών ή μιας ευρύτερης θεματικής, ενώ με μια απλή είσοδο στο σύστημα δίνεται η δυνατότητα συμμετοχής σε διαβουλεύσεις με σκοπό τη συνδιαμόρφωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ κράτους και πολιτών.

Ηλεκτρονική Διαχείριση (e- management): Η ηλεκτρονική διαχείριση είναι η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος³³ το οποίο αυτοματοποιεί τις διαδικασίες σε έναν δημόσιο οργανισμό. Σε αυτό το σύστημα δηλαδή καταγράφονται οι συμμετέχοντες υπάλληλοι, οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται και από ποιά αρμόδια διεύθυνση, τα απαραίτητα έγγραφα, το απαιτούμενο λογισμικό εφαρμογής κτλ.³⁴ Βέβαια, σε μία δημόσια διοίκηση που βασίζεται στο καταμερισμό εργασίας μεταξύ διευθύνσεων, τμημάτων και διαφορετικών υπηρεσιών, προκειμένου να εφαρμοστεί επιτυχώς η ηλεκτρονική διαχείριση επιβάλλεται μία αναδιάρθρωση του τρόπου και της διαχείρισης της εργασίας.

³³ Πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύνολο ανθρώπων, διαδικασιών και μηχανών που έχει ως στόχο τη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία και διανομή πληροφοριών για την υποστήριξη των διαφόρων λειτουργιών ενός δημόσιου οργανισμού.

³⁴ Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χαλαρης Ι. (2008), «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 79

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Η Περίπτωση της Ελλάδας.

Τα τέλη της δεκαετίας του '90 αποτελούν με βεβαιότητα την έναρξη των προσπαθειών και πρωτοβουλιών της Ευρώπης στην κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναμφίβολα το ορόσημο ήταν η Στρατηγική της Λισαβόνας η οποία έθεσε ως στόχους την οικονομική μεγέθυνση της ΕΕ, την αύξηση της ανταγωνιστικότητάς μέσω της μείωσης της γραφειοκρατίας και της εξέλιξης της δημόσιας διοίκησης. Οι βασικές στοχεύσεις, όπως διαμορφώθηκαν από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του 2000³⁵, ήταν η εκμοντέρνιση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού μοντέλου μέσω της μετάβασης στη Κοινωνία της Πληροφορίας, της έρευνας και της καινοτομίας. Η ανάγκη εκπλήρωσης του στρατηγικού στόχου της ψηφιακής οικονομίας επιβάλλει τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας από όλους τους πολίτες. Στα πλαίσια των στρατηγικών στόχων της Λισαβόνας Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο κάλεσε το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να προχωρήσουν σε έγκριση της νομοθεσίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, σε ολοκλήρωση και φιλελευθεροποίηση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών, ενώ ταυτόχρονα ζήτησε τη συνεργασία της Επιτροπής με τα Κράτη-μέλη προκειμένου να προχωρήσουν σε μείωση των δαπανών χρήσης του Διαδικτύου μέχρι το 2000 και να εξασφαλίσουν την ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003.

Οι ως άνω γενικές κατευθύνσεις έγιναν η γενεσιουργός αιτία συγκεκριμένων Σχεδίων Δράσης και πρωτοβουλιών της Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου με αποκορύφωμα την ανακοίνωση της Επιτροπής, τον Μάιο του 2015, για την οικοδόμηση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Πρόκειται για έναν από τους βασικούς προσανατολισμούς της Επιτροπής Γιουνκέρ που αναμένεται να συμβάλλει τα μέγιστα για την υλοποίηση της Στρατηγικής Ευρώπη2020. Σε αυτό το σημείο, αφού εξεταστεί η έννοια της διαλειτουργικότητας που διαπερνά τα ενωσιακά σχέδια δράσης, κρίνεται αναγκαία η επισκόπηση των σημαντικότερων «σταθμών» στη πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ΕΕ.

Διαλειτουργικότητα

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του 2010, η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως «η ικανότητα διαφορετικών οργανισμών να μοιράζονται και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και γνώση με τη χρήση τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας»³⁶.

Η Επιτροπή θεωρεί ότι η διαλειτουργικότητα αποτελεί καίριο παράγοντα για μία «πανευρωπαϊκή» ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η αύξηση της διασυνοριακής κινητικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων απαιτεί οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να παρέχονται αδιάλειπτα σε όλους, οποτεδήποτε. Δεν αρκεί επομένως

³⁵ European Council (2000), Presidency Conclusions, Lisbon European Council 23 and 24 March 2000

³⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (COM final 2010/744), European Interoperability Framework for European Public service, σελ. 2, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf

μόνο η διαλειτουργικότητα σε εθνικό επίπεδο αλλά και μεταξύ των κρατών μελών. Είναι δηλαδή προαπαιτούμενο για την προώθηση της ενιαίας αγοράς και των τεσσάρων θεμελιωδών ελευθεριών της Ένωσης.³⁷

Η έννοια της διαλειτουργικότητας είναι συνυφασμένη με αυτή της δημόσιας διοίκησης «μίας στάσης» (one-stop government) και της joined-up government. Η πρώτη έγκειται στην ενοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών από μία πελατοκεντρική σκοπιά: ο πολίτης έχει δηλαδή τη δυνατότητα πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες όλο το εικοσιτετράωρο. Η δεύτερη αφορά την εγκατάλειψη της εσωστρέφειας στη δημόσια διοίκηση και την ενοποίηση των πληροφοριών που προέρχονται από διαφορετικές αρχές με σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.³⁸

Σε γενικές γραμμές, η διαλειτουργικότητα δε πρέπει να θεωρείται ένα αμιγώς τεχνολογικό θέμα όπου ο μόνος προβληματισμός έγκειται στη δημιουργία δικτύων υπολογιστών. Είναι αντιθέτως ζήτημα που έχει κοινωνικές προεκτάσεις και αντανακλά το βαθμό ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εκάστοτε δημόσια διοίκηση.³⁹ Σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι το μέσο επιπλέον για να αμβλυνθεί η διαφορετικότητα των διοικήσεων και να διασυνδεθούν μεταξύ τους ανταλλάσσοντας πληροφορίες, τρόπους και μεθόδους εργασίας προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους που έχουν τεθεί στο πρόγραμμα Ευρώπη 2020.⁴⁰

Η διαλειτουργικότητα μπορεί να γίνει αντιληπτή είτε ως συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών των κρατών μελών και συνεργασία μεταξύ των πρώτων και των ευρωπαϊκών οργάνων, είτε ως διαλειτουργική συνεργασία των κεντρικών δημοσίων υπηρεσιών με τις περιφερειακές, κάτι που εκτιμάται ότι απευθύνεται σε περίπου 100.000 υπηρεσίες εντός του ενωσιακού χώρου.⁴¹ Η πρώτη μορφή διαλειτουργικότητας «χώρου» εξυπηρετείται μέσω δράσεων και στρατηγικών που καθορίζονται σε ενωσιακό επίπεδο, με πιο χαρακτηριστικά παραδείγματα τα προγράμματα IDA⁴², IDABC⁴³ και ISA.

Το πρώτο πρόγραμμα είναι αυτό που έθεσε τη νομική βάση για να εξασφαλιστούν τα μέτρα που αποσκοπούν στη διαλειτουργικότητα και την ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των διοικήσεων. Η πρώτη φάση του προγράμματος ξεκίνησε το 1995-1999 ενώ ακολούθως υπήρξε το τροποποιημένο IDA II για την περίοδο μέχρι το 2003. Σε γενικές γραμμές τα προγράμματα αυτά έθεσαν ως στόχο την επίτευξη υψηλού βαθμού διαλειτουργικότητας μεταξύ της Ένωσης και των κρατών μελών, την αποκόμιση οφέλους

³⁷ Commission of the European Communities (2003), Linking Up Europe: the Importance of Interoperability for eGovernment Services, Commission Staff Working Paper, σελ. 11

³⁸ Tambouris E., Tarabanis Konstantinos (2005), «e-Government and Interoperability», 5th European Conference on e-Government, University of Antwerp, σελ.399

³⁹ Pardo T., Nam T., Burke B. (2011), E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions, Social Science Computer Review, σελ.3

⁴⁰ Commission of the European Communities (2003), Linking Up Europe: the Importance of Interoperability for eGovernment Services, Commission Staff Working Paper, σελ. 4

⁴¹ Neumann L. (), «Strategic Options for Pan-European e-Government Interoperability», 6th European Conference in e-Government, Philipps- Universität Marburg, σελ.287

⁴² Interchange of Data between Administrations

⁴³ Interoperable Delivery of pan-European eGovernment services to public Administrations, Businesses and Citizens

για τις διοικητικές υπηρεσίες των κρατών μελών από τον εξορθολογισμό των εργασιών, τη μείωση της συντήρησης, την επιτάχυνση των διαδικασιών και την ανταλλαγή στοιχείων με αξιοπιστία και ασφάλεια, την επέκταση των πλεονεκτημάτων αυτών στις επιχειρήσεις και τους πολίτες και την διάδοση καλύτερων πρακτικών που θα συμβάλλουν στην εκπόνηση καινοτόμων λύσεων τηλεματικής στις διοικήσεις.⁴⁴

Το πρόγραμμα IBABC που θεσπίστηκε για την περίοδο 2004-2009 είχε ως στόχο ουσιαστικά να προωθήσει την εναρμόνιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις.⁴⁵ Οι επιμέρους στόχοι του προγράμματος όπως αποσαφηνίζονται στην απόφαση 2004/387 του ΕΚ και του Συμβουλίου⁴⁶ η ασφαλής και αποτελεσματική ανταλλαγή των πληροφοριών, η υποστήριξη της διαδικασίας λήψης απόφασης της Επιτροπής, η επίτευξη διαλειτουργικότητας όχι μόνο στους ίδιους τομείς αλλά και σε διαφορετικούς τομείς πολιτικής, η συνεισφορά στις προσπάθειες των κρατών μελών να εκσυγχρονίσουν και να επιταχύνουν τις διαδικασίες, με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα και έχοντας ως φιλοσοφία την εξυπηρέτηση και την ικανότητα ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Τέλος το πρόγραμμα ISA ίσχυσε για την περίοδο 2010-2014 με στόχο την εγκαθίδρυση και τη βελτίωση των ήδη υφιστάμενων προγραμμάτων που θα οδηγήσει στην διασυνωριακή και διατμηματική διαλειτουργικότητα. Επιπλέον στοχεύει στην αξιολόγηση των επιπτώσεων τεχνολογίας ως προς την προτεινόμενη ή εγκεκριμένη νομοθεσία καθώς και στην υλοποίηση συστημάτων νέων τεχνολογιών που αποσκοπούν στην υποστήριξη της εφαρμογής της εν λόγω νομοθεσία. Εν κατακλείδι, στοχεύει στη βελτίωση των υφιστάμενων κοινών υπηρεσιών και στη θέσπιση νέων.⁴⁷

Τα οφέλη της διαλειτουργικότητας διαχέονται τόσο στους πολίτες και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και στη δημόσια διοίκηση. Για τους πολίτες είναι ολοφάνερο ότι η διαλειτουργικότητα εξυπηρετεί στην καλύτερη εξυπηρέτηση τους, στη ταχεία ανταπόκριση των διοικήσεων στα αιτήματά τους, στη μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην ενίσχυση της διαφάνειας.

Οι επιχειρήσεις μέσω της διαλειτουργικής σύνδεσης με τη δημόσια διοίκηση, που μπορεί να περιλαμβάνει την επιστροφή φόρων, τις οικονομικές συναλλαγές, τη παροχή αδειών κ.ά. θα ευνοηθούν από την οικοδόμηση ενός ευρωπαϊκού επιχειρηματικού περιβάλλοντος που ενθαρρύνει και στηρίζει την επιχειρηματική δράση (οι επιχειρήσεις

⁴⁴ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (1719/1999), Απόφαση σχετικά με ένα σύνολο προσανατολισμών, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος, για τα διευρωπαϊκά δίκτυα ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA), διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:31999D1719>

⁴⁵ Criado I. (2012), Interoperability of e Government for Building Intergovernmental Integration in the EU, *Social Science Computer Review* 30 (1), σελ.45

⁴⁶ Διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc87b6.pdf?id=1891>

⁴⁷ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (922/2009), Απόφαση σχετικά με λύσεις διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις (ISA), διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_lexuriserv_en.pdf

θα αφοσιωθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας και συνεπώς της οικονομικής ανάπτυξης, χωρίς τα εμπόδια που θέτει η γραφειοκρατία) και την ανταγωνιστικότητα .⁴⁸

Από την άλλη, οι δημόσιες διοικήσεις μέσω της καθιέρωσης κοινών τεχνικών προδιαγραφών και διαδικασιών και σε συνδυασμό με την θέσπιση κανόνων και συμφωνιών που καθορίζουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις όλων των εμπλεκόμενων φορέων (σε ευρωπαϊκό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο) θα επιτύχουν την ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που αποτελεί μία διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, η διαλειτουργικότητα των βάσεων δεδομένων θα δώσει τη δυνατότητα στις αρχές να παρέχουν πελατοκεντρικές υπηρεσίες στους πολίτες.⁴⁹

Συνολικά, πρέπει να τονιστεί ότι το διαλειτουργικό πλαίσιο προωθεί την Ενιαία Αγορά και τις τέσσερις θεμελιώδεις ελευθερίες των Συνθηκών: την ελεύθερη μετακίνηση ανθρώπων, κεφαλαίου, αγαθών και υπηρεσιών. Και αυτό είναι κάτι αυτονόητο αν αναλογιστεί κανείς ότι όσο οι επιχειρήσεις εμπορεύονται εντός της Ένωσης και όσο οι Ευρωπαίοι Πολίτες μετακινούνται εντός αυτής, τόσο αυξάνεται η ανάγκη ηλεκτρονικής διάδρασης με τις αρχές των άλλων κρατών μελών, παρά με τις εθνικές⁵⁰. Επιπρόσθετα, η διαλειτουργικότητα μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στην διεύρυνση της ΕΕ, μιας και ένα υποψήφιο προς ένταξη κράτος οφείλει να ενσωματώσει το κεκτημένο της ΕΕ, κάτι που μεταφράζεται σε ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών όχι μόνο με την Επιτροπή αλλά και με τις διοικήσεις των κρατών μελών. Η διαλειτουργικότητα σε αυτό το σημείο ενισχύει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης του υπό ένταξη κράτους να ολοκληρώσει τη διαδικασία προσχώρησης.⁵¹

eEurope: an information society for all⁵²

Οι στόχοι της πρωτοβουλίας, όπως αποκρυσταλλώνονται στην ανακοίνωση της Επιτροπής, είναι η μετάβαση στην ψηφιακή εποχή κάθε πολίτη, οικογένειας, επιχείρησης και διοίκησης. Η Ευρώπη οφείλει να καταστεί πρωτοπόρος στον ψηφιακό πολιτισμό και κάθε της προσπάθεια να εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να ενισχύει την κοινωνική συνοχή.

Το σχέδιο eEurope προτείνει δέκα δράσεις για την υλοποίηση των παραπάνω στόχων:

⁴⁸ Commission of the European Communities (2003), Linking Up Europe: the Importance of Interoperability for eGovernment Services, Commission Staff Working Paper, σελ. 10

⁴⁹ Ibid, σελ.9

⁵⁰ Lueders H. , Interoperability and Open Standards for eGovernment Services, σελ.5

⁵¹ Commission of the European Communities (2003), Linking Up Europe: the Importance of Interoperability for eGovernment Services, Commission Staff Working Paper, σελ. 11

⁵² Ευρωπαϊκή Επιτροπή (COM final 1999/687), «Ευρώπη: η κοινωνία των πληροφοριών για όλους», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:l24221&from=EN>

- Είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή μέσω της εισόδου και της χρήσης στα σχολεία του Διαδικτύου με σκοπό οι νέοι να διαθέτουν ψηφιακή παιδεία μετά την ολοκλήρωση της φοίτησής τους.
- Οικονομικά προσιτή πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω της διασφάλισης του ανταγωνισμού που θα επιτύχει τη μείωση των τιμών και θα διευρύνει τις δυνατές επιλογές που έχει ο καταναλωτής.
- Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω της άμεσης καθιέρωσης νομικού πλαισίου⁵³ που θα προάγει τη χρήση ηλεκτρονικών διαδικασιών για την ανάθεση έργων από τις δημόσιες διοικήσεις.
- Εξασφάλιση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο για όλους τους φοιτητές και τους ερευνητές. Συνακόλουθα, επιτρέπεται να εξασφαλίζεται η συνεργασία και η διαλειτουργικότητα των πανεπιστημίων υπέρ της έρευνας και της επιμόρφωσης.
- Καθιέρωση των ηλεκτρονικών καρτών με μικροκύκλωμα για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση και ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την τεχνολογία με στόχο να διασφαλιστούν οι συνθήκες για ανάπτυξη ιδεών και εμπορική εκμετάλλευση και χρηματοδότηση εντός της Ευρώπης.
- Ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες προκειμένου να καταστούν και αυτά μέτοχοι της κοινωνίας της πληροφορίας.
- Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα που θα επιτρέψει την παρακολούθηση της υγείας και την πρόσβαση σε πληροφορίες με σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας των υγειονομικών υπηρεσιών.
- Οι ευφυείς μεταφορές θα καταστήσουν ασφαλέστερη και ποιοτικότερη τη χρήση των δημόσιων μεταφορών (χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η κλήση του αριθμού 112 για παροχή έκτακτων υπηρεσιών).
- Ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων με σκοπό ο πολίτης να μπορεί να ενημερώνεται και να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες του Δημοσίου και να λαμβάνει μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

eEurope 2002: an information society for all⁵⁴

Οι στόχοι που τέθηκαν στο σχέδιο του 1999 έπρεπε να πραγματοποιηθούν από όλους τους εμπλεκόμενους μέχρι το 2001 και εξ' αυτού του λόγου το νέο Σχέδιο Δράσης

⁵³ Προς αυτή την κατεύθυνση κινείται η οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:l24204>

⁵⁴ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2000), Σχέδιο Δράσης «eEurope 2002: an information society for all», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:l24226a&from=EL>

δημιουργήθηκε για να εξασφαλίσει την επίτευξη τους. Είναι χωρισμένο σε τρεις κύριους στόχους οι οποίοι για να επιτευχθούν επιβάλλεται η επίσπευση της εγκατάστασης του κατάλληλου νομικού περιβάλλοντος σε συνδυασμό με τη δημιουργία νέων πανευρωπαϊκών δομών (σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ιδιωτική χρηματοδότηση) και την εφαρμογή της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης:

1. Φθηνότερο, γρηγορότερο, ασφαλές Διαδίκτυο

- α) Φθηνότερη και γρηγορότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- β) Γρηγορότερο Διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές
- γ) Ασφαλή δίκτυα και «έξυπνες κάρτες» (smart cards)

2. Επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό και τις δεξιότητες

- α) Η νεολαία της Ευρώπης να εισέλθει στη ψηφιακή εποχή
- β) Εργασία σε μια οικονομία που βασίζεται στη γνώση
- γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία που βασίζεται στη γνώση

3. Ενίσχυση της χρήσης του Διαδικτύου

- α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- β) Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
- γ) Υγεία online
- δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για διεθνή δίκτυα
- ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών

eEurope 2005⁵⁵

Το νέο σχέδιο που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το 2002 είχε σε γενικές γραμμές ως φιλοδοξία να βελτιώσει τη ποιότητα των υπηρεσιών και τη πρόσβασή τους προς όφελος όλων των πολιτών στη βάση μιας ασφαλούς ευρυζωνικής δομής.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλες τις δημόσιες διοικήσεις ανάγεται σε πρωταρχικής σημασίας στόχος για το e Europe 2005 και μάλιστα δίνονται σαφείς κατευθύνσεις για τον τρόπο που θα επιτευχθεί. Είναι κρίσιμο όλες οι δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005 να διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση και να συνάπτουν ηλεκτρονικά το μεγαλύτερο μέρος των δημοσίων συμβάσεων. Επίσης, εισάγεται για πρώτη φορά η

⁵⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002/263), Σχέδιο δράσης «e Europe 2005: an information society for all», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:124226>

έννοια της διαλειτουργικότητας ως το απαραίτητο πλαίσιο για την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονική διακυβέρνησης.

Η πρωτοβουλία e-learning προτρέπει για τη χρήση της πληροφορικής στα σχολεία. Μέχρι το 2005 όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια πρέπει να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και τα κράτη μέλη να αναλάβουν δράσεις για την επιμόρφωση ενηλίκων πάνω σε δεξιότητες απαιτούμενες από την αγορά εργασίας.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας στοχεύουν αφενός στη μείωση των δαπανών, αφετέρου δε στη παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης (κάρτα ασφάλισης υγείας που θα αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται για περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος), πληροφόρησης (εγκατάσταση δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των νοσοκομείων) και πρόληψης (δημιουργία ηλεκτρονικών ιατρικών φακέλων) εξ αποστάσεως.

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν ενισχύεται περαιτέρω μέσω της εξάλειψης των νομικών εμποδίων που αποθαρρύνουν της επιχειρήσεις, της χρηματοδοτικής υποστήριξης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων από την Επιτροπή και της ανάπτυξης των διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές και την ασφάλεια.

Η ταχεία ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αίρει θέματα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο και συνεπώς το σχέδιο δράση eEurope 2005 προτείνει τη συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο προκειμένου τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο δημόσιος τομέας να ανταλλάσσουν με ασφάλεια πληροφορίες.

Τέλος, η ευρυζωνική πρόσβαση πρέπει να επιταχυνθεί σε περιφέρειες λιγότερο ευνοημένες, οι δημόσιες υπηρεσίες να προσφέρουν σε ακόμα μεγαλύτερο βαθμό το περιεχόμενο τους σε διάφορες διαλογικές πλατφόρμες και να υπάρξουν πρωτοβουλίες για ταχεία μετάβαση στη ψηφιακή τηλεόραση.

i2010- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση⁵⁶

Η στρατηγική i2010 αποτελεί συνέχιση των προηγούμενων δράσεων της Επιτροπής, η οποία συνενώνοντας δράσεις των προηγούμενων πρωτοβουλιών κατάρτισε ένα ενιαίο και συνεκτικό κείμενο με χαρακτήρα στρατηγικών κατευθύνσεων προκειμένου να διευκολυνθεί η ψηφιακή σύγκλιση και να αναπτυχθεί περαιτέρω η Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι στόχοι της στρατηγικής συνοψίζονται ως εξής:

⁵⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2005/229), Ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «i2010- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:c11328>

Εγκαθίδρυση ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών: Η Επιτροπή μέσω αυτής της κατεύθυνσης φιλοδοξεί να επιτύχει την αύξηση της ταχύτητας των υπηρεσιών υψηλής ταχύτητας στην Ευρώπη, την ασφάλεια του διαδικτύου, την ενθάρρυνση για διάθεση νέων διαδικτυακών υπηρεσιών και την προώθηση των μέτρων εκείνων που θα επιτρέψουν την οριζόντια και κάθετη επικοινωνία μεταξύ δημόσιων διοικήσεων και προσώπων.

Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα: Προτείνεται η αύξηση της χρηματοδότησης για την έρευνα στο τομέα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας τόσο σε κοινοτικό όσο και εθνικό επίπεδο και η ανάπτυξη νέων μοντέλων εργασίας τα οποία θα ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις/

Κοινωνική ένταξη, βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής: Στα πλαίσια του ως άνω στρατηγικού στόχου της Επιτροπής προβλέπεται η έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση προκειμένου να ενθαρρυνθούν οι δημόσιες υπηρεσίες ώστε να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Επίσης, καλεί σε ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την ηλεκτρονική ένταξη και τη μείωση του χάσματος μεταξύ των περιφερειών.

Η στρατηγική i2010 συμπληρώθηκε με ένα σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις δημόσιες υπηρεσίες. Ανταποκρινόμενη στις διογκούμενες ανάγκες της δημόσιας διοίκησης που επιβάλλουν μείωση του διοικητικού φόρτου και με στόχο να επιταχύνει τη διανομή των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η Επιτροπή με το εξειδικευμένο αυτό σχέδιο δράσης επιχειρεί να υποστηρίξει τους στόχους της στρατηγικής της Λισαβόνας. Συγκεκριμένα.⁵⁷

1. Κανένας πολίτης δε θα μείνει στο περιθώριο: μέχρι το 2010 όλοι οι πολίτες πρέπει να επωφελούνται από την εύκολη πρόσβαση σε καινοτόμες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.
2. Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας: Μέχρι το 2010 πρέπει να επιτευχθεί υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, διαφάνεια και μείωση της γραφειοκρατίας.
3. Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο: Μέχρι το 2010 το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων θα διατίθεται ηλεκτρονικά.
4. Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων: Οι δημόσιες υπηρεσίες θα παρέχουν τη δυνατότητα άνετης, ασφαλούς και διαλειτουργικής ελεγχόμενης πρόσβασης.
5. Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων: Ανάπτυξη εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο και συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

⁵⁷ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2006/173), Σχέδιο Δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : «Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων», όπως διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=EL>

A digital agenda for Europe- Digital Agenda Scoreboard

Η οικονομική κρίση του 2008 επέβαλε στην ΕΕ την ανάγκη να καταπολεμήσει τη φτώχεια και τον κοινωνικό αποκλεισμό επιχειρώντας μια ανάπτυξη έξυπνη, βιώσιμη και χωρίς αποκλεισμούς. Η νέα στρατηγική Ευρώπη2020 που διαδέχτηκε την προηγούμενη της Λισαβόνας θέτει υψηλά στις προτεραιότητες της το Ψηφιακό Θεματολόγιο⁵⁸ (αποτελεί δε έναν από τους επτά πυλώνες της Ευρώπης2020) ως παράγοντα οικονομικών και κοινωνικών ωφελειών. Η υιοθέτηση της πρωτοβουλίας «A digital agenda for Europe»⁵⁹ ευελπιστεί να συμβάλλει στην υλοποίηση μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Στους άξονες της πρωτοβουλίας εντοπίζονται η διεύρυνση της διαδικτυακής πρόσβασης σε νόμιμο περιεχόμενο, διευκόλυνση και ασφάλεια σε ηλεκτρονικές και πληρωμές, ενιαία αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, αύξηση διαλειτουργικότητας και των προτύπων, επένδυση στην έρευνα και την καινοτομία.

Σε αυτό το σημείο έχουν ιδιαίτερη αξία τα βασικά πορίσματα που προκύπτουν από τον πίνακα αποτελεσμάτων του ψηφιακού θεματολογίου για το έτος 2014. Το συγκεκριμένο έτος αναφοράς, λαμβάνεται ως τέτοιο διότι προηγείται της στρατηγικής για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά, που αποτελεί δεύτερη προτεραιότητα στο πρόγραμμα της Επιτροπής Γιουνκέρ. Θα ήταν επομένως σκόπιμο να εντοπιστούν οι κατακτήσεις της ΕΕ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση πριν παρουσιαστούν οι κατευθύνσεις της τρέχουσας και αναθεωρημένης στρατηγικής για την ψηφιακή αγορά.

Σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων⁶⁰ το 72% του πληθυσμού της ΕΕ χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο, ενώ το 47% αγοράζει προϊόντα μέσω Διαδικτύου. Επιπρόσθετα, το 62% του πληθυσμού επωφελείται από την ευρυζωνικότητα υψηλών ταχυτήτων, ποσοστό που το 2010 ανερχόταν σε 29%.

Ωστόσο, η χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μολονότι αυξάνεται, αυτό γίνεται με αργούς ρυθμούς και είναι σχεδόν απίθανο να επιτευχθεί ο στόχος του 50% για το 2015. Επιπλέον μόνο το 14% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αγορές ή πωλήσεις αγαθών. Με αυτά τα δεδομένα το ηλεκτρονικό εμπόριο δε θα καταστεί παράγοντας επέκτασης των επιχειρήσεων και δημιουργίας θέσεων εργασίας. Αξίζει να επισημανθεί ότι ο στόχος της ΕΕ για το 2015 σε αυτό τον τομέα αγγίζει το 33%.

⁵⁸ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010/2020), Ευρώπη 2020- Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, σελ.17, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EL:PDF>

⁵⁹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010/245), «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:si0016>

⁶⁰ European Commission (2014), Digital Agenda Targets Progress report, σελ.3, όπως διατίθεται ηλεκτρονικά στο <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>

Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά

Η ενιαία ψηφιακή αγορά αποτελεί το τέταρτο κύμα της οικονομικής ολοκλήρωσης της Ένωσης μετά την καθιέρωση της ελεύθερης διακίνησης αγαθών, κεφαλαίου και προσώπων (1992), την νομισματική ένωση (2002) και την διευκόλυνση της άσκησης της ελευθερίας εγκατάστασης των παρόχων υπηρεσιών και την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών (2007).⁶¹ Επομένως, μία Ενιαία αγορά ως προς τα αγαθά και τις υπηρεσίες, με ψηφιακό χαρακτήρα, έχουσα συγκεκριμένη ενεργειακή πολιτική θα καταστεί επιταχυντής της οικονομικής ενοποίησης και θα δημιουργήσει περισσότερες θέσεις εργασίας και ανάπτυξη.⁶²

Τον Μάιο του 2015 η Επιτροπή εξέδωσε τη στρατηγική της για την ψηφιακή ολοκλήρωση της ευρωπαϊκής αγοράς. Σύμφωνα με τη στρατηγική η ψηφιακή ενιαία αγορά περιλαμβάνει τρεις πυλώνες με 16 δράσεις που θα πρέπει να υλοποιηθούν μέχρι το τέλος του 2016. Ακόμα και σε συμβολικούς όρους θα μπορούσε να ισχυριστεί κάποιος ότι η Επιτροπή Γιουνκέρ δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη ψηφιακή ενιαία αγορά δεδομένου ότι ο αρμόδιος για την υλοποίηση των στόχων της Επίτροπος, Andrus Ansip, κατέχει τη θέση αντιπροέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η συνοπτική παρουσίαση των δράσεων έχει ως εξής:

*Πυλώνας I- Βελτίωση της Πρόσβασης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων σε ψηφιακά αγαθά και υπηρεσίες σε όλη την Ευρώπη*⁶³

1. Κανόνες για τη διευκόλυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου με στόχο την προστασία των καταναλωτών και την διευκόλυνση των επιχειρήσεων για πώληση αγαθών.
2. Αναθεώρηση του κανονισμού για τη συνεργασία σε θέματα προστασίας των καταναλωτών.
3. Αποτελεσματικότερη και φθηνότερη αποστολή δεμάτων
4. Εξάλειψη του γεωγραφικού αποκλεισμού που συμβαίνει όταν διαδικτυακοί πωλητές αρνούνται στους καταναλωτές πρόσβαση σε ιστότοπο με βάση τον τόπο εγκατάστασης ή τους προωθούν σε κατάσταση της περιοχής τους με διαφορετικές τιμές όμως.
5. Εντοπισμός των προβλημάτων ανταγωνισμού που μπορεί να επηρεάζουν τις αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου της ΕΕ.
6. Μέχρι το τέλος του 2015 θα υπάρξουν νομοθετικές προτάσεις για τη βελτίωση της νομοθεσίας για τα πνευματικά δικαιώματα προκειμένου να διευρυνθεί η δυνατότητα πρόσβασης σε έργα σε όλη την Ευρώπη.

⁶¹ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (2006/123), Οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=EN>

⁶² European Commission (2015), Completing Europe's Economic and Monetary Union, σελ.2, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.spcr.cz/images/EU/5-presidents-report_en.pdf

⁶³ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2015/192), A Digital Single Market Strategy for Europe, σελ.4, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf

7. Επανεξέταση της οδηγίας για τη δορυφορική και καλωδιακή μετάδοση προκειμένου να επεκταθεί σε το πεδίο εφαρμογής της στις διαδικτυακές μεταδόσεις ραδιοτηλεοπτικών φορέων.
8. Καθιέρωση κοινού ελάχιστου ποσού ΦΠΑ για τις επιχειρήσεις που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις.

Πυλώνας II- Δημιουργία κατάλληλων συνθηκών και ισότιμων όρων ανταγωνισμού για την εξάπλωση των ψηφιακών δικτύων και των καινοτόμων υπηρεσιών

9. Μεταρρύθμιση των τηλεπικοινωνιακών κανόνων της ΕΕ με στόχο να καθιερωθούν κοινά κριτήρια για την εκχώρηση ραδιοφάσματος σε εθνικό επίπεδο.
10. Επανεξέταση του πλαισίου οπτικοακουστικών μέσων για προσαρμογή του σε νέα επιχειρηματικά μοντέλα.
11. Ανάλυση του ρόλου των διαδικτυακών πλατφόρμων (μηχανές αναζήτησης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ηλεκτρονικά καταστήματα εφαρμογών κτλ.) με στόχο να διαπιστωθούν θέματα σχετικά με τη διαφάνεια, τις τιμολογιακές πολιτικές και τις σχέσεις μεταξύ πλατφόρμων που μπορεί να θίγουν τον ανταγωνισμό.
12. Αναθεώρηση της οδηγίας⁶⁴ για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες με στόχο τον σωστό χειρισμό των προσωπικών δεδομένων.
13. Πρόταση για τη δημιουργία εταιρικής σχέσης με τη βιομηχανία με σκοπό την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.

Πυλώνας III- Μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας

14. Πρόταση για μία «ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ελεύθερη ροή δεδομένων» με στόχο την ελεύθερη κυκλοφορία δεδομένων στην ΕΕ.
15. Καθορισμός προτύπων και προώθηση της διαλειτουργικότητας σε τομείς όπως η ηλεκτρονική υγεία και ο σχεδιασμός των μεταφορών ή της ενέργειας.
16. Δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς.

Η πολιτική για την ψηφιακή ενιαία αγορά «ευελπιστεί» να εξαλείψει τα εμπόδια τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις. Στοιχεύει να περιορίσει τις διαφοροποιήσεις που παρατηρούνται στις εθνικές έννομες τάξεις ως προς την προστασία των καταναλωτών και να καλλιεργήσει την εμπιστοσύνη τους στη χρήση του διαδικτύου για τις αγορές τους. Επιπλέον, θα συμβάλει στην δημιουργία μιας Ευρωπαϊκής Ζώνης Πληρωμών (European Payment Area), η οποία θα αυξήσει την ασφάλεια και θα μειώσει

⁶⁴ Οδηγία 2002/58/ΕΚ, «Προστασία δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:l24120>

το κόστος των συναλλαγών, με αντίκτυπο τόσο στους καταναλωτές όσο και στις μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις.⁶⁵

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε αρκετά πρώιμο στάδιο ανάπτυξης σε σχέση με τις άλλες χώρες της ΕΕ. Σύμφωνα με το Ευρετήριο του 2015 για την Ψηφιακή Οικονομία και Κοινωνία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η χώρα κατατάσσεται στην 26^η θέση μεταξύ των 28 κρατών-μελών με πρώτη στην ίδια λίστα την Δανία και τελευταία τη Ρουμανία. Τα αποτελέσματα του Ευρετηρίου αυτού προκύπτουν με τη χρήση συγκεκριμένων δεικτών όπως η συνδεσιμότητα, η χρήση του Διαδικτύου από τους πολίτες, η ύπαρξη ψηφιακών υπηρεσιών κτλ.⁶⁶

Οι απαραίτητες δράσεις που πρέπει να υλοποιηθούν και ποιοι στόχοι να επιτευχθούν αναλύονται σε δύο βαρυσήμαντα κείμενα που έχουν εκπονηθεί από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα οποία στοχεύουν να καταστεί η ελληνική δημόσια διοίκηση ανταγωνιστική στον εν λόγω τομέα και να παρουσιάσει απτά δείγματα βελτίωσης μέχρι το 2020.

Στρατηγική για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020⁶⁷

Βασικός στόχος που τίθεται στη στρατηγική είναι να αποκτήσει η Ελλάδα βαθμό ωρίμανσης στο τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ 2.0 και 3.0.⁶⁸ Η στρατηγική διαρθρώνεται σε τρεις πυλώνες οι οποίοι με τη σειρά τους επιμερίζονται σε στόχους. Στον πρώτο πυλώνα τοποθετείται ο εκσυγχρονισμός του κράτους και της διοίκησης. Βασικός στόχος είναι η απλούστευση των διαδικασιών μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και ενημέρωσης. Με αυτό τον τρόπο θα επιτευχθεί η μείωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών και των ενδιάμεσων σταδίων κάτι που συνεπάγεται και μείωση του κόστους της δημόσιας διοίκησης. Δεύτερος επιμέρους στόχος, είναι η ηλεκτρονική διαχείριση, διακίνηση και αρχειοθέτηση εγγράφων, που θα αποτελέσει παράγοντα ελαχιστοποίησης του χρόνου και του κόστους αποστολής ή λήψης εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου. Τρίτος στόχος του πρώτου πυλώνα είναι η ενιαία διαχείριση των πόρων της δημόσιας διοίκησης με σκοπό να αξιοποιηθεί το εξειδικευμένο

⁶⁵ Harbour M. (2012), Rebooting the Single Market: the top priority for EU growth, European View, Center for European Studies, Vol.11, σελ. 43

⁶⁶ European Commission (2015), Digital Economy and Society Index: Greece, σελ.1, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>

⁶⁷ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2014), Στρατηγική για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf

⁶⁸ Η βιβλιογραφία προτάσσει τις βαθμούς ωρίμανσης. Στον πρώτο βαθμό κυριαρχεί η παθητική χρήση του Διαδικτύου και η χρήση του για ενημέρωση, στο δεύτερο βαθμό κυριαρχεί η συνεργασία με τους χρήστες ενώ στον τρίτο δεσπόζει η πολιτοκεντρική προσέγγιση με σύγκλιση των επιχειρησιακών εφαρμογών με πλατφόρμες κοινωνικών δικτύων.

σε τεχνολογίες προσωπικό της διοίκησης και να μειωθεί το κόστος συντήρησης και χρήσης των τεχνολογικών υποδομών.

Ο δεύτερος πυλώνας σκοπεί στην επανασύνδεση πολίτη με κράτος και διοίκηση. Ο πρώτος στόχος που τίθεται είναι η ενιαία διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να αυξηθεί η ποιότητα εξυπηρέτησης του αλλά και η αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Ακόλουθος στόχος είναι η ύπαρξη ενός μοναδικού σημείου για κάθε υπηρεσία από το οποίο ο πολίτης θα επικοινωνεί με το Δημόσιο. Σε αυτό υπάγεται και η αύξηση των διαδικασιών που θα εξυπηρετούν τα ΚΕΠ αλλά και η μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας του πολίτη σε αυτά. Τρίτος στόχος είναι η ενοποίηση όλων των κωδικών αυθεντικοποίησης των πολιτών (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ΑΔΤ) με τρόπο που ταιριάζει στον εκάστοτε πολίτη (κινητό τηλέφωνο, έξυπνη κάρτα κτλ). Συνεπώς, θα υπάρχει εύκολη και ταχεία πρόσβαση σε πλήθος εξατομικευμένων διαδικτυακών υπηρεσιών. Η συμμετοχική δημοκρατία παίζει καίριο ρόλο σε αυτό τον πυλώνα. Στόχος είναι η δημιουργία πλατφορμών προώθησης της έκφρασης και του διαλόγου, η εφαρμογή συστημάτων που προάγουν τη διαφάνεια και διευκολύνουν τη πρόσβαση σε έγγραφα, καθώς και η αποπροσωποποίηση της επαφής πολιτών και δημόσιας διοίκησης μέσω της συνεχώς αυξανόμενης ψηφιοποίησης των διαδικασιών εξυπηρέτησης. Τέλος, η ανάγκη μείωσης του ψηφιακού χάσματος επιβάλλει την ψηφιακή κατάρτιση μεγάλου μέρους των πολιτών και των στελεχών της Διοίκησης. Αυτό θα καταστεί εφικτό μέσω της χρήσης των υποδομών του δημόσιου τομέα (π.χ. των σχολείων κατά τις απογευματινές ώρες).

Τέλος, ο τρίτος πυλώνας αφορά τον συντονισμό των οριζόντιων πολιτικών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση. Βασικό πρόβλημα της Διοίκησης είναι ότι καλεί τους πολίτες να υποβάλλουν κατ' επανάληψη τα ίδια πιστοποιητικά που περιέχουν πληροφορίες που ήδη έχουν καταχωρηθεί σε άλλο Δημόσιο Φορέα. Στόχος λοιπόν είναι η διασύνδεση και η διαλειτουργικότητα, βάσει κοινού προτύπου όλων των βασικών Μητρώων του πολίτη (Δημοτολόγιο, Μητρώο Αστυνομικών Ταυτοτήτων, Μητρώο Φορολογουμένων κτλ.). Επιπρόσθετα, η Δημόσια Διοίκηση θα μεταβεί από το σύστημα ανταλλαγής εγγράφων σε αυτό της ανταλλαγής πληροφορίας προς όλους.

Βασική καινοτομία της Στρατηγικής αποτελεί η ανασυγκρότηση της Επιτροπής Συντονισμού Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που θα εποπτεύει την υλοποίηση και τον συντονισμό της Στρατηγικής.

Το σχέδιο δράσης⁶⁹ που συγκεκριμενοποιεί το κείμενο της Στρατηγικής περιλαμβάνει ένα πλήθος δεσμών δράσεων μεταξύ των οποίων ξεχωρίζει ο προσδιορισμός των δέκα (10) πιο σημαντικών και συχνά διακινούμενων εγγράφων στη Δημόσια Διοίκηση και η ηλεκτρονική μοντελοποίηση τους, ο προσδιορισμός του

⁶⁹ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf

μοντέλου χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών καθώς και έργα για την ηλεκτρονικοποίηση διαδικασιών, όπως: ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υποστήριξη εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και μεσολάβησης (e-mediation), Εφαρμογή συστημάτων Ηλεκτρονικής Υγείας (e-Health) κτλ.

Ο Ν. 3979/2011

Το θεσμικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα ρυθμίζεται από το νόμο 3979/2011 ο οποίος καθορίζει τις γενικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τις υποχρεώσεις των Δημόσιων φορέων κατά τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας.

Σύμφωνα με τον ως άνω νόμο κάθε φορέας υποχρεούται να διαθέτει δικτυακό τόπο και να μεριμνά για την ελεύθερη πρόσβαση όλων σε αυτόν, την παροχή πληροφοριών επικοινωνίας ή τη διαμόρφωση ειδικού χώρου για τη διατύπωση ερωτημάτων προς αυτόν. Επιπλέον οφείλει να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σεβασμό των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο νόμος αναβαθμίζει την ισχύ και το κύρος των ηλεκτρονικών εγγράφων αναφέροντας ρητά ότι έχουν ακριβώς το ίδιο κύρος με τα έγγραφα που «φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα» αρκεί να διαθέτουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Επιπλέον κάθε δημόσιος φορέας είναι υποχρεωμένος να τηρεί ηλεκτρονικά αντίγραφα των εγγράφων που έχει εκδώσει καθώς και ηλεκτρονικό πρωτόκολλο ανεξάρτητα μάλιστα αν μια πράξη του διεκπεραιώνεται ή όχι με ηλεκτρονικό τρόπο.

Συνακόλουθα, ο νόμος διαμορφώνει το πλαίσιο για τη διαλειτουργικότητα των δημόσιων υπηρεσιών και επιτρέπει τη διακίνηση ή ανταλλαγή εγγράφων με χρήση ΤΠΕ, με μόνη προϋπόθεση την εξασφάλιση των συνθηκών ασφαλείας που απαιτούνται ανάλογα με τη φύση των εγγράφων που διακινούνται.

Ο νόμος επιτρέπει τη καταβολή ειδικών φόρων, προστίμων, τελών και οποιαδήποτε εκκαθάριση οφειλής όλων των φυσικών προσώπων ακόμα και με απλή επίσκεψη σε ΚΕΠ.

Ενδεικτικά έργα και πύλες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σύζευξις και Σύζευξις II⁷⁰: Το έργο «Σύζευξις» χρηματοδοτήθηκε από το Γ'ΚΠΣ και αποτελεί ένα τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών και αφορά περίπου 4.500 φορείς του Δημοσίου. Το δίκτυο «Σύζευξις II» σχεδιάζεται να είναι η συνέχεια του προηγούμενου και έχει ως στόχο την ένταξη σε αυτό

⁷⁰ <http://www.syzefxis.gov.gr/>

κάθε κτιρίου δημόσιου φορέα (περίπου 34.000 κτίρια συμπεριλαμβανομένων των σχολείων). Τα οφέλη που θα προκύψουν από τα δύο δίκτυα είναι πολλαπλά. Στα πιο σημαντικά αναφέρονται η μείωση του κόστους επικοινωνίας μεταξύ των δημόσιων φορέων, αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης πληροφοριών, εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών που έχουν ως πηγή κάποιο δημόσιο φορέα, βελτίωση της εξυπηρέτησης του Πολίτη ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα και τελικά εκσυγχρονισμός της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Δι@ύγεια⁷¹: Η «Δι@ύγεια» αποτέλεσε σημαντική καινοτομία για στην ελληνική πραγματικότητα. Ο νόμος 3861/2010 που εισάγει το πρόγραμμα στοχεύει στην όσο το δυνατόν μεγαλύτερη διαφάνεια και δημοσιότητα του έργου της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, καλλιεργεί την υπευθυνότητα και τη λογοδοσία από πλευράς των φορέων άσκησης δημόσιας εξουσίας. Η «Δι@ύγεια» είναι μία πύλη στην οποία αναρτώνται όλες οι πράξεις των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων, με ειδική μέριμνα στα προσωπικά δεδομένα και στις πράξεις που σχετίζονται με την εθνική άμυνα και ασφάλεια. Συνέχεια του προγράμματος αποτελεί το «Δι@ύγεια II» που τέθηκε σε ισχύ τον Ιούνιο του 2014. Η νέα λειτουργικότητα του Προγράμματος «Δι@ύγεια» χρησιμοποιεί απλή και κατανοητή γλώσσα και η πληροφορία βρίσκεται εντός ενός καλύτερα οργανωμένου πλαισίου. Υπάρχει ειδική εφαρμογή για ΑΜΕΑ, προσωποποιημένες υπηρεσίες, ψηφιακή υπογραφή των εγγράφων καθώς και μηχανισμός ελέγχου των καταγγελιών των πολιτών με σκοπό την εξασφάλιση πλήρους και ορθής εφαρμογής του «Δι@ύγεια» από τη δημόσια διοίκηση.

Εθνική πύλη Ermis⁷²: Αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Διοίκησης το οποίο παρέχει τη δυνατότητα πλήρους ενημέρωσης πολιτών και επιχειρήσεων από ένα κεντρικό σημείο σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές και ηλεκτρονικές). Μάλιστα, καθιερώνεται η ύπαρξη υπηρεσιών για τις οποίες η συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί και ηλεκτρονικά. Το «Ermis» θεμελιώνεται σε τρεις άξονες, την αναζήτηση της πληροφορίας με βάση την «ανάγκη» (π.χ. ασφαρίζομαι, ταξιδεύω, έχασα το πορτοφόλι μου), το ευρύτερο θεματικό αντικείμενο (π.χ. άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση), την ιδιότητα των πολιτών (π.χ. δημόσιοι υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες, ιδιωτικοί υπάλληλοι), την διαλειτουργικότητα και την ασφάλεια των συναλλαγών με τη χρήση μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

⁷¹ <https://diavgeia.gov.gr/>

⁷² <http://www.ermis.gov.gr/>

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Πολιτική

Δημόσια πολιτική

Για να γίνει κατανοητή η σημασία της επίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην άσκηση της δημόσιας πολιτικής πρέπει αρχικά να γίνουν κάποιες εισαγωγικές διευκρινήσεις για τον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνεται η δημόσια πολιτική, η οποία είναι ένα φαινόμενο δυναμικό και όχι στατικό, που βρίσκεται συνέχεια σε κίνηση και επηρεάζεται από πλήθος εισροών του συστήματος.

Η δημόσια πολιτική παράγεται είτε από το κράτος και τα θεσμικά του όργανα είτε από υπερεθνικά πολιτικά μορφώματα, όπως η ΕΕ. Αυτή ακριβώς η δυαδική διάρθρωση της πολιτικής ανάγει το κράτος σε υποκείμενο και φορέα της διακυβέρνησης στην ΕΕ, σύμφωνα με τον Σκανδάμη⁷³. Υποκείμενο διότι υφίσταται το αποτέλεσμα του ενωσιακού δικαίου και πολιτικών, καθώς και των πιέσεων για αναδιάρθρωση του προκειμένου να καταστεί ικανό να διαχειριστεί το ρόλο του σε αυτό το θεσμικό και πολιτικό περιβάλλον. Φορέα επειδή μετέχει και το ίδιο το κράτος στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η οποία μάλιστα αλλάζει μόνο με την εκπεφρασμένη κρατική βούληση, δηλαδή την αναθεώρηση των Συνθηκών. Καθίσταται αντιληπτό ότι σε αυτό το συνεχώς διαπλεκόμενο μεταξύ εθνικών και Ενωσιακής διοίκησης σύστημα δημιουργείται μία πολυεπίπεδη και σύνθετη δομή ανεξάρτητων γραφειοκρατιών⁷⁴ που είναι αναγκαίο να συνυπάρξουν και συνεργαστούν αποτελεσματικά προκειμένου να διαμορφωθούν και να υλοποιηθούν οι δημόσιες πολιτικές.

Παράλληλα, μέρος των εισροών στη πολιτική διαδικασία αποτελεί και η διαμεσολάβηση της κοινωνίας των πολιτών σε αυτή είτε εκφρασμένη μέσω των συνδικάτων ή των ενώσεων πολιτών είτε ατομικά από κάθε πολίτη. Ανάγεται συνεπώς σε κομβικής σημασίας η πλήρης και σωστή ενημέρωση των πολιτών για τις πράξεις των οργάνων της διοίκησης τόσο σε εθνικό όσο και υπερεθνικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, κρίνεται απαραίτητη η δυνατότητα να διατυπώνουν τη γνώμη τους για κάποιο νομοθέτημα στα πλαίσια ανοιχτών διαβουλεύσεων κάτι που προάγει ουσιαστικά η ηλεκτρονική διαβούλευση. Η ορθή και πλήρης ενημέρωση οδηγεί σε σωστή εκτίμηση των πράξεων και των παραλείψεων της Διοίκησης και συνεπώς σε σωστή χρήση μιας σημαντικής δυνατότητας που προσφέρει η Συνθήκη της Λισαβόνας και εξειδικεύεται με τον κανονισμό 211/2011⁷⁵ σύμφωνα με την οποία ένα εκατομμύριο πολίτες της ΕΕ από τουλάχιστον 7 από τα 28 κράτη μέλη έχουν τη δυνατότητα να προτείνουν νομοθεσία σε οποιονδήποτε τομέα διαθέτει τη νομοθετική πρωτοβουλία η Επιτροπή.

⁷³ Σκανδάμης, Ν. (1986), Το Κράτος στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, Α. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα-Κομοτηνή, όπως παρατίθεται στο Πασσάς Α. (2012), Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ευρωπαϊκή ενωσιακή πολιτική διαδικασία, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ. 9

⁷⁴ Πασσάς Α. (2012), Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ευρωπαϊκή ενωσιακή πολιτική διαδικασία, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ. 9

⁷⁵ Κανονισμός 211/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (2011) σχετικά με την πρωτοβουλία πολιτών

Κλείνοντας αυτές τις εισαγωγικές παρατηρήσεις κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν συνοπτικά τα στάδια της δημόσιας πολιτικής, προκειμένου να καταστεί σαφής στη πορεία η σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά.

Σύμφωνα με το κλασικό υπόδειγμα των Hogwood και Gunn ⁷⁶ ο κύκλος της πολιτικής παρουσιάζει εννιά στάδια εκ των οποίων τα έξι πρώτα αφορούν τη διαμόρφωση της πολιτικής και τα άλλα τρία την λήψη της απόφασης: α. Αποφασίζω να αποφασίσω (διαμόρφωση της ατζέντας), β. αποφασίζω πώς θα αποφασίσω (με ποιο θεσμικό τρόπο), γ. προσδιορισμός του θέματος που θα επιλύσει η εκάστοτε πολιτική, δ. πρόβλεψη των εναλλακτικών εξελίξεων πάνω στο πεδίο ενδιαφέροντός μου, ε. θέτω στόχους και προτεραιότητες βάσει των προβλέψεων που προηγήθηκαν, στ. ανάλυση εναλλακτικών λύσεων για την επίτευξη των στόχων, ζ. εφαρμογή και παρακολούθηση της πολιτικής, η. αξιολόγηση αποτελεσμάτων και θ. διατήρηση ή τερματισμός της ασκούμενης πολιτικής.

Η δημόσια πολιτική στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε κάθε στάδιο πολιτικής είναι δυνατόν να υπεισέλθουν οι αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέποντας με αυτό τον τρόπο την αναδόμηση της λειτουργίας και των διαδικασιών της διοίκησης, τη βελτίωση της συνεργασίας και του συντονισμού των φορέων που διαμορφώνουν τη δημόσια πολιτική (ξεπερνώντας με αυτό τον τρόπο το θεσμικό κατακερματισμό και ανταγωνισμό μεταξύ τόσο των οργάνων της Ένωσης, όσο και την ίδια την εσωτερική διαφοροποίηση των εθνικών φορέων, καθένας εκ των οποίων παρουσιάζει διαφορετική εσωτερική δομή, άλλες μεθόδους και διαδικασίες λειτουργίας κτλ. ⁷⁷), τη καλύτερη παρακολούθηση των επιδόσεων της Διοίκησης και εν τέλει την καθιέρωση ενός νέου υποδείγματος σχέσεων μεταξύ πολιτών και κράτους στο οποίο ο ρόλος των πολιτών στη διαμόρφωση και την υλοποίηση των πολιτικών είναι ξεχωριστός. ⁷⁸

Η διαμόρφωση της πολιτικής αποτελεί το αρχικό στάδιο κατά το οποίο οι μέτοχοι της πολιτικής προβαίνουν στις αναγκαίες πολιτικές και ουσιαστικές διευθετήσεις. Η σημασία του σταδίου αυτού είναι προφανής: όταν οι προτάσεις πολιτικής φθάνουν στο τελικό στάδιο κατάθεσης και ψήφισης, είτε αναφερόμαστε σε εθνικό είτε σε ενωσιακό επίπεδο, το αποτέλεσμα είναι ήδη προδιαγεγραμμένο και συνήθως δεν είναι δυνατόν να γίνουν σημαντικές τροποποιήσεις ⁷⁹.

⁷⁶ Hogwood B., Gunn L. (1988), *Policy Analysis for the real World*, Oxford University Press

⁷⁷ Πασσάς Α. (2012), *Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ευρωπαϊκή ενωσιακή πολιτική διαδικασία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ. 11

⁷⁸ Navarra D., Cornford T. (2003), *A Policy Making View of E-government: Innovations in Public Governance*, Americas Conference on Information Systems (AMCIS) Proceedings, σελ.828

⁷⁹ Πασσάς Α. (2012), *Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ευρωπαϊκή ενωσιακή πολιτική διαδικασία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σελ. 24

Όσο πιο διευρυμένη είναι η διαδικασία διαμόρφωσης της πολιτικής, όσο περισσότεροι οι μέτοχοι στη διαμόρφωση της ατζέντας τόσο περισσότερες είναι οι πιθανότητες για μια σωστή και αποτελεσματική υλοποίησή της. Επιπλέον, το πλήθος των μετόχων στη διαδικασία προωθεί το δημοκρατικό διάλογο, την ενεργή συμμετοχή της Κοινωνίας των Πολιτών στις πολιτικές διαδικασίες και αυξάνουν τη διαφάνεια. Με αυτό τον τρόπο, όχι μόνο αυξάνεται η δημοκρατική νομιμοποίηση της προς θέσπισης και εφαρμογής δημόσιας πολιτικής αλλά επιπλέον επιτυγχάνεται ισχυρή αποδοχή των αποτελεσμάτων της (outcomes).

Κατά το στάδιο διαμόρφωσης της ατζέντας το Διαδίκτυο δύναται να παίξει καίριο ρόλο, κυρίως αυξάνοντας το πλήθος των μετόχων που συμμετέχουν στη διαδικασία και παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να συμβάλλουν στις διαβουλεύσεις που πραγματοποιούνται αμεσοδημοκρατικά, αμβλύνοντας τη δυσπιστία της κοινωνίας απέναντι στο παραδοσιακό πολιτικό σύστημα και τους αντιπροσωπευτικούς θεσμούς του.⁸⁰ Επίσης, το διαδίκτυο εξαλείφει τα εμπόδια για την πρόσβαση στη πληροφορία αφού αυτή διατίθεται χωρίς περιορισμούς, ανεξαρτήτως ώρας, ημέρας και τόπου.

Η συμμετοχή των πολιτών συνδράμει τη πολιτική διαδικασία με πλήθος εισροών (inputs): ανάδειξη των τοπικών προβλημάτων, των αναγκών και των προτεραιοτήτων της κοινωνίας των πολιτών. Οι εκροές του συστήματος, σε περίπτωση αποτελεσματικής ανάλυσης των εισροών από τη συμμετοχή των πολιτών θα οδηγήσουν σε αποτελεσματικά μέτρα πολιτικής και μακροπρόθεσμα στη βιωσιμότητα της.⁸¹

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ⁸², η συμμετοχή και ανάμιξη των πολιτών στη πολιτική διαδικασία παρουσιάζει τρεις διαστάσεις: αρχικά την ενημέρωση του πολίτη από το δημόσιο φορέα, ακολούθως τη διαβούλευση που αποτελεί αμφίδρομη σχέση μεταξύ πολίτη και δημοσίου και με βάση την οποία η εκάστοτε Αρχή θέτει τα προς συζήτηση θέματα και υποβάλλει ερωτήσεις στους πολίτες προκειμένου να παραθέσουν τις απόψεις τους, και τρίτον την ενεργή συμμετοχή στην οποία απαιτείται η εμπλοκή των πολιτών για τον καθορισμό των πολιτικών.

Η ενίσχυση της δυνατότητας των πολιτών να συμμετέχουν στο σχηματισμό των δημόσιων πολιτικών μέσω των εργαλείων της τεχνολογίας θα μπορούσε να αποτελέσει έναν συνοπτικό ορισμό της ηλεκτρονικής συμμετοχής.⁸³ Η εξέλιξη της συμμετοχής σε ηλεκτρονική συμμετοχή (e- participation) περιλαμβάνει τρία στάδια σύμφωνα με τον Machintosh⁸⁴: την ηλεκτρονική ενεργοποίηση (e-enabling) που περιλαμβάνει την

⁸⁰ Ibid, σελ. 501

⁸¹ Olphert W., Damodaran L. (2007), Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery, Journal of the Association for Information Systems, Volume 8, Issue 9, Article 4, σελ. 495

⁸² OECD (2001), Engaging citizens in policy-making: Information, Consultation and Public Participation, PUMA Policy Brief No. 10, σελ. 2

⁸³ Chrissafis T., Rohen M. (2010), European eParticipation Developments, JeDEM 2 (2), σελ. 89

⁸⁴ Machintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. In the Proceedings of the Thirty-Seventh Annual Hawaii International Conference on System Sciences όπως παρατίθεται στο AI-

υποστήριξη μέσω της τεχνολογίας στην πρόσβαση στη σχετική πληροφορία με εύληπτο τρόπο για όλους, την ηλεκτρονική εμπλοκή (e-engaging) των πολιτών που αφορά στην ουσιαστική συνεισφορά σε θέματα πολιτικής μέσω της διαβούλευσης δημιουργώντας έτσι μία πελατοκεντρική προσέγγιση των πολιτών και την ηλεκτρονική ενίσχυση (e-empowerment) των πολιτών οι οποίοι ουσιαστικά επηρεάζουν τη διαμόρφωση της ατζέντας και θεωρούνται περισσότερο παραγωγικοί παρά πελάτες όπως στο προηγούμενο στάδιο.

Οι πλατφόρμες που παρέχει ο εκάστοτε δημόσιος φορέας και τα fora συζητήσεων συστήνουν μια νέα δημόσια σφαίρα στην οποία καταργούνται τα γεωγραφικά, κοινωνικά ή πολιτισμικά εμπόδια και όπου οι πολίτες χωρίς να ελέγχονται εκφράζουν ανοιχτά τις απόψεις τους.⁸⁵ Η έκφραση των ιδεών των πολιτών θα μπορούσε να εξελιχθεί ακόμα και σε συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων της κοινωνίας των πολιτών: οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και τα διαδικτυακά δημοψηφίσματα αποτελούν τρόπους που ενδείκνυνται προς αυτό το σκοπό.⁸⁶

Ο παρακάτω πίνακας⁸⁷ παρουσιάζει συγκεντρωτικά όλα εκείνα τα εργαλεία τεχνολογίας που συμβάλλουν στην ηλεκτρονική συμμετοχή κατά τα στάδια διαμόρφωσης της πολιτικής:

Type of e-Engagement / Stage in policy-making cycle	e-Enabling	e-Consultation	e-Empowerment
Agenda-setting	Webcasts; FAQ; Blogs; Alerts; Decision-making Game	Quick Poll; Surveys; Chat Room; Decision-making Game; Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; virtual community
Analysis	Webcasts; FAQ; Blogs; Alerts; Decision-making Game	Surveys; Chat Room; Decision-making Game; Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; virtual community
Formation	FAQ; Alerts	Discussion Forum; e-Panel; e-Deliberative Polling	Discussion Forum; e-Panel; e-Petition; virtual community
Implementation	Alerts	e-Deliberative Polling;	e-Petition; virtual community
Monitoring	FAQ; Blogs	Quick Poll; Surveys; e-Deliberative Polling;	Discussion Forum; e-Petition; virtual community

Dalou R., Abu-Shanab E. (2013), E- Participation levels and technologies, The 6th International Conference on Information Technology, σελ. 4

⁸⁵ Breindld Y., Francq P. (2008), Can Web 2.0 applications save e-democracy? A study of how new internet applications may enhance citizen participation in the political process online, Int. J. Electronic Democracy, Vol. 1, No. 1, σελ.18

⁸⁶ Ibid

⁸⁷ Machintosh A., eParticipation: from e-enabling to e-empowerment, International Teledemocracy Centre – ITC, σελ. 9

Η «από κοινού σχεδίαση και παραγωγή» (co-design και co-production)

Ενδιαφέρουσα είναι η προσέγγιση της κυβέρνησης της Αυστραλίας σχετικά με την αναγωγή του ρόλου των πολιτών στο επίκεντρο για την διαμόρφωση πολιτικής μέσω της από κοινού σχεδίασης και παραγωγής πολιτικής και υπηρεσιών με στόχο να ενισχυθεί η συμμετοχή τους στις διαδικασίες.

Με τον όρο συμπαραγωγή νοείται ότι ο πολίτης δεν αποτελεί μόνο λήπτη των υπηρεσιών του δημοσίου αλλά ταυτόχρονα μέσω της γνώσης του, της εμπειρίας του, των ικανοτήτων και δυνατοτήτων του μπορεί να συνεισφέρει στην αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.⁸⁸ Από την άλλη, η από κοινού σχεδίαση που βρίσκεται στο επίκεντρο της πολιτικής της Αυστραλίας, αναφέρεται στο καινοτόμο τρόπο βελτίωσης υπηρεσιών και πολιτικών μέσω της ανάμιξης των πολιτών στο σχεδιασμό τους. Δηλαδή, η κυβέρνηση σχεδιάζει μία υπηρεσία, τη μεταφέρει στους πολίτες και μετά δέχεται τα σχόλια των χρηστών για την αποτελεσματικότητά της, χρησιμοποιώντας τα εν τέλει ως επανεισροές με σκοπό τη βελτίωση της εν λόγω υπηρεσίας.⁸⁹

Η ανάγκη χρήσης αυτών των δύο εννοιών κρίνεται απαραίτητη δεδομένου ότι έχει αλλάξει δραστικά ο τρόπος διαμόρφωσης μιας πολιτικής και παροχής μιας υπηρεσίας από το δημόσιο τομέα. Η πολιτική πλέον αποτελεί αποτέλεσμα διαπραγματεύσεων πολλών μετόχων που αλληλεπιδρούν στα πολιτικά συστήματα και όχι αποκλειστικό προϊόν των θεσμικών εμπλεκόμενων στη σχεδίαση της και στη διαμόρφωση της ατζέντας.⁹⁰

Ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στην ΕΕ

Η ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών αποσαφηνίστηκε ολοκληρωμένα με τη Δήλωση του Μάλμε το 2009, όπου οι αρμόδιοι για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμφώνησαν στους στόχους που έπρεπε να τεθούν μέχρι το 2015 ώστε να αυξηθεί η πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες, να ενισχυθεί η διαφάνεια και η με αποτελεσματικά μέσα εμπλοκή τους ως μέτοχοι στην πολιτική διαδικασία. Στη δήλωση τονίζεται η ανάγκη να εξευρεθούν αποτελεσματικοί τρόποι που αυξάνουν τη συμμετοχή των πολιτών σε όλα τα επίπεδα ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των αποφάσεων και των υπηρεσιών.⁹¹

⁸⁸ Holmes B. (2011), Citizens' engagement in policymaking and the design of public services, Politics and Public Administration Section, Research Paper no. 1

⁸⁹ Lenihan D. (2012), Rescuing Policy: The case of public Engagement, Canada, Public Policy Forum, σελ. 87

⁹⁰ Holmes B. (2011), Citizens' engagement in policymaking and the design of public services, Politics and Public Administration Section, Research Paper no. 1

⁹¹ Ministerial Declaration on eGovernment (2009), 5th Ministerial eGovernment Conference, σελ.2, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>

Η δήλωση του Μάλμε αποτέλεσε τη γενεσιουργό αιτία για το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015. Στις σαφείς προτεραιότητες, που τέθηκαν προς υλοποίηση μέχρι το 2015, τα κράτη μέλη περιλαμβάνονται τη ενίσχυση του ρόλου των πολιτών στο σχεδιασμό και τη παραγωγή υπηρεσιών αλλά και στη πολιτική διαδικασία.

Σε πρώτο επίπεδο, όσον αφορά την από κοινού παραγωγή υπηρεσιών, τονίζεται η ανάγκη να εξευρεθούν τεχνικές συνεργατικής παραγωγής υπηρεσιών που βασίζονται σε προϊόντα πληροφορικής, εκτίμηση του κόστους τους και της ικανότητας να προσφέρουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Έχοντας αποκομίσει τη γνώση αυτή, ο στόχος είναι να συμμετέχουν τρίτα μέρη στη παραγωγή υπηρεσιών, μία σύμπραξη ιδιωτικού και δημοσίου τομέα δηλαδή.⁹²

Σχετικά με τη διαφάνεια, θέμα που σχετίζεται με τη λήψη αποφάσεων, τονίζεται ότι μέχρι το 2014 τα κράτη μέλη έπρεπε να παρέχουν στους πολίτες τη δυνατότητα να έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα τα οποία διαθέτει η δημόσια διοίκηση και επιπλέον θα τους ενημερώνουν ηλεκτρονικά όποτε κάποιος επιχειρεί πρόσβαση σε αυτά.⁹³

Η συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη διαμόρφωση της πολιτικής κρίνεται πολύ σημαντική όπως έχει διαπιστωθεί. Τα κράτη μέλη οφείλουν να αναζητήσουν, να αναπτύξουν και να προωθήσουν τρόπους που βασίζονται στη χρήση νέων τεχνολογιών ώστε να ενεργοποιήσουν πολίτες και επιχειρήσεις να συμμετέχουν στις διαβουλεύσεις, στις συζητήσεις και γενικότερα στις διαδικασίες πολιτικής. Ο στόχος είναι η σχεδίαση και μεταφορά «έξυπνων», στοχευμένων και προσαρμοσμένων στις ανάγκες πολιτικών με καλύτερη κατανόηση στη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας και επιπτώσεων. Μέχρι το τέλος του 2015 τα κράτη μέλη και η Επιτροπή καλούνται να αναπτύξουν εφαρμογές που θα συμπεριλαμβάνουν πλήθος μετόχων στις δημόσιες διαβουλεύσεις και στις διαδικασίες πολιτικής.⁹⁴

Συμπερασματικά και με τρόπο συνοπτικό, η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να ιδωθεί από δύο πλευρές: μία τυπική και μία ουσιαστική η οποία μάλιστα είναι και στρατηγικής σημασίας για την προώθηση της. Η πρώτη της όψη συνίσταται στη προσπάθεια των φορέων να προωθήσουν τη πρόσβαση στη πληροφορία κάτι το οποίο γίνεται ικανοποιητικά σήμερα. Ωστόσο, στο πυρήνα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας βρίσκεται η εξασφάλιση της δυνατότητας εμπλοκής των πολιτών στη διαδικασία διαμόρφωσης της πολιτικής και στη νομοπαρασκευαστική διαδικασία κάτι το οποίο πραγματοποιείται μέσω των νέων τεχνολογιών.⁹⁵ Το σύστημα των ηλεκτρονικών αναφορών αλλά και της ανάπτυξης διαλόγου με πολιτικό χαρακτήρα μέσω των forums

⁹² European Commission (2010/743), The European eGovernment Action Plan 2011-2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>, σελ.6

⁹³ Ibid, σελ.7

⁹⁴ Ibid, σελ. 8

⁹⁵ Caldow J. (2004), e-Democracy: Putting down Global Roots, Institute for Electronic Government, σελ.1

είναι ένα από τα εργαλεία των κυβερνήσεων προκειμένου να προωθήσουν την ενεργή συμμετοχή της Κοινωνίας των Πολιτών στο κύκλο της πολιτικής.

Το παράδειγμα του πολιτικού διαλόγου μέσω forum (political discussion forums)

Το συγκεκριμένο εργαλείο της ηλεκτρονικής συμμετοχής γίνεται κατανοητό ως ένα κανάλι επικοινωνίας που διασφαλίζει στους πολίτες τη δυνατότητα για άμεση τροφοδότηση (feedback) με πληροφορίες των διάφορων μετόχων στη πολιτική διαδικασία.⁹⁶

Τόσο σε εθνικό όσο και σε ενωσιακό επίπεδο παρατηρούνται τρία είδη σχεδίασης ενός τέτοιου forum⁹⁷. Αναλογική με την σχεδίαση είναι και η επίδραση τους στη διαδικασία της πολιτικής :

- *Fora πολιτικής (policy forums)*: οι εισροές στο σύστημα κατευθύνονται άμεσα στη πολιτική διαδικασία. Η διάρθρωση και σχεδίαση αυτών των πλατφορμών είναι υψηλού επιπέδου και θέτουν στη διάθεση των πολιτών κείμενα πολιτικής προκειμένου να τα διαβάσουν και να έχουν την ευκαιρία να σχολιάσουν ή να υποβάλλουν ερωτήσεις.
- *Πες τη γνώμη σου (Have your Say)*⁹⁸: οι συζητήσεις που πραγματοποιούνται εδώ δεν έχουν συγκεκριμένη διάρθρωση αλλά οι χρήστες μπορούν να σχολιάσουν και να πουν τη γνώμη τους σε οποιοδήποτε θέμα χωρίς απαραίτητα αυτό να είναι ζήτημα που ενδιαφέρει την κυβέρνηση. Στη διαδικασία διαμόρφωσης της ατζέντας αυτή η δυνατότητα είναι αρκετά σημαντική αφού ενδέχεται οι πολίτες να ενδιαφέρονται για ένα θέμα το οποίο δεν έχει αναδείξει η κυβέρνηση.
- *Μικτά συστήματα*: Είναι ιστοσελίδες οι οποίες παρέχουν και τα δύο είδη forum στους χρήστες.

⁹⁶ Sæbø Ø., Rose J., Molka-Danielsen J. (2010), eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums, *Social Science Computer Review* 28 (4), σελ. 406

⁹⁷ Wright S., Street J. (2007), Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums, *New Media and Society* 9 (5), σελ. 854

⁹⁸ Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη προσπάθεια για εμβάθυνση και διεύρυνση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες της δημιούργησε τη διαδικτυακή πλατφόρμα Have Your Say (http://ec.europa.eu/smart-regulation/refit/simplification/consultation/consultation_en.htm#up) όπου επώνυμα μπορούν να εκφράσουν την άποψη τους για κάθε πρόταση της Επιτροπής αλλά και να προτείνουν ρυθμίσεις που θα επιλύσουν τυχόν προβλήματα που έχουν παρατηρήσει. Μάλιστα, κάθε πρόταση που γίνεται, ζητείται να είναι κοστολογημένη ως προς τα αποτελέσματα που θα έχει για την αποταμίευση και τη μείωση των δαπανών κάποιου πολίτη ή μετόχου πολιτικής.

Το παράδειγμα των ηλεκτρονικών αναφορών (e-petitions)

Οι ηλεκτρονικές αναφορές είναι αιτήματα στις δημόσιες αρχές, συνήθως σε κυβερνητικούς φορείς ή στη βουλή, που έχουν ως στόχο να αλλάξουν μια δημόσια πολιτική, να προκαλέσουν μια επίσημη δήλωση ενός αξιωματούχου ή να αποτρέψουν κάποια ενέργεια ενός θεσμικού οργάνου. Σε πολλές χώρες, όπως στη Γερμανία, τη Σκωτία και τη Νορβηγία το σύστημα των αναφορών είναι κατοχυρωμένο σε νομοθετικά κείμενα και εξαιτίας της επίδρασης τους στη διαμόρφωση της ατζέντας αποτελούν έναν κατεξοχήν τρόπο πολιτικής συμμετοχής των πολιτών.⁹⁹

Οι δρώντες του συστήματος των αναφορών χωρίζονται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς. Στη πρώτη κατηγορία μπορούν να ενταχθούν οι υπάλληλοι της υπηρεσίας που είναι υπεύθυνοι για τη λειτουργία του συστήματος (οι διαχειριστές του forum επί παραδείγματι) και οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποι και οι συνεργάτες αυτών που απαντούν στις αναφορές των πολιτών. Οι εξωτερικοί δρώντες από την άλλη είναι αυτοί που αφού εντοπίσουν ένα θέμα υποβάλλουν τις αναφορές τους (petitioners) και εν συνεχεία παρακολουθούν την εξέλιξη του από την κατάθεση της αναφοράς μέχρι το τελικό της αποτέλεσμα. Επιπλέον, στους εξωτερικούς δρώντες περιλαμβάνονται και γενικότερα οι πολίτες που έχουν δικαίωμα υποβολής αναφορών.¹⁰⁰

Από την πλευρά των εξωτερικών δρώντων, οι ηλεκτρονικές αναφορές, παρέχουν μία διέξοδο συμμετοχής στη πολιτική διαδικασία, ενώ για τους εσωτερικούς δρώντες αυτό το σύστημα αυξάνει τη διαφάνεια και τις εισροές του συστήματος χωρίς να απειλείται ή να τίθεται εν αμφιβόλω η ισχύς του θεσμικού οργάνου.¹⁰¹

Αξιοσημείωτο παράδειγμα μηχανισμού αναφορών είναι το σύστημα υποβολής αναφορών που έχει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το οποίο υποβοηθάται από την Επιτροπή PETI. Η PETI είναι ένα πολιτικό όργανο με κύρια αποστολή να κινητοποιεί τα όργανα της ΕΕ να επιλύσουν τα δημοσιευθέντα θέματα που τέθηκαν από τους Ευρωπαίους πολίτες.

Η υποβολή μίας αναφοράς στην PETI έχει τη μορφή διαμαρτυρίας ή αίτησης για ένα ζήτημα δημοσίου ή ιδιωτικού ενδιαφέροντος. Μπορεί επίσης να περιέχει σχόλια για τον τρόπο που εφαρμόζεται η νομοθεσία ή να καλεί το Κοινοβούλιο να νομοθετήσει σε συγκεκριμένο θέμα. Δεν υπάρχουν υποχρεώσεις ή συγκεκριμένες συνθήκες που πρέπει να τηρηθούν κατά την δημιουργία της αναφοράς από τον ενδιαφερόμενο. Η μόνη υποχρέωση του είναι να αναγράφει το ονοματεπώνυμό του, την εθνικότητα, το

⁹⁹ Lindner R., Riehm U. (2011), Broadening Participation Through E-Petitions? An Empirical Study of Petitions to the German Parliament, Policy Studies Organization, Volume 3, Issue 1, σελ. 3

¹⁰⁰ Cruickshank P., Smith C. (2011), Understanding the e-petitioner, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 5 Iss 4, σελ. 320

¹⁰¹ Panagiotopoulos P., Elliman T., Fitzgerald G. (2009), Democratic Decision-making In The Information Society: Stakeholders' views, MCIS 2009 Proceedings Mediterranean Conference on Information Systems, σελ. 1215

επάγγελμα του, τη διεύθυνση και την υπογραφή του. Η αναφορά πρέπει εν συνεχεία να διαβιβαστεί στον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.¹⁰²

Με τον τρόπο αυτό το ΕΚ έχει τη δυνατότητα όχι μόνο να θέσει τους πολίτες μετόχους στη διαμόρφωση της ατζέντας αλλά επιπλέον να μειώσει τα κενά που υπάρχουν στη νομοθεσία και να εντοπίσει τα προβλήματα που υπάρχουν στη πρακτική εφαρμογή των ευρωπαϊκών πολιτικών.¹⁰³

Είναι πρόδηλο ότι και τα δύο παραδείγματα που χρησιμοποιήθηκαν καθιστούν σαφές το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην ανάπτυξη της συμμετοχής των πολιτών στη πολιτική διαδικασία και επιδρά κυρίως στα πρότερα στάδια του κύκλου, ιδιαίτερα δε στη διαμόρφωση της ατζέντας.

Εμπόδια στην ηλεκτρονική συμμετοχή

Η βιβλιογραφία εντοπίζει συγκεντρωτικά τρία βασικά εμπόδια στην ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών κατά τη διαμόρφωση των πολιτικών.¹⁰⁴

Το πρώτο είναι η έλλειψη ευαισθητοποίησης η οποία προέρχεται από το γεγονός ότι πολλά νομοθετήματα έχουν λάβει κάποια μορφή πριν μουν στη διαδικασία διαβούλευσης λόγω της εμπειρίας που κατέχει το εκάστοτε θεσμικό όργανο. Για να προσπελαστεί αυτό το εμπόδιο στις ΗΠΑ εντοπίζονται σε προγενέστερη φάση τα είδη των μετόχων που πρέπει να ενημερωθούν, συγκεκριμένα ενώσεις πολιτών ή άτομα με επιρροή που διακινούν πληροφορίες όπως οι bloggers. Εν συνεχεία, μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης απαντούν σε ενδεχόμενες ερωτήσεις που τίθενται και ενημερώνουν τους πολίτες με αναρτήσεις σε ιστοσελίδες ή με διαφημίσεις στο Διαδίκτυο. Ακολούθως το γραφείο τύπου της εκάστοτε υπηρεσίας συνεργάζεται με τα μέσα επικοινωνίας προκειμένου να δημοσιεύσουν τη πραγματοποιούμενη νομοπαρασκευαστική διαδικασία. Αυτή η προσπάθεια που ονομάζεται «αγώνας για την προσοχή»¹⁰⁵ (battle for attention) έχει ως στόχο να ενεργοποιήσει τους μετόχους και να διατηρήσει τη προσοχή τους μέχρι να συνεισφέρουν τα μέγιστα στη τελική απόφαση του θεσμικού οργάνου.

¹⁰²Baringhors S., Kneip V. (2009), *Political Campaigning on the Web*, Bielefeld, Transaction Publishers, σελ. 133

¹⁰³ Ibid, σελ.134

¹⁰⁴ Farina C., Epstein D., Heidt J., Newhart M., (2013), "Regulation Room", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 7 Iss 4, σελ. 505

¹⁰⁵ Lupia, A. (2009), "Can online deliberation improve politics? Scientific foundations for success", στο Davies, T. and Pena Gangadharan, S. (Eds), *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*, CSLI Publications, Stanford, CA, σελ. 59-69, όπως παρατίθεται Farina C., Epstein D., Heidt J., Newhart M., (2013), "Regulation Room", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 7 Iss 4, σελ. 505

Το δεύτερο εμπόδιο είναι το είδος της πληροφορίας που χρησιμοποιεί η Διοίκηση προκειμένου να ενημερώσει τους μετόχους για το εκάστοτε νομοθέτημα ή πολιτική. Αυτό το πρόβλημα εστιάζεται στο γεγονός ότι πολλές φορές τα νομοθετήματα χρησιμοποιούν εξειδικευμένους όρους, οικονομικές αναλύσεις και εκτιμήσεις που γίνονται κατανοητές μόνο από επιστήμονες, νομικούς ή οικονομολόγους. Για να επιλυθεί αυτό το πρόβλημα η πληροφορία πρέπει να κατανέμεται σε θεματικές ενότητες, προκειμένου να αναγνωρίζεται εύκολα από τους μετόχους των οποίων τις απόψεις επιχειρεί να προσελκύσει η Διοίκηση. Επιπλέον, η χρήση κοινού λεξιλογίου, απαλλαγμένου από νομικούς ή τεχνικούς όρους και γλωσσαρίων που εξηγούν αρκτικόλεξα, εξασφαλίζει την σαφήνεια και τη συντομία του κειμένου. Τέλος, η χρήση των υπερσυνδέσεων που παραπέμπουν σε άλλα νομοθετικά κείμενα ή σε ιστοσελίδες άλλων δημόσιων φορέων καθιστά την πληροφορία εύληπτη για τους πολίτες.¹⁰⁶

Το τρίτο εμπόδιο εντοπίζεται στην έλλειψη παιδείας στη συμμετοχή στη πολιτική διαδικασία και στην ανάγκη εξέλιξης των πολιτών από στατικούς δρώντες που απλώς ψηφίζουν στις εκλογικές διαδικασίες, σε ένα είδος δυναμικών δρώντων που συμμετέχουν στο δημόσιο διάλογο και με αυτό τον τρόπο δίνουν προστιθέμενη αξία στη διαμόρφωση της πολιτικής. Αυτό το πρόβλημα επιλύεται αρχικά γνωστοποιώντας στους πολίτες τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και θέσπισης νόμων. Ακολούθως, σημαντικό ρόλο παίζει και η χρήση στις ιστοσελίδες που γίνονται οι συζητήσεις διαχειριστών που απαντούν στα σχόλια, όχι ως πολιτικοί, αλλά ως παράγοντες που οικοδομούν μια κοινότητα γνώσης, αντικειμενικά και χωρίς να παίρνουν θέση για οποιαδήποτε πρόταση οποιουδήποτε οργάνου.¹⁰⁷

Προς μία νέα Δημόσια Σφαίρα

Σύμφωνα με τον Habermas η δημόσια σφαίρα είναι ένα σώμα από ιδιώτες οι οποίοι συζητούν θέματα που άπτονται του δημόσιου ή κοινού ενδιαφέροντος και ως αποτέλεσμα μετασηματίζονται από ιδιώτες σε ένα δημόσιο σώμα, το οποίο έχει πρόσβαση στην ενημέρωση, ασκεί κριτική στη λειτουργία των θεσμικών οργάνων και επιρροή σε αυτά με τη χρήση μέσων όπως εφημερίδες, περιοδικά, τηλεόραση και ραδιόφωνο.¹⁰⁸

Η εξέλιξη των νέων τεχνολογιών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελούν παράγοντες στην εδραίωση μιας νέας δημόσιας σφαίρας που επιθυμεί να αναζωογονήσει τη πολιτική συμμετοχή. Η φθηνή, γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε περισσότερη πληροφορία, η επιδίωξη για μεγαλύτερη συμμετοχή στο πολιτικό διάλογο διευκολυνόμενη από τις νέες τεχνολογίες αποτελούν στοιχεία αυτής της νέας δημόσιας

¹⁰⁶ Farina C., Epstein D., Heidt J., Newhart M., (2013), "Regulation Room", Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 7 Iss 4, σελ. 507

¹⁰⁷ Ibid, σελ. 510

¹⁰⁸ Habermas J., The public sphere: An encyclopedia article, στο Durham M. και Kellner D. (επιμ.) (2006), Media and cultural Studies, Blackwell Publishing Ltd, σελ.70

σφαίρας.¹⁰⁹ Το διαδίκτυο λοιπόν εξελίσσεται σε μία «νέα αρένα συμμετοχής στη δημόσια ζωή»¹¹⁰, όπου το ιδιωτικό περιπλέκεται με το δημόσιο.

Αυτή η δομική αλλαγή που συντελέστηκε στη δημόσια σφαίρα εξελίσσει και εκσυγχρονίζει τη παραγωγή πολιτικής. Οι πολίτες βρίσκουν το διαδίκτυο ως ένα εύχρηστο εργαλείο για την ενημέρωσή τους, την οργάνωση τους και τον έλεγχο της ασκούμενης πολιτικής. Τα πάντα είναι πλέον αναρτημένα στις ιστοσελίδες των θεσμικών οργάνων, ενώ και οι ίδιοι οι πολιτικοί συχνά χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να απαντούν σε σχόλια, ερωτήσεις και απορίες των ψηφοφόρων. Οι τελευταίοι μάλιστα συμμετέχουν όλο και περισσότερο σε διαδικτυακές δημοσκοπήσεις και αυτό-οργανώνονται μέσω του διαδικτύου.¹¹¹

Αυτή η νέα δημόσια σφαίρα θα μπορούσε να εξεταστεί λαμβάνοντας υπόψη τη χρήση του διαδικτύου στην εκστρατεία του Μπαράκ Ομπάμα για τις προεδρικές εκλογές του 2008. Μολονότι για τους περισσότερους πολιτικούς που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στις εκστρατείες τους είναι ένα εργαλείο στατικής ενημέρωσης των ψηφοφόρων, ο Ομπάμα το χρησιμοποίησε για να οικοδομήσει μία «εικονική» (virtual) κοινότητα, κάνοντας τους πολίτες να αισθάνονται διαμορφωτές και μέτοχοι στην εκστρατεία. Επιπλέον, οι συνεργάτες του συνέλεξαν τα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία και τους λογαριασμούς των μέσων κοινωνικής δικτύωσης των υποστηρικτών του, δημιούργησαν βάσεις δεδομένων και έτσι ενημέρωναν τους πολίτες στα σημεία «κλειδιά» της εκστρατείας (για συγκεκριμένες δράσεις, επισκέψεις και ομιλίες). Με αυτό τον τρόπο κατάφερε να κινητοποιεί τους υποστηρικτές του και να οικοδομεί προσωπικές σχέσεις μαζί τους.¹¹²

Ο Ομπάμα κατάφερε να ευαισθητοποιήσει μεγάλο αριθμό Αμερικανών να εμπλακούν στη διαδικασία και δημιούργησε ένα κοινωνικό κεφάλαιο. Οι πολίτες που ασχολούνται στις σύγχρονες δημοκρατίες με την πολιτική ζωή είναι μειονότητα επειδή νιώθουν ότι δεν «ακούγονται». Η αύξηση της συμμετοχής τους στη νέα δημόσια σφαίρα που συντελείται λόγω της εξέλιξης των τεχνολογιών επιτυγχάνεται εξαιτίας της εμπιστοσύνης που έχουν ότι η οποιαδήποτε δραστηριότητα τους θα εισακουστεί και θα προσμετρηθεί στη διαδικασία. Εν προκειμένω, οι υποστηρικτές του Ομπάμα είχαν τη

¹⁰⁹ Papacharissi Z.(2002), *The virtual Sphere: The internet as a public Sphere*, Londos, Sage Publications, Vol 4 (1), σελ. 20

¹¹⁰ Fernback J. (1997), *The individual within the collective: Virtual ideology and the realization of collective principles*, στο S. Jones (Ed.), *Virtual culture: Identity and communication in cybersociety*, Sage Publications, σελ. 37

¹¹¹ Ρήγου Μ. (2010), *Ανοιχτή διακυβέρνηση: η εφαρμογή του opengov.gr*, *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και ηθικής θεωρίας*, Τεύχος 24, σελ. 104

¹¹² Cogburn D., Espinoza-Vasquez F., (2011), *From Networked Nominee to Networked Nation: Examining the Impact of Web 2.0 and Social Media on Political Participation and Civic Engagement in the 2008 Obama Campaign*, *Journal of Political Marketing*, Vol.10 (1-2)

δυνατότητα μέσω του facebook και του twitter να θέσουν τους προβληματισμούς τους και έτσι να νιώσουν ότι δεν υπάρχει καμία απόσταση μεταξύ πολίτη και πολιτικού.¹¹³

Η πραγματικότητα είναι πως όλο και περισσότεροι πολιτικοί και θεσμικά όργανα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να απευθυνθούν άμεσα στους πολίτες. Η νέα δημόσια σφαίρα ασφαλώς βελτιώνει τη ποιότητα της δημοκρατίας, καταργεί τα γεωγραφικά εμπόδια και τις ανισότητες και καθιστά μέτοχους στη πολιτική διαδικασία όλους τους πολίτες.

Ένας Ευρωπαϊκός Διοικητικός Χώρος

Στη πορεία εκπόνησης της εργασίας, αναλύθηκαν θέματα που αφορούν τη διαλειτουργικότητα υπηρεσιών και οργανισμών της Διοίκησης που έχει στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας αλλά και γενικών αρχών λειτουργίας με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη- πελάτη, τη διαφάνεια, την προσαρμοσμένη στις σύγχρονες ανάγκες διαμόρφωση πολιτικών και την εν συνεχεία χωρίς παρεκκλίσεις υλοποίησή τους. Θα ήταν επομένως παράλειψη να μη γίνει αναφορά στο προβληματισμό που τίθεται αν αυτή η διαλειτουργική σύνδεση που επιφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ικανή να θέσει τις βάσεις για την οικοδόμηση ενός Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου.

Ο όρος «Ευρωπαϊκός Διοικητικός Χώρος», χρησιμοποιείται για να περιγράψει την αυξανόμενη σύγκλιση των διοικήσεων και των διοικητικών πρακτικών μεταξύ ΕΕ και κρατών μελών σε ένα κοινό Ευρωπαϊκό μοντέλο, καθώς και τον εξευρωπαϊσμό των διοικητικών δομών των κρατών μελών. Επιπλέον περιγράφει τη συντονισμένη εφαρμογή του ευρωπαϊκού δικαίου και του εθνικού διοικητικού δικαίου.¹¹⁴

Σύμφωνα με τον Hoffman¹¹⁵, ο ΕΔΧ αποτελεί προσέγγιση που θεμελιώνεται σε μία οριζόντια και μία κάθετη σχέση. Ο κάθετος χαρακτήρας προκύπτει από την υπεροχή του Ενωσιακού δικαίου έναντι του εθνικού¹¹⁶, ενώ ο οριζόντιος από την υποχρέωση της αμοιβαίας αναγνώρισης των διοικητικών και δικαστικών αποφάσεων των άλλων κρατών μελών, ειδικά όταν αυτές είναι απαραίτητες για να επιτραπεί η άσκηση των τεσσάρων θεμελιωδών ελευθεριών.

Η ΕΕ διαθέτει αποκλειστικές, συντρέχουσες και υποστηρικτικές αρμοδιότητες που βέβαια τις ασκεί στη βάση των αρχών της επικουρικότητας και της αναλογικότητας. Η χάραξη των πολιτικών γίνεται σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, των οποίων οι δημόσιες διοικήσεις είναι ελεύθερες να λειτουργούν όπως αυτά επιθυμούν, αρκεί αυτή η λειτουργία να διασφαλίζει ότι οι πολιτικές της Ένωσης εκπληρώνουν τους στόχους που έχουν τεθεί. Συνεπώς, η Ένωση απαιτεί ένα αξιόπιστο εθνικό θεσμικό και διοικητικό

¹¹³ Fraser , M. and Dutta , S. (2009). *How social media helped Barack Obama to become the most powerful man.* Διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://newsblaze.com/story/20090128105841zzzz.nb/topstory.html>

¹¹⁴ Hofmann H. (2008) Mapping the European administrative space, *West European Politics*, 31:4, σελ. 660

¹¹⁵ Ibid, σελ. 663-664

¹¹⁶ Βλ. απόφαση Costa κατά ENEL

σύστημα, που εφαρμόζει τις αρχές της Ένωσης, ενσωματώνει τους κανονισμούς και τις οδηγίες και έχει τα κατάλληλα μέσα για να ελέγχει την εφαρμογή τους.¹¹⁷

Μία πτυχή του ΕΔΧ μπορεί να εντοπιστεί στη φάση της διαμόρφωσης των πολιτικών, υπό την έννοια ότι η δημόσια διοίκηση μπορεί να ασκήσει εξουσία εκτός των χωρικών ορίων της. Έτσι λοιπόν, κατά τη διαμόρφωση της ατζέντας στην Επιτροπή παίζουν σημαίνοντα ρόλο οι ομάδες ειδικών (experts groups) που απαρτίζονται από εθνικούς υπαλλήλους, οι Επιτροπές Μονίμων Αντιπροσώπων και η επιτροπολογία.

Η Επιτροπή, μέσω των τεχνικών προγραμματισμού, ελέγχου και αξιολόγησης παίζει σημαντικό ρόλο στη προσπάθεια διακρατικού συντονισμού των πολιτικών και στη σταδιακή ανάπτυξη της διοικητικής ικανότητας των κρατών μελών στα ευρωπαϊκά πρότυπα. Παράλληλα, όπως έχει ήδη καταστεί σαφές, η Επιτροπή μέσα από ένα σύνολο πράξεων προωθεί την ηλεκτρονική διοίκηση στα κράτη μέλη, όχι μόνο σε τεχνολογικούς όρους αλλά και ως κινητήρια δύναμη για την εδραίωση συγκεκριμένων αρχών διοίκησης.
118

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα όχημα μέσω το οποίου μπορεί να επέλθει ο ΕΔΧ. Η διάδραση των δημόσιων υπηρεσιών μεταξύ τους αλλά και με τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, που επιτυγχάνεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, εξασφαλίζει τη μεταφορά της πληροφορίας, την εύκολη επεξεργασία της, την ανταλλαγή εξειδικευμένης γνώσης και καλών πρακτικών μεταξύ των Διοικήσεων.

Αυτή η προσαρμογή στις οργανωτικές και λειτουργικές απαιτήσεις της ΕΕ αντανάκλα στη ποιότητα και τη λειτουργικότητα του Ενωσιακού πολιτικού συστήματος.¹¹⁹ Μία διαπίστωση που έγινε από το ίδιο το Συμβούλιο στη σύνοδο του Δεκεμβρίου του 1999: «Το Συμβούλιο θα πρέπει να παρακολουθεί όλες τις πολιτικές της Ένωσης. Για να γίνει αυτό, πρέπει να υπάρχει στην καρδιά του συστήματος μία μοναδική συντονιστική αλυσίδα η οποία θα διασφαλίζει ότι η δράση της Ένωσης παραμένει συνεπής προς τη βούληση των πολιτικών ηγετών της. Αυτή η αλυσίδα ελέγχου ξεκινά από τα ίδια τα κράτη μέλη με αποτελεσματικό διϋπηρεσιακό συντονισμό και διατησία, και εκτείνεται μέσω της ΕΜΑ και του ΣΓΥ ως το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο. Η ικανότητα του Συμβουλίου να ανταποκριθεί στις προκλήσεις του μέλλοντος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας αυτού του διαύλου, που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά του συστήματος. Επιβάλλεται επομένως η λήψη μέτρων σε όλα τα επίπεδα

¹¹⁷ OECD (1998), “Preparing Public Administrations for the European Administrative Space”, SIGMA Papers, No. 23, OECD Publishing. Σελ. 121 διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://dx.doi.org/10.1787/5kml6143zd8p-en>

¹¹⁸ Τσέκος Θ. (2008), Ευρωπαϊκοί ρυθμοί και Ελληνικοί τρόποι: η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον (ασαφή) Ευρωπαϊκό Διοικητικό Χώρο, στο Πασσάς Α. Και Τσέκος Θ. (επιμ.), Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση: Η ελληνική εμπειρία, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 113

¹¹⁹ Πασσάς Α. (2012), «Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ενωσιακή πολιτική διαδικασία», Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 137

για να διαφυλαχθεί η ικανότητα του Συμβουλίου να αναλαμβάνει αποφασιστική δράση».¹²⁰

¹²⁰ Συμπεράσματα της Προεδρίας , Ελσίνκι, 10-11/12/1999, Παράρτημα III Ένα αποτελεσματικό Συμβούλιο για μια διευρυμένη Ένωση – Κατευθυντήριες γραμμές για τη μεταρρύθμιση και συστάσεις περί του πρακτέου, ηλεκτρονικά στο http://www.hri.org/MFA/gpap/december1999/the_finnish_presidency_10_11_1299B.html

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με όλα τα εργαλεία της και σε όλες τις διαστάσεις της, είναι μια πολιτική που ακολουθείται σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης, εθνικά και υπερεθνικά και όπως αποσαφηνίστηκε στην προηγούμενη ανάλυση συμβάλλει στη μείωση των διοικητικών βαρών και της γραφειοκρατίας του Δημόσιου τομέα. Αναθέτει πρωταρχικό ρόλο στην «έξυπνη διακυβέρνηση», η οποία εντάσσει στο πυρήνα της τις δημόσιες διαβουλεύσεις με στόχο την επίτευξη διαφάνειας και της συμμετοχικής δημοκρατίας.¹²¹

Έχοντας ως θεμέλιο της λειτουργίας της, την διαλειτουργική σύνδεση συστημάτων, δομών και υπηρεσιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιχειρεί να καταστήσει την γνώση προσβάσιμη σε όλους. Μέσω της διαλειτουργικότητας, οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν να μεταφέρουν και να μοιραστούν την εμπειρία τους, τις γνώσεις τους και τις πολιτικές που εφάρμοσαν για την αντιμετώπιση θεμάτων. Οι πολιτικές αυτές, εξειδικευόμενες μέσω της γνώσης των τοπικών προβλημάτων, που χρησιμοποιούνται ως εισροές στη πολιτική διαδικασία από τις τοπικές αρχές και την Κοινωνία των Πολιτών, καθίστανται αποτελεσματικές και έχουν πραγματική εφαρμογή.

Παράλληλα, στο επίπεδο των σχέσεων των κρατών μελών και της ΕΕ επιτυγχάνεται η μείωση του υφιστάμενου δημοκρατικού ελλείμματος, αφού γίνεται αντιληπτό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αμβλύνει την απόσταση μεταξύ των κέντρων λήψης αποφάσεων και της περιφέρειας. Η τεχνολογία επιτρέπει στους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στο κύκλο της πολιτικής. Η προστιθέμενη αξία αυτής της εμπλοκής τους είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη δημοκρατική αρχή που αποτελεί θεμέλιο του ενωσιακού οικοδομήματος. Οι πολιτικές που «συνδιαμορφώνονται» από τα θεσμικά όργανα και τους πολίτες αποκτούν αυξημένη νομιμοποίηση και εμβαθύνουν την πολιτική συνείδηση των Ευρωπαίων Πολιτών, οι οποίοι ανάγονται σε πραγματικούς μετόχους της πολιτικής.

¹²¹ Ανακοίνωση 2010/543 της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, *Έξυπνη Νομοθέτηση στην ΕΕ*

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσσες Πηγές

Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι. (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση

Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Κοινωνία της Πληροφορίας και Δικαιώματα του Πολίτη (Πρακτικά Συνεδρίου), Αθήνα, 2004, Εκδόσεις Σάκκουλα

Μιχαλόπουλος Ν. (2003), *Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο management*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση

Πασσάς Α. (2012), *Η εθνική δημόσια διοίκηση στην ενωσιακή πολιτική διαδικασία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση

Ρήγου Μ. (2010), *Ανοιχτή διακυβέρνηση: η εφαρμογή του.opengov.gr*, Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και ηθικής θεωρίας, Τεύχος 24

Ξενόγλωσσες Πηγές

Abu-Shanab E. (2013), *E- Participation levels and technologies*, The 6th International Conference on Information Technology

Alshehri M. ,Drew St. (2010), *E- government fundamentals*, IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings

Baringhors S., Kneip V. (2009), *Political Campaigning on the Web*, Bielefeld, Transaction Publishers

Blakeley C. , Matsuura J. (2001), *E-government: An engine to power e-commerce*, Proceedings of the European Conference on e-Government (Trinity College; Dublin, Ireland; Sept 27 – 28, 2001)

Breindld Y., Francq P. (2008), *Can Web 2.0 applications save e-democracy? A study of how new internet applications may enhance citizen participation in the political process online*, Int. J. Electronic Democracy, Vol. 1, No. 1

Caldow J. (2004), *e-Democracy: Putting down Global Roots*, Institute for Electronic Government

Chrissafis T., Rohen M. (2010), *European eParticipation Developments*, JeDEM 2 (2)

Cogburn D., Espinoza-Vasquez F., (2011), *From Networked Nominee to Networked Nation: Examining the Impact of Web 2.0 and Social Media on Political Participation and Civic Engagement in the 2008 Obama Campaign*, Journal of Political Marketing, Vol.10 (1-2)

Criadio I. (2012), *Interoperability of e Government for Building Intergovernmental Integration in the EU*, Social Science Computer Review 30 (1)

Cruickshank P., Smith C. (2011), *Understanding the e-petitioner*, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 5 Iss 4

Durham M. και Kellner D. (επιμ.) (2006), *Media and cultural Studies*, Blackwell Publishing Ltd

Farina C., Epstein D., Heidt J., Newhart M., (2013), *Regulation Room*, Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 7 Iss 4

Fraser , M. and Dutta , S. (2009). *How social media helped Barack Obama to become the most powerful man.* Διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://newsblaze.com/story/20090128105841zzzz.nb/topstory.html>

Harbour M. (2012), *Rebooting the Single Market: the top priority for EU growth*, European View, Center for European Studies, Vol.11

Hofmann H. (2008), *Mapping the European administrative space*, West European Politics, Vol.31:4

Hogwood B., Gunn L. (1988), *Policy Analysis for the real World*, Oxford University Press

Holmes B. (2011), *Citizens' engagement in policymaking and the design of public services*, Politics and Public Administration Section, Research Paper no. 1

Layne K. και Lee J. (2001), *Developing fully functional E-government: A four stage model*, Government Information Quarterly, Vol: 18

Lenihan D. (2012), *Rescuing Policy: The case of public Engagement*, Canada, Public Policy Forum

Lindner R., Riehm U. (2011), *Broadening Participation Through E-Petitions? An Empirical*

Lueders H. , *Interoperability and Open Standards for eGovernment Services*

Machintosh A., *eParticipation: from e-enabling to e-empowerment*, International Teledemocracy Centre – ITC

Mitrou, L., Gritzalis, D., Katsikas, S., (2002), *Revisiting Legal and Regulatory Requirements for E-voting*, στο Proceedings of the 17th IFIP International Information Security Conference, Kluwer Academic Publishers

Navarra D., Cornford T. (2003), *A Policy Making View of E-government: Innovations in Public Governance*, Americas Conference on Information Systems (AMCIS) Proceedings

Ndou, V. (2004), *E- government for developing countries: opportunities and challenges*, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, vol. 18 (1)

Neumann L., *Strategic Options for Pan-European e-Government Interoperability*, 6th European Conference in e-Government, Philipps- Universität Marburg

OECD (1998), *Preparing Public Administrations for the European Administrative Space*, SIGMA Papers, No. 23, OECD Publishing, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://dx.doi.org/10.1787/5kml6143zd8p-en>

OECD (2001), *Citizens as Partners*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.brahmatwinn.unijena.de/fileadmin/Geoinformatik/projekte/brahmatwinn/Workshops/FEEM/Brainstorming/OECD_2001_2.pdf

OECD (2001), *Engaging citizens in policy-making: Information, Consultation and Public Participation*, PUMA Policy Brief No. 10

OECD (2003), *Promise and Problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen engagement*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/35176328.pdf>

Olphert W., Damodaran L. (2007), *Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery*, Journal of the Association for Information Systems, Volume 8, Issue 9, Article 4

Panagiotopoulos P., Elliman T., Fitzgerald G. (2009), *Democratic Decision-making In The Information Society: Stakeholders' views*, MCIS 2009 Proceedings Mediterranean Conference on Information Systems

Papacharissi Z.(2002), *The virtual Sphere: The internet as a public Sphere*, Londos, Sage Publications, Vol 4 (1)

Pardo T., Nam T., Burke B. (2011), *E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions*, Social Science Computer Review

Pascual, P. (2003), *E-Government, E-Asian Task Force and the UNDP Asia Pacific Development*, Information Programme, Manilla

S. Jones (επιμ.), *Virtual culture: Identity and communication in cybersociety*, Sage Publications

Sæbø Ø., Rose J., Molka-Danielsen J. (2010), *eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums*, Social Science Computer Review 28 (4)

Seifert J. (2003), *A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities and Challenges of Online Governance*, Congressional Research Service, The library of Congress

Study of Petitions to the German Parliament, Policy Studies Organization, Volume 3, Issue 1

Tambouris E., Tarabanis Konstantinos (2005), *e-Government and Interoperability*, 5th European Conference on e-Government, University of Antwerp

Trechsel, A., Mendez, F., Kies R., (2003), *Remote Voting via the Internet? The Canton of Geneva, Pilot Project*. στο Advances in Information Security - Secure Electronic Voting, Kluwer Academic Publishers

United Nations (2004), *E-Government for the Future We Want*, E-government Survey, UN Department of Economic and Social Affairs

United Nations (Division for Public Economics and Public Administration)(2002), *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>

World Bank (1991), *The reform of Public Sector Management: Lessons from Experience*, Policy Research Series 18, World Bank, Washington

Wright S., Street J. (2007), *Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums*, New Media and Society 9 (5)

Zahir Irani, Madi Al-Sebie and Tony Elliman (2006), *Transaction Stage of e-Government Systems: Identification of its Location & Importance*, Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences

Πρωτογενείς Πηγές

Commission of the European Communities (2003), *Linking Up Europe: the Importance of Interoperability for eGovernment Services*, Commission Staff Working Paper

European Commission (2010/743), *The European eGovernment Action Plan 2011-2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>

European Commission (2014), *Digital Agenda Targets Progress report*, όπως διατίθεται ηλεκτρονικά στο <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>

European Commission (2015), *Completing Europe's Economic and Monetary Union*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.spcr.cz/images/EU/5-presidents-report_en.pdf

European Commission (2015), *Digital Economy and Society Index: Greece*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>

European Council (2000), Presidency Conclusions, Lisbon European Council 23 and 24 March 2000

Ministerial Declaration on eGovernment (2009), 5th Ministerial eGovernment Conference, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>

Ανακοίνωση 2010/543 της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, *Εξυπνη Νομοθέτηση στην ΕΕ*

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2005/229), *Ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο i2010-Ευρωπαϊκή Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:c11328>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2000), *Σχέδιο Δράσης eEurope 2002: an information society for all*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:l24226a&from=EL>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002/263), *Σχέδιο δράσης e Europe 2005: an information society for all*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2006/173), *Σχέδιο Δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων*, όπως διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=EL>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010/2020), *Ευρώπη 2020- Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EL:PDF>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010/245), *Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:si0016>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2015/192), *A Digital Single Market Strategy for Europe*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf

Ευρωπαϊκή Επιτροπή 1999/687, *eΕυρώπη: η κοινωνία των πληροφοριών για όλους»* διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:l24221&from=EN>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2003/ 567, *Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης*, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών

Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2010/744, *European Interoperability Framework for European Public service*, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf

Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2015/ 192, *A Digital Single Market Strategy for Europe*, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (1719/1999), *Απόφαση σχετικά με ένα σύνολο προσανατολισμών, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού σχεδίων κοινού*

ενδιαφέροντος, για τα διευρωπαϊκά δίκτυα ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA), διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:31999D1719>

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (2006/123), Οδηγία για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=EN>

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο (922/2009), Απόφαση σχετικά με λύσεις διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις (ISA), διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_lexuriserv_en.pdf

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και Συμβούλιο 2002/58, Οδηγία για την Προστασία δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, διατίθεται ηλεκτρονικά στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:l24120>

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και του Συμβούλιο 211/2011, Κανονισμός σχετικά με την Πρωτοβουλία Πολιτών

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: Η ψηφιακή εποχή: Ένας σύντομος οδηγός, άρθρο της 17/08/2015, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/public/story/20150701STO72992/20150701STO72992_el.pdf

Συμπεράσματα της Προεδρίας , Ελσίνκι, 10-11/12/1999, Παράρτημα III: Ένα αποτελεσματικό Συμβούλιο για μια διευρυμένη Ένωση – Κατευθυντήριες γραμμές για τη μεταρρύθμιση και συστάσεις περί του πρακτέου, ηλεκτρονικά στο http://www.hri.org/MFA/gpap/december1999/the_finnish_presidency_10_11_1299B.html

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2014), Στρατηγική για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, διατίθεται ηλεκτρονικά στο http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf

Ιστοσελίδες

<http://www.E-petitioner.org.uk/>

<http://www.europa.eu/>

<https://diavgeia.gov.gr/>

<http://www.ermis.gov.gr/>

<http://www.syzefxis.gov.gr/>