



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Π.Μ.Σ.
«ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ & ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT»

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 2015-2016

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

«ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΠΕ»

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
Α. Μπαμπαλιούτας

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ
Α. Κωνσταντινίδου

ΑΘΗΝΑ 2016

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Λάμπρο Μπαμπαλιούτα, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε αναθέτοντας μου το συγκεκριμένο θέμα και στηρίζοντας με άριστα, κατά τη συγγραφή της παρούσης εργασίας. Τις ευχαριστίες μου επίσης εκφράζω και στους καθηγητές μου κυρία Αιμηλία Παπάζογλου-Μητροπούλου και κύριο Σπύρο Πολυμέρη, που αποτέλεσαν μέλη της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Ακόμη, ευχαριστώ τους οικείους μου για τη διαρκή παρακίνηση, την ανοχή και την αμέριστη υποστήριξη που μου πρόσφεραν, καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειας μου αυτής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	Σελίδα
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	5
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	6
ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
<u>ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ</u>	
1.Η λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και ο ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Θεωρητικές προσεγγίσεις και ανάλυση.	17
1.1 Τί είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.	17
1.2 Ιστορική Αναδρομή για την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.	24
1.3 Τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σήμερα. Οφέλη, δυνατότητες, ευκαιρίες, κίνδυνοι κι εμπόδια. Προϋποθέσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή της.	36
1.4 Συγκριτική μελέτη – έρευνα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε χώρες της Ε.Ε.. Συμπεράσματα και Παρατηρήσεις.	47
1.5 Συμπεράσματα	88
<u>ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ</u>	
2.Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση και οι προοπτικές της μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.	91
2.1 Ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.	91
2.2 Το νομικό πλαίσιο της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.	102
2.3 Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης και Swot Analysis για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	108
2.4 Συμπεράσματα	117
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	119
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	133
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ν.3979/2011	143

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) με τη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ως πολύτιμου εργαλείου για την οικονομική ανάπτυξη των κρατών, τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ) και την ευημερία των πολιτών.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας εξετάζεται διεξοδικά το ζήτημα της ΗΔ, ώστε να αναδειχθούν όλες οι επιμέρους εκφάνσεις της. Αναλύεται η έννοια της με αναφορά στους ορισμούς που έχουν αποδοθεί από τη διεθνή κοινότητα και ακολουθεί μια ιστορική αναδρομή στην εξέλιξη της ΗΔ με τη χρήση των ΤΠΕ. Στη συνέχεια αναλύονται τα επιμέρους χαρακτηριστικά και οι ιδιαιτερότητες της ΗΔ, στα οποία περιλαμβάνονται οι δυνατότητες, τα εμπόδια, οι κίνδυνοι και οι προβληματισμοί που παρουσιάζονται κατά την εφαρμογή της. Τέλος, πραγματοποιείται μια συγκριτική μελέτη της ανάπτυξης της ΗΔ, στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε., την περίοδο 2010-2015. Από τη μελέτη αναδεικνύονται τα χαρακτηριστικά της ΗΔ στις 28 χώρες και εξάγονται μια σειρά συμπερασμάτων, βάσει των οποίων διαφαίνεται ότι, οι προϋποθέσεις και τα αποτελέσματα της χρήσης των ΤΠΕ στη ΔΔ καθορίζονται από τις πολιτικές προτεραιότητες και τις κοινωνικές ανάγκες κάθε χώρας, σε συνδυασμό με το ευρύτερο οικονομικό γίγνεσθαι.

Το δεύτερο μέρος της εργασίας επικεντρώνεται στην πορεία υιοθέτησης της ΗΔ από την ελληνική ΔΔ. Πραγματοποιείται μια ιστορική αναδρομή στους βασικές πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ και στη συνέχεια παρατίθεται αναλυτικά το εθνικό νομικό πλαίσιο, το οποίο καθορίζει τους όρους για την ασφαλή και σύννομη χρήση των ΤΠΕ. Ακολουθεί η αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, μέσω της ανάλυσης SWOT, όπου παρατίθενται τα ισχυρά και τα αδύναμα σημεία της ελληνικής ΗΔ, οι ευκαιρίες που προσφέρουν οι παγκόσμιες συγκυρίες κι οι ενδεχόμενες εξωτερικές απειλές για την περαιτέρω ανάπτυξη της. Έχοντας μελετήσει την πρόοδο της ΗΔ στην ελληνική ΔΔ, βάσει των στόχων της Ε.Ε., των επιτευγμάτων των 28 κρατών μελών, και των κριτηρίων που έχουν θέσει οι διεθνείς οργανισμοί, συνάγεται ότι η Ελλάδα έχει διαμορφώσει ένα ικανό περιβάλλον ανάπτυξης της, απαιτούνται ωστόσο σημαντικές πρωτοβουλίες ενίσχυσης των υφιστάμενων υποδομών, ώστε η ΗΔ να καταστεί μοχλός οικονομικής και κοινωνικής ευημερίας για τη χώρα μας.

ABSTRACT

This study discusses the issue of e-Government with the use of new information and communication technologies (ICT) as a valuable tool for the economic development of nations, the modernization of Public Administration (PA) and the welfare of citizens.

In the first part of the study the issue of e-Government is thoroughly examined in order to highlight all its individual applications. The concept is analyzed with reference to the definitions that have been attributed by the international community and then follows a throwback to the development of e-Government using ICT. Subsequently there are analyzed the individual characteristics and peculiarities of e-Government, including the capabilities, the obstacles, the risks and the concerns that occur during implementation. Lastly, there is being carried out a comparative study of the development of e-Government, in the 28 EU Member States, during 2010-2015. The study highlights the characteristics of e-Government in the 28 EU Member States and a number of conclusions are exported which demonstrate that the conditions and effects of ICT usage in the PA, are determined by the political priorities and social needs of each country, in conjunction with wider economic conditions.

The second part of this study focuses on the process of adoption of e-Government in the Greek PA. A throwback is carried out on the basic development policies of e-Government and subsequently, there is given in detail the national legal framework, which defines the conditions for safe and lawful use of ICT. Below follows the evaluation of the current situation through SWOT analysis listing the strengths and weaknesses of e-Government in Greece, the opportunities offered by global circumstances and the possible external threats to its further development. Having studied the progress of e-Government in Greek PA, based on EU objectives, compared to the achievements in the 28 EU Member States, and the criteria that the international organizations have set, it is deduced that Greece has formed an efficient development environment, but more important initiatives are required to enhance the existing infrastructure, so that e-Government can become a lever for economic and social prosperity for our country.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΔΔΥ	Ασφαλείς Διατάξεις Δημιουργίας Υπογραφής
ΑΠΔΠΧ	Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
ΑΠΕΔ	Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου
ASPA	American Society for Public Administration - Αμερικανική Κοινότητα για τη Δημόσια Διοίκηση
BPR	Business Process Reengineering-Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
CRM	Customer Relationship Management
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΔΟΠ-TQM	Διοίκηση Ολικής ποιότητας- Total Quality Management
ΔτΒ	Δημοκρατία της Βουλγαρίας
E.E.	Ευρωπαϊκή Ένωση
E.E.T.A.A.	Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
E.K.	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
E.Σ.Η.Δ.Η.Σ.	Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
E.Σ.Π.Α.	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
G2B	Government-to-Business
G2C	Government-to-Consumer
G2G	Government-to-Government,
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - eGovernment
Η/Υ	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
IDABC	Interoperable Delivery of European e-Government
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κ.Π.Δ.	Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου
ΚΠΠ	Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
Μ.Ο.	Μέσος Όρος
NIE	Νέα Θεσμικά Οικονομικά - New Institutional Economics
NPM	New Public Management - Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ
NIFO	National Interoperability Frameworks Observatory - Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας
NIFs	National Interoperability Frameworks - Εθνικά σχέδια διαλειτουργικότητας
ΟΔΕ	Ομάδες Διοίκησης Έργου
ΟΚΧΕ	Οργανισμός Κτηματολογίου και Χαρτογραφίσεων Ελλάδας
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
Ο.Η.Ε.- UN	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών – United Nations
ΠΔΕ	Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
Σ.Λ.Ε.Ε.	Συνθήκη για τη λειτουργία της Ε.Ε.

Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ.

SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
ΥΔΜΗΔ	Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
PKI	Public Key Infrastructure - Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού
UNDESA	UN Department of Economic and Social Affairs,

ΓΕΝΙΚΗ ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αποτελεί πλέον κοινή διαπίστωση ότι οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών βρίσκουν εφαρμογή με ταχύτατους ρυθμούς σε όλους τους τομείς δραστηριότητας των σύγχρονων παγκοσμιοποιημένων κοινωνιών. Λόγω της διαρκούς ανάπτυξής τους, οι αλλαγές που επιφέρουν στην κοινωνία, στην καθημερινότητα των πολιτών και στην οικονομική ζωή είναι καταλυτικές. Οι αλλαγές αυτές οδηγούν αναπόφευκτα σε ένα μέλλον στηριζόμενο σε πολύ μεγάλο βαθμό στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας και υπηρεσιών.

Τα κράτη και οι μηχανισμοί λειτουργίας τους αναπόφευκτα υφίσταται τα αποτελέσματα των αλλαγών αυτών και προκειμένου να ανταποκριθούν στις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις του μέλλοντος, υιοθετούν τις νέες τεχνολογίες ως εργαλεία για την βελτίωση των λειτουργιών τους και των υπηρεσιών που παρέχουν. Η σπουδαιότητα των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των κρατών είναι αδιαμφισβήτητη πλέον και τα οφέλη της είναι πολλαπλά. Μεταξύ άλλων, μειώνεται σημαντικά το κόστος λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, επίσης αυτοματοποιούνται και απλοποιούνται οι διαδικασίες αποθήκευσης, επεξεργασίας, διαχείρισης και ανταλλαγής των πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών του δημοσίου τομέα. Έτσι επιταχύνονται οι διαδικασίες λειτουργίας των οργανισμών και εξυπηρέτησης των πολιτών. Ως εκ τούτου βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπλέον, ενισχύεται η διαφάνεια και η λογοδοσία στις ενέργειες της Διοίκησης. Οι πολίτες αποκτούν άμεση, ασφαλή και ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες και συνάμα ενδυναμώνεται ο συμμετοχικός τους ρόλος στη λήψη των πολιτικών αποφάσεων.

Σε ότι αφορά την ελληνική Δημόσια Διοίκηση ειδικότερα, στα πλαίσια των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων εκσυγχρονισμού της, εγκαθίστανται και αξιοποιούνται, με αυξανόμενους ρυθμούς, τα συστήματα των ΤΠΕ στους δημόσιους οργανισμούς. Η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει ήδη αποδώσει σημαντικές βελτιώσεις στις λειτουργίες των οργανισμών και στην μεταξύ τους συνεργασία και διαλειτουργικότητα. Παράλληλα, μεγάλο ποσοστό των Ελλήνων πολιτών διευκολύνονται καθημερινά από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είτε μέσω της ηλεκτρονικής παροχής/κατάθεσης στοιχείων και πληροφοριών που τους ζητούνται από δημόσιους

οργανισμούς, είτε προκειμένου να λάβουν πληροφορίες ή άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση παρουσιάζει μια συνεχή πορεία ανάπτυξης της ΗΔ, επιδεικνύοντας επιτυχείς εφαρμογές και αντλώντας σημαντικά οφέλη από την πορεία αυτή. Παράλληλα όμως, αντιμετωπίζει μεγάλα εμπόδια και καθυστερήσεις προερχόμενες κυρίως από τις μακροχρόνιες αγκυλώσεις που εμφανίζει, όπως ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων, η ασυνέχεια στις εφαρμοζόμενες πολιτικές, η απουσία ενιαίου μηχανισμού ελέγχου, αξιολόγησης και αναπροσαρμογής των υλοποιούμενων προγραμμάτων, η έλλειψη ρεαλιστικών στόχων κατά το σχεδιασμό των πολιτικών ΗΔ, η απουσία μηχανισμού διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται τα καταρτισμένα στελέχη σε ανάλογες θέσεις.

Η παρούσα εργασία εξετάζει το ζήτημα της ΗΔ και τα δομικά χαρακτηριστικά της με σκοπό να διαπιστώσει πώς το εργαλείο αυτό συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό των κρατών, και ποιά θα είναι η νέα μορφή και οι ρόλοι της ΔΔ στο μέλλον, υπό την επίδραση των ΤΠΕ. Μέσα από την αναλυτική περιγραφή και τη μελέτη των δομικών χαρακτηριστικών και των επιμέρους πτυχών της, παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο η ΗΔ επιδρά στις λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης, τα νέα χαρακτηριστικά που της προσδίδει, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει στη Διοίκηση και στους πολίτες, τα λειτουργικά προβλήματα της Διοίκησης που επιλύει. Παράλληλα, επισημαίνοντας τους κινδύνους και την πολυπλοκότητα που εμφανίζει στην εφαρμογή της η ΗΔ, αναδεικνύεται η δυνατότητα των κρατών να επιλέξουν τη μορφή και το ρόλο που επιθυμούν να έχει το ηλεκτρονικό κράτος και συνοψίζονται τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει αυτό να έχει προκειμένου να ενεργεί αποτελεσματικά, με ασφάλεια, και με διαφάνεια παρέχοντας ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες.

Λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία αυτά, εξετάζεται επίσης πώς η ΗΔ θα συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Δεδομένων των μακροχρόνιων δυσλειτουργιών που εμφανίζει η ΔΔ στη χώρα μας και προκειμένου να ανταπεξέλθει στις σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες, εξετάζεται πώς τα δομικά χαρακτηριστικά της ΗΔ δύνανται να συντελέσουν αποτελεσματικά στην βελτίωση των διοικητικών λειτουργιών και στον εξορθολογισμό των διαδικασιών, ώστε να καταστεί η

ελληνική Διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, συμβάλλοντας συνάμα στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας.

Προκειμένου να μελετηθούν τα ανωτέρω ζητήματα, η παρούσα εργασία χωρίζεται σε δυο διακριτά μέρη. Στο πρώτο μέρος εξετάζεται το ζήτημα της ΗΔ, όπως έχει αναπτυχθεί και εξακολουθεί να αναπτύσσεται, υπό τις επιρροές των παγκόσμιων οικονομικών και κοινωνικών εξελίξεων και τις κατευθυντήριες γραμμές που έχουν θέσει διεθνείς, υπερεθνικοί οργανισμοί και μεμονωμένα κράτη. Στο δεύτερο μέρος εξετάζεται ο βαθμός και η μορφή ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα, υπό τις επιδράσεις όλων αυτών των παραγόντων.

Αναλυτικότερα, στο πρώτο μέρος προσδιορίζεται η έννοια της ΗΔ κι όλες οι επιμέρους πτυχές της. Ειδικότερα, η πρώτη ενότητα, παρουσιάζει τους ορισμούς που έχουν δοθεί από τη διεθνή κοινότητα και είναι κοινά αποδεκτοί, με σκοπό να απαντήσει στο ερώτημα, τι είναι η ΗΔ και οι ΤΠΕ. Ο όρος άρχισε να συναντάται από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce, e-business). Οι ορισμοί που αποδίδονται στον όρο ΗΔ ποικίλουν. Για το λόγο αυτό ο Ο.Ο.Σ.Α. έχει κατηγοριοποιήσει τους ορισμούς που έχουν αποδοθεί, σε τρεις εννοιολογικές κατηγορίες: α) στους ορισμούς που περιγράφουν την ΗΔ ως την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τη χρήση του διαδικτύου, β) σε αυτούς που εξισώνουν τον όρο με τη χρήση των ΤΠΕ για την παροχή υπηρεσιών και γ) σε αυτούς που την περιγράφουν ως ένα μέσον μετεξέλιξης της ΔΔ με τη χρήση των ΤΠΕ. Τα Η.Ε. θεωρούν την ΗΔ ως ένα εργαλείο για την ανθρώπινη ανάπτυξη και την ενδυνάμωση της γνώσης στην υπηρεσία των πολιτών, ενώ η Ε.Ε. περιγράφει την ΗΔ ως τη χρήση των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη ΔΔ, με σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ορισμοί ιδιαίτερης σημασίας έχουν αποδοθεί στην έννοια επίσης από κράτη, όπως η Μ. Βρετανία και η Ν. Ζηλανδία και από ειδικούς μελετητές και παρατίθενται αναλυτικά στην πρώτη ενότητα.

Στη δεύτερη ενότητα παρουσιάζεται η ιστορική αναδρομή στην εξέλιξη της χρήσης των ΤΠΕ στη ΔΔ και η σταδιακή της ανάπτυξη. Η αναδρομή έχει ως αφετηρία την δεκαετία του 1960, όταν η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ) περιοριζόταν στην αποθήκευση και συστηματοποίηση των πληροφοριών, και από τη δεκαετία του 1980

αρχίζει επιπλέον η επεξεργασία και η διαχείριση των δεδομένων. Καίριας σημασίας όμως ήταν η είσοδος του διαδικτύου, από τα μέσα του 1990, το οποίο πολλαπλασίασε τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Πλέον η ΔΔ είχε τη δυνατότητα να μεταφέρει και να ανταλλάσσει ηλεκτρονικά πληροφορίες, τόσο μεταξύ των υπηρεσιών της, όσο και με τους πολίτες.

Η ανάπτυξη των ΤΠΕ στη ΔΔ συνέπεσε χρονικά με την κορύφωση των φαινομένων δυσλειτουργίας του βεμπεριανού μοντέλου διοίκησης. Για το λόγο αυτό οι ΤΠΕ συνδέθηκαν με τις μεταρρυθμιστικές πολιτικές του δημοσίου τομέα για την βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του. Έτσι, όταν ξεκίνησε η ανάπτυξη του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ (NPM) το 1980, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών συμπεριλήφθηκαν στα βασικά εργαλεία του NPM για τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών στη ΔΔ.

Τον Ιούνιο του 2001 ο Ο.Ο.Σ.Α. αναγνώρισε την ΗΔ ως καταλύτη για την άσκηση πρακτικών καλής διακυβέρνησης και εξέδωσε προς τούτο 10 βασικές αρχές, οι οποίες θα πρέπει να διέπουν τις δράσεις για την προώθηση της ΗΔ στα κράτη μέλη του. Η Ε.Ε., στα πλαίσια των στρατηγικών στόχων της Λισαβόνας, συμπεριέλαβε ως στόχους φθηνότερο και ασφαλές διαδίκτυο, τόνωση της χρήσης του και επένδυση σε άτομα και δεξιότητες. Με το νέο Σχέδιο i2010, ως συνέχεια της Στρατηγικής 2010, επιπλέον στόχευσε στην περαιτέρω βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και στη επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων οργανισμών κάθε κράτους μέλους αλλά και μεταξύ των κρατών. Σήμερα βρίσκονται σε εφαρμογή το πρόγραμμα ISA2 2016-2020 και η Στρατηγική Ευρώπη 2020 με προτεραιότητες την αποτελεσματικότερη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και την επέκταση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, προς όφελος των πολιτών και της οικονομικής ανάπτυξης των κρατών.

Την ιστορική αναδρομή διαδέχεται η τρίτη ενότητα, όπου αναπτύσσονται τα κύρια χαρακτηριστικά και οι επιμέρους ιδιαιτερότητες της ΗΔ. Η ΗΔ αν και είναι μια δυναμική έννοια, διαθέτει ορισμένα σταθερά χαρακτηριστικά. Μεταξύ αυτών αναφέρεται ότι τα συστήματα ΤΠΕ εγκαθίστανται άλλοτε σε όλο το φάσμα της διοίκησης (οριζόντια δράση) κι άλλοτε σε ορισμένους οργανισμούς και υπηρεσίες (κάθετη δράση). Τα συστήματα αυτά διακρίνονται σε αυτά τα οποία εξυπηρετούν την

ανταλλαγή εγγράφων και πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών (back-office) και σε αυτά μέσω των οποίων η διοίκηση εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (front-office). Για τις υπηρεσίες front-office υπάρχει επιπλέον η διαβάθμιση μεταξύ αυτών που προσφέρουν μόνον πληροφορίες, ή μιας κατεύθυνσης διάδραση, είτε δυο κατευθύνσεων διάδραση, είτε υπηρεσίες πλήρους συναλλαγής, αλλά και αυτών που περιλαμβάνουν στοχευμένες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη ενέργεια από τον πολίτη. Το 2003 ο Ο.Η.Ε. κατέληξε ότι η ΗΔ ασκεί τριών τύπων ηλεκτρονικές αλληλεπιδράσεις: μεταξύ της ΔΔ και των πολιτών (G2C), μεταξύ της ΔΔ και των επιχειρήσεων (G2B) και μεταξύ των φορέων της ΔΔ (G2G).

Ακόμη, οι ΤΠΕ υποστηρίζουν συνήθως τον «κύκλο ζωής» μιας δημόσιας πολιτικής, αλλά παράλληλα εξυπηρετούν γεγονότα που σχετίζονται με την ζωή των πολιτών (life events). Μεταξύ των εφαρμογών τους περιλαμβάνονται νέες μορφές επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ ΔΔ και πολιτών, όπως η ηλεκτρονική δημοκρατία με εκφάνσεις της την ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation) και την ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation) και την ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting). Οι πολίτες με τη βοήθεια νέων ηλεκτρονικών μέσων όπως τα portals, τα blogs κ.α. έχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν και να εκφράσουν θέση για τις εφαρμοζόμενες πολιτικές αποφάσεις, σύμφωνα άλλωστε με τις αρχές της Καλής Διακυβέρνησης, που κρίνονται από τους διεθνείς οργανισμούς ως βασικές προϋποθέσεις για την βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη των κρατών και την ευημερία των πολιτών.

Ένα ακόμη βασικό χαρακτηριστικό της ΗΔ είναι η διαλειτουργικότητα, δηλαδή η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των οργανισμών και των υπηρεσιών της ΔΔ. Η Ε.Ε., τα Η.Ε. και η Παγκόσμια Τράπεζα αναφέρουν ότι η διαλειτουργικότητα μειώνει το κόστος λειτουργίας και βελτιώνει τη συνεργασία και τη συνοχή των δημόσιων οργανισμών. Για το λόγο αυτό, πολλές χώρες έχουν σχεδιάσει και χρησιμοποιούν εθνικά σχέδια διαλειτουργικότητας (NIFs). Ένα ακόμη ιδιαίτερο στοιχείο είναι το γεγονός ότι τα συστήματα ΤΠΕ, λόγω της φύσης τους, ανακαθορίζουν τις προϋπάρχουσες διαδικασίες των φορέων του δημοσίου. Ουσιαστικά με τη χρήση των ΤΠΕ οι διαδικασίες ανασυντίθενται, κάτω από νέα μορφή, καταργούνται τα περιττά βήματα και

ψηφιοποιούνται οι εργασίες, για το λόγο αυτό υποστηρίζεται ότι οι ΤΠΕ είναι ένα σημαντικό εργαλείο για τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών (BPR) στη ΔΔ.

Στην τρίτη ενότητα δεν παραλείπεται και η αναφορά στους προβληματισμούς που γεννά η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στη ΔΔ. Σοβαρά προβληματίζουν τα κράτη και τη διεθνή κοινότητα τα υψηλά κόστη και ο μεγάλος βαθμός πολυπλοκότητας εγκατάστασης και ανανέωσης των συστημάτων πληροφορικής που δυσχεραίνουν τη χρήση τους. Ακόμη, παρατηρείται ότι η πολιτική και η διοικητική ηγεσία, καθώς και τα στελέχη της διοίκησης παρουσιάζουν απροθυμία ή καθυστέρηση προσαρμογής στις αλλαγές που προκαλούν οι νέες τεχνολογίες στις διοικητικές διαδικασίες. Την ίδια δυσκολία προσαρμογής φαίνεται να παρουσιάζει και μεγάλη μερίδα των πολιτών, καθώς τα ποσοστά ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και αδυναμίας πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξακολουθούν να είναι ιδιαίτερα υψηλά σε πολλές χώρες. Τέλος, ένα εξαιρετικά ευαίσθητο ζήτημα είναι η ασφάλεια των δημοσίων πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, θέματα για τα οποία μεγάλη μερίδα πολιτών διατηρεί επιφυλάξεις και δυσπιστία ως προς την ασφαλή διαχείριση τους από τη ΔΔ.

Στην τέταρτη και τελευταία ενότητα έχοντας μελετήσει τις ετήσιες εκθέσεις των 28 κρατών μελών για τις δράσεις τους στον τομέα της ΗΔ, την τελευταία πενταετία (2010-2015), οι οποίες συντάσσονται στα πλαίσια συμμετοχής τους στο ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (NIFO), παρουσιάζεται η πρόοδος που σημείωσαν σε πέντε (5) επιλεγμένους τομείς: 1) των πολιτικών/στρατηγικών που εφαρμόστηκαν, 2) του νομικού πλαισίου, 3) των ηλεκτρονικών κυβερνητικών/διοικητικών δομών, 4) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για πολίτες και 5) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις. Η έρευνα αυτή έχει ως σκοπό να παρουσιάσει τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την αξιοποίηση των ΤΠΕ σε κάθε χώρα, βάσει των πολιτικών της προτεραιοτήτων και των κοινωνικών αναγκών, όπως διαμορφώθηκαν την τελευταία πενταετία και καταλήγει σε μια σειρά συμπερασμάτων ως προς τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις και τα αποτελέσματα της χρήσης των ΤΠΕ στις δημόσιες διοικήσεις των 28 κρατών μελών.

Στο δεύτερο μέρος της παρούσης εργασίας μελετάται η εξελικτική πορεία εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην ελληνική

ΔΔ. Εξετάζονται αναλυτικά όλες οι παράμετροι που συνετέλεσαν στην ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση, τα τελευταία είκοσι και πλέον έτη, αφότου ξεκίνησε η εφαρμογή πολιτικών αξιοποίησης των ΤΠΕ, με το σκοπό να καταστεί δυνατή η αξιολόγηση της προόδου που έχει μέχρι σήμερα συντελεστεί, βάσει των στόχων που έχει θέσει η Ε.Ε. για τα κράτη μέλη της και σύμφωνα με τις γενικές αρχές και τα κριτήρια που έχουν ορίσει οι διεθνείς οργανισμοί.

Στην πρώτη ενότητα πραγματοποιείται μια ιστορική αναδρομή στους κυριότερους σταθμούς της εξελικτικής πορείας της ΗΔ στους οργανισμούς της ελληνικής διοίκησης. Παρουσιάζονται κατά χρονολογική σειρά τα προγράμματα, οι στρατηγικές και οι καίριες δράσεις εγκαθίδρυσης και ανάπτυξης της.

Η ιστορική αναδρομή καταλήγει περιγράφοντας τα πρόσφατα ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» και «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», με προτεραιότητες τους την υψηλότερη παραγωγικότητα στην οικονομία και τη βελτίωση της ζωής των πολιτών και την αναθεωρημένη «Ψηφιακή Στρατηγική 2013-2020», η οποία θέτει ως στόχους της τα ανοιχτά δεδομένα, τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των οργανισμών, τη δημιουργία κέντρων δεδομένων και την εξυπηρέτηση των πολιτών σε 24ωρη βάση. Τέλος, γίνεται εκτενής αναφορά στη νέα «Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020», ως πολύτιμου εργαλείου για τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ, την επανασύνδεση των πολιτών με τη διοίκηση και τον επιτυχή σχεδιασμό και συντονισμό των δημόσιων πολιτικών.

Ως πρώτη προσπάθεια ανάπτυξης συστημάτων και υπηρεσιών ΗΔ στους οργανισμούς της ΔΔ αναφέρεται το χρηματοδοτούμενο από το Β' ΚΠΣ πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», κατά την περίοδο 1994-2000, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ. Εν συνεχεία, η Λευκή Βίβλος (1999) έθεσε τις βασικές οργανωτικές προϋποθέσεις για τη βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Ακολούθησε το ΕΠ ΚτΠ (2000), στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ, το οποίο έθεσε τις βάσεις για την δημιουργία των ΚΕΠ, του ηλεκτρονικού συστήματος TAXIS και TAXISnet, του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΟΠΣ) του ΙΚΑ και του ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Ως σημαντικοί σταθμοί ανάπτυξης της ΗΔ περιγράφονται επίσης τα προγράμματα Πολιτεία (2000), και το αναθεωρημένο Πολιτεία (2005-2007) για τον εκσυγχρονισμό και την εξωστρέφεια της διοίκησης και την βελτίωση των παρεχομένων προς τους πολίτες υπηρεσιών, το πιλοτικό πρόγραμμα

Αριάδνη (2000) για την βελτίωση των υπηρεσιών της περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στην πρώτη ενότητα παρουσιάζονται επίσης οι δομές που δημιουργήθηκαν σταδιακά για την βέλτιστη υποστήριξη των πολιτικών και των προγραμμάτων ΗΔ. Μεταξύ αυτών ιδιαίτερα σημαντικές ήταν η σύσταση της ΚτΠ το 2001, το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ (2004) και το Συμβούλιο ΗΔ (2005). Ακόμη, γίνεται αναφορά σε σημαντικές πρωτοβουλίες καθώς και σε ηλεκτρονικές εφαρμογές που συνέβαλαν στην προαγωγή της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση και κατ' επέκταση στην κοινωνία. Τέτοιες είναι το Φόρουμ Ψηφιακή Ελλάδα 2020, μια οριζόντια δράση πολιτικής διαβούλευσης φορέων για τα θέματα της ΗΔ, το Labs.OpenGov, μια ιστοσελίδα για την αποτύπωση προτάσεων εκ μέρους πολιτών προς τη ΔΔ, η ιστοσελίδα geodata.gov.gr, στην οποία διατίθενται δημόσιες γεωγραφικές πληροφορίες στους πολίτες, η Βιβλιοθήκη της Βουλής μέσω της πύλης catalog.parliament.gr, η διαδικτυακή πύλη Startup Greece, για την ανταλλαγή καινοτόμων επιχειρηματικών ιδεών και πληροφοριών, καθώς και η πύλη data.gov.gr, όπου διατίθεται ο κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων.

Η δεύτερη ενότητα εστιάζει στο θεσμικό και νομικό πλαίσιο, το οποίο έχει σταδιακά μέχρι σήμερα διαμορφωθεί και καθορίζει τις βασικές προϋποθέσεις για την ασφαλή και σύννομη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών στη δημόσια διοίκηση. Κύριο νομοθέτημα αποτελεί ο νόμος-πλαίσιο για την ΗΔ Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011), ο οποίος ρυθμίζει μια πλειάδα θεμάτων που άπτονται της ΗΔ. Επίσης, παρουσιάζονται οι νόμοι που ρυθμίζουν επιμέρους ειδικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση των ΤΠΕ είτε από σχετικές κοινοτικές Οδηγίες που ενσωματώνονται στην εθνική νομοθεσία. Τέτοια ζητήματα είναι η ελευθερία στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών της διοίκησης και η κοινοποίηση τους σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη, με σεβασμό στους κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ζητήματα που καθορίζουν τις διαδικασίες χρήσης των ψηφιακών/ηλεκτρονικών υπογραφών, τη διεξαγωγή του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών προμηθειών, καθώς επίσης τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.).

Στην τρίτη ενότητα αναλύεται η υφιστάμενη κατάσταση όπως έχει διαμορφωθεί μετά από είκοσι έτη αξιοποίησης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ μέσα από πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ. Μέσω της διαδικασίας της ανάλυσης SWOT, παρατίθενται τα ισχυρά χαρακτηριστικά (strengths) της ελληνικής ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης σε αντιδιαστολή με τις αδυναμίες (weaknesses) που αυτή σήμερα εξακολουθεί να παρουσιάζει. Παράλληλα, εκτίθενται και οι ευκαιρίες (opportunities) που προσφέρουν οι παγκόσμιες συγκυρίες για οικονομική ευημερία και ανάπτυξη της χώρας με τη βοήθεια των ΤΠΕ, ως εργαλείου εκσυγχρονισμού του κράτους και ώθησης της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Δεν παραλείπεται ασφαλώς η αναφορά στα εξωτερικά διεθνή γεγονότα που απειλούν (threats) τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής ηλεκτρονικής διοίκησης.

Εντέλει, μέσα από την ιστορική αναδρομή των κύριων σταθμών εξέλιξης της ΗΔ, τις βασικές πτυχές του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου χρήσης των ΤΠΕ και την ανάλυση των εξωτερικών και εσωτερικών παραγόντων που επηρεάζουν την περαιτέρω εξέλιξη της, επιχειρείται η ολόπλευρη εκτίμηση της μέχρι σήμερα πορείας της ΗΔ στη χώρα μας, ώστε να φωτιστούν οι κατευθύνσεις για την μελλοντική της εξέλιξη προς όφελος της ελληνικής διοίκησης, των πολιτών και της οικονομίας.

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

1. Η λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και ο ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Θεωρητικές προσεγγίσεις και ανάλυση.

1.1 Τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) και οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ)-(e-Government) συναντάται ευρέως και σε παγκόσμιο επίπεδο από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, όταν ξεκίνησε η ανάπτυξη της χρήσης του διαδικτύου (internet) και των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών (ΤΠΕ)-(information and communication technologies, ICT) στους τομείς του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business). Οι δυνατότητες που προσέφερε στον ιδιωτικό τομέα η χρήση των ΤΠΕ, δημιούργησαν την πεποίθηση ότι και οι κρατικοί οργανισμοί και οι επιχειρήσεις τους θα μπορούσαν υπό προϋποθέσεις να αντλήσουν σημαντικά οφέλη από τη χρήση των τεχνολογιών και του διαδικτύου, προκειμένου να βελτιώσουν τις εσωτερικές τους λειτουργίες και τις υπηρεσίες τους προς τους πολίτες¹.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι για τον προσδιορισμό της έννοιας της ΗΔ δεν χρησιμοποιείται ο ίδιος όρος από το σύνολο της διεθνούς κοινότητας. Για παράδειγμα στις ευρωπαϊκές χώρες συναντάται κυρίως ο όρος «e-government», ενώ στις Η.Π.Α. προτιμάται κυρίως ο όρος «digital government». Συνάμα, οι ορισμοί που αποδίδονται

¹S. Howle Schelin, E-Government: An Overview. Στο G .D. Garson, *Modern Public Information Technology Systems, Issues and challenges*, IGI Publishing, Hershey, New York, 2007, p. 113.

στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ποικίλουν και διαφέρουν μεταξύ τους². Οι διαφορές που παρατηρούνται στον εννοιολογικό προσδιορισμό του όρου οφείλονται κατά βάση στο γεγονός ότι η χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ διαφέρουν από χώρα σε χώρα, καθώς καθορίζονται από τις κοινωνικό-οικονομικές ανάγκες και τις στρατηγικές προτεραιότητες καθεμιάς. Η παρούσα ενότητα περιλαμβάνει ορισμένους από τους ορισμούς που έχουν αποδοθεί στην ΗΔ, οι οποίοι είναι εν πολλοίς αποδεκτοί από τη διεθνή κοινότητα και χρησιμοποιούνται τόσο από τους διεθνείς οργανισμούς, όσο και από τις περισσότερες ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες.

Για την καλύτερη κατανόηση του όρου της ΗΔ, κρίνεται απαραίτητος ο προσδιορισμός της έννοιας της διακυβέρνησης σε αντιδιαστολή με τον όρο κυβέρνηση, ως διαδικασίας και όχι ως οργάνου. Ως κυβέρνηση, με την ευρεία της έννοια, ορίζεται κάθε μηχανισμός μέσω του οποίου διατηρείται η έννομη τάξη με τη λήψη συλλογικών αποφάσεων και επιβολής τους³. Όπως χαρακτηριστικά επισημαίνει η Σπανού, ο όρος περιλαμβάνει το νόημα της «εκ των άνω εκπόρευσης οδηγιών, εντολών... με μια λογική πυραμίδας εξουσίας»⁴.

Αντιθέτως η έννοια της διακυβέρνησης, όπως διατυπώθηκε από την Παγκόσμια Τράπεζα το 1989, αφορά στην άσκηση της πολιτικής εξουσίας με τη μορφή της διοίκησης των υποθέσεων μιας χώρας, από το σύνολο των θεσμών και των διαδικασιών που καθορίζουν τον τρόπο λήψης αποφάσεων για ζητήματα δημοσίου ενδιαφέροντος⁵. Σε αντίθεση με την έννοια που αποδίδεται στον όρο κυβέρνηση, η διακυβέρνηση αναφέρεται σε μια άλλου είδους διαδικασία παραγωγής και εφαρμογής εντολών και ελέγχου, βάσει της οποίας αυτές προκύπτουν ως αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης και διαβούλευσης των ενδιαφερομένων μερών και όχι ως συνέπεια εκ των άνω αποφάσεων. Έτσι η

² M. Janssen/M. A. Wimmer/A. Deijoo, Policy Practice and Digital Science, Springer International Publishing Switzerland, 2015, p. 8.

³ A. Heywood, Εισαγωγή στην πολιτική, Δ' Έκδοση, Εκδόσεις Επίκεντρο-Θεσσαλονίκη, 2014, σ. 338.

⁴ Κ. Σπανού, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τεχνολογία ή Πολιτική; Στο «Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, Ερέτρια, Ξενο/χειο Negroponte, 2007, σ. 124.

⁵ Κτιστάκη Σ., (Μάιος 2016), Εφαρμοσμένα θέματα Διοικητικής Επιστήμης –Δημόσιες Πολιτικές, Παραδόσεις μαθήματος στο ΠΜΣ Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

διακυβέρνηση περιλαμβάνει την έννοια της δημοκρατικής ζύμωσης και παραγωγής πολιτικών. Για το λόγο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ άλλων συμπεριλαμβάνει στις εκφάνσεις της, τις διαδικασίες της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (e-voting), της ηλεκτρονικής διαβούλευσης (e-consultations) και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy, e-participation), ως διαδραστικές μορφές άσκησης πολιτικής με την βοήθεια των τεχνολογιών^{6 7}. Συνεπώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στην άσκηση πολιτικής με τη χρήση της ηλεκτρονικής τεχνολογίας^{8 9}.

Ο Ο.Ο.Σ.Α., υπογραμμίζοντας την πληθώρα των υφιστάμενων ορισμών που χρησιμοποιούνται για την απόδοση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διέκρινε τους υπάρχοντες ορισμούς σε τρεις κατηγορίες¹⁰:

- i. τους ορισμούς που περιγράφουν την ΗΔ ως την παροχή ηλεκτρονικών και άλλων υπηρεσιών που στηρίζονται στην αξιοποίηση του διαδικτύου,
- ii. τους ορισμούς που εξισώνουν τον όρο με τη χρήση των ΤΠΕ στη διοίκηση για την παροχή υπηρεσιών και την εκτέλεση των λοιπών διαδικασιών της κυβέρνησης,
- iii. και τους ορισμούς εκείνους που την περιγράφουν ως το μέσον με το οποίο μετεξελίσσεται η δημόσια διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ, είτε αυτούς που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η οποία δομείται με βάση τις ΤΠΕ.

Ο Ο.Ο.Σ.Α. χαρακτηρίζει την πληθώρα ορισμών ως αποτέλεσμα των ποικίλων εφαρμογών που έχει η ΗΔ σε κάθε χώρα, σύμφωνα με προτεραιότητες που αυτή θέτει, επισημαίνοντας ότι είναι μια έννοια δυναμική κι ως εκ τούτου οι ορισμοί της παραμένουν πάντοτε σχετικοί. Ένας λακωνικός αλλά περιεκτικός ορισμός που δίνεται

⁶ United Nations, (2016), *E-Government Survey 2016, E-Government in support of sustainable development*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, p. 3. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

⁷ Β. Περιστέρας, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις-Διεθνείς Τάσεις-Προοπτικές. Στο «Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», ό.π., σ. 98.

⁸ Κ. Σπανού, ό.π., σ. 124.

⁹ Ι. Αποστολάκης/Ε. Λουκής/Ι. Χάλαρης, Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2008, σ. 27.

¹⁰ OECD e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, OECD Publications Service, p.23. http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#.V8hIF5h9670#page1 [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

από τον διεθνή οργανισμό περιγράφει την ΗΔ ως τη χρήση των ΤΠΕ και ειδικότερα του διαδικτύου, σαν εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης.

Όμως και ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.) περιγράφει την ΗΔ ως ένα εργαλείο στη διάθεση των κυβερνήσεων και επισημαίνει ότι αν το εργαλείο αυτό αξιοποιηθεί κατάλληλα δύναται να συμβάλει ουσιαστικά στην προαγωγή της ανθρώπινης ανάπτυξης και ως εκ τούτου να υποβοηθήσει το αναπτυξιακό έργο των Ηνωμένων Εθνών. Σε ότι αφορά το έργο των κρατών και των δημοσίων διοικήσεων, ο Ο.Η.Ε. διακρίνει δυο πτυχές σε αυτό μέσα από τη χρήση της ΗΔ και των ΤΠΕ: α) τη δυνατότητα ενδυνάμωσης της γνώσης, ώστε να τεθεί στην υπηρεσία των πολιτών και β) την παροχή γνώσης και πληροφόρησης στους πολίτες για την ενίσχυση τους¹¹.

Η έρευνα που δημοσίευσαν τα Ηνωμένα Έθνη το 2014 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραπέμπει στον πιο πάνω ορισμό του 2004, όμως επιπρόσθετα προχωρεί και σε μια σύντομη αναφορά των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση, οι οποίες είναι κυρίως: α) η δυνατότητα ενοποίησης των διαδικασιών και των ροών εργασιών της, β) η αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων και των πληροφοριών, γ) η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και δ) η επέκταση των δικτύων επικοινωνίας προς όφελος των πολιτών. Επιπλέον δε, η έρευνα αναφέρει ότι η ΗΔ επιτρέπει και ενισχύει την διάδραση μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης (government-to-government, G2G), μεταξύ διοίκησης και επιχειρηματικού κόσμου (government-to-business, G2B), με τον καταναλωτή (government-to-consumer, G2C) και εν τέλει με το σύνολο των εμπλεκόμενων παραγόντων στα ζητήματα δημοσίου ενδιαφέροντος¹².

Την οπτική του Ο.Η.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση υιοθέτησε και η Αμερικανική Κοινότητα για τη Δημόσια Διοίκηση

¹¹ United Nations, (2004), *Global E-Government Readiness Report 2004, Towards Access for Opportunity*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, p. 14. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2004> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

¹² United Nations, (2014), *E-Government Survey 2014, E-Government for the Future We Want*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, p. 2. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

(American Society for Public Administration, ASPA)¹³, συνάμα δε, ο ορισμός που της αποδίδει η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι αρκετά συναφής. Στην Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών με τίτλο «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης («eGovernment») για το μέλλον της Ευρώπης», η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιγράφεται ως «η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού», με σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών¹⁴.

Εκτός των ορισμών που έχουν διατυπωθεί από τους διεθνείς οργανισμούς, ξεχωριστό ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα εννοιολογικά πλαίσια που έχουν δώσει στον όρο ΗΔ και ορισμένες χώρες, συγκεκριμένα η Νέα Ζηλανδία και η Μ. Βρετανία. Σύμφωνα με τον ορισμό της Ν. Ζηλανδίας, η ΗΔ αξιοποιεί τις ΤΠΕ και το διαδίκτυο προκειμένου να παρέχει στους πολίτες της ευκολότερη και πιο άνετη πρόσβαση στις πληροφορίες και στις δημόσιες υπηρεσίες, στοχεύοντας παράλληλα στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών και στην παροχή ευκαιριών στους πολίτες να συμμετέχουν στους δημοκρατικούς θεσμούς και στις διαδικασίες. Η Μ. Βρετανία προσεγγίζει διαφορετικά τον όρο καθώς περιγράφει την ΗΔ ως έναν καταλύτη θεμελιωδών αλλαγών στις σχέσεις του κράτους με τους πολίτες και των κρατών μεταξύ τους, ως προς τις δημοκρατικές διαδικασίες και τις δομές της δημόσιας διοίκησης¹⁵.

Στη διεθνή βιβλιογραφία συναντώνται επίσης εννοιολογικοί προσδιορισμοί της ΗΔ και των ΤΠΕ, οι οποίοι έχουν διαμορφωθεί κατόπιν σχετικών επιστημονικών μελετών. Ένας τέτοιος έχει προκύψει από την μελέτη των Μ. Finger και G. Réoud, οι οποίοι διαπίστωσαν ότι η ΗΔ είναι συνδυασμός τεσσάρων παραγόντων: i) τα τρία επίπεδα

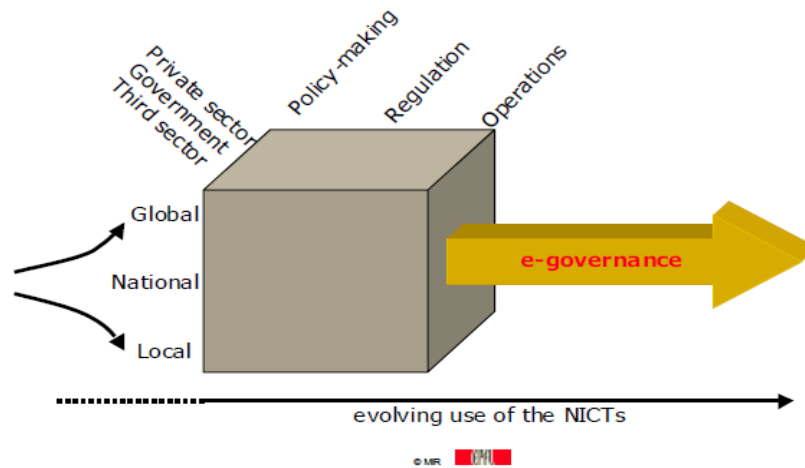
¹³ S. Howle Schelin, ό.π., p. 113.

¹⁴ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2003), Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης («eGovernment») για το μέλλον της Ευρώπης», Βρυξέλλες, 2003, COM(2003) 567 τελικό. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=EL> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

¹⁵ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 25-26.

άσκησης πολιτικής (παγκόσμιο, εθνικό και τοπικό), ii) οι παράγοντες/δρώντες που συμμετέχουν στα τρία επίπεδα άσκησης πολιτικής, iii) οι τρεις βασικές λειτουργίες του κράτους/της διοίκησης (σχεδιασμός πολιτικών, εκτελεστικές και νομοθετικές) και τέλος iv) η χρήση των ΤΠΕ. Λαμβάνοντας υπόψη τους τέσσερις προαναφερθέντες παράγοντες, η έννοια της ΗΔ είναι δυναμική κι ως εκ τούτου η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση αναπτύσσεται διαρκώς και συμπεριλαμβάνει τη συμμετοχή όλο και περισσότερων μη κρατικών φορέων¹⁶. Χαρακτηριστικό είναι το σχήμα που αποτυπώνει με σαφήνεια τον εννοιολογικό προσδιορισμό του όρου:

Our model of e-governance



Πηγή: M. Finger/G. Pécoud, “From e-Government to e-Governance? Towards a Model of e-Governance”, in *Electronic Journal of Government*, vol.1, 2003, pp. 52-62.

Τέλος, ξεχωριστό ενδιαφέρον παρουσιάζει ένας ακόμη ορισμός, ο οποίος προκύπτει από την μελέτη των R.C.Joseph και D.P. Kitlan. Οι μελετητές εστιάζουν το ενδιαφέρον τους στην διαδικασία διάδρασης που επιδιώκουν μέσω των ΤΠΕ οι κυβερνήσεις με τους «ψηφοφόρους» τους. Μέσα από αυτή την οπτική, η ΗΔ γίνεται αντιληπτή ως τη

¹⁶ M. Finger/G. Pécoud, “From e-Government to e-Governance? Towards a Model of e-Governance”, in *Electronic Journal of Government*, vol.1, 2003, pp. 52-62, <http://www.ejeg.com/volume1/issue1/p52> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

διαδικασία παραγωγής δημόσιας αξίας (public value)¹⁷ για τους πολίτες και τις κοινωνίες¹⁸.

Η παραγωγή δημόσιας αξίας, συνδέεται άμεσα με τις πολιτικές προτεραιότητες που θέτει κάθε κράτος, βάσει των αναγκών των πολιτών και των στρατηγικών προτεραιοτήτων της κυβέρνησης και της ΔΔ. Αυτός είναι άλλωστε ο κύριος λόγος για την παρουσία μιας πληθώρας διαφορετικών ορισμών της έννοιας της ΗΔ. Λαμβάνοντας υπόψη την ομαδοποίηση των ορισμών από τον Ο.Ο.Σ.Α., σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες, διαπιστώνεται ότι οι ορισμοί που της αποδίδουν τα Η.Ε., η Ε.Ε., ο Ο.Η.Ε., η Ν. Ζηλανδία και οι R.C. Joseph και D.P. Kitlan, συγκλίνουν στον προσδιορισμό του όρου ως την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και την εκτέλεση των λοιπών διαδικασιών της κυβέρνησης/διοίκησης με τη χρήση των ΤΠΕ. Αντιθέτως, οι ορισμοί της Μ. Βρετανίας και των M. Finger και G. Pécoud προσδιορίζουν την ΗΔ ως το μέσον για τη μετεξέλιξη της ΔΔ, σε μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η οποία δομείται με βάση τις ΤΠΕ. Κρίνοντας ότι η ΗΔ αποτελεί μοχλό εξέλιξης του ρόλου της ΔΔ και του κράτους, που οδηγεί σε μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η παρούσα μελέτη θα στηριχθεί σε αυτήν η τελευταία ερμηνεία του όρου της ΗΔ, προκειμένου να εξαχθούν στη συνέχεια συμπεράσματα τόσο για την συμβολή της στον εκσυγχρονισμό των κρατών, στη μελλοντική μορφή τους και στους ρόλους της ΔΔ στο μέλλον, όσο και στον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

¹⁷ Ο όρος «public value» περιγράφεται ως αποτέλεσμα του κοινωνικού κράτους, των ενεργειών και των πολιτικών της δημόσιας διοίκησης βλ. G. Viscusi/M. Castelli/C. Batini, “Assessing Social Value in Open Data Initiatives: A Framework”, *Future Internet* 2014, 6, 498-517; doi:10.3390/fi6030498, pp. 498-499, <http://www.mdpi.com/1999-5903/6/3/498> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

¹⁸ R.C. Joseph/D. P. Kitlan, Chapter I, Key Issues in E-Government and Public Administration. Στο G. D. Garson/M. Khosrow-Pour (eds), “*Handbook of Research on Public Information Technology*”, Vol. I, 2008, p. 1.

1.2 Ιστορική Αναδρομή της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Όπως έχει ήδη επισημανθεί, η ΗΔ άρχισε να αναπτύσσεται σε παγκόσμιο επίπεδο, στα μέσα της δεκαετίας του 1990, όταν οι δυνατότητες που μέχρι τότε προσέφεραν οι ΤΠΕ και το διαδίκτυο στο ηλεκτρονικό εμπόριο, άρχισαν να εφαρμόζονται στο δημόσιο τομέα. Στην παρούσα ενότητα θα παρακολουθήσουμε τους κυριότερους σταθμούς της ιστορικής εξέλιξης της χρήσης των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, όπως επίσης της γένεσης και της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέχρι τις μέρες μας.

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ) στη ΔΔ ξεκίνησε από την δεκαετία του 1960, με σκοπό την αποθήκευση και την περαιτέρω συστηματοποίηση των πληροφοριών που αφορούσαν σε οικονομικά και φορολογικά στοιχεία. Τότε διαφάνηκε για πρώτη φορά και η ανάγκη απασχόλησης εξειδικευμένου προσωπικού στο δημόσιο τομέα, που θα αναλάμβανε τη διαχείριση των πληροφορικών συστημάτων. Από το 1980 και έπειτα τα αποθηκευμένα δεδομένα άρχισαν να υποβάλλονται σε επεξεργασία από τα στελέχη των υπηρεσιών μέσω της χρήσης των ατομικών Η/Υ (personal computers-desktops). Μόλις στα μέσα της δεκαετίας του 1990 οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές συνδέθηκαν με το διαδίκτυο και ως συνέπεια αυτού συνδέθηκαν μεταξύ τους για την ανταλλαγή πληροφοριών και στοιχείων που θα διευκόλυνε τη συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων, των υπηρεσιών και σε μεταγενέστερο χρόνο μεταξύ των οργανισμών. Τη δεκαετία του 1990 το εξειδικευμένο προσωπικό πληροφορικής απασχολούνταν κυρίως στον ιδιωτικό τομέα, γεγονός που καθιστούσε δυσχερή την ανάπτυξη της ΗΔ. Συνέπεια αυτού ήταν η δημόσια διοίκηση να συνάψει συμφωνίες συνεργασίας με εξειδικευμένες εταιρίες του ιδιωτικού τομέα για την παροχή εξοπλισμού και τεχνογνωσίας τεχνολογιών πληροφορικής. Παράλληλα οι δημόσιοι οργανισμοί προχώρησαν σταδιακά και στην πρόσληψη προσωπικού με γνώσεις χρήσης και διαχείρισης των ΤΠΕ¹⁹.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 η χρήση του διαδικτύου, έδωσε τη δυνατότητα στη διοίκηση να διοχετεύει τις πληροφορίες και τα στοιχεία είτε προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς (front office services), είτε να τις

¹⁹ P. Dunleavy/H. Margetts/S. Bastow/J. Tinkler, Digital Era Governance, IT corporations, the State, and E-Government, Oxford University Press, 2006, pp. 11-15.

ανταλλάσσει στα πλαίσια της εσωτερικής συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών (back office services). Αυτή η ειδοποιός διαφορά συνιστά τη γένεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαχωρίζοντάς την από τις προγενέστερες χρήσεις των τεχνολογιών πληροφορικής στο δημόσιο τομέα^{20 21}.

Η έλευση των υπηρεσιών του διαδικτύου στο δημόσιο τομέα και παράλληλα η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών επηρέασαν δραστικά τις προγενέστερες γραφειοκρατικές λειτουργίες των υπηρεσιών. Σε αυτό συνέβαλε και το γεγονός ότι, την περίοδο που άρχισε να γνωρίζει ανάπτυξη η ΗΔ, τα γραφειοκρατικά συστήματα διοίκησης του δημοσίου τομέα, όπως αυτά είχαν εξελιχθεί στις βάσεις των αρχών του βεμπεριανού μοντέλου (bureaucracy), αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα δυσλειτουργιών και ανεπάρκειας ανταπόκρισής τους στις ανάγκες των πολιτών και των κοινωνιών²². Για το λόγο αυτό η ΗΔ και η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση συνδέθηκαν στενά με πολιτικές μεταρρυθμίσεων, με δράσεις εκσυγχρονισμού και απλοποίησης των διαδικασιών και με προσπάθειες αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας τους²³.

Ένας σημαντικός παράγοντας που συνέβαλε στην ανεπάρκεια του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης των δημόσιων οργανισμών και στην ανάγκη εκσυγχρονισμού του ήταν οι επιδράσεις της παγκοσμιοποίησης. Κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα, όπως η φτώχεια, η κλιματική αλλαγή, η παγκόσμια ειρήνη και η ασφάλεια, δεν είναι εφικτό να αντιμετωπιστούν σε επίπεδο κράτους και εθνικής διοίκησης, αλλά απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών και σε πολλές περιπτώσεις τις αποφάσεις και τις ενέργειες υπερεθνικών και διεθνών οργανισμών²⁴. Επίσης ζητήματα όπως το μεταναστευτικό και το θέμα των τρομοκρατικών ενεργειών, που στις μέρες μας έχουν

²⁰ S. Howle Schelin, ό.π., p. 114.

²¹ A. Cordella/N.Tempini, "E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery", *Government Information Quarterly* 32(2015) 279-286, p. 280 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000556> [τελευταία πρόσβαση 02-09-2016]

²² D. Navarra/T. Cornford, "ICT Innovation and Public Management: Governance, models & Alternatives for e-Government Infrastructures", Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005, Regensburg, Germany, May 26-28, 2005, p. 3, https://www.researchgate.net/publication/221409468_ICT_Innovation_and_Public_Management_Governance_Models_Alternatives_for_E-Government_Infrastructures [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

²³ A. Cordella κ.ά., ό.π., pp. 279-280.

²⁴ United Nations, (2014), *E-Government Survey, E-Government for the future we want*, ό.π., pp. 1-2.

λάβει ακόμη μεγαλύτερες διαστάσεις, απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών και των διεθνών οργανισμών για την αποτελεσματική αντιμετώπιση τους²⁵. Επιπλέον, η πρόσφατη κρίση η οποία έχει πλήξει σε μικρό ή μεγαλύτερο βαθμό όλα τα κράτη και την παγκόσμια οικονομία, απαιτεί την ανταλλαγή οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών υπό ασφαλείς συνθήκες και τον έλεγχο αυτών από τις οικονομικές υπηρεσίες καθώς επίσης την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών για την αντιμετώπιση του λαθρεμπορίου, της φοροδιαφυγής και της παραοικονομίας^{26 27}.

Όμως το βεμπεριανό μοντέλο διοίκησης δέχεται εδώ και αρκετά χρόνια σημαντικούς κραδασμούς από σειρά προβλημάτων τα οποία οδήγησαν σε δυσλειτουργίες τις εθνικές διοικήσεις. Η αύξηση και η γήρανση του πληθυσμού, οι δημογραφικές ανακατατάξεις και η διαρκής αύξηση του αριθμού των ανέργων εντείνουν και αυξάνουν διαρκώς τις ανάγκες παροχής υπηρεσιών υγείας, ασφάλισης και πρόνοιας²⁸. Από την δεκαετία του 1970 μέχρι και σήμερα τα εθνικά συστήματα κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας - το κράτος πρόνοιας - αντιμετωπίζουν σοβαρές αδυναμίες ανταπόκρισης στις ανάγκες των πληθυσμών²⁹. Στις παγκοσμιοποιημένες πλέον κοινωνίες οι δημόσιες διοικήσεις καλούνται να διαχειριστούν διαρκώς αυξανόμενα και πολύπλοκα κοινωνικά ζητήματα, συχνά υπό συνθήκες ευμετάβλητες και απρόβλεπτες, γεγονός που καθιστά το σχεδιασμό κατάλληλων και αποτελεσματικών πολιτικών δυσχερή^{30 31}.

Οι συνέπειες που έχει προκαλέσει η παγκοσμιοποίηση, η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας και συνάμα η ανεπάρκεια του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης, οδήγησαν τις εθνικές κυβερνήσεις στην αναζήτηση νέων μεθόδων αναδιοργάνωσης και εξορθολογισμού των

²⁵ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 214-215

²⁶ A. Sideridis, e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12, pp. 9-10 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000650> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

²⁷ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 135-137

²⁸ N. Μιχαλόπουλος, Στρατηγική Λισαβόνας και Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2010, σσ. 73-75.

²⁹ O. Στασινοπούλου, Κράτος Πρόνοιας, Ιστορική Εξέλιξη –Σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα, 2000, σσ.56-58.

³⁰ A. Cordella κ.ά., ό.π., p. 280.

³¹ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 163-164

διαδικασιών και των λειτουργιών των δημοσίων οργανισμών³². Η ανάπτυξη των ΤΠΕ και η ΗΔ κατά την ίδια χρονική περίοδο προσέφεραν στα κράτη ένα νέο εργαλείο για την μεταρρύθμιση των συστημάτων διοίκησης.

Στα πλαίσια αναζήτησης νέων μεθόδων αναδιοργάνωσης των εθνικών διοικήσεων, από τη δεκαετία του 1980 άρχισε να αναπτύσσεται αρχικά στη Μ. Βρετανία, στην Αυστραλία και στη Ν. Ζηλανδία, η θεωρία του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (New Public Management, NPM). Όπως υποστηρίζεται, το NPM δεν έχει συγκεκριμένη θεωρητική προέλευση, αλλά στηρίζεται αφενός στα Νέα Θεσμικά Οικονομικά (New Institutional Economics, NIE) κι αφετέρου στη θεωρία του Μάνατζμεντ. Τα βασικά χαρακτηριστικά που εισήγαγε το NPM στις δημόσιες υπηρεσίες ήταν: 1) η αποκέντρωση και ο επιμερισμός των καθηκόντων στα πλαίσια οριζόντιων ιεραρχιών, 2) το ανταγωνιστικό πνεύμα και η λογοδοσία υπό τα πρότυπα του ιδιωτικού τομέα και 3) η παροχή κινήτρων στο στελεχιακό δυναμικό των οργανισμών³³.

Από την εμφάνιση του το NPM συμπεριέλαβε τις ΤΠΕ μεταξύ των βασικών εργαλείων για τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με μεθοδολογικά εργαλεία, όπως ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών βάσει του BPR (Business Process Re-engineering³⁴), τη Διοίκηση Ολικής ποιότητας (ΔΟΠ-TQM)³⁵ και το Customer Relationship Management (CRM)³⁶. Σύντομα ωστόσο το NPM επικεντρώθηκε σε παρεμβάσεις αναδιοργάνωσης των δομών και των διαδικασιών οι

³² A. Cordella κ.ά., ό.π., 280

³³ D. Navarra κ.ά., ό.π., p.3.

³⁴ Το BPR καθώς επίσης το GPR (Government Process Reengineering) συνδέονται άμεσα με τη χρήση των ΤΠΕ, υπό την έννοια ότι το BPR επιφέρει μεγάλης έκτασης αλλαγές στην φιλοσοφία, τις αρχές, τη δομή και την γενικότερη κουλτούρα μιας κυβερνητικής πολιτικής, με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών. Η Η.Δ. είναι ένα σύνολο ή αλυσίδα δομημένων και συσχετισμένων ενεργειών που προσφέρουν τη δυνατότητα εφαρμογής εκσυγχρονιστικών αλλαγών του BPR. Βλ. Z. Li/F. Yang, "The e-government Information model based on GPR", Elsevier, Procedia Computer Science, 91 (2016) 193-200, pp. 193-194. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916312406> [τελευταία πρόσβαση 8-09-2016].

³⁵ Η ΔΟΠ ως έννοια διατυπώθηκε από τον Deming τη δεκαετία του '50 και ορίζεται ως μια λειτουργική φιλοσοφία η οποία εστιάζει στην ικανοποίηση των πελατών και στη συνεχή βελτίωση. Βλ. Β. Κέφης, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2005, σσ. 31 και 45. Επίσης η ΔΟΠ περιγράφεται ως ένα συλλεκτικό, διασυνδεδεμένο σύστημα ποιοτικών πρακτικών το οποίο συνδέεται με την οργανωσιακή απόδοση. Βλ. C.Valmohammadi/S. Roshanzamir, "The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance", Int. J. Production Economics, 164, (2015) 167-178, p. 167. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527314004228> [τελευταία πρόσβαση 8-09-2016].

³⁶ D. Navarra κ.ά., ό.π., p. 5.

οποίες αντιβαίνουν στη λογική της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σε αντίθεση με το βασικό θεωρητικό υπόβαθρο του NPM, η ΗΔ και οι ΤΠΕ στοχεύουν: 1) στη σύνθεση και την απλοποίηση των διαδικασιών, 2) στην πιο άμεση επικοινωνία πολίτη - διοίκησης, απαλλαγμένη από περιττά στάδια ελέγχων και διαδικασιών και 3) στην ψηφιοποίηση (digitalization) του συνόλου των διοικητικών διαδικασιών³⁷.

Την τελευταία εικοσαετία, πολλές μεμονωμένες επιστημονικές έρευνες, εκθέσεις και έρευνες διεθνών οργανισμών, κι οι εφαρμοζόμενες μεταρρυθμιστικές πολιτικές πολλών κρατών και υπερεθνικών οργανισμών επικεντρώνονται στις προσπάθειες εξορθολογισμού και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δημοσίων οργανώσεων μέσω της ΗΔ και της χρήσης των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου. Ορισμένες από αυτές τις έρευνες καθώς και σημαντικές αποφάσεις που αποτέλεσαν σταθμούς για τη χρήση της ΗΔ στο δημόσιο τομέα παρατίθενται στην παρούσα ενότητα.

Στην ετήσια συνάντηση που πραγματοποίησαν τον Ιούνιο του 2001 τα κράτη-μέλη του Ο.Ο.Σ.Α. αναγνώρισαν τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως βασικού καταλύτη για την άσκηση πρακτικών καλής διακυβέρνησης. Σε συνέχεια της συνάντησης αυτής και μετά από σχετική έρευνα, που διεξήχθη στα κράτη-μέλη, δημοσιεύθηκε η έκθεση με τίτλο “The E-Government Imperative” (Η επιτακτική ανάγκη για την ΗΔ). Η έκθεση αυτή διερευνά και παρουσιάζει πώς οι κυβερνήσεις μπορούν να περιλάβουν πρακτικές καλής διακυβέρνησης σε εφαρμογές και λύσεις που αξιοποιούν τις ΤΠΕ του 21^{ου} αι., με σκοπό την βελτίωση των κοινωνικών, των οικονομικών και των τεχνολογικών συνθηκών. Στην έκθεση αναφέρονται τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της ΗΔ, τα εξωτερικά εμπόδια που μπορεί να εμφανιστούν, οι προϋποθέσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή της. Ακόμη στην έκθεση διατυπώνονται και 10 Κατευθυντήριες Αρχές (Guiding Principles for successful E-Government) που διαμορφώνουν ένα πλαίσιο δράσεων για της προώθηση της ΗΔ από τα κράτη μέλη του οργανισμού³⁸.

Την ίδια χρονιά, η Διεύθυνση Δημοσίων Οικονομικών και Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών (UN Department of Economic and Social Affairs, UNDESA) σε

³⁷ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 96-97, 227-228.

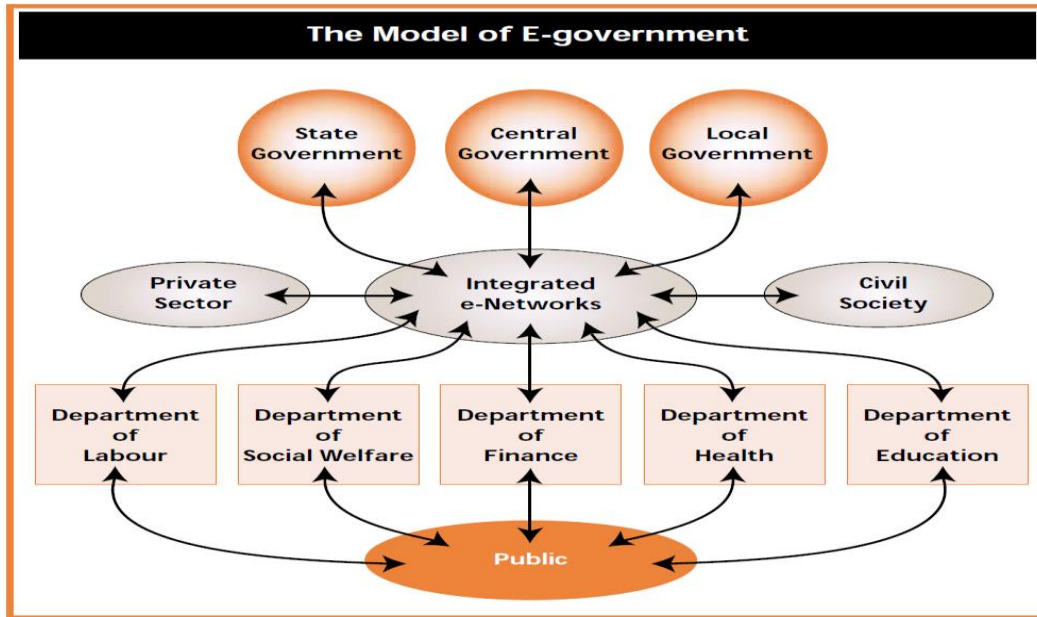
³⁸ OECD e-Government Studies, (2003), The e-Government Imperative, ό.π., p.23.

συνεργασία με την Αμερικανική Κοινότητα για τη Δημόσια Διοίκηση (ASPA) διεξήγαγαν την έρευνα με τίτλο “Benchmarking E-government: A Global Perspective” για την χρήση, την πρόοδο και την δέσμευση των 190 κρατών μελών του Ο.Η.Ε. ως προς την ΗΔ, η οποία δημοσιεύθηκε το 2002. Σκοπός της έρευνας αυτής ήταν να παρουσιάσει τα στοιχεία εκείνα που απαρτίζουν την δυναμική κάθε χώρας μέλους για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ΗΔ και τον βαθμό επίτευξης ανάπτυξης με τη χρήση του διαδικτύου. Αποτέλεσμα της έρευνας ήταν να διαμορφωθεί ένας πίνακας που παρουσιάζει το βαθμό αξιοποίησης των ΤΠΕ και της ΗΔ από κάθε κράτος μέλος³⁹.

Το 2003 βασιζόμενη στην έρευνα του προηγούμενου έτους, πραγματοποιήθηκε μια νέα έρευνα, με τίτλο «UN Global E-Government Survey 2003», η οποία έχοντας μελετήσει τις χρήσεις της ΗΔ στα κράτη μέλη, κατέληξε ότι η ΗΔ σε κάθε κράτος ασκεί τριών τύπων ηλεκτρονικές αλληλεπιδράσεις: 1) μεταξύ των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης (G2G), 2) μεταξύ διοίκησης και επιχειρήσεων (G2B) και 3) μεταξύ διοίκησης και πολιτών (G2C). Μέσω αυτής της θεωρίας ο Ο.Η.Ε. υποστήριξε μια προσέγγιση των οφελών της ΗΔ με αντίληψη πιο ανθρωποκεντρική/πολιτοκεντρική⁴⁰.

³⁹ United Nations-American Society for Public Administration, (2003), *Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf> [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁴⁰ United Nations (2003), *Global E-Government Survey*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2003-Survey/unpan016066.pdf> [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].



Πηγή: UN Global E-Government Survey 2003.

Έκτοτε τα Ηνωμένα Έθνη πραγματοποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα έρευνες με αντικείμενο μελέτης τις εφαρμογές της ΗΔ από τα μέλη της, σημαντικότερες των οποίων είναι η Global E-Government Readiness Report που πραγματοποιήθηκε τα έτη 2004 και 2005 και οι παγκόσμιες έρευνες που πραγματοποιούν ανά διετία από το 2008 μέχρι και σήμερα⁴¹.

Σημαντικές αποφάσεις και πρωτοβουλίες έχουν επίσης ληφθεί από τα όργανα τη Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα κράτη μέλη της. Οι στρατηγικοί στόχοι της Λισαβόνας, οι οποίοι τέθηκαν από τους ηγέτες των ευρωπαϊκών χωρών το Μάρτιο του 2000, ήταν «να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία, βασισμένη στη γνώση, παγκόσμια ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη ... και ισχυρότερη κοινωνική συνοχή»⁴² μέχρι το 2010. Βάσει αυτών των προτεραιοτήτων εκδόθηκε η Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο με τίτλο «eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες». Ως κύριους στόχους της έθετε να επιτύχουν τα κράτη μέλη της μέχρι το τέλος του 2002: 1) φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο, 2) επένδυση σε άτομα και δεξιότητες, και

⁴¹ http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁴² Ν. Μιχαλόπουλος,ό.π., σ. 21.

3) τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου⁴³. Για την επίτευξη των στόχων αυτών η Επιτροπή έθετε 10 δράσεις προτεραιότητας για τα κράτη μέλη της. Μεταξύ αυτών περιλαμβανόταν και η ηλεκτρονική διασύνδεση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση, ώστε να επιτυγχάνεται η πρόσβαση όλων στις πληροφορίες, στις υπηρεσίες και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Οι πολιτικές της Ένωσης για τη ανάπτυξη της ΗΔ από τα κράτη μέλη της συνεχίστηκαν με την Ανακοίνωση του 2003 «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», η οποία περιέγραφε το πλαίσιο εφαρμογής του σχεδίου e-Europe 2005, το οποίο διαδέχθηκε το σχέδιο e-Europe 2002. Μεταξύ των στόχων του νέου σχεδίου ήταν: 1) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning), και 3) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)⁴⁴.

Με τη λήξη του e-Europe 2005 τέθηκε σε εφαρμογή το νέο σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το οποίο έθετε ως στόχο του να καταστήσει ακόμη πιο αποτελεσματικές τις δημόσιες υπηρεσίες και να τις εκσυγχρονίσει, ώστε να είναι σε θέση να ικανοποιούν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες των πολιτών⁴⁵. Το σχέδιο i2010 προέκυψε σε συνέχεια της Στρατηγικής i2010 που είχε συμφωνηθεί τον Ιούνιο του 2005 με στρατηγικό στόχο, μια ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη αναγνωρίζοντας τη γνώση και την καινοτομία ως μοχλούς για την αειφόρο ανάπτυξη. Απαραίτητη προϋπόθεση γι' αυτό είναι η διαμόρφωση μιας κοινωνίας της πληροφορίας

⁴³ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (23-24 Μαρτίου 2001), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο-eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες, Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, COM(2001) 140 τελικό. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0140&from=EL> [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁴⁴ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (21/22 Ιουνίου 2002), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης», COM(2002) 263 τελικό. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EL> [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁴⁵ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (25.04.2006), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων», COM(2006) 173 τελικό. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=EL> [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

με τη χρήση των ΤΠΕ τόσο στις δημόσιες υπηρεσίες, όσο και στις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά⁴⁶.

Η προαγωγή της επιστημονικής και τεχνολογικής προόδου περιλήφθηκε επίσης μεταξύ των βασικών προτεραιοτήτων της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ε.Ε. (Σ.Λ.Ε.Ε.)⁴⁷. Την συνθήκη αυτή εισήγαγε η Μεταρρυθμιστική Συνθήκη της Λισαβόνας το 2007, ως μια εκ των δυο βασικών συνθηκών (τη Σ.Ε.Ε./Λ. και τη Σ.Λ.Ε.Ε.) για την λειτουργία της ΕΕ, τροποποιώντας έτσι τις προγενέστερες ιδρυτικές συνθήκες.

Από το 1995 η Ε.Ε. έθεσε επίσης σε εφαρμογή ειδικά προγράμματα με σκοπό την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας⁴⁸ μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών της Ε.Ε. με τη χρήση των ΤΠΕ. Το 1995 ξεκίνησε η υλοποίηση του προγράμματος IDA I και από το 1999 του προγράμματος IDA II⁴⁹. Τα προγράμματα αυτά διαδέχθηκε το IDABC (Interoperable Delivery of European e-Government) 2005-2009. Το IDABC έθετε τρεις βασικούς στόχους: 1) την ενίσχυση της συνεργασίας και της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών των χωρών της Ένωσης μέσω της ΗΔ, 2) την υποστήριξη και την ενδυνάμωση των διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ε.Ε. και 3) την χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ κατά τρόπο ώστε να καταστεί η Ένωση ένας θελκτικός τόπος προς εργασία, διαβίωση και επενδύσεις⁵⁰.

⁴⁶ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (1.6.2005), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» COM(2005) 229 τελικό [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/com/com_com\(2005\)0431_/com_com\(2005\)0431_el.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/com/com_com(2005)0431_/com_com(2005)0431_el.pdf) [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁴⁷ Λ. Μπαμπαλιούτας/Κ. Μητσόπουλος, Ευρωπαϊκή ολοκλήρωση & περιφερειακή πολιτική της Ε.Ε., Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014, σ. 189.

⁴⁸ Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η δυνατότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων/εφαρμογών να συνεργάζονται με άλλα συστήματα, σε διαρκή βάση, έτσι ώστε οι οργανισμοί να μεγιστοποιούν τις δυνατότητες ανταλλαγής πληροφοριών και επαναχρησιμοποίησης τους εσωτερικά κι εξωτερικά. Βλ. G.F.Lanzara, Building digital institutions: ICT and the rise of assemblages in government. Στο F. Contini/G.F.Lanzara, (eds.) *ICT and Innovation in the Public Sector, European Studies in the Making of E-Government*, Palgrave Macmillan, Wiltshire, 2009, p. 42.

⁴⁹ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 260.

⁵⁰ <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3.html> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

Με το πρόγραμμα IDABC και στη συνέχεια με τα προγράμματα ISA 2010-2015⁵¹ και ISA² 2016-2020⁵², η Ε.Ε. έθεσε ως βασική της προτεραιότητα, στα πλαίσια των πολιτικών της για την προώθηση της ΗΔ, την ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δημοσίων οργανισμών των κρατών μελών της, ως προϋπόθεσης για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την οικονομική ευημερία τους. Τα προγράμματα αυτά προβλέπουν την παροχή χρηματοδότησης σχεδίων δράσης (Action Plans) και προωθούν την ηλεκτρονική συνεργασία μεταξύ των εθνικών διοικήσεων, ενώ υποστηρίζονται από ομάδες εξειδικευμένων στελεχών, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι από όλα τα κράτη μέλη και από την ηλεκτρονική πλατφόρμα ανταλλαγής καλών πρακτικών μεταξύ των κρατών μελών “JOINUP” (<https://joinup.ec.europa.eu/homepage>).

Τα προγράμματα ISA 2010-2015 και ISA² 2016-2020 συνοδεύονται από τα αντίστοιχα σχέδια δράσης (Action Plan 2011-2015⁵³ και Action Plan 2016-2020⁵⁴) και το σύνολο των δράσεων τους εποπτεύεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Τα αποτελέσματα των πολιτικών και των σχεδίων δράσεων διαλειτουργικότητας δημοσιεύονται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης <http://ec.europa.eu/isa/> σε ετήσιες εκθέσεις του Παρατηρητηρίου Πλαισίου Εθνικής Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework Observatory, NIFO⁵⁵), οι οποίες αποτυπώνουν την πρόοδο των δράσεων και τη γενικότερη εικόνα της ΗΔ σε κάθε κράτος μέλος.

Η πιο πρόσφατη ενέργεια της Ε.Ε. για την προώθηση της ΗΔ περιλαμβάνεται στην «Στρατηγική - Ευρώπη 2020». Η νέα αυτή στρατηγική έχει θέσει επτά πεδία προτεραιότητας κι ένα από αυτά είναι η αποτελεσματικότερη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και η επέκταση των υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, ως ένα από τα μέσα με τα οποία η οικονομία της Ε.Ε., τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις θα αντλήσουν

⁵¹ http://ec.europa.eu/isa/ready-to-use-solutions/index_en.htm [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

⁵² http://ec.europa.eu/isa/isa2/index_en.htm [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016], επίσης βλ. Απόφαση (ΕΕ) 2015/2240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015D2240&from=EN> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

⁵³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

⁵⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

⁵⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/home> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

περισσότερα οφέλη από την ενιαία ψηφιακή αγορά⁵⁶. Οι νέοι στόχοι της Στρατηγικής για την Ευρώπη του 2020 προέκυψαν, όταν διαπιστώθηκε ότι η εφαρμογή των προηγούμενων στρατηγικών και σχεδίων δράσης για την ΗΔ αντιμετώπιζε ως σημαντική τροχοπέδη για την ανάπτυξή της το ψηφιακό χάσμα (digital divide)⁵⁷ μεταξύ των πολιτών που έχουν ικανοποιητική πρόσβαση στο διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και όσων δεν έχουν ανάλογες δυνατότητες. Διαπιστώθηκε ότι οι ΤΠΕ και η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες εξακολουθούν να αποτελούν προνόμιο πολυτελείας για μικρή μερίδα πολιτών. Με σκοπό να καταπολεμηθεί δραστικά αυτή η παράμετρος, σχεδιάστηκαν πολιτικές για τη διαμόρφωση μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς που θα προσφέρει υψηλών ταχυτήτων υπηρεσίες διαδικτύου, ώστε όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες να έχουν ικανοποιητική πρόσβαση στις υπηρεσίες ΗΔ⁵⁸.

Η ιστορική αναδρομή που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα ενότητα ανέδειξε την σταδιακά αυξανόμενη σημασία και χρησιμότητα που αναγνωρίζει η διεθνής κοινότητα στην ΗΔ και στις δυνατότητες που προσφέρει στα κράτη η χρήση των ΤΠΕ. Τόσο οι διεθνείς οργανισμοί όσο και τα μεμονομένα κράτη, από την δεκαετία ακόμη του 1960 και μέχρι σήμερα, αξιοποιούν ολοένα και περισσότερο τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής. Επιπλέον δε, τόσο εκ μέρους των διεθνών οργανισμών και της Ε.Ε., όσο και εκ μέρους κάθε κράτους, καθορίζονται και αναπτύσσονται διαρκώς νέα πλαίσια, όροι και διαδικασίες για την καλύτερη δυνατή εκμετάλλευση των δυνατοτήτων αυτών. Το γεγονός αυτό δείχνει πόσο χρήσιμο κρίνεται το εργαλείο της ΗΔ για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των κρατών και την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών, και αποδεικνύει ότι η διεθνής κοινότητα αναγνωρίζει την ανάγκη εκσυγχρονισμού των κρατών και των λειτουργιών της ΔΔ και ότι οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν θετικά προς αυτή την κατεύθυνση.

⁵⁶ Α. Μπαμπαλιούτας κ.ά., ό.π., σσ. 285-287.

⁵⁷ Οι ακαδημαϊκοί χαρακτηρίζουν ως ψηφιακό χάσμα την δημιουργία ανισοτήτων μεταξύ των πολιτών, καθώς διαμορφώνονται διαφορετικές κατηγορίες ή επίπεδα πρόσβασης στις ψηφιακές υπηρεσίες, που οφείλονται, είτε στην δυνατότητα ή μη πρόσβασης στις τεχνολογίες, είτε στις γνώσεις και τις ικανότητες πρόσβασης σε αυτές. Βλ. Ebbers, W.E., et al., Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage, *Government Information Quarterly* (2016), p. 2 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16301460> [τελευταία πρόσβαση 10-09-2016].

⁵⁸ Α. Sideridis, ό.π., σ. 11.

Σε συνέχεια της ιστορικής αναδρομής που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα ενότητα, θα αναλυθούν τα δομικά χαρακτηριστικά, οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες που προσφέρει στη δημόσια διοίκηση η ΗΔ, σε μια χρονική στιγμή που ο εκσυγχρονισμός της κρίνεται αναγκαίος και επιβεβλημένος, τόσο για την αποδοτικότερη λειτουργία των κρατών, όσο και για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στην επόμενη ενότητα, θα παρουσιαστούν επίσης οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι και τα εμπόδια που εμφανίζονται κατά την εφαρμογή πολιτικών ΗΔ κι ως εκ τούτου οι προϋποθέσεις για την ορθολογική και ασφαλή χρήση της.

1.3 Τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σήμερα.

Οφέλη, δυνατότητες, ευκαιρίες, κίνδυνοι κι εμπόδια. Προϋποθέσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή της.

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύχθηκαν σταδιακά και κατά τρόπο διαφορετικό σε κάθε χώρα, γεγονός το οποίο οφείλεται στις προτεραιότητες που τέθηκαν από τις κυβερνήσεις και τις εθνικές διοικήσεις. Όμως, όπως διαπιστώθηκε από την ιστορική αναδρομή που παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, ο ρόλος των διεθνών και των υπερεθνικών οργανισμών ήταν πολυσήμαντος, καθώς αφενός έθεσαν τις πρώτες βάσεις διερεύνησης των δυνατοτήτων της ΗΔ, κι αφετέρου οριοθέτησαν ένα αρχικό πλαίσιο κανόνων για την περαιτέρω ανάπτυξη της και τις εφαρμογές της.

Σήμερα κι έπειτα από ανάπτυξη πλέον των δυο δεκαετιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραμένει μια δυναμική διαδικασία που εξελίσσεται διαρκώς. Ωστόσο ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά της έχουν αποκρυσταλλωθεί. Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν τα χαρακτηριστικά αυτά και θα αναλυθούν οι δυνατότητες και οι ευκαιρίες που προσφέρουν, έτσι ώστε να καταστεί η σύγχρονη δημόσια διοίκηση αποτελεσματικότερη παρέχοντας ικανοποιητικές υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες. Η επίτευξη αυτών των στόχων αντιμετωπίζει ποικίλα εμπόδια, ενώ η χρήση των ΤΠΕ και των δυνατοτήτων της ΗΔ ενέχει σημαντικούς κινδύνους, όπως η διασφάλιση των πληροφοριών και των στοιχείων των πολιτών και των κρατικών εγγράφων και η παροχή δυνατότητας ίσης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλο τον πληθυσμό. Όλα τα στοιχεία αυτά θα παρουσιαστούν αναλυτικά στην παρούσα ενότητα προκειμένου να αντληθεί η κατά το δυνατότερο πληρέστερη εικόνα των χαρακτηριστικών της ΗΔ σήμερα.

Τα συστήματα ΤΠΕ που εγκαθίστανται στους δημόσιους οργανισμούς περιλαμβάνονται άλλοτε σε σχέδια οριζόντιας δράσης, δηλαδή εφαρμόζονται σε όλους τους οργανισμούς της διοίκησης, με σκοπό τη διασύνδεση του συνόλου των κρατικών υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση αναγκών των πολιτών που αφορούν σε όλο το φάσμα της Δ.Δ., κι άλλοτε κάθετης δράσης, δηλαδή πρόκειται για δράσεις που εξυπηρετούν συγκεκριμένες

απαιτήσεις ενός οργανισμού ή υπηρεσίας του δημοσίου τομέα⁵⁹. Επιπλέον, τα συστήματα ΤΠΕ της ΗΔ διακρίνονται σε συστήματα front-office και περιλαμβάνουν όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται προς χρήση των πολιτών και των επιχειρήσεων, διαμορφώνοντας ένα πεδίο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτείας και πολίτη και σε συστήματα back-office, όπου πραγματοποιείται η επεξεργασία των front-office υπηρεσιών και οι λοιπές εργασίες των οργανισμών μεταξύ των οποίων είναι και η ενδεχόμενη συνεργασία δυο ή περισσότερων υπηρεσιών/συστημάτων. Υπό αυτή την έννοια τα συστήματα διακρίνονται επίσης σε εσωτερικά και εξωστρεφή πληροφορικά συστήματα⁶⁰.

Τα συστήματα ΗΔ σχεδιάζονται με σκοπό να υποστηρίζουν τον «κύκλο ζωής» μιας δημόσιας πολιτικής, δηλαδή να συντελούν στην επίλυση των υφιστάμενων προβλημάτων ή κενών, μέσω αναμορφωμένων υπηρεσιών και αποτελεσματικής συνεργασίας των δημόσιων οργανισμών⁶¹. Επιπλέον όμως τα ηλεκτρονικά συστήματα υπό την πολιτοκεντρική τους διάσταση σχεδιάζονται για να εξυπηρετήσουν ανθρώπινα γεγονότα (life events), δηλαδή καταστάσεις ή γεγονότα που συνδέονται με την καθημερινή δραστηριότητα των πολιτών και απαιτούν συναλλαγή με τη ΔΔ⁶².

Με κριτήριο την εξωστρεφή διάσταση των ηλεκτρονικών συστημάτων ΤΠΕ και τις ομάδες χρηστών τις οποίες εξυπηρετούν, αυτά διακρίνονται σε: α) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – πολιτών (Government to Citizen, G2C), β) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – επιχειρήσεων (Government to Business, G2B) και γ) συστήματα επικοινωνίας οργανισμών της διοίκησης μεταξύ τους (Government to Government, G2G ή Administration to Administration, A2A)⁶³.

Μια άλλη διάκριση των εξωστρεφών συστημάτων στηρίζεται στον βαθμό ανάπτυξης τους με βάση το είδος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν. Σύμφωνα με μία τέτοια διάκριση χωρίζονται σε πλήρως αυτοματοποιημένες, σε ημι-αυτοματοποιημένες

⁵⁹ I. Τσουκαλάς, e-Governance Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές, προοπτικές. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, 1^ο Συνέδριο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2004, σ. 37.

⁶⁰ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 27-28. Βλ. επίσης I. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 47.

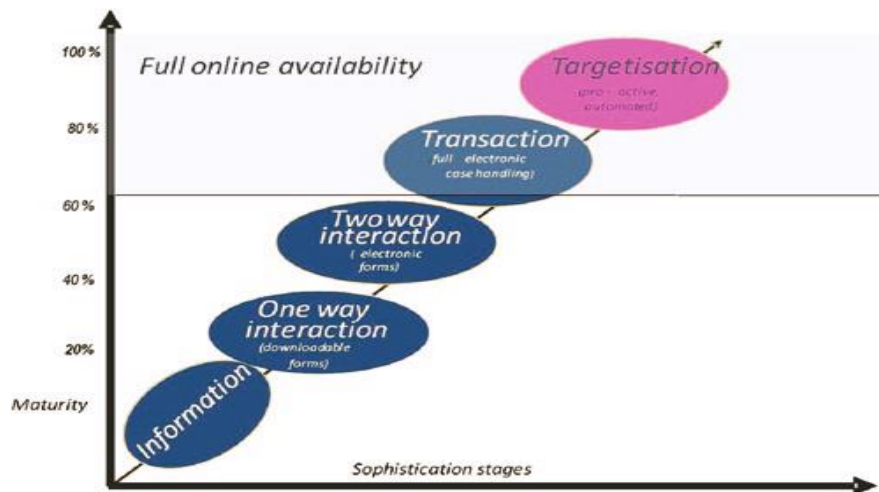
⁶¹ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 29-30.

⁶² I. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 39.

⁶³ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 105-106.

και σε πλήρως εξατομικευμένες, στις οποίες δεν προβλέπονται ηλεκτρονικά βήματα παρά μόνον η παρέμβαση των στελεχών της Δ.Δ.⁶⁴. Επιπλέον, διακρίνονται σε: i) ηλεκτρονικές υπηρεσίες παροχής πληροφοριών, ii) περιορισμένων διαδικτυακών υπηρεσιών/ενεργειών, iii) κάθετης ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών συστημάτων και iv) οριζόντιας ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών λειτουργικών μονάδων⁶⁵.

Τέλος βάσει της δυνατότητας διάδρασης με τον πολίτη που προσφέρουν τα ηλεκτρονικά συστήματα, διαχωρίζονται σε πέντε στάδια: i) παροχής πληροφοριών, ii) μιας κατεύθυνσης διάδρασης (δηλ. εκ μέρους της διοίκησης ή του πολίτη), iii) διάδρασης δυο κατευθύνσεων, iv) πλήρους συναλλαγής, δηλαδή πλήρως ηλεκτρονικής διαχείρισης υποθέσεων και v) στοχοποιημένων ενεργειών, τις οποίες οι ενδιαφερόμενοι δεν χρειάζεται να ενεργοποιήσουν με δικό τους αίτημα⁶⁶. Χαρακτηριστικό είναι το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει επίσης τον βαθμό ωριμότητας των ανωτέρω σταδίων και της διαδικτυακής διαθεσιμότητας τους.



Πηγή: S. Assar et al. (eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011

⁶⁴ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 44.

⁶⁵ R. C. Joseph/ D. P. Kitlan, *Key Issues in E-Government and Public Administration*. Στο D. Garson/ M. Khosrow-Pour (eds), *Handbook of Research on Public Information Technology*, ό.π., p. 2.

⁶⁶ S. Assar/I. Boughzala/I. Boydens *Back to practice, a Decade of Research in E-Government*. Στο S. Assar/ I. Boughzala/I. Boydens (eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011, p. 2.

Η πολυεπίπεδη και ποικιλόμορφη διαδραστική σχέση που αναπτύσσει η χρήση των ΤΠΕ μεταξύ της διοίκησης, των πολιτών, των επιχειρήσεων και γενικότερα της κοινωνίας των πολιτών, είναι ένα ακόμη ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της ΗΔ. Η δυνατότητα διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης από την διοίκηση προς τους διοικούμενους διαμορφώνει συνθήκες ευκολότερης πρόσβασης στην πληροφορία κι ως εκ τούτου ενδυνάμωσης των πολιτών και της κοινωνίας έναντι των κυβερνήσεων και των διοικήσεων και συμβάλλει στη δημοκρατική διακυβέρνηση⁶⁷. Επίσης η δυνατότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων να έρθουν σε στενή και διαρκή επικοινωνία με τη διοίκηση, μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών, διαμορφώνει κατάλληλες βάσεις για την ενδυνάμωση του συμμετοχικού τους ρόλου στη διοίκηση⁶⁸.

Με τη χρήση των ΤΠΕ λειτουργεί πλέον μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες διάδρασης πολιτείας και πολιτών, όπως η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-engagement/e-participation) και η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation), που επικεντρώνονται στην παροχή περισσότερων δυνατοτήτων συμβουλευτικής και διαλόγου μεταξύ διοίκησης και πολιτών και συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών, ερευνών και αποφάσεων που αφορούν την κοινωνία. Επίσης, παρέχεται η υπηρεσία ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (e-voting)⁶⁹. Οι υπηρεσίες αυτές συγκαταλέγονται σήμερα στις λειτουργίες της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy) και υποστηρίζονται από μια σειρά εργαλείων των τεχνολογιών πληροφορικής που διευκολύνουν την διεξαγωγή τους. Τέτοια εργαλεία είναι οι διαδικτυακοί τόποι (web sites), οι διαδικτυακές πύλες (portals), τα ηλεκτρονικά γραμματοκιβώτια (letter boxes, emails), τα ηλεκτρονικά φόρα (web forums, newsgroups), οι ηλεκτρονικές συνομιλίες πραγματικού χρόνου (online chat events) κ.α.⁷⁰.

Η ανάπτυξη των διάφορων μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας με τη χρήση των ΤΠΕ και των λειτουργιών της ΗΔ, συμβάλλει ουσιαστικά στην εφαρμογή των Αρχών Καλής

⁶⁷ Κ. Σπανού, ό.π., σ. 121.

⁶⁸ P. B. Floreddu/ F.Cabiddu, Assessing Public Participation Through Different Lens: The Case of Public Participation Geographic Information Systems. Στο L. Anthopoulos/C. Reddick (eds), *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, Springer Science+Business Media New York, 2014, pp. 49-50.

⁶⁹ S. Virkar, Consulting the British Public in the Digital Age: Emerging Synergies and Tensions in the Government 2.0 Landscape. Στο L. Anthopoulos/C. Reddick (eds), ό.π., pp. 186-187.

⁷⁰ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 143-167.

Διακυβέρνησης, όπως αυτές διακηρύχθηκαν από τον Ο.Η.Ε. και προωθούνται από διεθνείς οργανισμούς, όπως η Παγκόσμια Τράπεζα και ο Ο.Ο.Σ.Α., αλλά και από την Ε.Ε., στα κράτη μέλη τους, ως βασικές προϋποθέσεις για τη βιώσιμη οικονομική τους ανάπτυξη⁷¹. Η ΗΔ και ιδιαίτερα η ηλεκτρονική δημοκρατία προωθούν τις αρχές της διαφάνειας, της συμμετοχής του πολίτη, της ευθύνης και της λογοδοσίας των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, της αποτελεσματικότητας καθώς επίσης της συνοχής που διασφαλίζεται μέσω της διαβούλευσης, της συνεργασίας και της συναίνεσης⁷².

Όπως προαναφέρθηκε, η ΗΔ συμβάλλει στη διάχυση της πληροφορίας και τη συνεργασία της διοίκησης με τον διοικούμενο αλλά και μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των μονάδων τους. Η δυνατότητα των οργανισμών και των μονάδων τους να συνεργάζονται μεταξύ τους μέσω κατάλληλων ηλεκτρονικών συστημάτων, σε διαρκή βάση, έτσι ώστε να μεγιστοποιούν τις δυνατότητες ανταλλαγής πληροφοριών και επαναχρησιμοποίησης τους εσωτερικά κι εξωτερικά, ονομάστηκε διαλειτουργικότητα και αποτελεί βασική παράμετρο των πολιτικών των δημοσίων διοικήσεων στις προσπάθειες τους να βελτιώσουν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για το λόγο αυτό πολλές χώρες μεταξύ των οποίων και τα κράτη της Ε.Ε. έχουν σχεδιάσει και χρησιμοποιούν πλαίσια διαλειτουργικότητας (Interoperability Frameworks, Ifs).

Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας είναι έγγραφα τα οποία προβλέπουν πολιτικές, οδηγίες, συμβουλές, πρακτικές, αρχές, και όρους, βάσει των οποίων οι οργανισμοί μπορούν να συνεργαστούν για την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Το πρώτο εθνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας δημοσιεύθηκε από τη βρετανική κυβέρνηση το 2000 στο Ην. Βασίλειο ενώ πολλές ακόμη χώρες προχώρησαν αργότερα στην ενέργεια αυτή, κατόπιν σχετικών υποδείξεων από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Ο.Η.Ε. και την Παγκόσμια Τράπεζα, που σκοπό είχε την ενίσχυση των δράσεων διαλειτουργικότητας και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της. Κρίνεται επίσης ότι η διαλειτουργικότητα συμβάλει και στη δραστική μείωση του λειτουργικού κόστους των οργανισμών, τη βελτίωση της

⁷¹ Κτιστάκη Σ., (Μάιος 2016), Εφαρμοσμένα θέματα Διοικητικής Επιστήμης –Δημόσιες Πολιτικές, Παραδόσεις μαθήματος στο ΠΜΣ Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών

⁷² *Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 32-33.*

συνεργασίας και της συνοχής τους και τελικά ενισχύει τους όρους διαφάνειας και λογοδοσίας των δημοσίων διοικήσεων⁷³.

Η διαλειτουργικότητα έχει τρεις διαστάσεις: 1) την οργανωσιακή, δηλαδή την συνεργασία και τη συνέχεια των συστημάτων και των διαδικασιών των συνεργαζόμενων οργανισμών και μονάδων, 2) τη σημασιολογική, που περιλαμβάνει τους όρους βάσει των οποίων θα επιτυγχάνεται η κοινή χρήση εννοιών ώστε η πληροφορία να γίνεται κατανοητή και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους συνεργαζόμενους φορείς και 3) την τεχνολογική διαλειτουργικότητα, δηλαδή να είναι δυνατή η συνεργασία μεταξύ των υπολογιστικών συστημάτων των συνεργαζόμενων οργανισμών⁷⁴.

Ένα ακόμη ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της ΗΔ με τη χρήση των ΤΠΕ είναι το γεγονός ότι κατά την εφαρμογή τους στις παραδοσιακές γραφειοκρατικές λειτουργίες της διοίκησης, αναπόφευκτα αναμορφώνουν τις προϋπάρχουσες διαδικασίες⁷⁵, τις σχέσεις ακόμη και το θεσμικό πλαίσιο. Με άλλα λόγια οι τεχνολογίες στη Δ.Δ. δεν λειτουργούν απλά ως εργαλείο εξυπηρέτησης ή διευκόλυνσης των υφιστάμενων διαδικασιών των οργανισμών, αλλά εγκαθιστούν νέες διαδικασίες ως μια νέα μορφή οργάνωσης των δομών. Η τεχνολογία θέτει τους δικούς της κανόνες λειτουργίας κι έτσι οι θεσμοί, οι δομές και διαδικασίες αποκτούν τεχνική μορφή. Ενδεικτικός αυτής της ιδιαιτερότητας των ΤΠΕ είναι ο χαρακτηρισμός του L. Lessig «Code is Law», ότι δηλαδή τα τεχνικά στοιχεία λειτουργούν ως κανόνες και θέτουν τους δικούς τους όρους λειτουργίας στους οργανισμούς και στις διαδικασίες⁷⁶.

Η ιδιαιτερότητα αυτή των ΤΠΕ συνεπάγεται την αναμόρφωση των διαδικασιών λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών των οργανισμών. Ορισμένες από τις προϋπάρχουσες

⁷³ A. Lisboa/D. Soares, E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. Στο CENTERIS 2014 - Conference on ENTERprise Information Systems / ProjMAN 2014 - International Conference on Project MANagement / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, Procedia Technology 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd., 2014, pp. 639-640, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002394> [τελευταία πρόσβαση 10-09-2016].

⁷⁴ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 253-256

⁷⁵ Κάθε διαδικασία είναι ένα σύνολο ενεργειών, το οποίο χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα είδη εισόδων (πληροφοριών ή δεδομένων) προκειμένου να παράξει μια έξοδο (ένα προϊόν/υπηρεσία) που θα έχει αξία για τον αποδέκτη/πελάτη (πολίτη). Βλ. I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 289-290.

⁷⁶ G.F.Lanzara, Building digital institutions: ICT and the rise of assemblages in government. Στο F. Contini/G.F.Lanzara,(eds.) ό.π., p. 13.

διαδικασίες ανακαθορίζονται κατά τρόπο που να μπορούν να περιληφθούν στα πρότυπα εργασιών και στις αλληλουχίες αυτών, οι οποίες έχουν καθοριστεί από τα ηλεκτρονικά συστήματα, ενώ όσες δημιουργούν ανυπέβλητες πολυπλοκότητες στα συστήματα ή κρίνονται περιττές καταργούνται ή αντικαθίστανται. Σε κάθε όμως περίπτωση θα πρέπει να αξιολογηθεί η αναγκαιότητα κάθε μετατροπής, έτσι ώστε να μην προκληθούν σφάλματα ή κενά, ακόμη και αστοχίες στις νέες διαδικασίες που θα καθιερωθούν⁷⁷.

Συνεπώς, η δημόσια διοίκηση κατά τη νέα ψηφιακή εποχή με τη χρήση των ΤΠΕ παρουσιάζει τρία δομικά χαρακτηριστικά : 1) σύνθεση/επανένωση: αυτό σημαίνει ότι οι προϋπάρχουσες διαδικασίες επαναξιολογούνται και επιλέγονται οι καταλληλότερες, οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους σε ένα σύνολο σχέσεων ιεραρχίας και αλληλουχίας, 2) συνολική αλλαγή των σχέσεων διοίκησης και πολιτών μέσω της απλοποίησης ή/και κατάργησης περιττών διαδικασιών και 3) ψηφιοποίηση, που σημαίνει ότι δεν πρόκειται για τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων προς υποστήριξη των γραφειοκρατικών διαδικασιών, αλλά για νέες ψηφιακές διαδικασίες σε αντικατάσταση των παλαιών⁷⁸.

Τα δομικά αυτά χαρακτηριστικά της ΗΔ στην ψηφιακή εποχή επιφέρουν αλλαγές δομικού χαρακτήρα στις λειτουργίες της Δ.Δ. και επιβάλλουν αναπόφευκτα τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, για το λόγο αυτό άλλωστε υποστηρίζεται ευρέως ότι η ΗΔ είναι ένα πολύτιμο εργαλείο μεταρρύθμισης των δημοσίων οργανισμών και χρησιμοποιείται ως τέτοιο στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες πολλών κρατών. Οι ακαδημαϊκοί μελετητές του ανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR) τονίζουν την αδήριτη ανάγκη εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων των τεχνολογιών της πληροφορικής στις προσπάθειες ανασχεδιασμού των διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη απόδοση των οργανισμών⁷⁹.

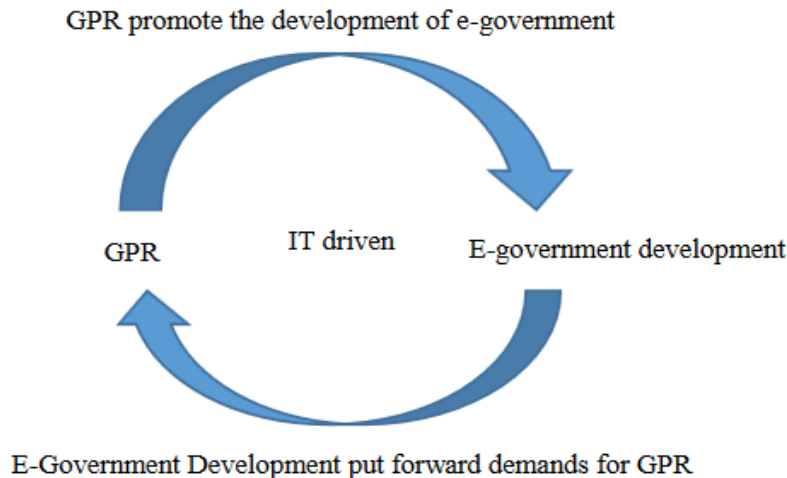
Μεταξύ του ανασχεδιασμού των διαδικασιών και της ΗΔ υπάρχει μια σχέση διάδρασης. Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών στους δημόσιους οργανισμούς μέσω της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής επανεξετάζει και αναδιαμορφώνει τις πρότερες διαδικασίες, τις απλοποιεί ή τις καταργεί, με στόχο την βελτίωση των παραγόμενων υπηρεσιών του

⁷⁷ Του ιδίου, pp. 14-15.

⁷⁸ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., p.227-228.

⁷⁹ I. Αποστολάκης κ.α., ό.π., σ. 286.

δημοσίου. Ως εκ τούτου, ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών και η ΗΔ αλληλοσυμπληρώνονται καθώς ο ανασχεδιασμός προωθεί την ανάπτυξη των συστημάτων ΗΔ, ενώ η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλει στον ουσιαστικό και δραστικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών. Οι Z. Li και F. Yang αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών στη Δ.Δ. αποτελεί την εγγύηση της ΗΔ⁸⁰. Το σχήμα που παραθέτουν στη μελέτη τους παρουσιάζει την σχέση της αλληλεπίδρασης των δυο λειτουργιών.



Πηγή: Z. Li/F. Yang, “The e-government Information model based on GPR”, Elsevier, Procedia Computer Science, 91 (2016) 193-200.

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ επανακαθορίζει τις λειτουργίες των οργανισμών της ΔΔ, εισάγει στον δημόσιο τομέα κανόνες που προέρχονται από το χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα αλλάζει τη σχέση των δημοσίων υπηρεσιών με τον πολίτη, ενισχύοντας την αμεσότητα στην επικοινωνία τους, την λογοδοσία, τη διαφάνεια των ενεργειών της διοίκησης και την ισότητα στην πρόσβαση των πολιτών στην πληροφορία και τις υπηρεσίες⁸¹. Ακόμη μεταξύ των αρχών του ανασχεδιασμού που υποστηρίζονται από την ΗΔ είναι: i) η δημιουργία θέσεων εργασίας με ευρύτερα καθήκοντα και τη δυνατότητα οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ii) ο καθορισμός αλληλουχίας εργασιών υπό τη «φυσική» τους σειρά αντί της γραμμικής (που είχε καθιερωθεί από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης), iii) η

⁸⁰ Z. Li κ.ά., ό.π., pp. 194-195.

⁸¹ I. Τσουκαλάς, ό.π., σσ. 35-36.

δυνατότητα περισσότερων της μίας λύσεων για την εκτέλεσή τους σε πραγματικό χρόνο και οποιαδήποτε στιγμή-εγκαίρως, iv) η απλοποίηση των βημάτων εκτέλεσης με μείωση των περιττών ελέγχων, v) η δημιουργία διαδικασιών που επιτυγχάνουν τον συγκερασμό των αποκεντρωμένων λειτουργιών, οι οποίες εξυπηρετούν τοπικές ή κατά περίπτωση ανάγκες, και τον κεντρικό έλεγχο^{82 83}.

Επιπλέον, η χρήση των ΤΠΕ για την αναμόρφωση των διαδικασιών της ΔΔ συμβάλει στη δημιουργία νέων μεθόδων και συστημάτων αποθήκευσης της πληροφορίας και των δεδομένων, καθώς εγκαταλείπει το φυσικό αρχείο και αναπτύσσει εξελιγμένα ηλεκτρονικά συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης των στοιχείων. Επίσης επηρεάζει τη δομή των δημοσίων οργανισμών, καθώς μεταξύ των στελεχών και των μονάδων υψηλής εποπτείας, ενδιάμεσης διαχείρισης και κατώτατων στελεχών διοίκησης, πλέον συγκαταλέγεται και το προσωπικό που σχεδιάζει, διαχειρίζεται και ελέγχει τα ηλεκτρονικά συστήματα ΗΔ καθώς οι ΤΠΕ έχουν εφαρμογή σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της Δ.Δ. στο επίπεδο συλλογής και παροχής πληροφοριών, στο κανονιστικό επίπεδο, σε αυτό της διαχείρισης των οικονομικών και της διασφάλισης των δημοσίων αγαθών και υπηρεσιών, σε αυτό της παροχής των υπηρεσιών και τέλος στο επίπεδο της παροχής τεχνογνωσίας⁸⁴.

Ωστόσο, τα συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής, λόγω των αυστηρών τεχνικών πλαισίων και των κανόνων λειτουργίας τους, καθιστούν εξαιρετικά δύσκολη, χρονοβόρα και με υψηλό κόστος οποιαδήποτε αλλαγή των διαδικασιών ή την παράκαμψη τους. Έτσι το κράτος αποκτά πλέον ένα ρόλο εποπτείας και ελέγχου του αρχικού σχεδιασμού των συστημάτων ως προς την καταλληλότητά τους να ανταποκριθούν στις ανάγκες για τις οποίες σχεδιάστηκαν. Από τη στιγμή που τα συστήματα τίθενται σε λειτουργία το κράτος αναλαμβάνει τον έλεγχο της ορθής κι αποτελεσματικής λειτουργίας τους, διότι τυχόν παρεμβάσεις για αλλαγές των λειτουργιών τους είναι εξαιρετικά ασύμφορες οικονομικά, πολύπλοκές και χρονοβόρες στην υλοποίηση⁸⁵.

⁸² Z. Li κ.ά., ό. π., p. 195-199.

⁸³ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 293-297.

⁸⁴ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 10-20.

⁸⁵ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., p. 26.

Ένα σημαντικό στοιχείο προβληματισμού ως προς τη χρηστικότητα των ΤΠΕ είναι τα υψηλά κόστη και η πολυπλοκότητα τους, που δυσχεραίνουν όλο και περισσότερο με την πάροδο του χρόνου τις επενδύσεις στον τομέα, είτε πρόκειται για εγκατάσταση νέων, είτε για την επικαιροποίηση των παλαιότερων ηλεκτρονικών συστημάτων. Για το λόγο αυτό παρατηρείται ότι, οι αρμόδιοι πολιτικοί και διοικητικοί παράγοντες προτιμούν ως επί το πλείστον τις σωρευτικές και ευρείες εγκαταστάσεις και επικαιροποιήσεις συστημάτων ΤΠΕ, κάθε πέντε με δέκα έτη περίπου, αντί των μικρών, τακτικών, κατά περίπτωση αλλαγών⁸⁶.

Μεταξύ των δυσκολιών που παρουσιάζονται στην εγκατάσταση και χρήση των συστημάτων της ΗΔ περιλαμβάνονται επίσης οι δυσχέρειες προσαρμογής της πολιτικής ηγεσίας και της διοίκησης στις νέες διαδικασίες, παρότι οι ίδιοι αυτοί παράγοντες συνήθως τα έχουν σχεδιάσει στα πλαίσια των στρατηγικών προτεραιοτήτων τους. Μια από τις βασικές προϋποθέσεις για την επιτυχή λειτουργία τους είναι η δέσμευση όλων των παραγόντων, οι οποίοι θα συντελέσουν στην εφαρμογή τους και πρωτίστως της πολιτικής ηγεσίας, καθώς επίσης της ηγεσίας και των στελεχών της διοίκησης^{87 88}.

Μια ακόμη σημαντική παράμετρος για την επιτυχή υλοποίηση των έργων ΗΔ είναι ο ρόλος των πολιτών. Ο Ο.Ο.Σ.Α. μεταξύ των 10 βασικών αρχών του για την επιτυχή λειτουργία της ΗΔ συμπεριλαμβάνει την παροχή πρόσβασης στις διαδικτυακές υπηρεσίες, σε όλους τους ενδιαφερόμενους (πρόσβαση μέσω internet) και στη δυνατότητα επιλογής από μέρος του πολίτη, του τρόπου επικοινωνίας του με τη διοίκηση⁸⁹. Ακόμη και μέχρι τις μέρες μας γίνεται έντονος διάλογος μεταξύ των κρατών γύρω από τα ζητήματα των ανοιχτών προς το κοινό δεδομένων (open data) και το ψηφιακό χάσμα (digital divide) που καθίσταται σοβαρό εμπόδιο στην ανάπτυξη της ΗΔ σε πολλές χώρες.

Το ψηφιακό χάσμα έχει δυο βασικές πτυχές: 1) τη δυνατότητα ορισμένου μόνο ποσοστού των πολιτών, στην πρόσβαση στις υπηρεσίες των ΤΠΕ, και 2) την έλλειψη από ορισμένους πολίτες των κατάλληλων γνώσεων ή/και ικανοτήτων για πρόσβαση σε αυτές.

⁸⁶ Του ιδίου, p. 27.

⁸⁷ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 35.

⁸⁸ OECD e-Government Studies, (2003), The e-Government Imperative, ό.π. p. 19.

⁸⁹ Ο.π., σ. 19.

Το ζήτημα του ψηφιακού χάσματος έχει θέσει ως κύρια προτεραιότητα προς αντιμετώπιση, η νέα Στρατηγική για την Ευρώπη του 2020, καθώς αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για την πρόοδο των έργων ΗΔ στις χώρες μέλη της Ε.Ε.⁹⁰. Επιπλέον η έλλειψη πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφορικής σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να οφείλεται σε γεωγραφικά εμπόδια, για το λόγο αυτό θα πρέπει να διασφαλίζεται η άρση αυτών των εμποδίων από τα ίδια τα κράτη πρωτίστως^{91 92}.

Τέλος, ένα ακόμη ακανθώδες και ευαίσθητο ζήτημα που προβληματίζει τη διεθνή κοινότητα είναι η ασφαλής φύλαξη και χρήση των ηλεκτρονικών δεδομένων και η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων και των πληροφοριών των πολιτών από τρίτους, χωρίς τη συναίνεση τους. Ο Ο.Ο.Σ.Α. περιλαμβάνει το ζήτημα της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων μεταξύ των 10 κατευθυντηρίων αρχών του, ενώ η Ε.Ε. έχει προβεί σε νομοθετικές ρυθμίσεις μεταξύ των οποίων είναι η Οδηγία 95/466/ΕΚ και η Σύμβαση της 28.01.1981 του Συμβουλίου της Ευρώπης, σύμφωνα με τις οποίες καθορίζονται οι προϋποθέσεις για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και από το διαδίκτυο⁹³.

Συνοψίζοντας, θα μπορούσε να υποστηριχθεί η άποψη ότι τα δομικά χαρακτηριστικά της ΗΔ, όπως αυτά έχουν αναλυθεί από τη διεθνή βιβλιογραφία είναι ότι : i) η ΗΔ είναι μια δυναμική και διαρκώς εξελισσόμενη διαδικασία, ii) οι εφαρμογές της έχουν πολιτοκεντρικό χαρακτήρα, δηλαδή σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν καταστάσεις που συνδέονται με ανθρώπινα γεγονότα, iii) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακρίνονται σε εσωτερικές, περιλαμβάνοντας όσες εξυπηρετούν τις λειτουργίες των ίδιων των οργανισμών και σε εξωστρεφείς, που αφορούν στην επικοινωνία της Διοίκησης με τους πολίτες και με τις επιχειρήσεις, iv) βάσει των εξωστρεφών λειτουργιών τους, τα συστήματα ΗΔ παρέχουν μόνο πληροφορίες, ή παρέχουν υπηρεσίες μιας ή δυο κατευθύνσεων διάδρασης, είτε περιορίζονται σε στοχοποιημένες εργασίες, v) επίσης διακρίνονται σε πλήρως ή μερικώς αυτοματοποιημένες ή σε εξατομικευμένες, vi) η ΗΔ καθιστά την δημόσια πληροφορία εύκολα προσβάσιμη τόσο από τους πολίτες όσο και

⁹⁰ Ebbers, W.E., et al, ό.π., p. 2

⁹¹ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 50.

⁹² S. Howle Schelin, ό.π., p. 114.

⁹³ Ι. Καρακώστας, Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, ό.π.,σ. 207.

από τη διοίκηση, ενισχύοντας τις αρχές της καλής διακυβέρνησης, τη διαλειτουργικότητα στη ΔΔ και τη συμμετοχικότητα του πολίτη στη λήψη πολιτικών αποφάσεων, vii) η ΗΔ αναδομεί τις προϋπάρχουσες γραφειοκρατικές διαδικασίες της ΔΔ, υπό νέα λογική που υποδεικνύουν εν μέρει οι τεχνικές ιδιαιτερότητες των ΤΠΕ, συμβάλλοντας στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών.

Εν κατακλείδι, συνέπειες των δομικών αυτών χαρακτηριστικών είναι ότι ανασυνθέτονται οι διαδικασίες της ΔΔ, καθώς επαναξιολογούνται, καταργούνται ή αναδομούνται οι προϋπάρχουσες διαδικασίες και συνδέονται μεταξύ τους σε σχέσεις ιεραρχίας και αλληλουχίας. Επιπλέον δε, μεταβάλλονται οι σχέσεις διοίκησης και πολιτών μέσω των νέων διαδικασιών και αντικαθίστανται οι γραφειοκρατικές διαδικασίες, από νέες ψηφιακές διαδικασίες, που απλοποιούν τις λειτουργίες της Διοίκησης, μειώνουν το λειτουργικό της κόστος, ενισχύουν την επικοινωνία και τη συνεργασία των δημόσιων οργανισμών και βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες. Συνέπεια αυτών των δραστικών αλλαγών είναι η μετάβαση της ΔΔ από τη γραφειοκρατική μορφή της στη ψηφιακή, γεγονός που συνεπάγεται έναν πιο ευέλικτο κι αποτελεσματικό τρόπο λειτουργίας της.

Στην επόμενη ενότητα θα παρακολουθήσουμε πώς οι χώρες μέλη της Ε.Ε. εκμεταλλεύθηκαν τα οφέλη και τις ευκαιρίες αυτές και πως αντιμετώπισαν τους κινδύνους και τα εμπόδια στις πολιτικές για την ΗΔ, τις οποίες εφάρμοσαν την τελευταία πενταετία.

1.4 Συγκριτική μελέτη – έρευνα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε.

Στα πλαίσια αυτής της ενότητας επιχειρείται η σύγκριση της πορείας ανάπτυξης της ΗΔ στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε. στη βάση συγκεκριμένων στοιχείων, τα οποία είναι: i) οι πολιτικές που εφαρμόστηκαν για την ανάπτυξη της ΗΔ, ii) οι νομικές ρυθμίσεις που θεσπίστηκαν και ισχύουν, iii) οι κυβερνητικές και διοικητικές δομές που δημιουργήθηκαν για την υλοποίηση των πολιτικών ΗΔ, iv) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν για την εξυπηρέτηση των πολιτών και v) οι ηλεκτρονικές

υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Τα στοιχεία αυτά αντλήθηκαν από την επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., η οποία φιλοξενεί τις δραστηριότητες των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας, και αποτελεί το διαδικτυακό τόπο του ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework Observatory, NIFO)⁹⁴. Στην ιστοσελίδα αυτή εκτίθενται όλες οι καλές πρακτικές που εφαρμόστηκαν από κράτη μέλη, ως πηγή πληροφοριών για την βελτίωση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας (NIFs), με πρότυπο το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο⁹⁵. Μέσα από αυτή τη συγκριτική μελέτη αναδεικνύονται οι επιτυχείς πολιτικές ορισμένων κρατών μελών που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της ΗΔ μετατρέποντας το ρόλο της Δημόσιας Διοίκησης σε αποτελεσματικό πάροχο δημοσίων υπηρεσιών και μοχλό ανάπτυξης του κράτους.

Μια εκ των δράσεων του Παρατηρητηρίου είναι και η ετήσια σύνταξη εθνικών εκθέσεων, οι οποίες παρουσιάζουν τις προόδους των κρατών μελών στην υλοποίηση δράσεων για την ανάπτυξη της ΗΔ στις εθνικές διοικήσεις, κατά τα έτη 2010-2015. Καθεμιά από αυτές τις εκθέσεις παρουσιάζει και αναλύει την εξέλιξη των δράσεων ΗΔ σε 8 τομείς: 1) Ιστορική Αναδρομή, 2) Στρατηγικές/Πολιτικές, 3) Νομικό Πλαίσιο, 4) Κυβερνητικές και Διοικητικές Δομές, 5) αρμόδια πρόσωπα, 6) Υποδομές, 7) ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και 8) ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις. Στην παρούσα έρευνα η μελέτη εστιάζεται σε πέντε (5) από αυτούς τους τομείς, δηλαδή 1) στις Στρατηγικές/Πολιτικές, 2) στο Νομικό Πλαίσιο, 3) στις Κυβερνητικές και Διοικητικές Δομές, 4) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και 5) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις.

Σκοπός της έρευνας είναι να εντοπίσει σε ποιους τομείς εστιάζονται οι κύριες πολιτικές ΗΔ που εφαρμόζονται από τα κράτη μέλη, ποιό είναι το νομικό πλαίσιο και τί αυτό

⁹⁴ Το NIFO είναι μια διαδικτυακή κοινότητα, όπου πραγματοποιείται η ανταλλαγή καλών πρακτικών μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. και άλλων χωρών, ύστερα από επιτυχείς εφαρμοζόμενες πολιτικές, που σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα. Το NIFO ασχολείται με την πορεία ευθυγράμμισης των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας των κρατών μελών και των συνδεδεμένων με την Ε.Ε. χωρών με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF). Το Παρατηρητήριο επιδιώκει να αποτελεί πηγή πληροφοριών για τη δημιουργία και την περαιτέρω ανάπτυξη των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας, λαμβάνοντας υπόψη το ψηφιακό θεματολόγιο (Digital Agenda). Βλ. <https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/description> [τελευταία πρόσβαση 24-09-2016].

⁹⁵ Ο.π. υποσημείωση υπ' αριθ. 94.

προβλέπει για την ορθή, αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων, των δομών και των διαδικασιών, ποιές δομές σχεδιάζουν και υλοποιούν τις δράσεις για την ΗΔ και ποιές είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια της παρούσας ενότητας ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των στρατηγικών και των πολιτικών που λαμβάνουν χώρα στα 28 κράτη μέλη, καθώς επίσης των κύριων δομών που σχεδιάζουν, συντονίζουν και υλοποιούν τις δράσεις ΗΔ σε καθένα από αυτά. Μετά από την παρουσίαση αυτή θα αναζητηθούν οι κοινές και οι διαφορετικές πολιτικές, όπως υπαγορεύονται από τις γενικότερες πολιτικές και στρατηγικές προτεραιότητες που έχει θέσει κάθε κράτος, αλλά και από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ΗΔ, όπως αυτά έχουν ήδη αναλυθεί στις προηγούμενες ενότητες. Επίσης θα εντοπιστούν οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών ως προς τη νομοθεσία που εφαρμόζεται στους τομείς της ΗΔ. Ακόμη, θα επισημανθούν οι δομές που εφαρμόζουν τις πολιτικές ΗΔ και θα αναφερθούν οι σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών.

Τέλος, σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, οι εκθέσεις εστιάζουν στην καταγραφή των υπηρεσιών σε οκτώ (8) τομείς δραστηριότητας για τους πολίτες: 1) Ταξίδια, 2) Εργασία-Συνταξιοδότηση, 3) Οχήματα, 4) Διαμονή/Κατοικία, 5) Εκπαίδευση-Νέοι, 6) Υγεία, 7) Οικογένεια, 8) Καταναλωτές, και σε οκτώ τομείς για τις επιχειρήσεις: 1) Έναρξη-Ανάπτυξη, 2) ΦΠΑ-Τελωνεία, 3) Πωλήσεις εξωτερικού, 4) Προσωπικό, 5) Προδιαγραφές προϊόντων, 6) Οικονομία-Επενδύσεις, 7) Δημόσιες Συμβάσεις, 8) Περιβάλλον.

Οι Ετήσιες Εκθέσεις (2016) των 28 κρατών μελών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Α) Αυστρία⁹⁶

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Το Όραμα ΗΔ 2020 (2009-2020) είναι ένα πλαίσιο αρχών για τη διαρκή αποτελεσματική συνεργασία στο πεδίο της ΗΔ, το οποίο συνέταξε η Πλατφόρμα Ψηφιακή Αυστρία. Οι βασικές προτεραιότητες του είναι απλοποίηση, ευκολία, βελτίωση, αξιοπιστία, ασφάλεια, διαφάνεια, πρόσβαση, συμμετοχικότητα, καινοτομία, επιχειρηματικότητα, εθνική και διεθνή συνεργασία. Επίσης, από το 2004 βρίσκεται σε υλοποίηση η πρωτοβουλία Στρατηγική ΗΔ για το συντονισμό των δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τη δημιουργία 2 διατμηματικών Σωμάτων συντονισμού, της Πλατφόρμας ΗΔ και του Συμβουλίου Ηλεκτρονικής Συνεργασίας. Οι στόχοι της Στρατηγικής είναι αναλυτικά οι ακόλουθοι: διαδικτυακές διαδικασίες, οι μέθοδοι και οι διαδικασίες της διοίκησης, ανάπτυξη των διαδικτυακών εφαρμογών. Επίσης για την περίοδο 2013-2018 εφαρμόζεται το Πρόγραμμα Εργασίας, το οποίο με τη χρήση των ΤΠΕ, υλοποιεί δράσεις υποστήριξης της οικονομικής ανάπτυξης, της απασχόλησης, των μεταφορών, των υποδομών, καθώς και δράσεις μείωσης των διοικητικών εμποδίων για πολίτες και οικονομία, πρόσβαση των σχολείων στα κοινωνικά δίκτυα και δράσεις για την ενίσχυση της ασφάλειας και της πολιτικής συμμετοχικότητας με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών μέσων. Προγενέστερες πολιτικές/στρατηγικές ήταν το Πρόγραμμα της 24^{ης} νομοθετικής Περιόδου 2008-2013, η Στρατηγική ΤΠΕ 2005+ και η Πρωτοβουλία 2003.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Κρατικός Γραμματέας Ομοσπονδιακής Καγκελαρίας.
- Συντονισμός: Πλατφόρμα Ψηφιακή Αυστρία, Ομοσπονδιακός Διευθύνοντας Σύμβουλος Πληροφοριών, Μονάδα Στρατηγικής ΗΔ.

⁹⁶ National Interoperability Framework Observatory (στο εξής NIFO), (February 2016), eGovernment in Austria, Edition 19.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Εφαρμογή δράσεων: αρμόδια Ομοσπονδιακά Υπουργεία, Μονάδα υποστήριξης της Στρατηγικής ΗΔ, Γραφείο καινοτομιών ΗΔ, Κέντρο Πληροφορικής.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Αρχή Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός-Πλατφόρμα Ψηφιακή Αυστρία, Ομάδα εργασίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις Ομοσπονδιακές, τις Περιφερειακές και τις Τοπικές Αρχές, εφαρμογή-Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, υποστήριξη-Ένωση Πόλεων, Κοινοπόλεων και Δήμων.

B) Βέλγιο⁹⁷

Στρατηγική ΗΔ-Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Από το 2009 μέχρι και σήμερα βρίσκεται σε εφαρμογή η Ομοσπονδιακή Πολιτική ΗΔ, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, καθιστώντας τις ταχύτερες, ευκολότερες και ανοιχτές στο κοινό. Από το 2015 έχει ξεκινήσει η Στρατηγική Ψηφιακό Βέλγιο με 5 προτεραιότητες: την ψηφιακή οικονομία, τις ψηφιακή υποδομές, τα προσόντα και την απασχόληση, την εμπιστοσύνη, την ασφάλεια και την ψηφιακή διακυβέρνηση. Παράλληλα εφαρμόζεται και η Ομοσπονδιακή Στρατηγική Ανοιχτών Δεδομένων 2015-2020, με μόνη εξαίρεση τα προσωπικά δεδομένα και τα δεδομένα ασφάλειας. Επιπλέον, σε περιφερειακό επίπεδο, εφαρμόζονται οι Περιφερειακές Στρατηγικές προώθησης της ΗΔ στις Ομοσπονδίες της Βαλονίας και της Φλάνδρας, οι οποίες εκτελούνται υπό τη συνεργασία των περιφερειακών διοικήσεων με την κεντρική διοίκηση του Βελγίου. Παλαιότερες πολιτικές: η Ομοσπονδιακή Πολιτική Ηλεκτρονικής Κοινωνίας 2007-2010, το Πρόγραμμα ΗΔ του Βελγικού Δημοσίου Τομέα 2009-2014, το Ομοσπονδιακό Σχέδιο Διοικητικής Απλοποίησης 2009-2011.

Κρατικοί Δρόντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

⁹⁷ NIFO, (February 2016), eGovernment in Belgium, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Σχεδιασμός: Fedict (Ομοσπονδιακό Τμήμα για τις ΤΠΕ), Οργανισμός για τη Διοικητική Απλοποίηση. Εφαρμογή: Fedict, Ομοσπονδιακά Τμήματα και Οργανισμοί.
- Υποστήριξη: Οργανισμός Διοικητικής Απλοποίησης, BELNET⁹⁸.
- Έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο, Κοινοβουλευτικές Επιτροπές.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων: ειδική Επιτροπή.
- Έρευνες/μελέτες ΤΠΕ: Ομοσπονδιακό Γραφείο Προγραμματισμού, Παρατηρητήριο Δικαιωμάτων του Διαδικτύου.
- Περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες: Περιφέρειες Βαλονίας, Φλάνδρας και πρωτεύουσας-Βρυξελλών (χάραξη, συντονισμός, εφαρμογή, υποστήριξη και έλεγχος).

Γ) Βουλγαρία⁹⁹

Στρατηγική ΗΔ-Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Η ανάπτυξη της ΗΔ υποστηρίζεται από τρεις Στρατηγικές, την Ιδέα της ΗΔ στη Βουλγαρία 2010-2015 και την Κοινή Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΗΔ στη Δημοκρατία της Βουλγαρίας (ΔτΒ) 2011-2015 και την Στρατηγική ανάπτυξης της ΗΔ στη ΔτΒ, περιόδου 2014-2020. Η πρώτη υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Μεταφορών και ΤΠΕ με κεντρικό στόχο την εφαρμογή των αρχών την καλής διαχείρισης με τη χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ, ώστε να παρέχει ποιοτικές διοικητικές υπηρεσίες, ανοιχτή και διαφανή διακυβέρνηση, αποδοτική και βιώσιμη διαχείριση, διοικητικές υπηρεσίες οποιαδήποτε στιγμή, οπουδήποτε, λογοδοσία και ασφάλεια των πληροφοριών. Η Κοινή Στρατηγική είχε ως προτεραιότητες την βελτίωση των υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την καλύτερη αποτελεσματικότητα των δημοσίων οργανισμών, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, τη μείωση της διαφθοράς και την παροχή περισσότερων

⁹⁸ Κυβερνητικός Οργανισμός που παρέχει ασφαλή και ευρεία πρόσβαση στο διαδίκτυο σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, ερευνητικά κέντρα και στη δημόσια διοίκηση.

⁹⁹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Bulgaria, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#Gov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ευκαιριών στην κοινωνία των πολιτών. Η Στρατηγική 2014-2020 σχεδιάστηκε και υλοποιείται στα πλαίσια των δεσμεύσεων της χώρας στην Ε.Ε., με στόχο την διαμόρφωση ενός ενιαίου πλαισίου δράσεων ΗΔ.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή υποστήριξη στρατηγικών: Υπουργείο Μεταφορών και ΤΠΕ.
- Υποστήριξη: Διεύθυνση ΗΔ (Υπουργείο Μεταφορών και ΤΠΕ).
- Συντονισμός: Συμβούλιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Συμβούλιο ΗΔ, Οργανισμός για τα Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Υλοποίηση: αρμόδια Υπουργεία και Σώματα
- Οικονομικός έλεγχος: Εθνικό Γραφείο Ελέγχου
- Προστασία προσωπικών δεδομένων: Επιτροπή προσωπικών δεδομένων.

Δ) Γαλλία¹⁰⁰

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη ο Οδηγός για την Ψηφιακή Οικονομία 2013-2017, με 3 βασικές προτεραιότητες: 1) στην παροχή ευκαιριών στους νέους με ψηφιακά εργαλεία εκπαίδευσης και εύρεσης εργασίας, 2) ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και προώθηση των αξιών στην κοινωνία, όπως η αντιμετώπιση του αποκλεισμού, 3) περιβάλλον εμπιστοσύνης για τους πολίτες, πολιτισμικές αξίες, εκσυγχρονισμός της δημόσιας πολιτικής. Την περίοδο 2008-2012 τέθηκε σε εφαρμογή το Αναπτυξιακό Σχέδιο για την Ψηφιακή Οικονομία «Ψηφιακή Γαλλία 2012», με βασικούς στόχους την ανάπτυξη και την διαθεσιμότητα των υποδομών ΗΔ για όλους με 100% δυνατότητα πρόσβασης, την ψηφιοποίηση των επικοινωνιών που θα βελτιώσει την ποιότητα τους, την επίτευξη ψηφιακής εμπιστοσύνης και την απόκτηση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων με ασφαλείς

¹⁰⁰ NIFO, (February 2016), eGovernment in France, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ηλεκτρονικές υπογραφές και την αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών στη διαδικασία των πολιτικών αποφάσεων. Την περίοδο 2007-2012 πραγματοποιήθηκε γενική αναθεώρηση των Δημοσίων Πολιτικών και την περίοδο 2008-2010 υλοποιήθηκε το έργο Εκσυγχρονισμού των Δημοσίων Πολιτικών θέτοντας ως μια από τις κύριες προτεραιότητες του την ανάπτυξη της ΗΔ.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Γραμματεία για τη μεταρρύθμιση και την απλούστευση του κράτους, Γενική Γραμματεία για τον εκσυγχρονισμό της Κυβέρνησης.
- Συντονισμός: Γενική Γραμματεία για τον εκσυγχρονισμό της Κυβέρνησης.
- Εφαρμογή: Γενική Γραμματεία για τον εκσυγχρονισμό της Κυβέρνησης, αρμόδια Τμήματα της κεντρικής Κυβέρνησης.
- Υποστήριξη: Εθνικό Ψηφιακό Συμβούλιο Γενικής Γραμματείας για τον εκσυγχρονισμό της Κυβέρνησης, Υπηρεσία Τεκμηρίωσης και Ομάδα Κοινωνικού Ενδιαφέροντος «Εκσυγχρονισμός των Κοινωνικών Διακηρύξεων».
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο, Οικονομικές Επιτροπές Κοινοβουλίου.
- Προστασία δεδομένων: Εθνική Επιτροπή για την Πληροφορική και την Ελευθερία, Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών, Ομάδα Αναφορών για τα Περιστατικά Ασφάλειας Υπολογιστών.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-περιφερειακές και τοπικές Αυτοδιοικήσεις, συντονισμός-τοπικές υπηρεσίες για τις ΤΠΕ, υποστήριξη-Ταμείο Παρακαταθηκών, Εθνικό Κέντρο για τη διαχείριση των εδαφικών υπηρεσιών, Ένωση Διαδικτυακών Πόλεων, οικονομικός έλεγχος-το Περιφερειακό Ελεγκτικό Συνέδριο.

E) Γερμανία¹⁰¹

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα είναι εξέλιξη από το 2015 το Πρόγραμμα για την ενοποίηση των ΤΠΕ και η Στρατηγική Υψηλής Τεχνολογίας 2020 για την ενοποίηση των πόρων και την μεταφορά τους, την καινοτομία στην βιομηχανία, την ενίσχυση της καινοτομίας, του διαλόγου και της συμμετοχικότητας. Το 2011 το Συμβούλιο Σχεδιασμού ΤΠΕ, με σκοπό την υλοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής για την ΗΔ, συνέταξε ένα Μνημόνιο των συμφωνημένων στόχων, οι οποίοι ήταν η δημιουργία μιας ομοσπονδιακής υποδομής ΗΔ, η διαφάνεια στη διακυβέρνηση, η Στρατηγική απόκτησης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων, για ασφαλείς συναλλαγές με τη διοίκηση, βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών, μείωση του κόστους λειτουργίας της διοίκησης. Το 2010 τέθηκε σε εφαρμογή η Εθνική Στρατηγική ΗΔ με προσανατολισμό στη δημιουργία χρήσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς όλους, τη μείωση του κόστους λειτουργίας της Δ.Δ., την προστασία των δεδομένων, τη διαφάνεια, την κοινωνική συμμετοχή, την καινοτομία. Το 2015 ξεκίνησε να υλοποιείται η Ψηφιακή Στρατηγική με προτεραιότητες την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την επέκταση των ψηφιακών υποδομών, την προστασία των δεδομένων και των ατομικών δικαιωμάτων, την εκπαίδευση στη χρήση των νέων τεχνολογιών και την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων με τη χρήση των ΤΠΕ.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών, Ομοσπονδιακός Επίτροπος της Κυβέρνησης για τις ΤΠΕ, Ομάδα Καθοδήγησης για τις ΤΠΕ.
- Συντονισμός: Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών, Ομοσπονδιακός Επίτροπος της Κυβέρνησης για τις ΤΠΕ, Συμβούλιο Σχεδιασμού ΤΠΕ.
- Εφαρμογή: Γερμανικό Ομοσπονδιακό Γραφείο Διοίκησης.
- Υποστήριξη: Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Ασφάλειας Πληροφοριών.

¹⁰¹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Germany, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Έλεγχος οικονομικών: Ομοσπονδιακό Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Ομοσπονδιακός Επίτροπος της Κυβέρνησης για τις ΤΠΕ.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-γερμανικά ομόσπονδα κράτη, Διάσκεψη των Υπουργών-Πρωθυπουργών και οι Διασκέψεις των Ειδικών Υπουργών, συντονισμός-Συμβούλιο Σχεδιασμού ΤΠΕ, υποστήριξη-τα ομόσπονδα κράτη, Δήμοι, Υπουργείο Εσωτερικών.

ΣΤ) Δανία¹⁰²

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Για την περίοδο 2016-2020 έχει τεθεί σε εφαρμογή η Στρατηγική για τη νέα ΗΔ με τρεις κύριες προτεραιότητες: 1) τη δημιουργία ενός παραγωγικού και αποτελεσματικού δημοσίου τομέα, 2) τη δημιουργία αξίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και 3) την υποστήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω της ψηφιοποίησης των δημοσίων υπηρεσιών. Επίσης κατά την περίοδο 2011-2015 υλοποιήθηκε η Ενιαία Δημόσια Ψηφιακή Στρατηγική με τρεις κύριους τομείς στοχεύσεων: 1) τέλος στη χρήση του χαρτιού και την ταχυδρόμηση εγγράφων προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων, 2) νέες ψηφιακές προνοιακές υπηρεσίες, όπως η χρήση ΤΠΕ στα σχολεία και στις εξω-νοσοκομειακές υπηρεσίες υγείας για τις χρόνιες παθήσεις, ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη διαδικασία ευρέσεως εργασίας, 3) στενότερη ψηφιακή δημόσια συνεργασία για κοινές ψηφιακές υποδομές. Μια ακόμη στρατηγική σε εξέλιξη είναι η Στρατηγική για την ψηφιακή ευημερία 2013-2020, η οποία στοχεύει να ενισχύσει την αποτελεσματική χρήση των ΤΠΕ στις προνοιακές υπηρεσίες, την υγεία, στους ηλικιωμένους και στην εκπαίδευση. Επίσης υλοποιείται το Σχέδιο Δράσης για την Συνεργασία Ανοικτής Διακυβέρνησης 2013-2016, με στόχους την ενίσχυση της τοπικής δημοκρατίας και της συμμετοχικότητας, των ψηφιακών επικοινωνιών και της ενσωμάτωσης, νέων μορφών συνεργασιών, ανοικτών

¹⁰² NIFO, (February 2016), eGovernment in Denmark, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

δεδομένων, διαφάνειας και αποτελεσματικότητας. Προγενέστερες πολιτικές που εφαρμόστηκαν ήταν η Στρατηγικές ΗΔ περιόδων 2007-2010, 2004-2006 και 2002-2004.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης. Συντονισμός: Υπουργείο Οικονομικών, Επιτροπή για κοινή κυβέρνηση συνεργασίας.
- Εφαρμογή: Υπουργείο Οικονομικών, Τμήματα και Υπηρεσίες της Κυβέρνησης.
- Υποστήριξη: Υπουργείο Οικονομικών.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Υπηρεσία Ελέγχου Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός-Επιτροπή για κοινή κυβέρνηση συνεργασίας, τοπική κυβέρνηση και περιφέρειες, συντονισμός-Επιτροπή για κοινή κυβέρνηση συνεργασίας, Υπουργείο Οικονομικών (Περιφέρειες και Δήμοι), εφαρμογή-Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, υποστήριξη-Τοπική Κυβέρνηση, Περιφέρειες.

Z) Ελλάδα¹⁰³

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Κατά την παρούσα χρονική περίοδο, βρίσκεται σε πορεία υλοποίησης η Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014-2020, με κύριες προτεραιότητες την πρόοδο στη διάθεση ανοιχτών δεδομένων, διαλειτουργικότητας, έξυπνων εφαρμογών και υπηρεσιών, πρόσβασης σε όλους, ανάπτυξης ψηφιακών προσόντων, πρόσβασης σε εξελιγμένες ψηφιακές υποδομές, ανταγωνιστική επιχειρηματικότητα στο διεθνές ψηφιακό περιβάλλον και ψηφιακή συνοχή για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προκλήσεων. Για την περίοδο 2014-2020 επίσης βρίσκεται σε υλοποίηση η Στρατηγική για την ΗΔ, με

¹⁰³ NIFO, (February 2016), eGovernment in Greece, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

βασικό σκοπό μέσα στα επόμενα 7 έτη η χρήση των ΤΠΕ και γίνει καταλύτης ανάπτυξης, εκσυγχρονισμού της διοίκησης, ανάκτησης της εμπιστοσύνης της κοινωνίας προς τη Δ.Δ., μέσω της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της και της δημιουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών φιλικών προς τις επιχειρήσεις. Το Σχέδιο Δράσης για την ΗΔ 2014-2020 στοχεύει στην εγκατάσταση και λειτουργία μιας ενιαίας υποδομής για την ΗΔ, την διαχείριση του προσωπικού με αναφορά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, και την ολοκλήρωση των κυριότερων έργων ΗΔ. Ένα ακόμη Πρόγραμμα Δράσης για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση και την ανοιχτή Δ.Δ. βρίσκεται σε εξέλιξη για την ίδια περίοδο, με σκοπό την ενθάρρυνση της συμμετοχικότητας από μέρους των πολιτών, την παροχή ανοιχτών δημόσιων δεδομένων, την ακεραιότητα και τη λογοδοσία της διοίκησης. Σημαντικές προγενέστερες στρατηγικές στην Ελλάδα ήταν η Ψηφιακή Στρατηγική 206-2013, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Διακυβέρνηση» 2007-2013 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός πολιτικών: Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Συντονισμός: Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.
- Εφαρμογή: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., Παρατηρητήριο για την Ψηφιακή Ελλάδα, Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνίας Νέων Τεχνολογιών, όλα τα Υπουργεία και οι Υπηρεσίες.
- Υποστήριξη: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020, Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε..
- Έλεγχος των οικονομικών: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).
- Περιφερειακά: σχεδιασμός πολιτικών, εφαρμογή-αποκεντρωμένες διοικήσεις, περιφερειακές ενότητες και Δήμοι, υποστήριξη-Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.).

Η) Εσθονία¹⁰⁴

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Την περίοδο 2009-2011 υλοποιήθηκε η Πολιτική για την Ασφάλεια των Πληροφοριών, ενώ από το 2012 τέθηκε σε εφαρμογή η Στρατηγική για την Ασφάλεια του Κυβερνοχώρου, της οποίας οι στόχοι ανανεώθηκαν με την αντίστοιχη Στρατηγική για την περίοδο 2014-2017. Κύριες προτεραιότητες της νέας Στρατηγικής είναι η λήψη νέων κατάλληλων μέτρων ασφαλείας στα πλαίσια ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαφόρων επιπέδων ασφαλείας, με τη συνδρομή του κατάλληλου νομικού πλαισίου, ώστε να επιτευχθεί πολύ υψηλό επίπεδο ασφαλείας των πληροφοριών. Υλοποιήθηκαν επίσης το Πρόγραμμα για την αύξηση της ευαισθητοποίησης της κοινωνίας της πληροφορίας 2007- 2013, η Στρατηγική για την Κοινωνία των Πληροφοριών στις Τοπικές Κυβερνήσεις 2008-2011 και πρόσφατα η Εσθονική Ευρυζωνική Στρατηγική 2011, με σκοπό το 98% των νοικοκυριών, επιχειρήσεων και οργανισμών να έχουν πρόσβαση σε δίκτυα οπτικών ινών. Ακόμη υλοποιείται η Πολιτική Εσθονική Κοινωνία της Πληροφορίας (2014-2020) έχει ως στόχους: 1) τη δημιουργία μιας νέας βάσης για χρήση υψηλών ταχυτήτων διαδικτύου, που θα προσφέρει στο 60% των εσθονών τη χρήση του διαδικτύου καθημερινά, την επίτευξη μέχρι το 2020 της χρήσης της ψηφιακής υπογραφής από το 20% του πληθυσμού, 2) την παροχή στους πολίτες των υποδομών για τον πλήρη έλεγχο των δεδομένων τους και την διαρκή πληροφόρησή τους για την χρήση των δεδομένων τους από το κράτος και τέλος 3) τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την εγκατάσταση ενιαίων προτύπων ποιότητας.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων και Επικοινωνιών, Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων, Ένωση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών και Συμβούλιο Ηλεκτρονική Εσθονία.

¹⁰⁴ NIFO, (February 2016), eGovernment in Estonia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Συντονισμός: Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων, Τμήμα Ανάπτυξης των Υπηρεσιών Κοινωνίας της Πληροφορίας, Ένωση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών και Συμβούλιο Ηλεκτρονική Εσθονία.
- Εφαρμογή: Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Υποστήριξη: Συμβούλιο Ηλεκτρονική Εσθονία, Ίδρυμα Τεχνολογίας των Πληροφοριών για την Εκπαίδευση, και Ακαδημία ΗΔ.
- Οικονομικός έλεγχος: Εθνικό Ελεγκτικό Γραφείο
- Προστασία δεδομένων: Επιθεώρηση Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά-σχεδιασμός: Υπουργείο Οικονομικών, Ένωση εσθονικών πόλεων.

Θ) Ιρλανδία¹⁰⁵

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Η Στρατηγική ΤΠΕ των Δημοσίων Υπηρεσιών ξεκίνησε να υλοποιείται το 2015 και έχει ως κύριους στόχους την παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών, την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, τη χρήση των δεδομένων σαν μοχλό ανάπτυξης, διαφάνειας και ανοιχτής διακυβέρνησης, τη βελτίωση της διακυβέρνησης και της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα. Επίσης, υλοποιείται το Σχέδιο Μεταρρύθμισης των Δημοσίων Υπηρεσιών 2014-2016, με προτεραιότητες την παροχή εξελιγμένων υπηρεσιών στους χρήστες, τη μετατροπή των υφιστάμενων διαδικασιών πιο αποδοτικές οικονομικά, ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και ανοιχτά δεδομένα, διαφάνεια και λογοδοσία της διοίκησης. Η Στρατηγική ΗΔ 2012-2015 για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση είχε ως προτεραιότητες την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, την παροχή των υπηρεσιών με τον καταλληλότερο τρόπο, τη μείωση των εμποδίων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την αποτελεσματικότητα την αποδοτικότητα σε συνδυασμό με τη μείωση του κόστους των δημοσίων οργανισμών. Προηγούμενες πολιτικές ήταν το Σχέδιο

¹⁰⁵ NIFO, (February 2016), eGovernment in Ireland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Μεταρρύθμισης της ΗΔ 2011-2015, το Σχέδιο Εθνικής Ανασυγκρότησης 2011-2015, κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή, υποστήριξη: Τμήμα Δημοσίων Δαπανών και Μεταρρύθμισης.
- Οικονομικός έλεγχος: Γραφείο Γενικού Ελεγκτή.
- Προστασία δεδομένων: Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός εφαρμογή - Τοπικά Συμβούλια, υποστήριξη - Υπηρεσία διαχείρισης της τοπικής διακυβέρνησης, οικονομικός έλεγχος - Ελεγκτικό Συνέδριο τοπικής διακυβέρνησης.

Ι) Ισπανία¹⁰⁶

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Από το 2015 βρίσκεται σε εφαρμογή το Πρόγραμμα για την ψηφιακή μεταμόρφωση της Γενικής Διοίκησης και τους Δημόσιους Οργανισμούς. Το Πρόγραμμα έχει πέντε στρατηγικούς στόχους 1) αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητα των εσωτερικών λειτουργιών της ΔΔ, 2) εμβάθυνση της ψηφιακής μεταμόρφωσης της ΔΔ, 3) κοινές υπηρεσίες ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, 4) έξυπνη διαχείριση της γνώσης, των δεδομένων και των πληροφοριών, 5) ασφάλεια και χρηστικότητα των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το 2014 η Επιτροπή της Στρατηγικής ΤΠΕ υιοθέτησε το νομικό πλαίσιο για 14 κοινές υπηρεσίες ως μια από τις βασικές προϋποθέσεις της νέας Στρατηγικής των ΤΠΕ για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ακόμη, για την περίοδο 2013-2015 υλοποιήθηκε η Ψηφιακή Ατζέντα για την Ισπανία, με στόχο την επίτευξη μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας στη Δ.Δ. με τη χρήση των ΤΠΕ. Παλαιότερες πολιτικές ήταν η Εθνική Στρατηγική για την Ασφάλεια του Κυβερνοχώρου (2013), το Σχέδιο Avanza2 2011-2015 κ.α..

¹⁰⁶ NIFO, (February 2016), eGovernment in Spain, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Οικονομικών και Δημόσιας Διοίκησης και ο συντονισμός των δράσεων, Επιτροπή για τη στρατηγική των ΤΠΕ, Υπουργικές Επιτροπές για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Τομεακή Επιτροπή της ΗΔ, Τεχνική Επιτροπή της Διοίκησης Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης.
- Εφαρμογή, υποστήριξη: Υπουργείο Οικονομικών και Δημόσιας Διοίκησης, Εθνικό κρυπτογραφικό Κέντρο, Υπουργείο Βιομηχανίας, Ενέργειας και Τουρισμού, Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργεία και αρμόδιες Υπηρεσίες.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Οργανισμός για την προστασία των δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός-Κοινότητες και Δήμοι, συντονισμός-Τομεακή Επιτροπή ΗΔ, υποστήριξη-Διεύθυνση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Ένωση ισπανικών Επαρχιών και Δήμων, έλεγχος-τοπικά Ελεγκτικά Συνέδρια.

ΙΑ) Ιταλία¹⁰⁷

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Η Ψηφιακή Ατζέντα 2020 έχει ως κύριους στόχους την κάλυψη των κενών των υποδομών και της αγοράς, με τη δημιουργία ευνοϊκότερων όρων για την ενιαία ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, σταθερών και κινητών. Αυτό θα επιδιωχθεί με τη μείωση των εμποδίων κόστους υλοποίησης, την απλούστευση και τη μείωση του διοικητικού φόρτου, τον συντονισμό στη διαχείριση των ενεργειών και την ορθή χρήση των υφιστάμενων υποδομών, με προσαρμογή των ορίων ηλεκτρομαγνητισμού στα επίπεδα άλλων ευρωπαϊκών χωρών, με την παροχή φορολογικών κινήτρων και πιστώσεων για επενδύσεις σε παραμεθόριες περιοχές. Επίσης, υλοποιείται το Σχέδιο Δράσης 2^{ης} Ανοιχτής Διακυβέρνησης και Συνεργασίας 2014-2016 για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών, της διαφάνειας, της τεχνολογικής καινοτομίας, της

¹⁰⁷ NIFO, (February 2015), eGovernment in Italy, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ενσωμάτωσης και της λογοδοσίας. Μεταξύ των δράσεων περιλαμβάνονται οι δημιουργίες των διαδικτυακών πυλών Participate portal, opendata portal, Campagnatransparenza portal και Soldipubblici portal. Μια ακόμη πολιτική είναι το Σχέδιο Δράσης για την Κυβέρνηση ως Υπηρεσία και έχει σαν στόχο να προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις τα εργαλεία να επικοινωνήσουν και να δράσουν μεταξύ τους. Την περίοδο 2012-2020 υλοποιήθηκε η Ψηφιακή Ατζέντα 2012-2020 με κύριες δράσεις τη δημιουργία έξυπνων πόλεων και κοινοτήτων και την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων για επιχειρήσεις, εργαζομένους, δημόσια στελέχη και πολίτες.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή υποστήριξη: Οργανισμός για την Ψηφιακή Ιταλία του Γραφείου του Πρωθυπουργού.
- Υποστήριξη: FORMEZ, (ΜΚΟ ενώσεων της τοπικής διοίκησης).
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-τοπικές αρχές, συντονισμός-Μόνιμη επιτροπή για την τεχνολογική καινοτομία στις περιφέρειες, αυτόνομες τοπικές αρχές, Μονάδα Απλοποίησης Υπουργείου για την Απλούστευση και τη ΔΔ, υποστήριξη: Περιφερειακά Κέντρα ΗΔ, FORMEZ, Ένωση Ιταλικών Επαρχιών και Εθνική Ένωση Ιταλικών Δήμων.

IB) Κροατία¹⁰⁸

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα βρίσκεται σε στάδιο υιοθέτησης η Στρατηγική Ηλεκτρονική Κροατία 2020 με κεντρικό στόχο την δημιουργία ενός ικανοποιητικού συστήματος πληροφοριών, με υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικές υπηρεσίες, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, επίτευξη

¹⁰⁸ NIFO, (February 2016), eGovernment in Croatia, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

της διαλειτουργικότητας κι εξάλειψη της δυνατότητας αντιγραφής. Επίσης, στα πλαίσια του Εθνικού Συστήματος Υγείας 2012-2020, υλοποιείται η Στρατηγική για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας. Την περίοδο 2011-2015 εφαρμόστηκε η Απόφαση για την ανάπτυξη της ΗΔ στη ΔΔ με στόχο την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και την ενίσχυση των δικαιωμάτων των πολιτών μέσω των υπηρεσιών ΗΔ. Παλαιότερα πολιτικές ήταν, η Στρατηγική για την Ανάπτυξη της ΗΔ (2009-2012) και το Πρόγραμμα ηλεκτρονική Κροατία (2007-2011) στα πλαίσια των προτεραιοτήτων της ευρωπαϊκής Στρατηγικής i2010.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, υλοποίηση: Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης.
- Συντονισμός: Επιτροπή της Κυβέρνησης για την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής στο Δημόσιο Τομέα.
- Υλοποίηση: Υπουργείο Θαλασσιών Υποθέσεων, Μεταφορών και Υποδομών και Υπηρεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Υποστήριξη: Κροατικό Γραφείο Στατιστικών, Εθνικό Συμβούλιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας, Υπουργείο Επιστήμης, Εκπαίδευσης και Αθλητισμού, Υπουργείο Τοπικής Ανάπτυξης και επιδοτήσεων της Ε.Ε..
- Οικονομικός Έλεγχος: Κρατικό Γραφείο Ελέγχου, Υπηρεσία Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

II) Κύπρος¹⁰⁹

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα βρίσκονται σε εξέλιξη η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 με κεντρικές προτεραιότητες την ενδυνάμωση των δυνατοτήτων του δημοσίου τομέα, την παροχή πρόσθετων ευέλικτων, εύκολων, προσβάσιμων, και ασφαλών υπηρεσιών και την

¹⁰⁹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Cyprus, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

διευκόλυνση των διακρατικών συνεργασιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Παράλληλα εφαρμόζεται η Ψηφιακή Στρατηγική 2012-2020, βάσει της Ψηφιακής Ατζέντας για την Ευρώπη, με στόχο τη χρήση των ΤΠΕ για την ενίσχυση της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας και της συμμετοχής των πολιτών στα πολιτικά, κοινωνικά και πολιτιστικά πεδία. Τα έργα για την ΗΔ χρηματοδοτούνται επίσης από το Σύμφωνο Συνεργασίας Κύπρου Ε.Ε. 2014-2020 και από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα και Αειφόρος Ανάπτυξη 2014-2020. Παλαιότερες στρατηγικές ήταν Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς για την Πολιτική Συνοχής 2007-2013, το Κεντρικό Σχέδιο Κυβερνητικής Μηχανογράφησης (1989-1997) και το Όραμα ΗΔ 2002-2011.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργεία Οικονομικών, Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων, Συμβούλιο ΗΔ.
- Συντονισμός, εφαρμογή: Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών Ψηφιακής Κύπρου.
- Συντονισμός: Μονάδα Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Διεύθυνση Διοίκησης και Οικονομικών.
- Υλοποίηση: Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και προσωπικού του Υπουργείου Οικονομικών και Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτική Υπηρεσία της Δημοκρατίας της Κύπρου, Εσωτερική Ελεγκτική Υπηρεσία.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Περιφερειακά-υποστήριξη: Ένωση Δήμων Κύπρου.

ΙΔ) Λετονία¹¹⁰

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Οι Αναπτυξιακές Κατευθυντήριες Γραμμές για την Κοινωνία των Πληροφοριών 2014-2020 έχουν ως βασικές προτεραιότητες την εκπαίδευση και τη βελτίωση των ικανοτήτων χρήσης των ΤΠΕ, τη διαθεσιμότητα ευρείας πρόσβασης στο διαδίκτυο, τον εκσυγχρονισμό της Δ.Δ. με τη χρήση ΤΠΕ, την παροχή στο κοινό ηλεκτρονικών και ψηφιακών υπηρεσιών, τη διασυννοριακή συνεργασία, την έρευνα στον τομέα των ΤΠΕ, την ασφάλεια και την εμπιστοσύνη μεταξύ των χρηστών. Επιπλέον, από το 2015 τέθηκε σε εφαρμογή η Αρχιτεκτονική των Πληροφοριακών Συστημάτων στα επίπεδα των διαδικασιών και της οργάνωσης, των πληροφοριών/δεδομένων, των εφαρμογών/συστημάτων και των τεχνολογικών υποδομών των δημοσίων πληροφοριακών συστημάτων. Από το 2013 υλοποιείται το Σχέδιο για το οργανωσιακό πρότυπο διαχείρισης των δημοσίων ΤΠΕ και η Στρατηγική Ασφάλειας του κυβερνοχώρου 2014-2018. Προηγούμενες πολιτικές ήταν το Σχέδιο Εθνικής Ανάπτυξης με στόχο μεταξύ άλλων την ανάπτυξη των υποδομών ΤΠΕ, το Σχέδιο Ανάπτυξης της ΗΔ 2011-2013 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή, υποστήριξη: Τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Τμήμα Δημοσίων Υπηρεσιών Υπουργείου Προστασίας Περιβάλλοντος και Περιφερειακής Ανάπτυξης.
- Εφαρμογή: Οργανισμός Περιφερειακής Ανάπτυξης.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Επιθεώρηση Κρατικών Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-Τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Τμήμα Δημοσίων Υπηρεσιών Υπουργείου Προστασίας Περιβάλλοντος και Περιφερειακής Ανάπτυξης, υποστήριξη-Οργανισμός Περιφερειακής Ανάπτυξης.

¹¹⁰ NIFO, (February 2016), eGovernment in Latvia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ΙΕ) Λιθουανία¹¹¹

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Υλοποιείται το Πρόγραμμα για την Ανάπτυξη της Κοινωνίας των Πληροφοριών 2014-2020, με βασικές προτεραιότητες την ενδυνάμωση των πολιτών της χώρας στην χρήση των ΤΠΕ, την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού περιεχομένου και των υπηρεσιών, την προαγωγή του λιθουανικού πολιτισμού και της γλώσσας με τη χρήση των ΤΠΕ, την ενθάρρυνση των επιχειρήσεων στη χρήση των ΤΠΕ, την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υποδομών, τη διασφάλιση της ασφάλειας της αξιοπιστίας και της διαλειτουργικότητας των υποδομών. Επίσης για την περίοδο 2014-2020 βρίσκεται σε υλοποίηση το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τις χρηματοδοτήσεις επενδύσεων υποδομών της Ε.Ε., μεταξύ των οποίων και των ΤΠΕ. Προηγούμενες πολιτικές ήταν το Στρατηγικό Επιχειρησιακό Σχέδιο 2011-2013, το Πρόγραμμα εκτέλεσης δράσεων ΗΔ 2004-2008 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός: Υπουργείο Εσωτερικών και Τμήμα πολιτικής Δημόσιας Διοίκησης.
- Συντονισμός: Επιτροπή Κοινωνίας Πληροφοριών και Τμήμα ΤΠΕ.
- Εφαρμογή: Επιτροπή Κοινωνίας Πληροφοριών, Τμήμα πολιτικής Δημόσιας Διοίκησης. Υποστήριξη: Επιτροπή Κοινωνίας Πληροφοριών.
- Οικονομικός έλεγχος: Κρατικό Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Επιθεώρηση Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, υποστήριξη-Ένωση Τοπικών Αρχών.

¹¹¹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Lithuania, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ΙΣΤ) Λουξεμβούργο¹¹²

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Η Στρατηγική Ψηφιακό Λουξεμβούργο που τέθηκε σε εφαρμογή το 2014 με στόχους τη δημιουργία σταθερής χρηματοδότησης για την καινοτομία, εκπαίδευση και κατάρτιση, ώστε να αναπτυχθούν νέες ικανότητες και δημιουργία νέων αγορών για τον ταχέως αναπτυσσόμενο τομέα των ΤΠΕ. Η Στρατηγική Ψηφιακή Εκπαίδευση έχει ως κύριες προτεραιότητες της να προετοιμάσει νέους εργαζόμενους για μία αγορά εργασίας διαρκώς μεταβαλλόμενη και πολύπλοκη και να προωθήσει νέες στρατηγικές εκμάθησης και καινοτόμα σχέδια εκπαίδευσης. Παλαιότερες πολιτικές ήταν το Κεντρικό Σχέδιο για την εγκατάσταση των ΤΠΕ στο κράτος 2010-2014 και το Κεντρικό Πρόγραμμα ΗΔ 2005-2010.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Επικρατείας - Υπηρεσία Μέσων Ενημέρωσης και Επικοινωνιών, Υπουργεία Οικονομίας, Οικονομικών, Ανώτατης Εκπαίδευσης και Έρευνας, Κέντρο ΤΠΕ.
- Συντονισμός: Υπουργείο Δημοσίων Υπηρεσιών και Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Κέντρο ΤΠΕ.
- Εφαρμογή: Κέντρο ΤΠΕ, Υπουργεία και Διευθύνσεις του κράτους.
- Υποστήριξη: Κέντρο ΤΠΕ.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Εθνική Επιτροπή Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, υποστήριξη - Ένωση Πόλεων και κοινοτήτων, συντονισμός-Διακοινοτική Ένωση Διαχείρισης ΤΠΕ.

¹¹² NIFO, (February 2016), eGovernment in Luxembourg, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ΙΖ) Μάλτα¹¹³

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Η Στρατηγική Ψηφιακή Μάλτα 2014-2020 εστιάζει στην προσφορά στους πολίτες πιο ικανοποιητικής πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας, στις κοινωνικές υπηρεσίες, στην ενσωμάτωση των γηραιότερων και των κοινωνικά αποκλεισμένων, στη βελτίωση των υπηρεσιών εκπαίδευσης για όλους, στη δημιουργία υψηλών προσόντων θέσεων εργασίας, και προσόντων εξειδικευμένων στη χρήση των ΤΠΕ, στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία. Για την περίοδο 2015-2017 είναι σε εφαρμογή η Στρατηγική για τον εκσυγχρονισμό της Υπηρεσίας ΤΠΕ της Μάλτας (ΜΙΤΑ), ώστε η Υπηρεσία να γίνει πρωτοπόρα στην προώθηση της ΗΔ, της καινοτομίας και των νέων τεχνολογιών πληροφορικής. Επίσης, το 2015 ξεκίνησε η υλοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής για την ασφάλεια του κυβερνοχώρου με 6 βασικές προτεραιότητες: εγκατάσταση πλαισίου διακυβέρνησης, καταπολέμηση του ηλεκτρονικού εγκλήματος, ενδυνάμωση των συστημάτων άμυνας του κυβερνοχώρου, ασφαλές διαδίκτυο, ενημέρωση και εκπαίδευση για την ασφάλεια του κυβερνοχώρου, εθνική και διεθνής συνεργασία των δημοσίων οργανισμών. Παράλληλα υλοποιείται η Πολιτική για την ασφάλεια των πληροφοριών. Προηγούμενες πολιτικές ήταν το Στρατηγικό Σχέδιο της Υπηρεσίας ΜΙΤΑ 2009-2012, η Εθνική Στρατηγική ΤΠΕ της Μάλτας 2008-2010, η Τοπική Ηλεκτρονική Πολιτική 2002-2004.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή: Υπηρεσία ΜΙΤΑ.
- Συντονισμός: Υπουργείο Οικονομικών, Επενδύσεων και Μικρών Επιχειρήσεων, Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ψηφιακής Μάλτας.
- Εφαρμογή: Αρχή Επικοινωνιών Μάλτας, Τμήμα διαχείρισης τεχνολογιών και ΗΔ και Τμήμα διαχείρισης προγραμμάτων ΜΙΤΑ.
- Υποστήριξη: Μονάδα Αποτελεσματικότητας Διαχείρισης, Τμήμα Πληροφοριών. Οικονομικός έλεγχος: Εθνικό Ελεγκτικό Συνέδριο.

¹¹³ NIFO, (February 2016), eGovernment in Malta, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#Gov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Προστασία δεδομένων: Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών και Προστασίας Δεδομένων, Αρχή Επικοινωνιών Μάλτας.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-Τοπικά Συμβούλια, συντονισμός, υποστήριξη- Τμήμα Τοπικής Κυβέρνησης.

ΙΗ) Μεγάλη Βρετανία¹¹⁴

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Το 2014 ξεκίνησε η υλοποίηση της Κυβερνητικής Στρατηγικής για την Ψηφιακή Ένταξη, η οποία έθεσε το πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ της Κυβέρνησης, των δημοσίων οργανισμών, του ιδιωτικού τομέα και των εθελοντικών οργανώσεων, για την ενίσχυση της χρήσης του διαδικτύου από όλους τους πολίτες. Παράλληλα, εφαρμόζονται Πρότυπα ανοιχτών μορφών εγγράφων, προκειμένου να χρησιμοποιούνται κοινές εφαρμογές και έγγραφα από όλους τους πολίτες και τους οργανισμούς της διοίκησης κατά τις συνεργασίες τους, ενώ από το 2014 ξεκίνησε η χρήση του Εγχειριδίου σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών, προς χρήση όλων των δημόσιων οργανισμών. Παράλληλα με τις Στρατηγικές της κεντρικής διοίκησης εφαρμόζονται στρατηγικές σε κάθε αποκεντρωμένη διοίκηση και συγκεκριμένα: το Ψηφιακό Μέλλον της Σκωτίας, η Ψηφιακή Στρατηγική της Ουαλίας και το Στρατηγικό Σχέδιο Ψηφιακής Οικονομίας Β. Ιρλανδίας 2013-2014. Παλαιότερες πολιτικές: 1^ο Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2012-2013, 2^ο Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2013-2015 (αύξηση διαφάνειας, συμμετοχικότητα, λογοδοσία), Κυβερνητική Στρατηγική ΤΠΕ 2011-2013 (αύξηση παραγωγικότητας και αποδοτικότητας, μείωση λαθών και αστοχιών, διαλειτουργικότητα, ποιότητας υπηρεσιών), Κυβερνητική Ψηφιακή Στρατηγική (2013) για τον ανασχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών, Κυβερνητική Παρέμβαση για υποβοηθούμενη πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες από μειονεκτούντα άτομα.

¹¹⁴ NIFO, (February 2016), eGovernment in the United Kingdom, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός στρατηγικών/πολιτικών: Γραφείο Υπουργικού Συμβουλίου και η Ψηφιακή Υπηρεσία της Κυβέρνησης.
- Συντονισμός πολιτικών: Ομάδα αποτελεσματικότητας και μεταρρύθμισης του Γραφείου του Υπουργικού Συμβουλίου.
- Εφαρμογή: Δίκτυο των Επικεφαλής Τεχνολογιών, Δίκτυο των Επικεφαλής Ψηφιοποίησης.
- Έλεγχος δαπανών: Εθνικό Γραφείο Εποπτείας (Κοινοβούλιο), Γραφείο Ευθύνης Προϋπολογισμού.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών.

Στην αποκεντρωμένη διοίκηση Αγγλίας λειτουργούν αντίστοιχά τμήματα χάραξης πολιτικών, συντονισμού, εφαρμογής, υποστήριξης και παρακολούθησης των ψηφιακών πολιτικών, ενώ στις διοικήσεις Ουαλίας, Σκωτίας και Β. Ιρλανδίας λειτουργούν δομές παρακολούθησης και διαχείρισης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

ΙΘ) Ολλανδία¹¹⁵

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Από το 2013 τέθηκε σε εφαρμογή η Πολιτική ΗΔ της Ολλανδίας με όραμα μέχρι το 2017 να επιτευχθεί η ψηφιακή διάδραση μεταξύ κυβερνήσεων, πολιτών και επιχειρήσεων. Το όραμα αυτό, κρίθηκε ότι θα επιτευχθεί με την αλλαγή της νομοθεσίας, με τη γενική αρχή ότι η διάδραση αυτή θα είναι ψηφιακή, πλην των περιπτώσεων στις οποίες είναι αναγκαίο να γίνεται δια ζώσης. Η Πολιτική ΗΔ συνοδεύεται από Εθνικό Πρόγραμμα Εκτέλεσης με χρονικό ορίζοντα το 2015. Προηγούμενες πολιτικές και στρατηγικές που

¹¹⁵ NIFO, (February 2016), eGovernment in Netherlands, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

εφαρμόστηκαν είναι η Ατζέντα 2008– 2011 και το Εθνικό Πρόγραμμα Εκτέλεσης έως το 2010.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός: Υπουργείο Εσωτερικών και Σχέσεων του Βασιλείου.
- Εφαρμογή: Κυβερνητική Μονάδα ΤΠΕ και Συνεργαζόμενες Υπηρεσίες ΤΠΕ της Κυβέρνησης.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Αρχή Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός - Δήμοι, συντονισμός - Ένωση Δήμων Ολλανδίας, εφαρμογή, υποστήριξη - Ινστιτούτο Ποιότητας των Δήμων Ολλανδίας.

Κ) Ουγγαρία¹¹⁶

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σε πλήρη εξέλιξη βρίσκεται η Εθνική Στρατηγική Πληροφοριών και Επικοινωνίας 2014-2020, με κύριες προτεραιότητες την ανάπτυξη των ψηφιακών υποδομών, της ψηφιακής ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και των ψηφιακών ικανοτήτων των πολιτών και των εργαζομένων της Δ.Δ., καθώς επίσης την επένδυση στην ψηφιακή οικονομία. Παράλληλα, υλοποιείται το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΔΔ και Ανάπτυξη των Δημοσίων Υπηρεσιών, με στόχους την ενίσχυση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αποτελεσματικότητα της διοίκησης, μέσω της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης στα πλαίσια των στόχων της Στρατηγικής Ευρώπη 2020. Προηγούμενες πολιτικές και στρατηγικές που εφαρμόστηκαν στην Ουγγαρία είναι το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ηλεκτρονική Διοίκηση 2007 – 2013 και η Στρατηγική Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση 2010 (2008-2010).

¹¹⁶ NIFO, (February 2016), eGovernment in Hungary, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός πολιτικών: Υπουργείο Εσωτερικών, Αναπληρωτής Υφυπουργός Πληροφορικής και Αναπληρωτής Υφυπουργός τεχνολογιών και επικοινωνιών Υπουργείο Εθνικής Ανάπτυξης.
- Συντονισμός: Υφυπουργός Κοινοβουλευτικών Υποθέσεων, Τμήμα Συντονισμού τεχνολογιών και επικοινωνιών του Γραφείου Πρωθυπουργού, Αναπληρωτής Υφυπουργός Πληροφορικής Υπουργείου Εσωτερικών κι Αναπληρωτής Υφυπουργός τεχνολογιών και επικοινωνιών Υπουργείου Εθνικής Ανάπτυξης.
- Εφαρμογή: Αναπληρωτής Υφυπουργός Πληροφορικής Υπουργείου Εσωτερικών, Κεντρικό Γραφείο Διοικητικών και Ηλεκτρονικών Δημόσιων Υπηρεσιών, Εθνικός Πάροχος υπηρεσιών τεχνολογιών και επικοινωνιών, Αναπληρωτής Υφυπουργός τεχνολογιών και επικοινωνιών Υπουργείου Εθνικής Ανάπτυξης.
- Υποστήριξη: Εθνικό Ινστιτούτο Ανάπτυξης Πληροφοριακών Υποδομών, Δίκτυο Ηλεκτρονική Ουγγαρία.
- Οικονομικός έλεγχος: Κρατικό Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Ελευθερίας.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή- Αναπληρωτής Υφυπουργός Πληροφορικής Υπουργείου Εσωτερικών, Υφυπουργός Περιφερειακής Δημόσιας Διοίκησης, Γραφείο Πρωθυπουργού, Υφυπουργός Κοινοβουλευτικών Υποθέσεων, Τμήμα Συντονισμού τεχνολογιών και επικοινωνιών του Γραφείου Πρωθυπουργού, υποστήριξη-Εθνική Ένωση Τοπικών Αρχών, Ένωση Πόλεων, Ένωση Έξυπνων Τοπικών Αρχών, Δίκτυο Ηλεκτρονική Ουγγαρία.

ΚΑ) Πολωνία¹¹⁷

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

¹¹⁷ NIFO, (June 2016), eGovernment in Poland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Η Στρατηγική Εθνικής Ανάπτυξης 2020 έχει θέσει ως κύρια προτεραιότητα της τη δημιουργία ενός ενιαίου κέντρου ΤΠΕ για όλη την κυβέρνηση. Επίσης οι δράσεις του στοχεύουν στην ψηφιοποίηση της Δ.Δ. και στην παροχή ηλεκτρονικής πρόσβασης σε όσο το δυνατόν ευρύτερο πεδίο δημοσίων υπηρεσιών, που θα επιτρέπει στις υπηρεσίες την διαλειτουργικότητα και την αντιμετώπιση ζητημάτων εξ αποστάσεως. Μια άλλη πολιτική σε εξέλιξη είναι η Ψηφιακή Πολωνία 2014-2020, η οποία στοχεύει στην ανάπτυξη των ψηφιοποιημένων περιοχών, σε ταχύτερο διαδίκτυο, σε εύχρηστες και ικανοποιητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στη βελτίωση των ψηφιακών γνώσεων στην κοινωνία. Επίσης υλοποιείται το Πρόγραμμα Ολοκληρωμένης πληροφορικής 2020 με προτεραιότητες την αποτελεσματική ροή της πληροφορίας προς όφελος των πολιτών, τη διαφάνεια και τη αποτελεσματικότητα στις δημόσιες δαπάνες, την παροχή πρόσβασης σε υπηρεσίες για την Δ.Δ.. Ακόμη, το 2015 εκδόθηκαν οι Αρχές για την ενιαία επιχειρησιακή αρχιτεκτονική των δημοσίων υπηρεσιών. Προγενέστερες πολιτικές ήταν η Στρατηγική για την Ανάπτυξη της κοινωνίας πληροφοριών στην Πολωνία μέχρι το 2013., το Εθνικό Σχέδιο πληροφορικής 2007-2010, το Σχέδιο Δράσης ΗΔ 2005-2006 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, Τμήμα ηλεκτρονικού κράτους, Τμήμα Κοινωνίας της Πληροφορίας, Τμήμα Τηλεπικοινωνιών.
- Συντονισμός: Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, Επιτροπή Συμβουλίου των Υπουργών για την Ψηφιοποίηση.
- Εφαρμογή: Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων.
- Υποστήριξη: Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, Συμβουλευτικό Σώμα και Επιτροπή Συμβουλίου του Υπουργείου για την Ψηφιοποίηση.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Γενικός Επιθεωρητής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-περιφερειακές και τοπικές αρχές, συντονισμός-Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, υποστήριξη-Τμήμα ηλεκτρονικού κράτους.

ΚΒ) Πορτογαλία¹¹⁸

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Από το 2015 η Κυβέρνηση της Πορτογαλίας ανήγγειλε την εφαρμογή του Προγράμματος Simplex με βασικό όραμα να προωθήσει τις σχέσεις πολιτών και δημόσιας διοίκησης, καθώς και να μειώσει τα κόστη για τις επιχειρήσεις. Επίσης στοχεύει στην ανταλλαγή πληροφοριών και στην βελτίωση των διαχειριστικών εργαλείων προς χρήση τους από τα δημόσια ανώτερα στελέχη. Επίσης από το 2015 υλοποιείται ο Άξονας Καινοτομίας ΗΔ 2, ένα πρόγραμμα με στόχους την έρευνα και την ανάπτυξη, την ανταλλαγή γνώσης για την ΗΔ σε διεθνές επίπεδο, την ικανότητα στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών και τη συνέργεια με τον ιδιωτικό τομέα. Ένα ακόμη Σχέδιο σε ανάπτυξη από το 2012 είναι το Στρατηγικό Σχέδιο για τον εξορθολογισμό των ΤΠΕ και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Τα πεδία δράσης του σχεδίου είναι η βελτίωση των μηχανισμών διακυβέρνησης, η μείωση του κόστους, ο εκσυγχρονισμός της Δ.Δ. με τη χρήση των ΤΠΕ, η εγκατάσταση κοινών συστημάτων ΤΠΕ, η οικονομική ανάπτυξη. Επίσης σε εφαρμογή είναι η Στρατηγική Διοικητικού Εκσυγχρονισμού και η Ψηφιακή Ατζέντα: Ψηφιακή Πορτογαλία (2012). Προηγούμενες πολιτικές ήταν το Τεχνολογικό Σχέδιο 2005-2010, η Ψηφιακή Ατζέντα 2015, το Simplex 2010, το Simplex των Δήμων 2010-2011 κ.α.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός: Υπουργείο Προεδρίας και Διοικητικού Εκσυγχρονισμού, Γραμματεία Υφυπουργού διοικητικού εκσυγχρονισμού, Υπηρεσία για το διοικητικό εκσυγχρονισμό.
- Εφαρμογή: Υπηρεσία για το διοικητικό εκσυγχρονισμό, Υπουργεία και αρμόδιες Υπηρεσίες.

¹¹⁸ NIFO, (February 2016), eGovernment in Portugal, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

- Υποστήριξη: Οργανισμός ΤΠΕ.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Εθνική Επιτροπή Προστασίας Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός-Υπουργείο Προεδρίας και Διοικητικού Εκσυγχρονισμού, Γραμματεία Υφυπουργού διοικητικού εκσυγχρονισμού, Υπηρεσία για το διοικητικό εκσυγχρονισμό, Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, εφαρμογή-Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, υποστήριξη-Εθνική Ένωση Δήμων Πορτογαλίας.

ΚΓ) Ρουμανία¹¹⁹

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Για την περίοδο 2014-2020 βρίσκεται σε εξέλιξη η εφαρμογή της Εθνικής Στρατηγικής για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ρουμανίας, ως αποτέλεσμα των ενεργειών της χώρας να ενσωματώσει στη Δ.Δ. τις ΤΠΕ και τις πολιτικές ΗΔ της ψηφιακής Ε.Ε., σε επίπεδο παράλληλο με αυτό των χωρών της περιοχής. Οι δράσεις της Στρατηγικής εκτείνονται σε 4 πεδία: 1) ΗΔ, Διαλειτουργικότητα, Ασφάλεια του κυβερνοχώρου, Ανοιχτά Δεδομένα, Κοινωνικά Δίκτυα, 2) ΤΠΕ στην Εκπαίδευση, στην Υγεία, στον Πολιτισμό και στην ενσωμάτωση, 3) ηλεκτρονικό εμπόριο, έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία με τη χρήση των ΤΠΕ και 4) ψηφιακές κι ευρυζωνικές υποδομές. Ένα άλλο πρόγραμμα σε εξέλιξη από το 2010 είναι το Εθνικό Πρόγραμμα για Υπερυπολογιστές, με στόχο τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και των πληροφοριακών συστημάτων της Δ.Δ.. Προηγούμενες πολιτικές για την ΗΔ στη Ρουμανία ήταν το Κυβερνητικό Πρόγραμμα 2009-2013 Ηλεκτρονική Ρουμανία και το ASSI Στρατηγική ΗΔ του 2008.

¹¹⁹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Romania, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή: Υπουργείο Επικοινωνιών και Κοινωνίας της Πληροφορίας, Υπουργείο Εσωτερικών.
- Συντονισμός: Υπηρεσία Ψηφιακής Ατζέντας, Εθνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Ανάπτυξης στην Πληροφορική.
- Εφαρμογή: Υπηρεσία Ψηφιακής Ατζέντας.
- Υποστήριξη: Εθνική Αρχή Διαχείρισης Κανονισμού Επικοινωνιών, Ένωση Ηλεκτρονικών Πληρωμών, Ομάδα ασφάλειας υπολογιστών.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Εθνική Αρχή για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων.
- Περιφερειακά: συντονισμός-Υπουργείο Εσωτερικών, εφαρμογή-Υπουργείο Επικοινωνιών και Κοινωνίας της Πληροφορίας, υποστήριξη-Ένωση Δήμων.

ΚΔ) Σλοβακία¹²⁰

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Το Εθνικό Σχέδιο ΗΔ 2015-2020 επικεντρώνεται στη δημιουργία ενός καινοτόμου και ανοιχτού κράτους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με εύχρηστες υπηρεσίες και ικανό να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις αλλαγές της νέας εποχής. Επίσης για την περίοδο 2014-2020 βρίσκεται σε εξέλιξη το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για ενοποιημένες υποδομές, το οποίο χρηματοδοτείται από ταμεία της Ε.Ε. για δράσεις στον τομέα των μεταφορών και για την ενίσχυση της πρόσβασης, της χρήσης και της ποιότητας των ΤΠΕ. Από το 2014 έχει τεθεί σε εφαρμογή η Πρόταση για την ενοποίηση και την ανάπτυξη 2 κέντρων δεδομένων της Κεντρικής Κυβέρνησης, τα οποία θα τεθούν στις υπηρεσίες των Υπουργείων Οικονομικών και Εσωτερικών. Η Στρατηγική Ψηφιακή Ατζέντα 2014-2020 είναι σε υλοποίηση με σκοπό την ανάπτυξη των υποδομών

¹²⁰ NIFO, (February 2016), eGovernment in Slovakia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

ψηφιακών υπηρεσιών και των δικτύων. Προηγούμενες πολιτικές ήταν η Στρατηγική ΗΔ 2008-2013, το Εθνικό Σχέδιο ΗΔ 2008-2013 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός: Υπουργείο Οικονομικών, Διεύθυνση Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- Συντονισμός: Γραφείο της Κυβέρνησης.
- Εφαρμογή: Γραφείο Αρχιτεκτονικής της ΗΔ, Κεντρικές Αρχές του Κράτους.
- Υποστήριξη: Ψηφιακή Υπηρεσία Σλοβακίας, Γραφείο Κυβέρνησης, Επιτροπή Τυποποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, Επιτροπή για τη νομοθεσία στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Επιτροπή για την Ασφάλεια Πληροφοριών, Εθνική Υπηρεσία για τη δικτύωση και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός-Υπουργείο Οικονομικών, συντονισμός, υποστήριξη-Τμήμα Δ.Δ., εφαρμογή: Τοπικές Αρχές.

ΚΕ) Σλοβενία¹²¹

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα υλοποιούνται η Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΔΔ (2015-2020), η Ψηφιακή Στρατηγική 2020 και η Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΗΔ 2020. Από το 2009 τέθηκε σε εφαρμογή η Στρατηγική για την ανάπτυξη των ΤΠΕ και τη σύνδεση των επίσημων αρχείων με στόχους τη ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της διοίκησης, την εκπαίδευση και την ενσωμάτωση των αποκλεισμένων ατόμων στη χρήση των ΤΠΕ, τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των δομών της διοίκησης και την υποστήριξη των διασυνοριακών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Το Σχέδιο για την ανάπτυξη της ΔΔ

¹²¹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Slovenia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#Gov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

στοχεύει στην μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών. Κατά την περίοδο 2003-2010 υλοποιήθηκε επίσης η Στρατηγική για την ΗΔ στις Τοπικές Αυτοδιοικήσεις και το Σχέδιο Δράσης για το ηλεκτρονικό εμπόριο στη ΔΔ 2010.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός, συντονισμός: Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης.
- Συντονισμός: Διεύθυνση πληροφορικής.
- Εφαρμογή: αρμόδια Υπουργεία και Υπηρεσίες, Σύνδεσμος Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών Επιμελητηρίου Εμπορίου και Βιομηχανίας, Κέντρα Ανταγωνισμού.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Επίτροπος Πληροφοριών.
- Περιφερειακά: συντονισμός-Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης.

ΚΣΤ) Σουηδία ¹²²

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Για την περίοδο 2014-2016 τέθηκε σε εφαρμογή το Σχέδιο Δράσης Συνεργασία Ανοιχτής Διακυβέρνησης. Το Σχέδιο έχει θέσει 4 βασικές δεσμεύσεις: 1) τοποθέτηση του πολίτη στο κέντρο των μεταρρυθμίσεων της κυβερνητικής διοίκησης, 2) περαιτέρω ανάπτυξη στην επαναχρησιμοποίηση των εγγράφων της ΔΔ, 3) αυξημένη πρόσβαση στην παροχή πληροφοριών, 4) περισσότερες ευκαιρίες για διάλογο και διαφάνεια και 5) αυξημένη διαφάνεια σε διεθνές επίπεδο. Η πολιτική Τοποθετώντας τον πολίτη στο κέντρο άρχισε να υλοποιείται από το 2012 μέχρι σήμερα με στόχο την ενδυνάμωση της ικανότητας των δημοσίων υπηρεσιών και συνεργαστούν για καλύτερες και πιο απλοποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες, στις καθημερινές ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Από το 2011 τέθηκε επίσης σε εφαρμογή το πρόγραμμα ΤΠΕ για όλους με στόχο τη δημιουργία εύχρηστων και ασφαλών ψηφιακών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, την ανάγκη για νέες υποδομές και την ανάπτυξη του ρόλου των ΤΠΕ

¹²² NIFO, (February 2016), eGovernment in Sweden, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

στην κοινωνική ανάπτυξη. Προγενέστερες πολιτικές ήταν η Στρατηγική για το έργο των Δημοσίων Φορέων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (2009 - 2014) κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Επιχειρήσεων και Καινοτομίας, Αντιπροσωπεία της ΗΔ.
- Συντονισμός: Εθνική Αρχή Οικονομικής Διαχείρισης, Σουηδική Ένωση Τοπικών Αρχών και Περιφερειών, Οργανισμός Νομικών, Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών και Εθνικών Προμηθειών.
- Εφαρμογή: αρμόδια τμήματα και οργανισμοί.
- Υποστήριξη: Οργανισμός για τη ΔΔ, Υπηρεσίες Ταχυδρομείων και Τηλεπικοινωνιών, Κέντρο Πληροφορικής.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Συμβούλιο Ελέγχου Δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, συντονισμός, εφαρμογή-περιφερειακά και δημοτικά συμβούλια, εφαρμογή-Περιφερειακές και Δημοτικές Αρχές, υποστήριξη-Ένωση Τοπικών Αρχών και Περιφερειών.

ΚΖ) Τσεχία¹²³

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη η Στρατηγική GeoInfo 2014-2020 για την ανάπτυξη της διαχείρισης των χωρικών/γεωγραφικών πληροφοριών και χρήσης τους από τη Δ.Δ., καθώς επίσης η Στρατηγική διεθνούς ανταγωνιστικότητας 2012-2020, το Στρατηγικό Πλαίσιο Ανάπτυξης της Δημόσιας Διοίκησης 2014-2020, η Στρατηγική για την Ανάπτυξη Υπηρεσιών ΤΠΕ στη Δ.Δ. και η Εθνική Στρατηγική για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο 2015-2020, η οποία εστιάζει στη δημιουργία ικανοποιητικών υποδομών, στην διεθνή συνεργασία, στη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, στην υποστήριξη της

¹²³ NIFO, (February 2016), eGovernment in Czech Republic, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

εκπαίδευσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας και στην ενδυνάμωση των δυνατοτήτων των αστυνομικών αρχών. Την περίοδο 2011-2015 εφαρμόστηκε η Εθνική Πολιτική «Ψηφιακή Τσεχική Δημοκρατία» με στόχο την βελτίωση της πρόσβασης στις κύριες ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Κατά την περίοδο 2008-2012 εφαρμόστηκε η Στρατηγική για την ανάπτυξη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Το 2006 τέθηκε σε εφαρμογή η Πολιτική για τις κρατικές Πληροφορίες και τις Επικοινωνίες. Τέλος την περίοδο 1999-2001 υλοποιήθηκε η Στρατηγική για την ΗΔ για την ανάπτυξη των ΤΠΕ σε 8 βασικούς τομείς μεταξύ των οποίων η ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργεία Εσωτερικών, Βιομηχανίας και Εμπορίου, Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών.
- Συντονισμός, εφαρμογή: Υπουργεία Εσωτερικών, Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών και Τμήμα ΗΔ.
- Εφαρμογή: Υπουργείων Εσωτερικών και Τμήμα ΗΔ.
- Υποστήριξη: Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών.
- Οικονομικός έλεγχος: Ανώτατο Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο για την προστασία Προσωπικών δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός-Περιφέρειες και Κοινότητες, συντονισμός-Υπουργείο Εσωτερικών, Τμήμα ΗΔ και Κέντρο eGON, Περιφέρειες και Κοινότητες, υποστήριξη-Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων.

ΚΗ) Φινλανδία ¹²⁴

Στρατηγική ΗΔ - Τα κυριότερα στρατηγικά σχέδια, οι βασικές αρχές και οι στρατηγικοί στόχοι.

Για την περίοδο 2015-2017 βρίσκεται σε υλοποίηση το Πρόγραμμα Δράσης για την Ανοικτή Διακυβέρνηση με προτεραιότητες την εξέλιξη των διαδικτυακών υπηρεσιών σε πιο φιλικές προς τον καταναλωτή και την εστίαση στην συμμετοχικότητα των νέων στη διακυβέρνηση και στα ανοικτά και διαθέσιμα δεδομένα. Το 2012 τέθηκε σε εφαρμογή η

¹²⁴ NIFO, (June 2016), eGovernment in Finland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Στρατηγική ΤΠΕ του Υπουργείου Απασχόλησης και Οικονομίας, στα πλαίσια της οποίας Ομάδα εργασίας για τις ΤΠΕ προετοίμασε μια Έκθεση θέσεων για την ανάπτυξη και την καινοτομία των επιχειρήσεων. Σε συνέχεια της Εκθέσεως δημιουργήθηκε ένας Οδηγός μακροπρόθεσμων προσπαθειών για επίτευξη ανταγωνιστικών επιχειρήσεων και γενικότερη ευημερία. Από το 2013 δημοσιεύθηκε από το Υπουργείο Οικονομικών και άλλων αρχών της κεντρικής κυβέρνησης μια Στρατηγική ΤΠΕ για τις κεντρικές και τις τοπικές διοικήσεις του δημόσιου τομέα. Κατά την ίδια περίοδο (2013) ξεκίνησε η υλοποίηση της Στρατηγικής για την ασφάλεια του κυβερνοχώρου. Επίσης, για την περίοδο 2009-2015 υλοποιήθηκε το Πρόγραμμα Δράσης για καλύτερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ηλεκτρονική δημοκρατία. Η Στρατηγική για την Κοινωνία της γνώσης 2007-2015 υλοποιήθηκε με προτεραιότητες να μετατρέψει τη Φινλανδία σε μια κοινωνία ανθρωποκεντρική και ανταγωνιστική, την μετουσίωση των προϊόντων σε καινοτόμα προϊόντα, καινοτόμες γνώσεις και δια βίου εκπαίδευση για τα άτομα και τις κοινότητες, διαλειτουργικές υποδομές και πληροφορίες για μια κοινωνία των πληροφοριών. Προγενέστερες πολιτικές ήταν η Κυβερνητική Ανάλυση για τους Στόχους της Εθνικής Κοινωνίας των Πληροφοριών 2007-2011, η Απόφαση για την Κυβερνητική Πολιτική περί της Ανάπτυξης των ΤΠΕ στην Κρατική Διοίκηση 2006-2011 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών.
- Συντονισμός: Συμβουλευτική Επιτροπή για τη διαχείριση των πληροφοριών στη Δ.Δ., Συμβουλευτική Επιτροπή για την ασφάλεια των δικτύων.
- Εφαρμογή: αρμόδια Υπουργεία και Υπηρεσίες, Κυβερνητικό Κέντρο ΤΠΕ.
- Υποστήριξη: Υπηρεσία ΤΠΕ του δημοσίου τομέα, Κυβερνητικό Κέντρο ΤΠΕ.
- Οικονομικός έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο Συνηγόρου για την προστασία των δεδομένων.
- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή - περιφερειακά Συμβούλια, συντονισμός- Συμβουλευτική Επιτροπή για τη διαχείριση των πληροφοριών στη ΔΔ, υποστήριξη - Ένωση φινλανδικών τοπικών και περιφερειακών αρχών, Κυβερνητικό Κέντρο ΤΠΕ.

Συμπεράσματα και παρατηρήσεις

Από τη μελέτη των Εκθέσεων για την ΗΔ, των 28 κρατών μελών της Ε.Ε. για την περίοδο 2010-2015 συνάγεται ότι υλοποιήθηκε μια πληθώρα πολιτικών, στρατηγικών, σχεδίων δράσης και εξειδικευμένων προγραμμάτων με κεντρικό στόχο την ανάπτυξη των διάφορων πτυχών της ΗΔ στα εν λόγω κράτη. Σημαντικές παράμετροι για το σχεδιασμό των στρατηγικών και των πολιτικών αυτών ήταν οι κοινωνικές και οικονομικές προτεραιότητες των χωρών και οι κατευθυντήριες πολιτικές προτεραιότητες της Ε.Ε..

Οι στρατηγικές και τα προγράμματα που εφαρμόστηκαν, επικεντρώθηκαν στην επίτευξη των ακόλουθων κύριων στόχων: την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών, την παροχή πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από όλους, την ανάπτυξη των ψηφιακών προσόντων των χρηστών, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας στις επιχειρήσεις, την ηλεκτρονική δημοκρατία και τη συμμετοχικότητα των πολιτών στην λήψη αποφάσεων, την διαφάνεια και τη λογοδοσία στις ενέργειες της Διοίκησης, την παροχή στους πολίτες και στις επιχειρήσεις ανοιχτών δεδομένων και πληροφοριών για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους με ταυτόχρονη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων και των δημόσιων πληροφοριών, την κοινωνική ένταξη των μειονεκτούντων, των αποκλεισμένων και των νέων, την αποτελεσματικότερη κάλυψη αναγκών με παροχές υγείας, πρόνοιας και εργασίας, τον εκσυγχρονισμό και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών, την παράλληλη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ασφάλεια των συναλλαγών και του κυβερνοχώρου κι εν τέλει την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη Διοίκηση.

Σε ότι αφορά την πορεία ανάπτυξης των πολιτικών για την ΗΔ, τα 28 κράτη μέλη παρουσιάζουν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ τους, ως προς την αποτελεσματική εφαρμογή και την απόδοση τους, για τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών της ίδιας της ΔΔ, αλλά και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στα πλαίσια μιας πρόσφατης έρευνας για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε., διαπιστώθηκε ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες καθίστανται ολοένα και πιο προσβάσιμες για τους ενδιαφερόμενους, καθώς το 81% διατίθενται πλέον διαδικτυακά. Ωστόσο, η μελέτη αναφέρει ότι, η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η φιλικότητα

τους προς το χρήστη, η διαφάνεια και η διασυνοριακή τους χρήση, παρουσιάζουν μεγάλες αποκλείσεις ανάπτυξης μεταξύ των κρατών μελών¹²⁵.

Έτσι, παρατηρείται ότι, ορισμένα κράτη μέλη επιδεικνύουν ιδιαίτερα ανεπτυγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, και παράλληλα ενισχύουν και εμβαθύνουν τις πολιτικές τους στις επιμέρους εφαρμογές της ΗΔ. Οι περισσότερες από τις χώρες αυτές εμφανίζουν πολύχρονη εμπειρία στην εγκατάσταση και χρήση συστημάτων ΤΠΕ κι ως εκ τούτου επιθυμούν να βελτιώσουν και να εκσυγχρονίσουν τη λειτουργία των υφιστάμενων. Τέτοιες χώρες είναι η Αυστρία, το Βέλγιο, η Γαλλία, η Γερμανία, η Δανία, η Εσθονία, η Λετονία, η Λιθουανία, το Λουξεμβούργο, η Ολλανδία, και η Σουηδία¹²⁶.

Άλλες χώρες παρουσιάζουν μια σταθερή πορεία στην υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η Ισπανία, η Μάλτα, η Πορτογαλία και η Φινλανδία έχουν υλοποιήσει την τελευταία πενταετία μια σειρά από πολιτικές ΗΔ, που καθιστούν το επίπεδο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ικανοποιητικό. Ωστόσο, τα συστήματα ΤΠΕ εξακολουθούν να χρήζουν περαιτέρω ανάπτυξης, ώστε να ικανοποιήσουν βασικές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων, αλλά και τις εσωτερικές λειτουργίες της ΔΔ¹²⁷.

Κάποιες άλλες χώρες μέλη περιλαμβάνουν στις δημόσιες πολιτικές τους έναν μεγάλο αριθμό προγραμμάτων και πολιτικών ΗΔ, χωρίς όμως ο αριθμός αυτός να αντικατοπτρίζει την παροχή ανάλογα ικανοποιητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι χώρες αυτές, οι οποίες παρουσιάζουν μέτρια απόδοση στην ανάπτυξη των εφαρμογών της ΗΔ είναι η Ελλάδα, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Κύπρος, η Μεγ. Βρετανία, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Σλοβενία και η Τσεχία¹²⁸. Η σχετική έρευνα της Ε.Ε. συμπεριλαμβάνει στην τελευταία αυτή ομάδα χωρών τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σλοβακία και την Κροατία, χώρες οι οποίες όμως βρίσκονται στα πρώτα στάδια εγκατάστασης και λειτουργίας των βασικών συστημάτων ΤΠΕ, για την ανάπτυξη της ΗΔ στους οργανισμούς των εθνικών

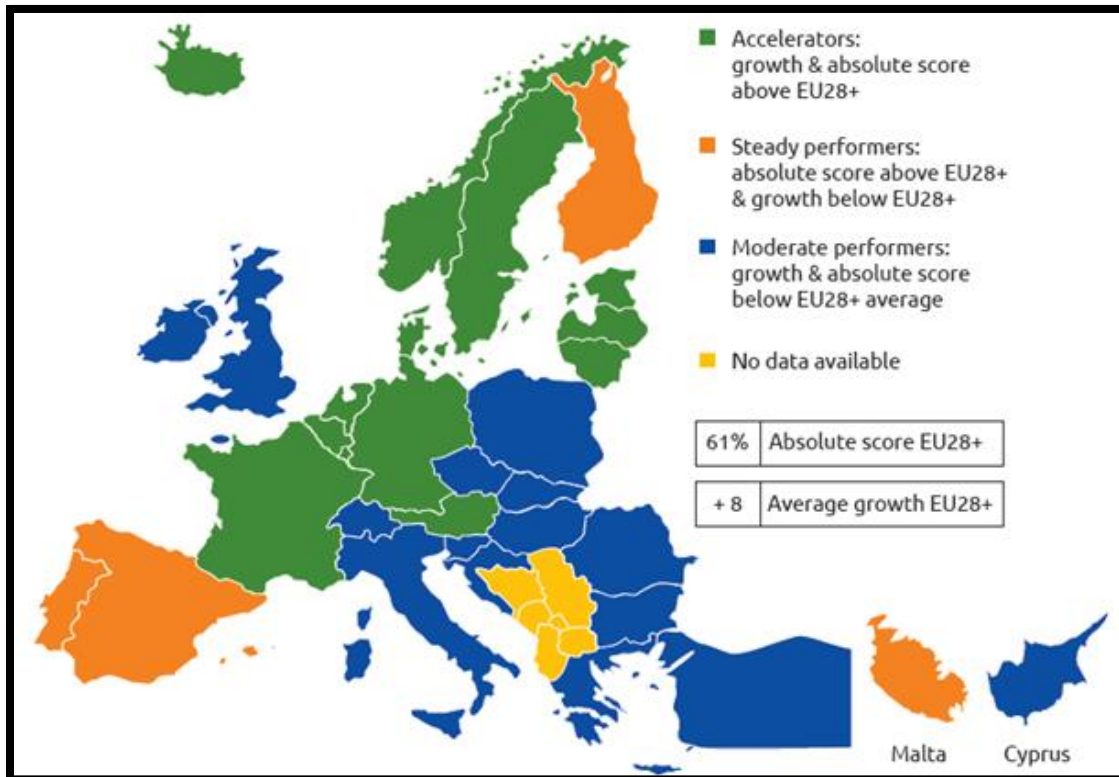
¹²⁵ European Commission, (published 3-10-2016), eGovernment Benchmark 2016, a turning point for eGovernment development in Europe ?, FINAL INSIGHT REPORT – VOLUME 1, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by: Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, E.C., Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit F.4 Knowledge Base. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> [τελευταία πρόσβαση 26-10-2016].

¹²⁶ Ό.π., υποσημείωση υπ' αριθμ. 125.

¹²⁷ Ό.π., υποσημείωση υπ' αριθμ. 125.

¹²⁸ Ό.π., υποσημείωση υπ' αριθμ. 125.

τους Διοικήσεων. Οι εφαρμοζόμενες αυτές πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ σε αυτές τις τελευταίες χώρες αποτελεί μέρος των κοινοτικών τους δεσμεύσεων στα πλαίσια των ενεργειών τους ως μέλη της Ε.Ε.. Η διάκριση που διενεργήθηκε στα πλαίσια της εν λόγω έρευνας απεικονίζεται χαρακτηριστικά στον ακόλουθο χάρτη:



Πηγή: European Union, eGovernment Benchmark 2016, a turning point for eGovernment development in Europe ?, (published 3-10-2016).

Άλλες ιδιαιτερότητες που παρατηρούνται αναφορικά με τις εφαρμοζόμενες πολιτικές είναι : 1) στη Μ. Βρετανία, στο Βέλγιο και στη Γερμανία σχεδιάζονται και εφαρμόζονται διαφορετικές στρατηγικές σε κάθε αποκεντρωμένη διοίκηση των κρατιδίων, 2) στην Τσεχία και στην Πολωνία υλοποιούνται εξειδικευμένες πολιτικές ΗΔ για τις χωρικές/γεωγραφικές πληροφορίες, 3) η Σουηδία στις πολιτικές της εστιάζει ιδιαίτερος στην παροχή ολοένα και περισσότερο βελτιωμένων υπηρεσιών για τη διευκόλυνση των

καθημερινών συναλλαγών των πολιτών με τη διοίκηση, ενώ 4) η Δανία εστιάζει τις πολιτικές της σε ζητήματα εκπαίδευσης, εξωνοσοκομειακών παροχών υγείας για χρόνιες παθήσεις, ηλικιωμένων, τοπικής δημοκρατίας και ενσωμάτωσης των κοινωνικά αποκλεισμένων πολιτών.

Σε συνέχεια των παρατεθειμένων πολιτικών, οι ετήσιες Εκθέσεις περιλαμβάνουν μια ενότητα για το νομικό πλαίσιο της ΗΔ, εστιάζοντας στο νομοθετικό έργο κάθε χώρας σε συγκεκριμένους τομείς, σύμφωνα με τις αντίστοιχες κοινοτικές Οδηγίες. Οι τομείς αυτοί είναι: 1) νόμοι-πλαίσιο για την ΗΔ, 2) ελευθερία στη χρήση των πληροφοριών, 3) προστασία των δεδομένων και προσωπικών δεδομένων, 4) ηλεκτρονικές υπογραφές, 5) ηλεκτρονικό εμπόριο, 6) ηλεκτρονικές επικοινωνίες, 7) ηλεκτρονικές προμήθειες, 8) επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα. Όλα τα κράτη μέλη έχουν προσαρμόσει στη νομοθεσία τους τις κοινοτικές Οδηγίες για τα ανωτέρω θέματα, με ελάχιστες εξαιρέσεις το Λουξεμβούργο, το οποίο δεν έχει προβλέψει νόμο για την ελευθερία στην χρήση των πληροφοριών και τη Ρουμανία, της οποίας το νομοθετικό έργο για τα περισσότερα από τα ανωτέρω θέματα είναι υπό σχεδιασμό. Επίσης, η Γερμανία, η Ελλάδα, η Λετονία, η Λιθουανία, η Μάλτα, η Σλοβακία, η Πολωνία, η Αυστρία, η Βουλγαρία και η Φιλανδία διαθέτουν και νόμο-πλαίσιο για την ΗΔ.

Πέραν των τομέων που αναφέρονται πιο πάνω, πολλές χώρες έχουν συμπεριλάβει στη νομοθεσία τους ρυθμίσεις για άλλα ζητήματα που αφορούν στις λειτουργίες της ΗΔ. Η Τσεχία περιλαμβάνει νόμους για την ασφάλεια του κυβερνοχώρου, για το σύστημα διαχείρισης των πληροφοριών της Δ.Δ. και των βασικών της αρχείων. Η Γαλλία προβλέπει διατάγματα για την απλοποίηση της επικοινωνίας πολιτών-διοίκησης και για την διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημοσίων αρχών και υπηρεσιών. Η Γερμανία προβλέπει νόμο για την κοινή χρήση των συστημάτων των ΤΠΕ των ομοσπονδιακών και κρατικών κυβερνήσεων. Η Λιθουανία έχει προβλέψει νόμο για τη δημόσια άμυνα. Η Ισπανία περιλαμβάνει στη νομοθεσία της ρυθμίσεις για τη διαλειτουργικότητα και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δικαστηρίων. Η Ρουμανία περιλαμβάνει νόμους για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, την ηλεκτρονική φορολόγηση και μέτρα κατά της διαφθοράς.

Η μελέτη των δομών οι οποίες σχεδιάζουν, συντονίζουν και υλοποιούν τα έργα για την ΗΔ έδειξε ότι όλες οι χώρες μέλη προέβησαν στην δημιουργία οριζόντιων δομών, οι οποίες σχεδιάζουν, συντονίζουν, εκτελούν και αξιολογούν τα έργα. Σε ορισμένες χώρες το έργο από τον σχεδιασμό μέχρι και την αξιολόγηση έχει ανατεθεί σε λίγες δομές της κεντρικής κυβέρνησης, ενώ σε άλλες χώρες έχουν συσταθεί δομές για κάθε στάδιο των έργων. Στη Βουλγαρία, στην Κροατία, στην Κύπρο, στην Εσθονία, στην Ελλάδα, στην Ουγγαρία, στη Λετονία, στην Πορτογαλία, στη Ρουμανία, στη Σλοβακία και στη Σλοβενία τα στάδια του σχεδιασμού, του συντονισμού και της εφαρμογής διεξάγουν δομές της κεντρικής διοίκησης, ενώ η εκτέλεση των έργων σε περιφερειακό επίπεδο υποστηρίζεται από τις περιφερειακές δομές, χωρίς ωστόσο να έχουν ρόλο κλειδί στον σχεδιασμό των έργων. Τέλος, ο έλεγχος της διαχείρισης των δαπανών για έργα ΗΔ πραγματοποιείται, στο σύνολο των κρατών μελών από το Ελεγκτικό Συνέδριο και τα περιφερειακά γραφεία του.

Αντιθέτως, στη Μ. Βρετανία, στο Βέλγιο, στην Εσθονία, στη Γαλλία, στη Γερμανία, στην Ιρλανδία, στη Λιθουανία, στη Μάλτα, στην Ολλανδία, στην Ισπανία, στην Αυστρία και στην Πολωνία, οι περιφερειακές δομές έχουν ισχυρό ρόλο από το στάδιο του σχεδιασμού των πολιτικών, μέχρι την υλοποίηση και το συντονισμό τους. Επιπλέον, στην Ουγγαρία, στην Ιταλία και στην Αυστρία, συμμετοχή στις διαδικασίες έχουν ενώσεις δήμων και κοινοτήτων, δίκτυα πολιτών και επαγγελματιών, ενώ στην Ιταλία παρατηρείται και η συνεργασία μιας μη κυβερνητικής οργάνωσης εποπτευόμενης από το κράτος, στην οποία συμμετέχουν φορείς της κοινωνίας των πολιτών.

Όπως αναφέρθηκε στην αρχή της ενότητας αυτής, στις ετήσιες Εκθέσεις παρουσιάζονται επίσης οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις σε οκτώ τομείς συναλλαγής τους με τη διοίκηση. Ωστόσο παρατηρείται ότι δεν διαθέτουν όλες οι χώρες-μέλη τις υπηρεσίες αυτές. Η Τσεχία, η Ελλάδα, η Ουγγαρία, η Γερμανία και η Δανία δεν διαθέτουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους καταναλωτές. Η Γερμανία και η Ιρλανδία επίσης δεν διαθέτουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα της υγείας. Η Μ. Βρετανία, η Δανία, η Φινλανδία, το Βέλγιο, η Βουλγαρία, η Ελλάδα, η Λιθουανία, η Πορτογαλία, η Ισπανία, η Κροατία, η Γαλλία, η Γερμανία κι η Ουγγαρία δεν διαθέτουν στις επιχειρήσεις, ηλεκτρονικές υπηρεσίες για το ζήτημα των επενδύσεων. Το Βέλγιο και η Ισπανία δεν διαθέτουν στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για το ζήτημα της

προστασίας του περιβάλλοντος. Η Κύπρος, η Ελλάδα και το Βέλγιο δεν διαθέτουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα των πωλήσεων εξωτερικού, ενώ η Γαλλία δεν διαθέτει ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον τομέα των προδιαγραφών των προϊόντων.

Η συγκριτική μελέτη των 28 κρατών μελών της Ε.Ε. στους πέντε τομείς που επιλέχθηκαν από το σύνολο οκτώ τομέων στους οποίους εκτείνονται οι ετήσιες Εκθέσεις 2016 για την ΗΔ, δίνει τη δυνατότητα να συγκρίνουμε τις πολιτικές προτεραιότητες που θέτει η Ε.Ε. και το κάθε κράτος μέλος. Παρατηρούνται ορισμένες διαφοροποιήσεις ως προς το στάδιο ανάπτυξης της ΗΔ, ωστόσο όλα τα κράτη επιδιώκουν τη χρήση των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των διοικήσεων τους. Τα νομικά πλαίσια παρουσιάζουν σε μεγάλο βαθμό ομοιογένεια στην προσαρμογή των νομοθεσιών τους στις Οδηγίες της Ε.Ε. για την ΗΔ. Στον τομέα των δομών παρατηρείται ότι τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο όλα τα κράτη συνέστησαν δομές για τον αποκλειστικό σχεδιασμό και τη διαχείριση των δράσεων για την ΗΔ. Τέλος, παρότι σε αρκετές χώρες δεν υφίστανται ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλους τους επιθυμητούς τομείς, ωστόσο στους περισσότερους διατίθενται υπηρεσίες για την διευκόλυνση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

1.5 Συμπεράσματα

Ανατρέχοντας στην πρώτη ενότητα της εννοιολογικής προσέγγισης του όρου, παρατηρήθηκε ότι η ΗΔ είναι ένας όρος δυναμικός, του οποίου οι ορισμοί ποικίλουν λόγω της πληθώρας των εφαρμογών της σε κάθε χώρα, βάσει των πολιτικών και κοινωνικών προτεραιοτήτων της. Το γεγονός αυτό ανέδειξε επίσης η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα 28 κράτη μέλη. Παρότι από τα όργανα της Ε.Ε. χαράσσονται πολιτικές και θεσπίζονται κανονιστικές πράξεις προς εφαρμογή από όλα τα κράτη μέλη, ωστόσο κάθε κράτος επιδεικνύει σημαντικές διαφορές στην αξιοποίηση των ΤΠΕ στη ΔΔ, οι οποίες οφείλονται κυρίως στις ιδιαιτερότητες της ΔΔ και στις πολιτικές προτεραιότητες και τις ανάγκες που καλούνται να καλύψουν οι πολιτικές αυτές σε κάθε χώρα.

Όπως διαπιστώθηκε, οι ΤΠΕ παρέχουν αναρίθμητες δυνατότητες αξιοποίησης, και ορισμένες από αυτές εγκαινιάζουν νέες μορφές επικοινωνίας και διάδρασης μεταξύ των

πολιτών και της διοίκησης. Οι νέες τεχνολογίες δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν στη διαβούλευση για την λήψη πολιτικών αποφάσεων, στη διατύπωση γνώμης και αντιρρήσεων για εφαρμοζόμενες πολιτικές, στην αμεσότερη επαφή με τα κέντρα πληροφοριών και ασφαλώς στην αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση τους από τις δημόσιες αρχές.

Με τη χρήση των ΤΠΕ προάγονται οι αρχές της Καλής Διακυβέρνησης, καθώς υποστηρίζονται οι διαδικασίες της συμμετοχικότητας του πολίτη στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων και εφαρμογής τους, η λογοδοσία και η διαφάνεια στις ενέργειες του κράτους, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της ΔΔ και εν τέλει διασφαλίζεται η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους.

Επίσης, κατά την ιστορική αναδρομή που πραγματοποιήθηκε αναφορικά με την πορεία εξέλιξης της ΗΔ, παρατηρήθηκε ότι οι ΤΠΕ άρχισαν να χρησιμοποιούνται στον δημόσιο τομέα κατά την περίοδο κορύφωσης των δυσλειτουργιών του βεμπεριανού μοντέλου διοίκησης, που εμφανιζόταν πλέον ανεπαρκές να αντιμετωπίσει τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των κοινωνιών και των πολιτών. Από τη δεκαετία του 1980 οι νέες τεχνολογίες χρησιμοποιήθηκαν σε συνδυασμό με τις θεωρίες του NPM, για την εφαρμογή μεταρρυθμιστικών πολιτικών για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της ΔΔ. Σήμερα, έχοντας αναγνωριστεί ως χρήσιμο εργαλείο για την εφαρμογή των αρχών της Καλής Διακυβέρνησης, οι ΤΠΕ αξιοποιούνται συνδυαστικά με το BPR (ανασχεδιασμός των διαδικασιών), στις πολιτικές εκσυγχρονισμού των δημοσίων διοικήσεων, στοχεύοντας στη μείωση των περιττών διαδικασιών και στην αρτιότερη και ταχύτερη διεκπεραίωση των δημοσίων υπηρεσιών.

Εν κατακλείδι, συμπεραίνεται ότι τα οφέλη από την αξιοποίηση των ΤΠΕ στα πλαίσια της ΗΔ είναι ποικίλα. Με τη χρήση τους επιτυγχάνεται ο εκσυγχρονισμός της ΔΔ και παράλληλα η σημαντική βελτίωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες του κράτους προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, ενώ συνάμα μειώνονται σημαντικά οι δαπάνες λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών. Συνεπώς, οι μελλοντικές πολιτικές αποφάσεις των κρατών και των διεθνών οργανισμών θα πρέπει να προσανατολιστούν στην αντιμετώπιση των δυσχερειών και των κινδύνων που παρουσιάζονται και παρακωλύουν την περαιτέρω διεύθυνση της ΗΔ στην ΔΔ. Θα πρέπει να ενισχυθούν οι έλεγχοι για την ασφάλεια των πληροφοριών και των προσωπικών δεδομένων, όπως επίσης το θεσμικό πλαίσιο

προστασίας τους με διακρατικές συνεργασίες σε αυτό το επίπεδο. Επίσης, οι δράσεις άρσης του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού θα πρέπει να αυξηθούν τόσο για την καλύτερη ενημέρωση των όλων πολιτών, όσο και των στελεχών της διοίκησης. Τέλος, για τη επιτυχή υλοποίηση των δράσεων ΗΔ απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η δέσμευση όλων των εμπλεκόμενων φορέων, δηλαδή της πολιτικής και της διοικητικής ηγεσίας, του ανθρώπινου δυναμικού της ΔΔ, των εκπροσώπων της κοινωνίας των πολιτών και των επιχειρήσεων.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

2. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση και οι προοπτικές της μέσω της χρήσης των ΤΠΕ.

2.1 Ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Η πρώτη προσπάθεια της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την εγκατάσταση συστημάτων ΗΔ και ΤΠΕ στους δημόσιους οργανισμούς καταγράφεται την περίοδο 1994-2000 με το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα (ΕΠ) για τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) και το Ελληνικό Δημόσιο. Οι γενικοί στόχοι του ΕΠ ήταν: 1) ο εκσυγχρονισμός και ο εξορθολογισμός βασικών τομέων της ΔΔ, 2) η αποσυγκέντρωση και η αποκέντρωση των υπηρεσιών, 3) η αναβάθμιση των δεξιοτήτων και των γνώσεων του ανθρώπινου δυναμικού και 4) η συστηματική και εκτεταμένη εισαγωγή των ΤΠΕ. Οι στόχοι αυτοί εξειδικεύονται ως εξής: 1) συνεχιζόμενη και προεισαγωγική κατάρτιση των στελεχών, 2) εξειδικευμένη κατάρτιση ανώτερων στελεχών, 3) σχεδιασμός και μελέτες αναδιοργάνωσης δημόσιων Υπηρεσιών και Φορέων, 4) ειδικές τράπεζες πληροφοριών και δικτυακές υποδομές, 5) εκσυγχρονισμός Περιφερειακής Διοίκησης, Νομαρχιακής και Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 6) πληροφοριακή οργάνωση σημαντικών δημοσιονομικών συστημάτων, λειτουργιών και διοικητικών μονάδων, 7) υποστηρικτικές υποδομές¹²⁹.

Οι επόμενες προσπάθειες δημιουργίας συστημάτων ΗΔ και ΤΠΕ πραγματοποιήθηκαν το 1998 με το Πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη» και στη συνέχεια το 1999 με τη Λευκή Βίβλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας».

¹²⁹ Lamans Management Services, (Ιούλιος 1999) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, σσ. 5-7.

Το Πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη» σχεδιάστηκε έτσι ώστε όλα τα προγενέστερα συστήματα και οι διαδικασίες να συνδεθούν εντός ενός ενιαίου πλαισίου διαχείρισης. Οι βασικοί του στόχοι ήταν η εγκατάσταση συστημάτων επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και διοίκησης υπό συνθήκες εμπιστοσύνης, η διαχείριση των αιτημάτων, των παραπόνων και των υποδείξεων των πολιτών και η ικανοποίηση τους και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, υπό την πολιτοκεντρική λογική. Το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε όλο το φάσμα της διοίκησης. Στην κεντρική διοίκηση προβλέφθηκαν ποικίλες δυνατότητες επικοινωνίας και αποστολής αιτημάτων ή εγγράφων εκ μέρους των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες αιχμής κυρίως. Ακόμη προβλέφθηκε η δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop) και η δυνατότητα υποβολής τηλεφωνικών αιτήσεων. Ιδιαίτερης σημασίας ήταν το 1998 η εγκατάσταση ενός τηλεφωνικού κέντρου, στο οποίο είχαν τη δυνατότητα οι πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις για συγκεκριμένα πιστοποιητικά και άλλα διοικητικά έγγραφα, μέσω του τηλεφωνικού αριθμού 1502. Η εφαρμογή αυτή βραβεύθηκε ως βέλτιστη δημόσια υπηρεσία το 2003 από τα Η.Ε.¹³⁰. Τα αιτήματα αυτά προβλεπόταν να απαντηθούν εντός 10 ημερών, διαφορετικά οι πολίτες είχαν το δικαίωμα να αξιώσουν αποζημίωση¹³¹. Στις διοικητικές περιφέρειες αντίστοιχα δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών (ΚΠΠ), Οδηγός του Πολίτη και βάσεις δεδομένων ενημερωμένες με τις αρμοδιότητες των υπηρεσιών. Τέλος, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις συντάχθηκαν και χορηγήθηκαν ενιαία έντυπα πληροφόρησης των αδειών που εκδίδουν οι Νομαρχίες¹³².

Η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγικές και Δράσεις» δημοσιεύθηκε το 1999 και επικαιροποιήθηκε το 2002. Στόχοι της Βίβλου ήταν η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η κοινωνική συνοχή και οι οικονομικοί στόχοι αναφορικά με το επίπεδο διαβίωσης. Η Στρατηγική για την ΗΔ στόχευε στην παρουσία ενός μοναδικού σημείου αναφοράς υπηρεσιών, στην ποιότητα και στην θετική σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας. Η

¹³⁰ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, p. 15. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

¹³¹ NIFO, (April 2014), eGovernment Factsheets- Greece, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, p. 11. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

¹³² *Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 386-388.*

Βίβλος καθιερώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως ουσιώδεις επιχειρηματικές υποδομές και με αυτό το γνώμονα σκοπεύει να τις αναπτύξει. Ως μεθοδολογικά βήματα για την ανάπτυξη και την εφαρμογή της ΗΔ επιλέχθηκαν: 1) ο εντοπισμός των κρίσιμων πεδίων των υπηρεσιών, 2) ο προσδιορισμός των επιχειρησιακών προτεραιοτήτων και των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, 3) ο εντοπισμός των κατάλληλων επιχειρηματικών εταίρων, 4) η δημιουργία κλίματος συναίνεσης και ο προσδιορισμός του πεδίου υλοποίησης των πιλοτικών εφαρμογών¹³³.

Το 2000 τέθηκαν σε εφαρμογή τρία ακόμη προγράμματα, το ΕΠ για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), το Πρόγραμμα «Πολιτεία» και το Πρόγραμμα για την περιφερειακή και τοπική διοίκηση «ΑΡΙΑΔΝΗ».

Το ΕΠ ΚτΠ είχε ως χρονικό ορίζοντα υλοποίησης την περίοδο 2000-2006 και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ε.Ε. στα πλαίσια του Γ'ΚΠΣ. Το πρόγραμμα εκτεινόταν οριζόντια σε όλο το φάσμα της διοίκησης, με στόχο την εφαρμογή των βασικών προτεραιοτήτων της Λευκής Βίβλου και του Σχεδίου Δράσης eEurope και έθετε τέσσερις βασικούς άξονες δράσεων: 1) Εκπαίδευση και Πολιτισμός, 2) Πολίτες και Ποιότητα Ζώης, 3) Ψηφιακή Οικονομία και Εργασία, 4) Επικοινωνίες¹³⁴. Κεντρικοί στόχοι των δράσεων του ΕΠ ήταν η βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης των διαδικτυακών υπηρεσιών και της χρήσης των ΤΠΕ, καθώς επίσης ο εξορθολογισμός των διαδικασιών και της επικοινωνίας μεταξύ των διοικητικών οργανισμών¹³⁵. Βάσει αυτών των στόχων οι δράσεις του προγράμματος επεκτάθηκαν σε τρεις κατευθύνσεις, στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό των οργανισμών, στη βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης, μέσω των ιστοσελίδων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), και στην επέκταση των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων συναλλαγών, κυρίως με υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ, ΤΑΧΙΣnet), του ΙΚΑ και των ΚΕΠ, που παρουσιάζουν ιδιαίτερα έντονη κινητικότητα και αυξημένες απαιτήσεις από μέρους των πολιτών¹³⁶.

¹³³ NIFO, (February 2016), eGovernment in Greece, ό.π., p.19.

¹³⁴ Ό.π., pp. 18-19.

¹³⁵ NIFO, (April 2014), eGovernment Factsheets- Greece, ό.π., p. 10.

¹³⁶ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 392-393.

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», που υιοθετήθηκε το 2000, έθετε τις στρατηγικές προτεραιότητες για τη μεταρρύθμιση της ΔΔ και τον εκσυγχρονισμό της, ώστε να γίνει εξωστρεφής για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών¹³⁷. Βασικοί άξονες των δράσεων του προγράμματος ήταν η βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, απλούστερο και ενιαίο θεσμικό πλαίσιο, αναβάθμιση των στελεχών της Διοίκησης, μετάβαση στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, μείωση του κόστους με παράλληλη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, διαφάνεια και έλεγχος των υπηρεσιών και των διαδικασιών, συμμετοχικότητα και συλλογικές διαπραγματεύσεις, αποκέντρωση υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων. Στο πλαίσιο του στόχου για καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες λειτούργησαν πανελλαδικά πιλοτικά ΚΕΠ και ΚΠΠ, τα τηλεφωνικά κέντρα 1464 (πληροφορίες) και 1502 (πιστοποιητικά, βεβαιώσεις), έντυπο οδηγού του πολίτη, χάρτες δικαιωμάτων πολιτών, ψηφιοποίηση των εντύπων για πολίτες, ψηφιοποίηση και απλούστευση της νομοθεσίας και των διαδικασιών, καθορισμός μέγιστου χρόνου έκδοσης διοικητικών πράξεων¹³⁸.

Το 2000 ξεκίνησε επίσης η πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ» για την περίοδο 2000-2006, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών της περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης. Στα πλαίσια του στόχου αυτού και με την υποστήριξη του ΕΠ Πολιτεία, δρομολογήθηκε η δημιουργία 1000 κόμβων-υπηρεσιών μιας στάσης σε όλους τους Δήμους, τις Νομαρχίες και τις Περιφέρειες της Ελλάδας, όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με τη διοίκηση με τη χρήση του Διαδικτύου και να λάβουν οποιαδήποτε πληροφόρηση σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα, οι υπηρεσίες αυτές επρόκειτο να λειτουργήσουν και ως συνδεδετικός κρίκος για την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ φορέων της τοπικής και περιφερειακής διοίκησης και της κεντρικής διοίκησης¹³⁹ ¹⁴⁰. Το 2002 υπό την υποστήριξη του προγράμματος λειτούργησαν τα πρώτα πέντε (5) ΚΕΠ, ως υπηρεσίες

¹³⁷ NIFO, (April 2014), eGovernment Factsheets- Greece, ό.π., p. 10.

¹³⁸ *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σσ. 388-391.

¹³⁹ NIFO, (April 2014), eGovernment Factsheets- Greece, ό.π., p. 10.

¹⁴⁰ *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σ. 391.

μιας στάσης, εντός ή πλησίον Δημαρχείων και Νομαρχιών, με σκοπό να διαχειρίζονται σταδιακά όλες τις διοικητικές διαδικασίες με τη χρήση των ΤΠΕ¹⁴¹.

Το 2001 ξεκίνησε η πιλοτική λειτουργία του εθνικού δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», με τη συμμετοχή 15 δημόσιων οργανισμών, υπό την υποστήριξη του ΕΠ ΚτΠ. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ουσιαστικά είναι μια Υπηρεσία, η οποία δομήθηκε προκειμένου να υποστηρίξει ως μοναδικός και ενιαίος φορέας την ανάπτυξη των συστημάτων και των υπηρεσιών της ΗΔ, ως ένα εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο υψηλής ποιότητας επικοινωνίας και λειτουργίας των υπηρεσιών και εργασιών του δημοσίου τομέα, μέσω τηλεφωνίας και διαδικτύου. Επιπλέον, η λειτουργία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ στοχεύει στη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πληροφοριών και της επικοινωνίας των δημοσίων φορέων, την άμεση και ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων¹⁴². Το 2005 το δίκτυο τέθηκε σε πλήρη παραγωγική λειτουργία¹⁴³.

Για την υποστήριξη των έργων ανάπτυξης της ΗΔ προβλέφθηκε επίσης η ίδρυση δομών. Το 2001 ιδρύθηκε η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., μια εταιρεία εποπτευόμενη από το ελληνικό κράτος που ανέλαβε ως έργο της, την υποστήριξη της υλοποίησης του ΕΠ ΚτΠ και των οργανισμών και των υπηρεσιών του δημοσίου σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού των δράσεων και της εφαρμογής τους¹⁴⁴. Τρία χρόνια αργότερα, το 2004 ξεκίνησε η λειτουργία του Παρατηρητηρίου για την ελληνική Κοινωνία των Πληροφοριών, ως ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, εποπτευόμενος από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Αποστολή του Παρατηρητηρίου ήταν η μέτρηση και η αξιολόγηση της προόδου που σημειώνει η ελληνική διοίκηση και του βαθμού επίτευξης των στρατηγικών στόχων προς την ΚτΠ. Επίσης, το 2005 ξεκίνησε η λειτουργία του Συμβουλίου ΗΔ, το οποίο είχε ως αποστολή του την προετοιμασία ενός στρατηγικού σχεδίου για την ΗΔ, το οποίο θα

¹⁴¹ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ό.π., p. 15.

¹⁴² *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σσ. 410-411.

¹⁴³ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ό.π., p. 14.

¹⁴⁴ Ό.π., p. 15.

συνδέει μεταξύ τους σε σχέση συνέχειας τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς των τρεχόντων και μελλοντικών εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την ΗΔ¹⁴⁵.

Την ίδια χρονιά, άρχισε η υλοποίηση του 2^{ου} (αναθεωρημένου) Προγράμματος «Πολιτεία» 2005-2007, το οποίο σχεδιάστηκε με σκοπό να λειτουργήσει υποστηρικτικά στα έργα του ΕΠ ΚτΠ και χρηματοδοτήθηκε από εθνικούς πόρους. Αποστολή του προγράμματος ήταν η επανίδρυση της ΔΔ, ώστε να ικανοποιεί αποτελεσματικότερα τις ανάγκες των πολιτών, με παράλληλη ενίσχυση της διαφάνειας αλλά και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και με την εγκαθίδρυση της ΗΔ σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης αναδομώντας τους οργανισμούς και τις διαδικασίες τους¹⁴⁶.

Το 2006 άρχισε η υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013. Τους κύριους στόχους της έθεσε η Επιτροπή της ΚτΠ, οι οποίοι ήταν η επίτευξη υψηλότερης παραγωγικότητας στην οικονομία και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Η Στρατηγική περιλαμβάνει έξι βασικές προτεραιότητες: 1) προώθηση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις, 2) προμήθεια ψηφιακών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και ανοικοδόμηση των δημοσίου τομέα, 3) ενίσχυση των ΤΠΕ, 4) προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που σχετίζονται με τις ΤΠΕ, 5) βελτίωση της καθημερινής ζωής με τη χρήση των ΤΠΕ και 6) σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες. Οι 4 πρώτες αφορούν στην οικονομική ανάπτυξη και οι 2 στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών¹⁴⁷.

Το 2007 τέθηκε σε εφαρμογή το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την περίοδο 2007-2013, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013 και υλοποιήθηκε σε 2 άξονες προτεραιότητας: α) τη βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω των ΤΠΕ και β) τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Το πρόγραμμα βασιζόμενο στις αποφάσεις που είχαν ληφθεί στα πλαίσια της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 και σε μια εμπειρισταωμένη ανάλυση των δυνατοτήτων και των αδυναμιών της χώρας, διαμόρφωσε τις βασικές του προτεραιότητες, οι οποίες ήταν: 1) η προώθηση των διαδικτυακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και η ανοικοδόμηση των σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις διαδικασιών της διοίκησης, 2) η προώθηση της χρήσης του διαδικτύου εκ μέρους των επιχειρήσεων, 3) η αύξηση της συνεισφοράς των ΤΠΕ

¹⁴⁵ Ο.π., p. 15.

¹⁴⁶ Ο.π., p. 14.

¹⁴⁷ NIFO, (February 2016), eGovernment in Greece, Edition 18.0, ό.π., p.16.

στην ελληνική οικονομία, 4) η βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής μέσω των δυνατοτήτων των ΤΠΕ και 5) η ανάπτυξη των διαδικτυακών/ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Σκοπός του ΕΠ ήταν οι προτεραιότητες του να υλοποιηθούν σε όλο το φάσμα της ελληνικής επικράτειας καλύπτοντας και τις 13 διοικητικές περιφέρειες^{148 149}.

Το 2009 τέθηκε σε λειτουργία η εθνική δικτυακή Πύλη «Ερμής», με σύγχρονη τεχνολογική υποδομή, για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων των δημοσίων οργανισμών και την ασφαλή ανταλλαγή των δημοσίων πληροφοριών μεταξύ τους. Οι υπηρεσίες, οι οποίες υπολογίζονται σε 100 περίπου και 11 πλήρεις συναλλαγές, διατίθενται στην σχετική ιστοσελίδα¹⁵⁰ κατά εύχρηστο τρόπο, ώστε να διευκολύνουν την πλοήγηση από μέρους των πολιτών¹⁵¹.

Το 2010 η «Ψηφιακή Στρατηγική» αναθεωρήθηκε με την απόφαση της Ε.Ε. 6/12/2012¹⁵², και ξεκίνησε τη δεύτερη φάση υλοποίησης της, για την περίοδο 2013-2020 με τις ακόλουθες οριζόντιες τεχνολογικές παρεμβάσεις: 1) ανοικτά δεδομένα (αύξηση προσβασιμότητας, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και διαφάνεια), 2) διαλειτουργικότητα (ενιαίο ευρετήριο υπηρεσιών), 3) Cloud Computing και κέντρα δεδομένων (οικονομικότερη αξιοποίηση δημοσίων πόρων και ιδιωτικών κέντρων δεδομένων), 4) ανοικτά πρότυπα (πρότυπα διαλειτουργικότητας), 5) πολύ-καναλική διάθεση (βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, εξυπηρέτηση πολίτη, όπου κι αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, εξειδικευμένη πρόσβαση σε ειδικές ομάδες του πληθυσμού)¹⁵³.

Το 2010 έλαβαν χώρα σημαντικές δράσεις για την ενίσχυση της ΗΔ και τέθηκαν σε λειτουργία μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών των πολιτών. Μεταξύ αυτών αναφέρονται: το Φόρουμ Ψηφιακή Ελλάδα 2020, το οποίο αναπτύχθηκε ως μια οριζόντια δράση πολιτικής διαβούλευσης για τα θέματα

¹⁴⁸ http://2007-2013.espa.gr/elibrary/Perilipsi_EP_Psifiaki_Syglyklish.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

¹⁴⁹ NIFO, (February 2016), eGovernment in Greece, Edition 18.0, ό.π., p.17.

¹⁵⁰ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

¹⁵¹ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ό.π., p. 12.

¹⁵² <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/dcace663-5b4e-4eea-b743-910f872ada41/content> [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

¹⁵³ <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma> [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

της ΗΔ, μεταξύ ενεργών πολιτών, εκπροσώπων των επιχειρήσεων, του εκπαιδευτικού και του ερευνητικού κόσμου και εκπροσώπων της ΔΔ. Επίσης, από την 1^η Οκτωβρίου 2010 όλα τα Υπουργεία και οι 13 Περιφέρειες υποχρεώθηκαν να δημοσιεύουν τις αποφάσεις τους στην ιστοσελίδα «Διαύγεια», που εποπτευόταν από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (νυν Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης), ως προϋπόθεση για την ισχύ και την εκτελεστότητά τους. Εξάιρεση αποτελούν οι αποφάσεις για θέματα εθνικής άμυνας και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Ακόμη, ξεκίνησε η λειτουργία του Labs.OpenGov, μια ιστοσελίδα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να διατυπώνουν σχόλια και προτάσεις στη ΔΔ για καινοτόμες τεχνικές πρακτικές λύσεις για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας. Παράλληλα δημιουργήθηκε και η ιστοσελίδα geodata.gov.gr, στην οποία διατίθενται γεωχωρικές πληροφορίες των δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες. Επιπλέον, εκ μέρους της Διεύθυνσης Τροχαίας της ελληνικής αστυνομίας διατίθενται από το 2010 στην ιστοσελίδα της παντός τύπου πληροφορίες για τροχαία ατυχήματα που έλαβαν χώρα σε οποιοδήποτε σημείο της επικράτειας. Σημαντική εξέλιξη ήταν επίσης ότι το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, μέσω της ιστοσελίδας Ερμής, διαθέτει αποσπάσματα των προσωπικών λογαριασμών των ασφαλισμένων του, καθώς επίσης ότι από 1^{ης} Απριλίου 2010 κατέστη δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων των φορολογουμένων πολιτών. Τέλος, η Βιβλιοθήκη της Βουλής διαθέτει από το 2010 ηλεκτρονικά, μεγάλο μέρος της συλλογής της μέσω της πύλης catalog.parliament.gr¹⁵⁴.

Το 2011 ψηφίστηκε ο Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011), ο νόμος για την ΗΔ, ο οποίος θέτει το πλαίσιο λειτουργίας και συνεργασίας των υπηρεσιών της ΔΔ και της επικοινωνίας τους με τους πολίτες. Επιπλέον, ξεκίνησε η λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και της πύλης Startupgreece¹⁵⁵, οι οποίες προσφέρουν τη δυνατότητα επικοινωνίας ατόμων, ανταλλαγής καινοτόμων επιχειρηματικών ιδεών, συνεργασιών και παροχής πληροφοριών σε νέους επιχειρηματίες¹⁵⁶.

Από το 2014, και σε εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας 2013/37/ΕΕ και του Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α'), όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α')

¹⁵⁴ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ό.π., pp. 10-11.

¹⁵⁵ <http://startupgreece.gov.gr/el/node/4922> [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

¹⁵⁶ NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ό.π., pp. 9-10.

«Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τέθηκε σε λειτουργία η διαδικτυακή πύλη data.gov.gr, όπου διατίθεται ο κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων με πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των οργανισμών της ελληνικής διοίκησης. Σκοπός της πύλης αυτής είναι να δοθεί ευρεία πρόσβαση σε δεδομένα και πληροφορίες του δημόσιου τομέα και σε διαδικτυακές υπηρεσίες, για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και για την ίδια τη διοίκηση¹⁵⁷.

Με τον πρόσφατο Ν. 4389/2016 (ΦΕΚ 94/Α΄) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις», προβλέπεται η σύσταση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Πολιτικής (Γ.Γ.Ψ.Π.), η οποία έχει ως αποστολή το σχεδιασμό της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (ΕΨΣ), με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Σήμερα βρίσκεται σε διαδικασία υλοποίησης η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), το οποίο αποτελεί και το αρμόδιο όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στα θέματα της ΗΔ και της αξιοποίησης των ΤΠΕ στη ΔΔ. Η Στρατηγική αυτή είναι αποτέλεσμα διαβούλευσης, από το Μάιο 2013, περισσότερων από διακόσιους εμπειρογνομόνων, από ενενήντα θεσμικούς φορείς και από τον ιδιωτικό τομέα και κατόπιν μελέτης των αποτελεσμάτων προγενέστερων στρατηγικών και των ευρωπαϊκών και διεθνών προτύπων και κατευθυντηρίων γραμμών¹⁵⁸.

Όραμα της Στρατηγικής είναι να αποκτήσει η χώρα βαθμό ωρίμανσης μεταξύ 2.0 και 3.0, έτσι ώστε «στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση, να ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και να καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες». Το όραμα αυτό επιδιώκεται να πραγματοποιηθεί μέσα από τρεις βασικούς άξονες αξιοποίησης της ΗΔ: 1) για τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της ΔΔ, 2) για την επανασύνδεση των πολιτών με τη ΔΔ και το κράτος και 3) ως μοχλός συντονισμού και σχεδιασμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη ΔΔ. Η νέα Στρατηγική για την ΗΔ βασίζεται επίσης στις γενικές αρχές της ΗΔ,

¹⁵⁷ <http://www.data.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 8-10-2016].

¹⁵⁸ http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126 [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

οι οποίες είναι: η διαλειτουργικότητα, η συμμόρφωση ή αιτιολόγηση, η ενοποίηση των συστημάτων, η εξοικονόμηση, η μοναδική καταχώρηση δεδομένων, η εφικτότητα και η βιωσιμότητα των δράσεων, η διαφάνεια-εμπιστοσύνη, η προσβασιμότητα, η ασφάλεια-ιδιωτικότητα και η συμμετοχή των πολιτών¹⁵⁹.

Οι άξονες της στρατηγικής εξειδικεύονται σε επιμέρους δράσεις στο Σχέδιο Δράσης ΗΔ 2014-2020, το οποίο χρηματοδοτείται από τα ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Διοικητική Μεταρρύθμιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013), «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» (ΕΣΠΑ 2014-2020), από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) και από τον τακτικό προϋπολογισμό (για την κάλυψη λειτουργικών δαπανών). Η υλοποίηση των δράσεων πραγματοποιείται με τη συνεργασία όλων των Υπουργείων και με τη δέσμευση όλων των εξειδικευμένων στις ΤΠΕ στελεχών της διοίκησης. Ως δράσεις ορόσημα που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο αναφέρονται: 1) η δημιουργία της Δομής Διοίκησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2) η στελέχωση υπηρεσιών πληροφορικής και ΗΔ, 3) η υιοθέτηση ενιαίου συστήματος Διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης, 4) η Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής (ITPolicy), 5) η ΗΔ Τώρα (eGovNow), 6) η ανάπτυξη ενός κεντρικού συστήματος χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP), 7) η λειτουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών CRM, 8) η διασύνδεση των μητρώων της χώρας, 9) η παραγωγική λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών, 10) η ολοκλήρωση των απαιτούμενων νομοθετικών ρυθμίσεων, 11) η κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτών, 12) η χρηματοδότηση ανανέωσης του εξοπλισμού ΤΠΕ, λειτουργίας και συντήρησης των¹⁶⁰.

Η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 και το αντίστοιχο Σχέδιο Δράσης, έχουν καταρτισθεί με βάση τα συμπεράσματα της εμπειρίας από τα προγενέστερα προγράμματα και τις στρατηγικές που υλοποιήθηκαν στη χώρα μας τα τελευταία 22 έτη, καθώς επίσης με βάση τις ανάγκες της ελληνικής ΔΔ, τις διεθνείς αρχές της ΗΔ και τις

¹⁵⁹ Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ, σσ. 4-8. http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

¹⁶⁰ Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), (Δεκέμβριος 2014), Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0, σσ. 4-8. http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

κατευθυντήριες γραμμές της Ε.Ε.. Ωστόσο, στην επιτελική σύνοψη του Σχεδίου Δράσης υπογραμμίζεται ότι, «ακρογωνιαίο λίθο» επίτευξης των στόχων της νέας Στρατηγικής αποτελεί η ύπαρξη μοναδικής και ενιαίας αρχής διοίκησης του όλου εγχειρήματος, κατά τα στάδια της παρακολούθησης, της αξιολόγησης, της αναθεώρησης και της ενημέρωσης, έτσι ώστε οι δράσεις να αναθεωρούνται και να προσαρμόζονται στις πραγματικές συνθήκες και ανάγκες της ΔΔ και των πολιτών¹⁶¹.

Συνοψίζοντας όσα αναλύθηκαν στην παρούσα ενότητα, από το πρώτο ΕΠ «Κλεισθένης» 1994-2000 μέχρι και την Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020, είναι σαφές ότι η ελληνική ΔΔ, με την υποστήριξη και την συγχρηματοδότηση της Ε.Ε., έχει υλοποιήσει μια μεγάλη σειρά έργων ανάπτυξης της ΗΔ και προβαίνει με σταθερούς ρυθμούς στην περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ. Μεταξύ άλλων δημιουργήθηκαν και λειτουργούν δομές που ανέλαβαν τη διαχείριση των έργων ΗΔ, όπως η ΚτΠ Α.Ε. και το ΥΔΜΗΔ, που αποτελεί τον κεντρικό φορέα εποπτείας για την υλοποίηση όλων των σχετικών προγραμμάτων. Ακόμη τέθηκαν σε εφαρμογή σημαντικά προγράμματα, τα οποία στη συνέχεια αναθεωρήθηκαν προκειμένου να συνεχιστεί και να ολοκληρωθεί η υλοποίηση μεγάλης εμβέλειας επιτυχών έργων. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται το πρόγραμμα «Πολιτεία» περιόδων 2000-2004 και 2005-2007 και τα προγράμματα «Ψηφιακή Στρατηγική» περιόδων 2006-2013 και 2013-2020 και «Ψηφιακή Σύγκλιση» 2007-2013.

Από τα υλοποιηθέντα προγράμματα και τα λοιπά έργα προέκυψαν δομές διαχείρισης των συστημάτων ΗΔ, ορισμένες από τις οποίες αναφέρθηκαν ανωτέρω. Επίσης, ιδρύθηκε το Παρατηρητήριο για την ελληνική ΗΔ, που λειτουργεί ως ερευνητικός φορέας στο αντικείμενο αυτό. Ακόμη, δημιουργήθηκαν δικτυακοί τόποι για την βέλτιστη δυνατή ενημέρωση και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών. Μεταξύ αυτών είναι οι «TaxisNet», «Διάγεια», τα ηλεκτρονικά ΚΕΠ, οι πύλες «Ερμής» και Startupgreece η οποία διαθέτει και πλατφόρμα επικοινωνίας, και οι ιστότοποι Labs.OpenGov και geodata.gov.gr., που διαθέτουν στους πολίτες μεγάλο αριθμό δημοσίων πληροφοριών.

Όμως, όπως προκύπτει και από το Σχέδιο Δράσης ΗΔ 2014-2020, τα έργα ΗΔ στη χώρα μας εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη διασύνδεσης μεταξύ τους, καθώς απουσιάζει ένας ενιαίος φορέας κεντρικού σχεδιασμού και σύνδεσης των πολιτικών ΗΔ.

¹⁶¹ Ο.π., σ. 8.

Το γεγονός αυτό έχει ως συνέπεια, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να παρέχονται από πολλούς και διαφορετικούς φορείς, καθένας από τους οποίους διαθέτει δική του δικτυακή πύλη (ορισμένες εκ των οποίων είναι δύσχρηστες) με διαφορετικούς όρους και κωδικούς πρόσβασης για τους πολίτες. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει και αποτρέπει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κοινό. Τέλος, παρατηρείται ότι στους τομείς της διαχείρισης, της παρακολούθησης και της αξιολόγησης των έργων ΗΔ, εξακολουθεί να υφίσταται κατακερματισμός ή αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων από τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς. Ως εκ τούτου απαιτείται ο καθορισμός ενός μοναδικού και ενιαίου φορέα διαχείρισης κι εποπτείας τόσο των υφιστάμενων όσο και των μελλοντικών δράσεων ΗΔ.

2.2 Το νομικό πλαίσιο της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Στην προηγούμενη ενότητα πραγματοποιήθηκε η ιστορική αναδρομή στους σημαντικότερους σταθμούς της ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα από το 1994, οπότε και τέθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα (ΕΠ) για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Β΄ ΚΠΣ και το Ελληνικό Δημόσιο. Όπως αναφέρθηκε κατά την ιστορική αναδρομή, μια σημαντική εξέλιξη για την ΗΔ ήταν η ψήφιση του Ν. 3979/2011, του νόμου-πλαισίου για την ΗΔ, ο οποίος λειτούργησε έκτοτε ως στοιχειώδες υπόβαθρο λειτουργίας και συνεργασίας των υπηρεσιών της ΔΔ και επικοινωνίας τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις¹⁶².

Ο Ν. 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 138/Α΄/16-6-2011), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 47/Α΄/11-5-2015) και ισχύει, προβλέπει το σκοπό και το πεδίο εφαρμογής. Ακόμη, στο νόμο αποτυπώνονται όλοι οι

¹⁶² Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (27 Απριλίου 2011), *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Προς τη Βουλή των Ελλήνων*, Αθήνα, ΥΠΕΣΔΑ. http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120403_n3979_1_1_ilektroniki_diakivernisi.pdf [τελευταία πρόσβαση 1-10-2016].

απαραίτητοι ορισμοί και αναφέρονται οι γενικές αρχές της ΗΔ, οι όροι και οι διαδικασίες δημιουργίας δικτυακών τόπων από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι υποχρεώσεις των υπηρεσιών για την παροχή πληροφόρησης και δημοσιοποίησης στοιχείων.

Σε διακριτό κεφάλαιο (Δ') γίνεται εκτενής αναφορά στις γενικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων και στα δικαιώματα των προσώπων, σε σχέση με την επεξεργασία των προσωπικών τους στοιχείων για σκοπούς ΗΔ. Ακόμη, προβλέπονται το δικαίωμα πρόσβασης στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα, το δικαίωμα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης ΤΠΕ και η διαρκής συμμετοχή των φυσικών προσώπων και των Ν.Π.Ι.Δ. να διατυπώνουν τις παρατηρήσεις τους για τη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

Προβλέπονται επίσης, οι όροι έκδοσης ηλεκτρονικών εγγράφων, τα θέματα κύρους και αποδεικτικής ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων, των αντιγράφων, η δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων και ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημοσίου, η αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών ΗΔ, η κοινή χρήση υποδομών ΤΠΕ και η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

Ο Ν. 3979/2011 προβλέπει επίσης τους όρους ηλεκτρονικών συναλλαγών των φορέων του δημοσίου με φυσικά και νομικά πρόσωπα, τη διακίνηση των εγγράφων μεταξύ φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ., τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων, δηλώσεων και λοιπών δικαιολογητικών, τον προσδιορισμό του χρόνου κατάθεσης και παραλαβής, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής γνωστοποίησης πληροφοριών, τις ηλεκτρονικές πληρωμές και τις προθεσμίες και τον υπολογισμό για την καταβολή τους. Ακόμη, ο νόμος προβλέπει τους όρους και τις διαδικασίες αυθεντικοποίησης της ταυτότητας του χρήστη υπηρεσιών ΗΔ καθώς επίσης τα θεσμικά όργανα εφαρμογής των όρων του παρόντος νομοθετήματος, τα οποία είναι οι Γενικές Διευθύνσεις ΗΔ, η Διωπουργική Επιτροπή ΗΔ, οι Ομάδες Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ), οι οποίες θα λειτουργούν σε κάθε δημόσιο φορέα και το Γνωμοδοτικό Συμβούλιο για θέματα διαλειτουργικότητας, υποδομών κ.α..

Παρότι ο Ν. 3979/2011, ως νόμος πλαίσιο για την ΗΔ προβλέπει ένα μεγάλο φάσμα των αναγκών και των θεμάτων που αφορούν στην εφαρμογή της ΗΔ και στη χρήση των ΤΠΕ από τους οργανισμούς της ΔΔ, μια σειρά άλλων νόμων ρυθμίζουν ζητήματα που

άπτονται πιο συγκεκριμένων θεμάτων, που αφορούν στην ΗΔ και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές της διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ειδικότερα, οι όροι τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου και ψηφιοποίησης των εγγράφων το ρυθμίζονται με το π.δ. 155/2014 «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση Εγγράφων» (ΦΕΚ 44/Α'/25-2-2014), στο οποίο διατυπώνονται μεταξύ άλλων και οι βασικές αρχές ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης εγγράφων, η συγκρότηση ηλεκτρονικών αρχείων, η διαχείριση και η αποθήκευση των ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων, η ψηφιοποίηση καθώς επίσης η διαδικασία εκκαθάρισης και καταστροφής¹⁶³.

Κατ' αρχήν το ίδιο το Σύνταγμα της Ελλάδας (αναθεώρηση 2008) στο άρθρο του 5^Α παρ. 1, 2 αναφέρει: «Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους». Το άρθρο 9^Α προβλέπει ότι όλα τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, την επεξεργασία και τη χρήση των προσωπικών τους στοιχείων από τα ηλεκτρονικά μέσα.

Επιπλέον όμως, η ελευθερία πρόσβασης στις πληροφορίες των δημοσίων φορέων ρυθμίζεται από το Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45/Α'/9-3-1999), ο οποίος προβλέπει (άρθρο 5) ότι, τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, και επιπλέον σε ιδιωτικά έγγραφα εφόσον το πρόσωπο αυτό έχει «ειδικό έννομο συμφέρον»¹⁶⁴. Επίσης, προβλέπεται ο Ν. 4305/2014 «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα» (ΦΕΚ 237/Α'/31.10.2014), καθώς και ο Ν. 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57/Α'/15.3.2006).

Με το άρθρο 20 του Ν. 3448/2006, όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α'/23-2-2007) και την ΥΑΠ/Φ.60/76/984 (ΦΕΚ 1162/Β'/10.04.2012), η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίστηκε ως η «Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού

¹⁶³ http://www.yap.gov.gr/images/stories/pki/20140305_FEK_44.pdf [τελευταία πρόσβαση 1-10-2016].

¹⁶⁴ http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

Δημοσίου» (ΑΠΕΔ), με την αρμοδιότητα να εποπτεύει την ασφαλή διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω ψηφιακών υπογραφών. Αυτή η διαδικασία διεξάγεται μέσω της υποδομής με την ονομασία «Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού» (Public Key Infrastructure – PKI). Οι υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται από την εν λόγω υποδομή, δίνουν τη δυνατότητα στα στελέχη του Δημοσίου και τους πολίτες, με τη χρήση Ασφαλών Διατάξεων Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ), να υπογράφουν ψηφιακά τις μεταξύ τους ηλεκτρονικές επικοινωνίες και συναλλαγές.

Σε ότι αφορά την δυνατότητα πρόσβασης στα δημόσια έγγραφα βρίσκονται σε ισχύ ειδικότεροι νόμοι που ρυθμίζουν τα δικαιώματα πρόσβασης και χρήσης δημοσίων πληροφοριών όπως:

- ο Ν. 3422/2005 «Κύρωση της Σύμβασης για την πρόσβαση σε πληροφορίες, τη συμμετοχή του κοινού στη λήψη αποφάσεων και την πρόσβαση στη δικαιοσύνη για περιβαλλοντικά θέματα» (ΦΕΚ 303/Α'/13-12-2005),
- ο Ν. 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57/Α/15.3.2006),
- ο Ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 1128/Α'/13.7.2010), και η Απόφαση ΔΗΔ/Φ.40/1057 (ΦΕΚ 116/Β'/21-1-2015) «Ρύθμιση λεπτομερειακών και τεχνικών θεμάτων για την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της ανάρτησης στο «Πρόγραμμα Διαύγεια» των δαπανών των επιχορηγούμενων φορέων (άρθρο 10 Β Ν. 3861/2010, όπως προστέθηκε με το άρθρο 16 Ν. 4305/2014)»,
- ο Ν. 3882/2010 (ΦΕΚ 166/Α'/22-9-2010) «Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών-Εναρμόνιση με την Οδηγία 2007/2/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Μαρτίου 2007 και άλλες διατάξεις. Τροποποίηση του ν. 1647/1986 «Οργανισμός Κτηματολογίου και Χαρτογραφήσεων Ελλάδας (ΟΚΧΕ) και άλλες σχετικές διατάξεις» (ΦΕΚ 141/Α')», που αφορά στα δικαιώματα χρήσης των γεωχωρικών πληροφοριών.

Ο Ν. 2472/1997 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (ΦΕΚ 50/Α'/10-4-1997), όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4139/2013, προέβλεπε την ίδρυση της Ανεξάρτητης Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Για το ζήτημα της προστασίας των πληροφοριών και της ιδιωτικότητας, θεσπίστηκε στη συνέχεια ο Ν. 3115/2003 (ΦΕΚ 47/Α'/27-02-03) για την λειτουργία της «Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών». Επίσης, βρίσκεται σε ισχύ ο Ν. 2774/1999 (ΦΕΚ 50/ Α'/710.4.1997) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα», καθώς και ο Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133/Α'/28.6.2006) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», όπως τροποποιήθηκε με τους Ν. 3783/2009, Ν. 3917/2011 και Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-4-2012) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις». Ο Ν. 3674/2008 (ΦΕΚ 136/Α'/10.7.2008) «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» περιγράφει τις υποχρεώσεις των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών για την ασφάλεια των υπηρεσιών αυτών^{165 166}.

Σε εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας 99/93/ΕΚ, έχει θεσπιστεί το π.δ. 150/2001 (ΦΕΚ 125/Α'/25-6-2001) «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές». Το π.δ. προβλέπει ζητήματα όπως η νομική ευθύνη των ηλεκτρονικών υπογραφών, η αξιοπιστία των παρόχων των πιστοποιητικών, η επαλήθευση των ψηφιακών υπογραφών κ.α.¹⁶⁷. Η ψηφιακή υπογραφή είναι ισοδύναμη της ιδιόχειρης υπογραφής, στο ουσιαστικό και στο δικονομικό δίκαιο¹⁶⁸.

Το ζήτημα του ηλεκτρονικού εμπορίου ρυθμίζεται από το π.δ. 131/2003 (ΦΕΚ 116/Α' /16-05-2003) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της

¹⁶⁵http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33.123437&_dad=portal&_schema=PORTAL [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

¹⁶⁶<http://www.adae.gr/nomothetiko-plaisio/elliniki-nomothesia/nomoi-gia-to-aporrhito-epikoinonion/> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

¹⁶⁷http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/GreekLaw/President/ [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

¹⁶⁸<http://www.aped.gov.gr/aped> [τελευταία πρόσβαση 1-10-2016].

πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά. (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)»¹⁶⁹.

Οι ανάγκες προσαρμογής της νομοθεσίας της χώρας μας στις Οδηγίες 2004/17/EK και 2004/18/EK, οδήγησαν στο π.δ. 59/2007 (ΦΕΚ 63/A'/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/17/EK «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών» και στο π.δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/A'/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/EK «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών». Επίσης προβλέπεται σχετικά το π.δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/A'/10-7-2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)». Εν συνεχεία, για τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών προμηθειών ψηφίσθηκε ο Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ 120/A'/ 29-5-2013) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις», ο οποίος τροποποιήθηκε με τον Ν. 4281/2014 (ΦΕΚ 160/A'/8-8-2014) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις»¹⁷⁰. Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), στο οποίο είναι δυνατή η πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας www.promitheus.gov.gr, είναι το ΟΠΣ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης & Τουρισμού, μέσω του οποίου διεξάγεται ηλεκτρονικά η διαδικασία επιλογής (μέσω διαγωνισμού) και παρακολούθησης των δημοσίων συμβάσεων με προϋπολογισμό άνω των 60.000 Ευρώ (άνευ ΦΠΑ)¹⁷¹.

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι, στην παρούσα ενότητα παρατέθηκε αναλυτικά η ισχύουσα νομοθεσία που ρυθμίζει στη χώρα μας τα επιμέρους θέματα, για την ορθή και σύννομη εφαρμογή της ΗΔ στους οργανισμούς της ΔΔ. Η παρουσίαση αυτή στόχο έχει να αναδειχθούν όλα τα νομικά ζητήματα που προκύπτουν από την χρήση των ΤΠΕ, για την παραγωγή ηλεκτρονικών εγγράφων και λοιπών υπηρεσιών. Τα ζητήματα αυτά, όπως για παράδειγμα η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ελευθερία πρόσβασης στις δημόσιες πληροφορίες, η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, η τήρηση και η

¹⁶⁹ <http://www.efpolis.gr/el/library2.html?func=select&id=3> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

¹⁷⁰ <http://www.eprocurement.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

¹⁷¹ <http://www.eaadhsy.gr/> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

ψηφιοποίηση των εγγράφων και των αρχείων, είναι ιδιαίτερα πολύπλοκα στον χειρισμό τους και ενέχουν κινδύνους γύρω από την ασφάλεια των πληροφοριών και των εμπλεκόμενων προσώπων. Ως εκ τούτου χρήζουν νομοθετικής ρύθμισης και διασφάλισης.

Επιπλέον, η παρούσα παράθεση της νομοθεσίας για την ΗΔ στοχεύει στο να παρουσιάσει το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο εντός του οποίου διεξάγονται σήμερα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές στη χώρα μας. Τόσο ο νόμος-πλαίσιο για την ΗΔ Ν. 3979/2011 όσο και η λοιπή νομοθεσία που ρυθμίζει επιμέρους και ειδικότερα θέματα ΗΔ έχουν διαμορφώσει ένα περιβάλλον διασφάλισης της νομιμότητας στις ηλεκτρονικές ενέργειες και τις συναλλαγές, το οποίο επιτρέπει και διευκολύνει την περαιτέρω ανάπτυξη της ΗΔ στη χώρα μας.

2.3 Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης και Swot Analysis για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην παρούσα ενότητα αναλύεται η υφιστάμενη κατάσταση, όπως έχει διαμορφωθεί, υπό τους καταλυτικούς παράγοντες των αλλαγών που έχουν μέχρι σήμερα συντελεστεί, στις δομές, στις υποδομές της ΔΔ, στο θεσμικό και νομικό πλαίσιο της ΗΔ, αλλά και των στρατηγικών και πολιτικών επιλογών της Κοινότητας και των κρατών μελών της για τον ανασχεδιασμό της ΔΔ με τη χρήση των ΤΠΕ. Η ανάλυση αυτή παρουσιάζεται με τη βοήθεια της μεθόδου SWOT Analysis, όπου εκτίθενται αφενός τα δυνατά (strengths) και αδύναμα (weaknesses) εσωτερικά σημεία/χαρακτηριστικά της ελληνικής διοίκησης, υπό την επίδραση των ΤΠΕ κι αφετέρου το εξωτερικό περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτή αναπτύσσεται, με τις ευκαιρίες (opportunities) και τις απειλές (threats) που παρουσιάζονται.

Ανάλυση SWOT για την ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική ΔΔ.	
Εσωτερικό Περιβάλλον	
Δυνατά Σημεία (Strengths)	Αδύναμα Σημεία (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none">• Υποδομές ΤΠΕ ευρείας εξυπηρέτησης (π.χ. ΕΡΜΗΣ, Διαύγεια, Taxis).• Εξοικείωση των πολιτών και των	<ul style="list-style-type: none">• Υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου.• Αστοχίες σε συνδυασμό με μακροχρόνιες

<p>επιχειρήσεων με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p> <ul style="list-style-type: none">• Εξοικείωση στελεχών ΔΔ με τις ΤΠΕ.• Εκσυγχρονισμός ΔΔ και ανάπτυξη υπηρεσιών ΗΔ.• Βελτίωση αποτελεσματικότητας ΔΔ.• Διοικητική ανασυγκρότηση για τη δημιουργία του νέου αυτοδιοικητικού χάρτη.• Διαθέσιμοι πόροι από τα Διαρθρωτικά Ταμεία Ε.Ε..• Εκσυγχρονιστικές αλλαγές λόγω Μνημονιακών υποχρεώσεων:<ul style="list-style-type: none">○ Μείωση λειτουργικού, μισθολογικού κόστους και διοικητικών βαρών.○ Μείωση δομών.○ Πρόγραμμα κινητικότητας προσωπικού.• Σύσταση δομών συντονισμού:<ul style="list-style-type: none">○ Γεν. Γραμματεία Συντονισμού Μεταρρυθμίσεων.○ Κυβερνητικό Συμβούλιο Μεταρρύθμισης (ΚΣΜ).○ Γεν. Δ/ση Μεταρρυθμιστικής Πολιτικής και ΗΔ.• Καλύτερη νομοθέτηση υπό τις αρχές του ΟΟΣΑ και βελτίωση νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων.	<p>αγκυλώσεις της ΔΔ, που συντηρούν παθογένειες και υστερήσεις στην εκτέλεση των δράσεων.</p> <ul style="list-style-type: none">• Τα περισσότερα υφιστάμενα ΠΣ αντιγράφουν τις προϋπάρχουσες διαδικασίες συντηρώντας τη γραφειοκρατία.• Τα ΠΣ υποστηρίζουν αλλά δεν εκδίδουν διοικητικές πράξεις.• Βάσει του θεσμικού πλαισίου είναι αποδεκτά μόνον πρωτότυπα έγγραφα σε έντυπη μορφή.• Αρχαιοθέτηση εγγράφων σε φυσικό αρχείο.• Καθυστερήσεις και έλλειψη διάθεσης συνεργασίας και επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών.• Έλλειψη ομοιογενούς διαδικασίας παραγωγής και μορφής διοικητικών εγγράφων από τους οργανισμούς-απουσία ενιαίας ή κεντρικής διαδικασίας εξυπηρέτησης συναλλαγών του πολίτη.• Έλλειψη ενιαίου μητρώου πληροφοριών για τους πολίτες και επιχειρήσεις.• Περιορισμένη αξιοποίηση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών δομών κι επικαλύψεις.• Μειωμένη αξιοποίηση του υπάρχοντος στελεχιακού δυναμικού με προσόντα στις ΤΠΕ.• Ύπαρξη διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης των πολιτών.• Ελλιπής εμπιστοσύνη προς τη διοίκηση και κατά συνέπεια στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.• Μεγάλα ποσοστά πληθυσμού με μειωμένη πρόσβαση ή γνώσεις χειρισμού των τεχνολογιών.• Διογκωμένος και δαπανηρός Δημόσιος Τομέας.• Οι δομές των συγχρηματοδοτούμενων
--	--

	προγραμμάτων λειτουργούν παράλληλα χωρίς συνεργασία με τις λοιπές δομές της διοίκησης χωρίς κεντρικό σχεδιασμό και με κύριο μέλημα την απορρόφηση κονδυλίων.
Εξωτερικό Περιβάλλον	
Ευκαιρίες (Opportunities)	Απειλές (Threats)
<ul style="list-style-type: none">• Λόγω της οικονομικής κρίσης η ΗΔ μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως καταλύτης:<ul style="list-style-type: none">○ εκσυγχρονισμού της ΔΔ○ εμπιστοσύνης, αλληλεπίδρασης, ενεργού συμμετοχής στο σχεδιασμό και την αξιολόγηση πολιτικών πολιτών-κράτους○ μείωσης του λειτουργικού κόστους της Διοίκησης○ μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της ΔΔ○ διαφάνειας, προσβασιμότητας κι ασφάλειας των δεδομένων/πληροφοριών• Ενιαία διαχείριση πόρων.• Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών.• Καταπολέμηση διαφθοράς.• Ολοκλήρωση προηγούμενων έργων ΗΔ και διασφάλιση βιωσιμότητας, χρηματοδότησης και δέσμευσης στελεχών.• Αναπροσαρμογή των διαδικασιών κατά τον αποδοτικότερο τρόπο με κατάργηση/τροποποίηση των υφιστάμενων.• Ηλεκτρονικό περιβάλλον ανταλλαγής, μεταφοράς, διαχείρισης κι αρχειοθέτησης εγγράφων και πληροφοριών.• Μείωση χρόνου και κόστους παραγωγής και κοινοποίησης εγγράφων/διοικητικών πράξεων.• Ενιαία πολιτική προμηθειών, διαχείρισης και συντήρησης ΠΣ.• Αξιοποίηση του προσωπικού με γνώσεις ΤΠΕ.• Ενιαίο και μοναδικό κέντρο παροχής	<ul style="list-style-type: none">• Η παγκόσμια οικονομική κρίση των τελευταίων 5 ετών και η επίδραση της στις προτεραιότητες της ΕΕ ως προς την ΔΔ και τη ΗΔ.• Οι δράσεις της ελληνικής ΔΔ για την ΗΔ μέσα σε ένα ρευστό κι ευάλωτο διεθνές οικονομικό κλίμα.• Τάση αποτυχίας των πολιτικών ΗΔ λόγω συνδυασμού αιτιών όπως:<ul style="list-style-type: none">○ Διαφορές μεταξύ σχεδιασμού –πραγματικών αναγκών○ Έλλειμμα προσήλωσης στους στόχους○ Έλλειμμα κατάλληλων στελεχών○ Μη ρεαλιστικοί στόχοι εφαρμογής○ Ανακόλουθο νομικό και θεσμικό πλαίσιο.○ Απουσία δέσμευσης από την πολιτική και διοικητική ηγεσία.• Ο διεθνής ανταγωνισμός από χώρες με μεγαλύτερη ανάπτυξη των ΤΠΕ και των γνώσεων πληροφορικής.• Καθυστέρηση εκσυγχρονισμού της ΔΔ.• Απώλεια στελεχιακού δυναμικού με γνώσεις ΤΠΕ και χαμηλός βαθμός εξοικείωσης λοιπών στελεχών.• Καθυστερήσεις υλοποίησης έργων ΤΠΕ και απαξίωση των υφιστάμενων.

<p>ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες κι επιχειρήσεις.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ενιαίος και μοναδικός κωδικός πρόσβασης στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.• Βελτίωση σχέσης πολίτη –διοίκησης με διεύρυνση των δυνατοτήτων πρόσβασης στις πληροφορίες και συμμετοχής του πολίτη στις πολιτικές αποφάσεις.• Υποβοήθηση ψηφιακού αλφαριθμητισμού των πολιτών και των στελεχών της ΔΔ.• Αξιοποίηση των πόρων και της τεχνογνωσίας της Ε.Ε.	
---	--

Η παρούσα SWOT ανάλυση αποτυπώνει την υφιστάμενη κατάσταση της ΗΔ και των ΤΠΕ στην ελληνική ΔΔ. Τα στοιχεία για τον εντοπισμό των δυνατών και των αδύναμων σημείων στο εσωτερικό περιβάλλον, καθώς επίσης των ευκαιριών και των απειλών που παρουσιάζει το εξωτερικό περιβάλλον ανάπτυξης της ΗΔ, αντλήθηκαν πρωτίστως από τα ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2014» και «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020» και τη νέα Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Επιπρόσθετα, χρησιμοποιήθηκαν πηγές πληροφόρησης από την πρόσφατη σχετική αρθρογραφία και βιβλιογραφία, που αφορά στο ζήτημα της ανάπτυξης της ΗΔ στη χώρα μας.

Αναλυτικότερα:

Στα δυνατά εσωτερικά σημεία συγκαταλέγονται τα σημαντικά αποτελέσματα των δράσεων υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, η οποία λειτουργεί ως η κεντρική κι ενιαία πύλη εξυπηρέτησης των πολιτών και τα ηλεκτρονικά συστήματα Διαύγεια, Taxis και Taxisnet για την αντιμετώπιση της διαφθοράς και την προώθηση της διαφάνειας στις οικονομικές συναλλαγές του δημοσίου τομέα¹⁷². Παρατηρείται ότι χάρη στις νέες ψηφιακές εφαρμογές ένας στους τρεις πολίτες έχουν ήδη λάβει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες¹⁷³. Η διάθεση των δημόσιων πληροφοριών

¹⁷² Α. Γέροντας, Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014 σ. 93.

¹⁷³ ΥΔΜΗΔ, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ό.π., σ. 5.

στους πολίτες και στις επιχειρήσεις έχει επίσης επιτευχθεί με τη λειτουργία ηλεκτρονικών πυλών όπως ο ηλεκτρονικός κατάλογος για τα δημόσια δεδομένα, πληροφορίες της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων για φορολογικά θέματα, πληροφορίες για δημόσια γεωχωρικά στοιχεία και στοιχεία ηλεκτρονικών προμηθειών του δημοσίου τομέα¹⁷⁴.

Μεταξύ των σημαντικών ισχυρών σημείων περιλαμβάνεται επίσης η διάθεση πόρων από τα Διαρθρωτικά Ταμεία της Ε.Ε., στα πλαίσια υλοποίησης των Β΄ και Γ΄ ΚΠΣ και του ΕΣΠΑ 2007-2013, μέσω των οποίων χρηματοδοτήθηκε τόσο η δημιουργία των συστημάτων ΤΠΕ, όσο και η συντήρησή τους, εγγύηση της μέχρι σήμερα βιωσιμότητάς τους¹⁷⁵.

Ακόμη, την τελευταία πενταετία στα πλαίσια των μνημονιακών υποχρεώσεων της χώρας μας, συντελέστηκαν σημαντικές εκσυγχρονιστικές αλλαγές στη ΔΔ, οι οποίες προσφέρουν θετικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση. Μεταξύ αυτών σημειώνονται η μείωση του λειτουργικού και του μισθολογικού κόστους, η μείωση και η ανασυγκρότηση των δομών, το πρόγραμμα κινητικότητας του προσωπικού, ώστε αυτό να αξιοποιηθεί κατάλληλα. Από το 2012 έχουν υιοθετηθεί οι αρχές του Ο.Ο.Σ.Α. για την καλύτερη νομοθέτηση, η οποία κρίνεται ότι θα συμβάλει στη μείωση των διοικητικών δαπανών. Επίσης στα πλαίσια ενίσχυσης του συντονισμού των μεταρρυθμιστικών δράσεων, προβλέφθηκε η σύσταση της Γεν. Γραμματείας Συντονισμού για τις Μεταρρυθμίσεις¹⁷⁶.

Παράγοντες ενίσχυσης της ΗΔ αποτελούν επίσης οι πρόοδοι που συντελέστηκαν στα πλαίσια του ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» ως προς την αποτελεσματικότερη λειτουργία των νομοθετικών μέτρων και την ενίσχυση της αυτοδιοικητικής ικανότητας των περιφερειακών διοικήσεων, έτσι ώστε να καταστεί

¹⁷⁴ E. Karamagioli/D. Gouscos, In the Quest of Opened-Up Governmental Policies in Greece: Challenges and Recommendations. Στο I. Boughzala/M. Janssen/S. Assar (eds.), *Case Studies in e-Government 2.0, Changing Citizen Relationships*, DOI 10.1007/978-3-319-08081-9_6, Springer International Publishing, Switzerland, 2015, pp. 92-94.

¹⁷⁵ *Των ιδίων*, σ. 19.

¹⁷⁶ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 4. https://www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf [τελευταία πρόσβαση 8-10-2016].

δυνατή η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και από τις περιφερειακές υπηρεσίες της ελληνικής διοίκησης¹⁷⁷.

Στα αδύναμα σημεία, τα οποία δημιουργούν δυσχέρειες στην ορθή και ομαλή ανάπτυξη των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, σημειώνεται η διαπιστωμένη υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού θεματολογίου. Συνέπεια του γεγονότος αυτού είναι ότι παρατηρείται περιορισμένη διείσδυση της ευρυζωνικότητας και μειωμένη χρήση του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών και προμηθειών, καθώς το 41,9% των πολιτών δεν έχει ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο σε σύγκριση με το 21% (Μ.Ο.) των πολιτών της Ε.Ε.¹⁷⁸.

Βασική παράμετρο αδυναμιών αποτελεί το γεγονός ότι οι μακροχρόνιες παθογένειες της ελληνικής διοίκησης σε συνδυασμό με τις αστοχίες που σημειώθηκαν στην εκτέλεση των δράσεων ΗΔ δημιούργησαν νέες υστερήσεις στα εφαρμοζόμενα προγράμματα. Χαρακτηριστικά σημειώθηκε μειωμένη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων και επικαλύψεις, ενώ παράλληλα το κόστος κτήσης και συντήρησης των συστημάτων και των υποδομών ήταν εξαιρετικά υψηλό¹⁷⁹. Επίσης παρουσιάστηκαν περιορισμένες ενέργειες επαναχρησιμοποίησης των δημοσίων πληροφοριών κι εξίσου μειωμένη διαλειτουργικότητα και συνεργασία μεταξύ των συστημάτων διαφορετικών φορέων. Ακόμη, μεταξύ των αδυναμιών αναφέρονται το έλλειμμα κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού του συνόλου των δράσεων κι αντί αυτών εφαρμογή αποσπασματικών πολιτικών και δράσεων¹⁸⁰, απουσία ενιαίας αρχιτεκτονικής πολιτικών και προτύπων των πληροφοριακών συστημάτων, μη ρεαλιστικός σχεδιασμός και έργα υψηλής διαχειριστικής δυσκολίας και κόστους με μικρό συγκριτικά όφελος, ισχνή έως μηδενική παρακολούθηση, αξιολόγηση και αναπροσαρμογή των πολιτικών. Τα αρνητικά αυτά χαρακτηριστικά συμπληρώνει ένα δαιδαλώδες και δύσχρηστο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο¹⁸¹.

¹⁷⁷ Ο.π., σ. 5.

¹⁷⁸ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 5.

¹⁷⁹ ΥΔΜΗΔ, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σ. 3.

¹⁸⁰ Ο.π., σ. 5.

¹⁸¹ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 6.

Τα ανωτέρω χαρακτηριστικά είχαν ως συνέπειες την καθυστέρηση ή την περιορισμένη εφαρμογή της απλούστευσης των διαδικασιών ηλεκτρονικής έκδοσης διοικητικών πράξεων, της ηλεκτρονικής διαχείρισης, ανταλλαγής κι αρχειοθέτησης τους. Ακόμη, παρατηρήθηκε απουσία ενιαίας διαχείρισης των διαθέσιμων για την ΗΔ πόρων της διοίκησης, καθώς επίσης έλλειμμα ενιαίου κέντρου και διαδικασιών διαχείρισης των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με την ΔΔ, με αποτέλεσμα την ανάγκη χρήσης διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης των συναλλασσομένων ανάλογα με τον φορέα συναλλαγής. Η μειωμένη αποτελεσματικότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες από μέρος της διοίκησης και η διατήρηση των γραφειοκρατικών και πολύπλοκων διαδικασιών συναλλαγής συντηρούν το έλλειμμα στη διαφάνεια των διαδικασιών και συμβάλλουν στη διατήρηση της δυσπιστίας από μέρος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επιπρόσθετα, οι δομές που διαχειρίζονται τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ΗΔ δεν ενεργούσαν σε συνεργασία με τις λοιπές δομές της γενικής διοίκησης, στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνει το έλλειμμα ενιαίου και κεντρικού σχεδιασμού των δράσεων ΗΔ. Επιπλέον δε, η υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων στόχευε στην απορρόφηση των κονδυλίων χωρίς να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων και στη βιωσιμότητα τους στο μέλλον¹⁸².

Έχοντας εκθέσει τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία του εσωτερικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο αναπτύσσεται η ελληνική ΗΔ, είναι ωφέλιμο να εξεταστούν οι ευκαιρίες που προσφέρονται, υπό το ρευστό και δυσχερές οικονομικό και κοινωνικοπολιτικό παγκόσμιο γίγνεσθαι, ώστε να καταστεί η ΗΔ μοχλός ανάπτυξης του κράτους. Με δεδομένη την οικονομική κρίση που αντιμετωπίζει η χώρα μας, όπως και άλλες χώρες, τα τελευταία πέντε έτη και πλέον, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στην ΔΔ μπορεί να αποτελέσει καταλύτη ανάπτυξης, καθώς αποδεδειγμένα μπορεί να συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, στη μείωση του κόστους λειτουργίας της και παραγωγής έργου, στην αποτελεσματικότερη δράση της. Παράλληλα, οι δυνατότητες των ΤΠΕ ενισχύουν τη διαφανή λειτουργία και τη λογοδοσία της διοίκησης, την πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια πληροφορία, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Έτσι, διασφαλίζεται κι ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη

¹⁸² Ο.π., σσ. 10-19.

διοίκηση, προσφέρεται ενεργός συμμετοχή τους στις πολιτικές αποφάσεις και στον έλεγχο του κράτους κι ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες^{183 184}.

Σε πρακτικό επίπεδο, οι ΤΠΕ προσφέρουν: την ευκαιρία απλοποίησης των διαδικασιών και μείωσης των βημάτων εκτέλεσης τους, τη δημιουργία και χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών αρχείων πληροφοριών, ασφαλούς διαχείρισης και ανταλλαγής τους κατά οικονομικότερο και ταχύτερο τρόπο, τη διαμόρφωση μοναδικής και ενιαίας διαδικασίας προμηθειών και διαχείρισης των πόρων της ΔΔ, ενιαία διαδικασία παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, υποδομές συμμετοχής των πολιτών στην άσκηση πολιτικής και στον έλεγχο των αποφάσεων της διοίκησης, ενημέρωσης και πρόσβασης τους στις δημόσιες πληροφορίες¹⁸⁵.

Επίσης, είναι γεγονός ότι από την περίοδο εφαρμογής των Β΄ και Γ΄ ΚΠΣ, η κύρια πηγή χρηματοδότησης των έργων ΗΔ στο δημόσιο τομέα είναι τα διαρθρωτικά ταμεία της Ε.Ε. μέσω των δράσεων των αντίστοιχων ΕΠ. Η πηγή αυτή χρηματοδότησης θα πρέπει να αξιοποιηθεί στο έπακρο και κατά τον πλέον πρόσφορο τρόπο, ώστε να υλοποιηθούν στους δημόσιους οργανισμούς βιώσιμα και ρεαλιστικά έργα ΗΔ, που θα συντελέσουν στον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της και στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Παράλληλα οι πόροι που εξασφαλίζονται από τα διαρθρωτικά ταμεία δίνουν την ευκαιρία ολοκλήρωσης και εκσυγχρονισμού των παλαιότερων έργων ΗΔ και σύνδεσης παλαιότερων με τα νέα σε ενιαίο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης τους¹⁸⁶.

Ωστόσο, το εξωτερικό περιβάλλον, όπως έχει διαμορφωθεί υπό τις επιδράσεις της παγκόσμιας κρίσης, παρουσιάζει σημαντικές απειλές για την ελληνική ηλεκτρονική διοίκηση και κατ' επέκταση για την ελληνική οικονομία. Η οικονομική κρίση των τελευταίων πέντε ετών έχει μεταβάλει σημαντικά τις προτεραιότητες της Ε.Ε. για την ΗΔ

¹⁸³ Ο.π., σσ. 7-8.

¹⁸⁴ Κ. Σπανού, ό.π., σ. 121.

¹⁸⁵ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, ό.π., σσ. 10-15.

¹⁸⁶ A.Voutinioti, Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), *Procedia Technology* 8 (2013) 238-244, Elsevier Ltd., 2013, pp. 238-239.

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000959> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

στον δημόσιο τομέα. Ενώ για τα προηγούμενα είκοσι έτη η ΗΔ αξιοποιήθηκε ως μοχλός εκσυγχρονισμού της διοίκησης, εξάλειψης της γραφειοκρατίας και ενίσχυσης της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας, κατά τα έτη της οικονομικής κρίσης οι εφαρμογές της ΗΔ επικεντρώθηκαν στον έλεγχο των προσωπικών δεδομένων και των πληροφοριών της διοίκησης, με στόχο την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, των έντονων μεταναστευτικών φαινομένων και της τρομοκρατίας¹⁸⁷. Η ελληνική διοίκηση καλείται λοιπόν να λειτουργήσει μέσα σε ένα ρευστό και αβέβαιο οικονομικό περιβάλλον ευάλωτο στις διεθνείς εξελίξεις. Οι μεταρρυθμιστικές πολιτικές δεν θα πρέπει να παρασυρθούν από τις παγκόσμιες τάσεις, αλλά να επικεντρωθούν στην αξιοποίηση των ΤΠΕ ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της διοίκησης και οικονομικής ανάπτυξης της χώρας¹⁸⁸.

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι δράσεις ΗΔ αποτυγχάνουν πλήρως σε ποσοστό 35% και εν μέρει σε ποσοστό 50%. Το φαινόμενο αυτό οφείλεται σε μια σειρά αιτιών, κυριότερα των οποίων είναι οι διαφορές μεταξύ σχεδιασμού και πραγματικών αναγκών, το έλλειμμα προσήλωσης στους στόχους, η απουσία κατάλληλων και κατηρτισμένων στελεχών για τη διαχείριση των προγραμμάτων, ο σχεδιασμός μη ρεαλιστικών στόχων, το ανακόλουθο νομικό και θεσμικό πλαίσιο και η απουσία δέσμευσης από μέρους της πολιτικής και διοικητικής ηγεσίας¹⁸⁹.

Άλλοι παράγοντες που αποτελούν απειλές για την ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση είναι ο διεθνής ανταγωνισμός από χώρες με μεγαλύτερη ανάπτυξη των ΤΠΕ και των γνώσεων πληροφορικής του εργατικού τους δυναμικού, η διαρκώς παρατεινόμενη καθυστέρηση εκσυγχρονισμού της ΔΔ με τη χρήση των ΤΠΕ, γεγονός που συντείνει στην περαιτέρω απώλεια στελεχιακού δυναμικού της ΔΔ με γνώσεις ΤΠΕ σε συνδυασμό με το χαμηλό βαθμό εξοικείωσης λοιπών στελεχών. Επιπλέον οι διαρκείς καθυστερήσεις υλοποίησης έργων ΤΠΕ καθιστούν τις υφιστάμενες υποδομές παρωχημένες και τις υψηλές δαπάνες για την απόκτηση τους, σπατάλη πόρων.

¹⁸⁷ A. Sideridis, ό.π., σ. 10.

¹⁸⁸ ΥΔΜΗΔ, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σ. 2.

¹⁸⁹ L. Anthopoulos/C. G. Reddick/I. Giannakidou/N. Mavridis, Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. Στο *Government Information Quarterly* 33 (2016) 161–173, Elsevier Inc., 2015. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000799> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

Παράλληλα, διατηρείται ο αποσπασματικός και κατακερματισμένος χαρακτήρας των παρεχόμενων υπηρεσιών και το έλλειμμα εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη διοίκηση και ως εκ τούτου η απουσία κοινωνικής συνοχής¹⁹⁰.

2.4 Συμπεράσματα

Το δεύτερο μέρος της εργασίας αυτής είχε ως σκοπό να φωτίσει όλες τις παραμέτρους, οι οποίες συνέβαλαν καίρια και ουσιαστικά στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, όπως αυτή εξελίχθηκε από τα τέλη της δεκαετίας του '90. Η ιστορική αναδρομή που πραγματοποιήθηκε ανέδειξε τις κύριες δράσεις, οι οποίες υλοποιήθηκαν στα πλαίσια των Στρατηγικών Σχεδίων, των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και των πολιτικών για την ΗΔ και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, μεγάλο μέρος των οποίων υποστηρίχθηκαν από την Ε.Ε. σε επίπεδο οικονομικό και πολιτικού σχεδιασμού. Συνάμα, στις προϋπάρχουσες δομές προστέθηκαν είτε και ενσωματώθηκαν νέες δομές για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα των δημοσίων οργανισμών. Το νομικό πλαίσιο εμπλουτίστηκε με ειδικότερες διατάξεις που ρυθμίζουν την διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών και μεταφορά πληροφοριών, ώστε να διεκπεραιώνονται με ασφάλεια και νομιμότητα.

Από τις αρχές της δεκαετίας του '90, τόσο η διεθνής κοινότητα όσο κι η Ε.Ε. αντιμετώπισαν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ, ως ένα μοχλό για την οικονομική ανάπτυξη των κρατών και την ευημερία των πολιτών. Η αντίληψη αυτή αντικατοπτρίζεται στις στρατηγικές και πολιτικές προτεραιότητες που η Κοινότητα προώθησε στα κράτη μέλη της κι ως εκ τούτου στην Ελλάδα. Συνεπώς, η Ε.Ε. αποτέλεσε σημαντικό μοχλό για την ανάπτυξη της ΗΔ στη χώρα μας. Ωστόσο, οι υφιστάμενοι θεσμοί, το κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο, οι δομές και το ανθρώπινο δυναμικό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, παρά τις μακροχρόνιες και παγιωμένες αγκυλώσεις της,

¹⁹⁰ Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, (Σεπτέμβριος 2007), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, σ. 49. <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/3488695f-ea80-4f4f-9982-151d940dadd2/content> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

κατέβαλαν αξιοσημείωτες προσπάθειες και συνετέλεσαν στον εκσυγχρονισμό του κράτους με την υιοθέτηση των εργαλείων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής.

Σήμερα η χώρα μας διαθέτει τις αναγκαίες υποδομές, για την περαιτέρω αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ. Η πλειοψηφία του στελεχιακού δυναμικού της διοίκησης έχει πλέον εξοικειωθεί ως προς τον χειρισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κι επιπλέον περιλαμβάνει στους κόλπους του, ειδικό τεχνολογικό προσωπικό με πολυετή τεχνογνωσία. Παράλληλα, η ελληνική κοινωνία, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν αντιληφθεί και σταδιακά ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου αν και πολλά βήματα ακόμη θα πρέπει να γίνουν για την αντιμετώπιση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και της αδυναμίας πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού.

Η Ελλάδα έχει διανύσει πολλά και σημαντικά βήματα για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των υπηρεσιών που προσφέρει η ΗΔ. Ωστόσο, οι ελλείψεις και οι ανάγκες της ΔΔ, των πολιτών και των επιχειρήσεων που μπορούν να εξυπηρετηθούν από τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες είναι πολλές, ειδικά υπό τις σημερινές συγκυρίες της εθνικής και παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, καθώς αδιαμφισβήτητα οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών προσφέρονται ως μοχλός οικονομικής ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού του κράτους και των επιχειρήσεων.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Όπως έχει ήδη επισημανθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση άρχισε να αναπτύσσεται στα μέσα της δεκαετίας του 1990, περίοδο κατά την οποία κορυφώθηκαν τα φαινόμενα δυσλειτουργιών και ανεπάρκειας του δημοσίου τομέα, ο οποίος λειτουργούσε κατά το βεμπεριανό μοντέλο. Για το λόγο αυτό οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών χρησιμοποιήθηκαν εξ αρχής ως εργαλείο στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες του δημοσίου τομέα και συνδέθηκαν με τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ. Τη δεκαετία του 1980, στη Μ. Βρετανία, στην Αυστραλία και στη Ν. Ζηλανδία, οι ΤΠΕ χρησιμοποιήθηκαν ως πολύτιμο εργαλείο του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (New Public Management, NPM) στις πολιτικές για τον εκσυγχρονισμό της Διοίκησης και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών, σε συνδυασμό με το BPR, τη Διοίκηση Ολικής ποιότητας (ΔΟΠ) και το Customer Relationship Management (CRM). Η ΗΔ και οι ΤΠΕ έχουν ως δομικά χαρακτηριστικά τους, τη σύνθεση και την απλοποίηση των διαδικασιών, την άμεση επικοινωνία πολίτη και Διοίκησης, και την ψηφιοποίηση (digitalization) του συνόλου των διοικητικών διαδικασιών¹⁹¹. Τα χαρακτηριστικά αυτά εξυπηρετούν τις εφαρμοζόμενες μεταρρυθμιστικές πολιτικές που σκοπό τους έχουν την απλοποίηση των διαδικασιών για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία της ΔΔ και την έγκαιρη και έγκυρη εξυπηρέτηση των πολιτών, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών.

Όπως αναφέρεται σε σχετική έκθεση του Ο.Η.Ε., η ΗΔ ασκεί τριών τύπων ηλεκτρονικές αλληλεπιδράσεις: μεταξύ της ΔΔ και των πολιτών (G2C), μεταξύ της ΔΔ και των επιχειρήσεων (G2B) και μεταξύ των φορέων της ΔΔ (G2G). Η πολυεπίπεδη και διαδραστική σχέση μεταξύ της Διοίκησης, των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι ένα από τα πλεονεκτήματα που παρέχει η ΗΔ στις σύγχρονες κοινωνίες. Η ΔΔ έχει πλέον τη δυνατότητα να παρέχει την πληροφορία και τη γνώση στους διοικούμενους, χωρίς

¹⁹¹ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 96-97, 227-228.

καθυστερήσεις και εμπόδια. Έτσι, οι πολίτες έχουν άμεση πρόσβαση στην πληροφορία, γεγονός που ενισχύει τις διαδικασίες διαφανούς λειτουργίας της Διοίκησης και της λογοδοσίας της. Επιπλέον δε, ενδυναμώνεται η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της ΔΔ και η δημοκρατική διακυβέρνηση¹⁹². Οι ΤΠΕ προσφέρουν τη δυνατότητα εφαρμογής των μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπως η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation), η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation) και η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting) και μέσω αυτών, την ευκαιρία στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να επικοινωνήσουν με τη Διοίκηση, να συναποφασίζουν ή να διατυπώνουν άποψη για τις πολιτικές αποφάσεις, ενδυναμώνοντας το συμμετοχικό τους ρόλο στη διοίκηση του κράτους¹⁹³.

Τα χαρακτηριστικά της συμμετοχικότητας, της λογοδοσίας και της διαφάνειας στις λειτουργίες της ΔΔ, της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της Διοίκησης, περιλαμβάνονται μεταξύ των Αρχών της Καλής Διακυβέρνησης. Η διεθνής κοινότητα μέσω διεθνών και υπερεθνικών οργανισμών, όπως Ο.Ο.Σ.Α., τα Η.Ε. και η Ε.Ε., έχει διατυπώσει τη θέση ότι οι δυνατότητες των ΤΠΕ και η ΗΔ συμβάλλουν στην Καλή Διακυβέρνηση και στον εκσυγχρονισμό των Δημοσίων Διοικήσεων.

Ωστόσο, στην παρούσα εργασία αναδύθηκαν και μια σειρά από προβληματισμούς για την χρηστικότητα της ΗΔ και των ΤΠΕ. Γενική διαπίστωση είναι ότι οι εφαρμογές της ΗΔ, παρότι έχουν χρηματοδοτηθεί και υποστηριχθεί πολιτικά από τους διεθνείς οργανισμούς και τα εθνικές Δημόσιες Διοικήσεις παρουσιάζουν σημαντική καθυστέρηση στην υλοποίηση τους και χαμηλού βαθμού ανταπόκριση από τους εμπλεκόμενους φορείς, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Επιπροσθέτως, τα θετικά αποτελέσματα τους στην κοινωνία (social value) είναι περιορισμένα, και δεν έχει ακόμη επιτευχθεί η αναμενόμενη απόδοση του σε κοινωνικό επίπεδο. Παρότι σε πολλές ανεπτυγμένες χώρες διατίθεται μεγάλος αριθμός on-line υπηρεσιών με υψηλό κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας, αυτές παρουσιάζουν χαμηλό, σε σχέση με τον αναμενόμενο βαθμό χρήσης τους¹⁹⁴.

¹⁹² Κ. Σπανού, ό.π., σ. 121.

¹⁹³ P. B. Floreddu κ.ά, ό.π., pp. 49-50.

¹⁹⁴ G. Misuraca/A. Savoldelli/C. Codagnone, Evaluating e-Government: A Comprehensive Methodological

Προβληματισμό και δυσχέρειες στην υλοποίηση των δράσεων ΗΔ προκαλούν επίσης στα κράτη τα υψηλά κόστη και η πολυπλοκότητα εγκατάστασης και ανανέωσης των ηλεκτρονικών συστημάτων. Έτσι, σε πολλά κράτη επιλέγεται να πραγματοποιούνται μεγάλης εμβέλειας έργα για την εγκατάσταση ή την επικαιροποίηση ηλεκτρονικών συστημάτων, κάθε πέντε με δέκα έτη περίπου, αντί των μικρών, τακτικότερων έργων¹⁹⁵.

Όπως αναφέρθηκε ήδη, η εγκατάσταση και η χρήση των συστημάτων της ΗΔ συναντά συχνά τη δυσκολία προσαρμογής της πολιτικής ηγεσίας και της Διοίκησης στα νέα δεδομένα. Για το λόγο αυτό απαιτείται η συναίνεση και η δέσμευση από μέρους όλων των εμπλεκόμενων μερών, των πολιτικών και διοικητικών αρχών, και οπωσδήποτε των στελεχών της διοίκησης^{196 197}.

Απαραίτητη προϋπόθεση για να επιτευχθεί η δέσμευση των στελεχών είναι να εκπαιδευτούν και να καταρτιστούν κατάλληλα κι αν είναι δυνατόν να γίνουν συμμετοχοί των αλλαγών από το στάδιο ακόμη του σχεδιασμού τους. Είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζουν τα στελέχη της διοίκησης σε κάθε βαθμίδα της, τους λόγους που εξυπηρετούν οι νέες αλλαγές προκειμένου να τις υποστηρίξουν¹⁹⁸. Για το λόγο αυτό προβλέπεται σε πολλές των περιπτώσεων η πρόσληψη νέων στελεχών και ο εμπλουτισμός του παλαιότερου δυναμικού με εξειδικευμένα στελέχη, όπως οι αναλυτές πολιτικών των τεχνολογιών (policy informatics analysts) και οι μάνατζερς πολιτικών των τεχνολογιών (policy informatics – savvy public managers)¹⁹⁹. Τέλος η πληροφόρηση και η κατάρτιση συμβάλλουν στην καλύτερη συνεργασία μεταξύ των οργανισμών και των μονάδων τους για την παραγωγή του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος^{200 201}.

Επίσης η δέσμευση θα πρέπει να περιλαμβάνει και όλους τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους φορείς, δηλαδή τους πολίτες, τα νοικοκυριά, τις επιχειρήσεις, τις

Framework to Assess Policy Impacts. Στο L. G. Anthopoulos/C. G. Reddick (eds), ό.π., pp. 25-44.

¹⁹⁵ *Των ιδίων*, p. 27.

¹⁹⁶ *I. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σ. 35.

¹⁹⁷ OECD e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, ό.π. p. 19.

¹⁹⁸ *I. Τσουκαλάς*, ό.π., σ. 51.

¹⁹⁹ C. Koliba/A. Zia, *Educating, Public Managers and Policy Analysts in an Era of Informatics*, Στο *M. Janssen κ.ά.* ό.π., pp. 15-26.

²⁰⁰ OECD e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, OECD Publications Service, ό.π., p. 19.

²⁰¹ *I. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σ. 41.

οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και τους φορείς οι οποίοι εμπλέκονται άμεσα είτε ως χρήστες κάθε νέου συστήματος της ΗΔ, είτε ως αποδέκτες των αποτελεσμάτων του. Όπως για κάθε πολιτική απόφαση, η συμμετοχή των εμπλεκόμενων έμμεσα ή άμεσα φορέων, από το στάδιο του σχεδιασμού της πολιτικής έως την εφαρμογή της, είναι ένας ουσιώδης παράγοντας επιτυχίας της, πόσο μάλλον όταν οι πολιτικές αποφάσεις είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες, όπως αυτές των ΤΠΕ στη ΔΔ. Οι ρόλος των εμπλεκόμενων φορέων είναι πολυποίκιλος κι η συμβολή τους έγκειται σε ζητήματα όπως, η παροχή κι ανταλλαγή χρήσιμων πληροφοριών και συμβουλών, η ζύμωση των διαφορετικών απόψεων και η εξασφάλιση της τελικής συναίνεσης τους, η παρουσίαση των διαφορετικών πτυχών ενός ζητήματος, οι οποίες θα συμβάλλουν στην αποφυγή αστοχιών²⁰².

Πολλές ακόμη από τις βασικές συνιστώσες για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των πολιτικών και των συστημάτων της ΗΔ περιλαμβάνονται μεταξύ των 10 κατευθυντηρίων αρχών του Ο.Ο.Σ.Α.. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνεται η ενσωμάτωση των στόχων της ΗΔ, ως αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης κυβερνητικής στρατηγικής για το δημόσιο τομέα ή της μεταρρυθμιστικής στρατηγικής και των στόχων της διοίκησης. Ωστόσο, οι νέες πολιτικές που αφορούν στην ΗΔ κρίνεται σκόπιμο να διατηρούν κάποιο βαθμό ανεξαρτησίας από το θεσμικό και οργανωσιακό πολύπλοκο περιβάλλον, το οποίο καλούνται να μεταρρυθμίσουν. Με αυτόν τον τρόπο μειώνονται οι πιθανότητες παρεμβάσεων της Διοίκησης ή των εμπλεκόμενων φορέων, που μπορούν να επιδράσουν ανασταλτικά στην εφαρμογή των νέων διαδικασιών. Ως προς αυτό συμβάλλει ιδιαίτερα το γεγονός ότι οι ΤΠΕ, όπως έχει περιγραφεί νωρίτερα, λειτουργούν με δικούς του τεχνικούς κανόνες, οι οποίοι δεν μπορούν να παρακαμφθούν ή να τροποποιηθούν εύκολα από την πολιτική και τη διοικητική ηγεσία^{203 204}.

Εξίσου σημαντική παράμετρος στο ζήτημα της επιτυχούς εφαρμογής των δράσεων και των συστημάτων ΗΔ είναι η σταθερή και διασφαλισμένη χρηματοδότηση τους. Κρίνεται

²⁰² N. Helbig/S. Dawes/Z. Dzhusupova/B. Klievink/C. Mkude, Stakeholder Engagement in Policy Development: Observations and Lessons from International Experience, Στο *M. Janssen κ.ά., ό.π.*, 2015, pp. 177-183.

²⁰³ J. Kallinikos, The regulative regime of technology. Στο F. Contini κ.ά.,ό.π., pp. 66-81.

²⁰⁴ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 25-26.

σκόπιμο, η χρηματοδότηση να θεωρείται ως επένδυση και να προγραμματίζεται για τα επόμενα έτη, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό όφελος²⁰⁵.

Καίριο ρόλο για την επιτυχή υλοποίηση των έργων ΗΔ έχουν οι ίδιοι οι πολίτες. Ο Ο.Ο.Σ.Α. αναφέρει ως σημαντική παράμετρο την παροχή σε όλους πρόσβασης στις διαδικτυακές υπηρεσίες, και τη δυνατότητα επιλογής από μέρος του πολίτη, του τρόπου επικοινωνίας του με τη Διοίκηση²⁰⁶. Εξάλλου ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα προβληματισμού των κρατών και των Δημοσίων Διοικήσεων είναι η παροχή ανοιχτών, προς το κοινό, δεδομένων (open data), σε συνδυασμό με την άρση του ψηφιακού χάσματος (digital divide), το οποίο συνιστά εμπόδιο στην πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες και στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ψηφιακό χάσμα αποτελεί σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα στην ανάπτυξη της ΗΔ σε πολλές χώρες.

Η επιλογή για παροχή ανοιχτών δεδομένων τόσο στην ίδια τη διοίκηση, όσο και στις επιχειρήσεις, την κοινωνία των πολιτών, τους διεθνείς οργανισμούς, τους ερευνητές και σε άλλους εμπλεκόμενους, πέρα από την τεχνολογική διάσταση της, έχει και κοινωνική αξία. Η παροχή ανοιχτών δεδομένων και πληροφοριών ενισχύει τη λογοδοσία, τη διαφάνεια, την κοινωνική συναίνεση και τη συμμετοχικότητα των εμπλεκόμενων φορέων. Παράλληλα δε, προωθούνται η ανταγωνιστικότητα, η καινοτομία κι η οικονομική ανάπτυξη²⁰⁷. Επιπλέον, η ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες αποτελεί μια δικλείδα ασφαλείας για την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών και υπηρεσιών.

Η ποιότητα των πληροφοριών διασφαλίζεται επίσης μέσω της λήψης επαρκών και κατάλληλων μέτρων για την προστασία τους. Η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων και των πληροφοριών των πολιτών από τρίτους, χωρίς τη συναίνεση τους, είναι ζητήματα που έχουν προβληματίσει τη διεθνή κοινότητα αναφορικά με τα ηλεκτρονικά δεδομένα και την ασφαλή φύλαξη και χρήση τους.

²⁰⁵ OECD e-Government Studies, (2003), The e-Government Imperative, ό.π., p. 19.

²⁰⁶ Ό.π., p. 19.

²⁰⁷ G. Viscusi/M. Castelli/C. Batini, Assessing Social Value in Open Data Initiatives: A Framework, *Future Internet*, 2014, 6, 498-517; doi:10.3390/fi6030498. <http://www.mdpi.com/1999-5903/6/3/498> [τελευταία πρόσβαση 12-09-2016].

Το ζήτημα της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων περιλαμβάνεται μεταξύ των 10 κατευθυντηρίων αρχών του Ο.Ο.Σ.Α. για την επιτυχή λειτουργία της ΗΔ, ενώ για τις χώρες μέλη της Ε.Ε. ισχύει η Οδηγία 95/466/ΕΚ και η Σύμβαση της 28.01.1981 του Συμβουλίου της Ευρώπης, που ορίζουν τις προϋποθέσεις για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από το διαδίκτυο²⁰⁸. Οι προϋποθέσεις που τίθενται αφορούν τόσο το δημόσιο όσο και τον ιδιωτικό τομέα, και προβλέπουν ορισμένα ελάχιστα προστατευτικά μέτρα, ενώ κάθε κράτος μέλος διατηρεί την ευχέρεια λήψης αυστηρότερων. Επιπλέον, η Οδηγία προβλέπει την ανταλλαγή των δεδομένων με τρίτες χώρες, μόνον εφόσον διασφαλίζεται η διαρκής προστασία τους, κι η νομοθεσία της τρίτης χώρας είναι τουλάχιστον εξίσου αυστηρή. Εξαιρέσεις από την Οδηγία προβλέπονται για περιπτώσεις δημόσιας και κρατικής ασφάλειας, άμυνας και καταπολέμησης του εγκλήματος. Τέλος, τα πρόσωπα των οποίων τα στοιχεία χρησιμοποιούνται θα πρέπει να το γνωρίζουν και να ζητείται η συναίνεση τους γι' αυτό²⁰⁹.

Αντίθετα στις Η.Π.Α. το νομικό πλαίσιο είναι δομημένο σύμφωνα με τέσσερις βασικές αρχές: 1) τη δημοκρατική λογοδοσία των κυβερνητικών αρχών, 2) την εκ του συντάγματος απορρέουσα λαϊκή εξουσιοδότηση στην κυβέρνηση για λήψη αποφάσεων, 3) την προσωπική αυτονομία και 4) την παροχή ίσης πρόσβασης στην πληροφορία σε όλους τους πολίτες. Βάσει αυτών των αρχών, οι δημόσιοι οργανισμοί διακρίνουν τα δεδομένα που διατηρούν και επεξεργάζονται σε διοικητικά και στατιστικά. Τα διοικητικά δεδομένα τίθενται σε επεξεργασία προς εξυπηρέτηση του ίδιου του ενδιαφερόμενου, ενώ τα στατιστικά χρησιμοποιούνται για τη λήψη γενικότερων μέτρων που θα επιδράσουν στους ενδιαφερόμενους. Αυτός ο γενικός κανόνας ισχύει μόνον για τους ομοσπονδιακούς και πολιτειακούς οργανισμούς, και για τρίτες χώρες, ενώ για τον ιδιωτικό τομέα προβλέπονται άλλες νομοθετικές ρυθμίσεις²¹⁰.

Το ζήτημα της ασφάλειας στη χρήση του διαδικτύου και των ΤΠΕ στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη Δ.Δ. έχει πολλές πτυχές και μεταξύ των κυριότερων είναι: 1) η

²⁰⁸ I. Καρακώστας, *ό.π.*, σ. 207.

²⁰⁹ G. T. Duncan/ S. F. Roehrig, *Reconciling.Information. Privacy.and.Information. Access.in.a.Globalized. Technology.Society*. Στο G .D. Garson, *ό.π.*, pp. 81-82.

²¹⁰ *Των ιδίων*, pp. 78-81.

ταυτοποίηση και η αυθεντικοποίηση των στοιχείων των χρηστών, τα οποία θα πρέπει να επικαιροποιούνται τακτικά, 2) ο καθορισμός βαθμίδων πρόσβασης των χρηστών στα δεδομένα, ανάλογα με τον ρόλο τους στις διαδικασίες και ο προσδιορισμός ανάλογων ευθυνών σε κάθε χρήστη, 3) η προστασία των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων, από την υποκλοπή, την αλλοίωση ή /και την διαγραφή τους, με τη χρήση κρυπτογράφησης και ψηφιακών πιστοποιητικών (digital certificates), 4) η πιστοποίηση της γνησιότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων με τη χρήση μεθόδων, όπως υδρογραφήματα και ψηφιακές υπογραφές (digital signatures), 5) η λειτουργία συστημάτων και διαδικασιών ελέγχου των στελεχών που έχουν πρόσβαση στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και όσων έχουν δικαιώματα αυθεντικότητας (copyright)²¹¹.

Συνεπώς η προστασία των προσωπικών δεδομένων που υποβάλλονται σε χρήση, ανταλλαγή και επεξεργασία από τα συστήματα ΤΠΕ της Δ.Δ., προϋποθέτει τη θέσπιση κατάλληλου νομικού πλαισίου συναλλαγών. Αυτό θα πρέπει διαρκώς να επικαιροποιείται, προκειμένου να λειτουργεί σαν ασπίδα προστασίας για τα ευαίσθητα προσωπικά στοιχεία των πολιτών και των δημοσίων οργανισμών. Επιπλέον, το πλαίσιο νόμων και κανόνων που θα διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές θα πρέπει να είναι ευέλικτο, ώστε να μη παρακωλύει τη λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων και να προσαρμόζεται σε νέα δεδομένα²¹².

Ειδικότερα, σε ότι αφορά τη χώρα μας, η μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας και των εκθέσεων των πρόσφατα υλοποιημένων στρατηγικών και πολιτικών σχεδίων για την ανάπτυξη της ΗΔ, έδειξαν ότι η ελληνική ΔΔ έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου στον τομέα αυτό. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, τα ηλεκτρονικά ΚΕΠ, τα ηλεκτρονικά συστήματα Διαύγεια, Taxis και Taxisnet, καθώς και αρκετοί ακόμη δικτυακοί τόποι, που αναφέρθηκαν εκτενώς στη σχετική ενότητα, παρέχουν σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες ευρείας χρήσης και μεγάλο αριθμό

²¹¹ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σσ. 45-46.

²¹² Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 46.

χρήσιμων δημοσίων πληροφοριών²¹³, καθώς ένας στους τρεις πολίτες έχουν ήδη λάβει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες²¹⁴.

Ακόμη, στο δεύτερο μέρος της εργασίας έγινε εκτενής αναφορά στις εξειδικευμένες δομές που συστάθηκαν προκειμένου να προωθήσουν και να υποστηρίξουν τη υλοποίηση, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των έργων ανάπτυξης της ΗΔ. Το ΥΔΜΗΔ αποτελεί τον κεντρικό φορέα άσκησης της κυβερνητικής πολιτικής στα θέματα ΗΔ. Το 2001 ιδρύθηκε η ΚτΠ για την υποστήριξη της υλοποίησης του ΕΠ ΚτΠ. Από το 2004 ιδρύθηκε το Παρατηρητήριο για την ελληνική κοινωνία των πληροφοριών κι ανέλαβε ως έργο του τη μέτρηση και την αξιολόγηση του βαθμού επίτευξης των στρατηγικών στόχων προς την ΚτΠ. Ακόμη, αναφέρεται το Συμβούλιο ΗΔ, το οποίο το 2005 ανέλαβε την προετοιμασία ενός στρατηγικού σχεδίου για την διασύνδεση σε σχέση συνέχειας των διαδικασιών και των μηχανισμών των τρεχόντων και μελλοντικών εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την ΗΔ.

Συνεπώς, η χώρα μας διαθέτει σήμερα, σημαντικές υποδομές για την τεχνολογική υποστήριξη και τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ, με τις δυνατότητες που της προσφέρει η ΗΔ. Μετά από εικοσαετή εμπειρία στην υλοποίηση σχετικών δράσεων, η ελληνική Διοίκηση διαθέτει επίσης κατάλληλο και έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και ειδικό τεχνολογικό προσωπικό με πολυετή τεχνογνωσία, για την διαχείριση της υλικοτεχνικής υποδομής. Συνάμα, η καθιέρωση ορισμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών, όπως το ευρείας χρήσεως TaxisNet, έχει συντελέσει στην εξοικείωση μεγάλου ποσοστού πολιτών και επιχειρήσεων, με τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών.

Οι αρμόδιες δημόσιες δομές και οι δικτυακοί τόποι παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποστηρίζονται νομικά από ένα σύνολο νομοθετημάτων με διατάξεις, ευθυγραμμισμένες με τις ευρωπαϊκές οδηγίες, που ρυθμίζουν τη διεξαγωγή όλων των ηλεκτρονικών συναλλαγών και την ανταλλαγή των πληροφοριών, μεταξύ των υπηρεσιών της Διοίκησης, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και νομιμότητα. Επιπλέον δε, το ισχύον

²¹³ Α. Γέροντας, ό.π., σ. 93.

²¹⁴ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 5.

νομικό πλαίσιο διαμορφώνει ένα ασφαλές περιβάλλον που επιτρέπει την αξιοποίηση και περαιτέρω ανάπτυξη της ΗΔ στη χώρα μας.

Στα πλαίσια των στρατηγικών του ΕΣΠΑ 2007-2013 για ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας και της παραγωγικότητας, εντάχθηκαν η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013 και το ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013, με σκοπό η αξιοποίηση των ΤΠΕ και της ΗΔ να αποτελέσουν μοχλούς προώθησης της ανάπτυξης. Οι γενικοί στόχοι του ΕΠ ήταν: α) η βελτίωση της παραγωγικότητας με την αξιοποίηση των ΤΠΕ και β) η βελτίωση της ποιότητας ζωής. Οι στόχοι αυτοί εξειδικεύθηκαν ακολούθως : i) παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και βελτίωση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα με την χρήση ΤΠΕ, ii) ενίσχυση της συμβολής των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία, iii) προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ, iv) βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ με την ενίσχυση της ισότιμης συμμετοχής των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα. Οι στόχοι αυτοί κρίθηκε ότι θα επιτυγχάνονταν μέσω της παροχής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, εξοικονόμησης χρόνου στις συναλλαγές και ενίσχυσης της διαφάνειας σε αυτές. Ακόμη, δόθηκε έμφαση στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Διοίκησης προς τους πολίτες, μέσω της βελτίωσης των ψηφιακών υπηρεσιών και παροχής της δυνατότητας χρήσης τους από όλους, οπουδήποτε και οποτεδήποτε²¹⁵.

Η νέα Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020, εντάσσει την αξιοποίηση των ΤΠΕ και της ΗΔ στις δράσεις της για την επίτευξη των ακόλουθων στόχων : i) τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της ΔΔ, μέσω της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας της ΔΔ, ii) την επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση, μέσω της παροχής αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών που θα ενθαρρύνουν τη συμμετοχικότητα των πολιτών, την βελτίωση της ποιότητας ζωής τους και θα συντελούν στην ανάπτυξη, iii) τον συντονισμό των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ, ως μοχλού υλοποίησης των λοιπών έργων στη Δημόσια Διοίκηση²¹⁶.

²¹⁵ Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, (Σεπτέμβριος 2007), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, ό.π., σσ. 67-73.

²¹⁶ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σσ. 6-7.

Όπως προκύπτει από τα ανωτέρω και από τη συνολική ιστορική αναδρομή του δεύτερου μέρους της εργασίας, η ελληνική Διοίκηση, μέσω των έργων ΗΔ, αξιοποιεί τις δυνατότητες των ΤΠΕ για την καταπολέμηση και την επίλυση καίριων προβλημάτων της, όπως: α) οι δυσλειτουργίες, η αναποτελεσματικότητα και οι καθυστερήσεις στις ενέργειες του δημοσίου τομέα, β) το κόστος λειτουργίας του, γ) η χαμηλή ποιότητα και οι καθυστερήσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι στρατηγικές και τα ΕΠ για την ΗΔ έθεσαν ως βασικούς στόχους τους, την απλοποίηση των διαδικασιών, τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης τους, την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των δημοσίων φορέων, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων, και τη βελτίωση της πρόσβασης τους στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ωστόσο, παρά τα σημαντικά βήματα που έχουν συντελεστεί, παραμένουν πολλές ακόμη οι ελλείψεις στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την ελληνική ΔΔ. Στο ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020 αναφέρονται μια σειρά από σημαντικά προβλήματα που δεν έχουν μέχρι σήμερα επιλυθεί, τα οποία ευθύνονται μεταξύ άλλων για την παρουσία υστερήσεων στα εφαρμοζόμενα προγράμματα για την ΗΔ. Μεταξύ αυτών αναφέρονται: μειωμένη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων και επικαλύψεις²¹⁷, περιορισμένη επαναχρησιμοποίηση των δημοσίων πληροφοριών, χαμηλά ποσοστά διαλειτουργικότητας των συστημάτων διαφορετικών φορέων, έλλειμμα κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού του συνόλου των δράσεων, αποσπασματικότητα στην εφαρμογή πολιτικών και δράσεων²¹⁸, απουσία ενιαίας αρχιτεκτονικής, πολιτικών και προτύπων των πληροφοριακών συστημάτων, μη ρεαλιστικός σχεδιασμός και έργα υψηλής διαχειριστικής δυσκολίας και κόστους με μικρό συγκριτικά όφελος. Τέλος παρατηρείται περιορισμένος βαθμός παρακολούθησης, αξιολόγησης και αναπροσαρμογής των πολιτικών για την ΗΔ²¹⁹. Επιπλέον, τα ζητήματα αυτά υποδαυλίζουν τη διαφάνεια στις λειτουργίες της ΔΔ και το έλλειμμα εμπιστοσύνης από

²¹⁷ ΥΔΜΗΔ, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σ. 3.

²¹⁸ Ό.π., σ. 5.

²¹⁹ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 6.

μέρους των πολιτών και των επιχειρήσεων, γεγονός το οποίο δυσχεραίνει ή/και περιορίζει ακόμη περισσότερο τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι, σε μεγάλο αριθμό δημοσίων οργανισμών βρίσκονται σε λειτουργία ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ) και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι σημαντικό τα υφιστάμενα συστήματα να διασυνδεθούν στα πλαίσια ενός ευρύτερου ΠΣ και να εποπτεύονται από έναν μηχανισμό που θα ενισχύει τη διαλειτουργικότητα και τη συνοχή των δημοσίων οργανισμών και των φορέων. Προς τούτο θα μπορούσε να συμβάλλει σημαντικά η λειτουργία ενός κεντρικού φορέα διοίκησης και διαχείρισης των πολιτικών για την ανάπτυξη της ΗΔ με πολλαπλές αρμοδιότητες, που θα οριστεί εκ των υφιστάμενων φορέων, είτε, εφόσον κριθεί σκόπιμο, από τη συνένωση ορισμένων εξ αυτών.

Ο φορέας αυτός θα πρέπει να έχει την ευθύνη του κεντρικού σχεδιασμού, της αξιολόγησης και της αναθεώρησης των πολιτικών και ηλεκτρονικών συστημάτων, με σκοπό την διαρκή επικαιροποίηση και την ορθή λειτουργία τους. Επίσης, ο ενιαίος φορέας θα πρέπει να διασφαλίζει τη διασύνδεση των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και αρχείων πληροφοριών, ώστε να επιτυγχάνεται η διαλειτουργικότητα και η συνεργασία των οργανισμών παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να αποτρέπονται επικαλύψεις ή ελλείμματα. Ένα επιπλέον μέλημα του φορέα αυτού θα πρέπει να είναι, οι σχεδιαζόμενες και υλοποιούμενες πολιτικές να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης κυβερνητικής στρατηγικής για τη λειτουργία και τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ. Επιπλέον δε, στην αρμοδιότητα του ενιαίου φορέα θα πρέπει να περιλαμβάνεται και η οικονομική διαχείριση της χρηματοδότησης των πολιτικών και των έργων ΗΔ, κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζονται η μακροβιότητα, η τακτική συντήρηση και η επικαιροποίησή τους, κατά τον οικονομικότερο τρόπο για τη Διοίκηση.

Με την παρουσία ενός ενιαίου φορέα διοίκησης, διαχείρισης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των πολιτικών ΗΔ κρίνεται ότι θα καταπολεμηθούν οι δυσλειτουργίες της ελληνικής ΔΔ, που αναφέρθηκαν αναλυτικά ανωτέρω και θα επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή εποπτεία των δράσεων για την ανάπτυξη της ΗΔ, ο έλεγχος της πορείας υλοποίησης τους και η αναθεώρηση τους σε κάθε στάδιο εξέλιξης τους, ώστε να καταστεί αποτελεσματικότερη η τελική εφαρμογή τους.

Ένα ακόμη κρίσιμο πρόβλημα, είναι η μειωμένη χρήση του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών και προμηθειών και η περιορισμένη διείσδυση της ευρυζωνικότητας (41,9% των πολιτών δεν έχει ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο σε σύγκριση με το 21% Μ.Ο. Ε.Ε.²²⁰). Σημαντικό είναι το ποσοστό των πολιτών που διαθέτουν πρόσβαση και εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ωστόσο, όπως προκύπτει, πολύ μικρότερο είναι το ποσοστό όσων εκτελούν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και το ποσοστό των πολιτών που παρουσιάζουν αδυναμία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (ψηφιακό χάσμα).

Προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες από τη ΔΔ ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να αυξηθεί η χρήση αυτών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα πρέπει να ληφθούν μεταξύ άλλων ορισμένα βασικά μέτρα:

- Είναι αναγκαίο να γίνουν ενέργειες για τη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών. Οι δικτυακοί τόποι εξυπηρέτησης των πολιτών δεν θα πρέπει να είναι δύσχρηστοι και δαιδαλώδεις κατά την αναζήτηση πληροφοριών και υπηρεσιών. Προς αυτή την κατεύθυνση θα εξυπηρετούσε σημαντικά, η δημιουργία μιας ενιαίας και μοναδικής ηλεκτρονικής πύλης εισόδου, για όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις συναλλαγές της ελληνικής ΔΔ, στην οποία ο χρήστης θα έχει πρόσβαση με έναν μόνον κωδικό εισόδου (αντί των πολλών διαφορετικών που ισχύουν σήμερα, δυσχεραίνοντας και αποτρέποντας το χρήστη), ο οποίος θα διασφαλίζει για τη ΔΔ και για τον πολίτη την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των προσωπικών του στοιχείων. Σε αυτή την περίπτωση θα συνέβαλλε θετικά η χρήση ηλεκτρονικών καρτών και ψηφιακών υπογραφών. Στην δικτυακή αυτή πύλη θα διασυνδέονται οι διαθέσιμες δημόσιες πληροφορίες όλων των οργανισμών του δημοσίου τομέα, ενώ για την προστασία των δεδομένων, θα προβλέπονται βαθμίδες πρόσβασης των χρηστών ανάλογα με το ρόλο τους. Ο ρόλος αυτός, είτε πρόκειται για στελέχη της ΔΔ, είτε για πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπούς ενδιαφερόμενους, θα επαληθεύεται από τον μοναδικό κωδικό πρόσβασης τους.

²²⁰ ΥΔΜΗΔ, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σ. 3.

Για να είναι δυνατή η επαλήθευση της ταυτότητας του χρήστη, ο μοναδικός αυτός κωδικός καλό θα είναι να σχετίζεται με το ΑΦΜ ή με τον αριθμό δελτίου ταυτότητας του και με ένα κεντρικό αρχείο καταγραφής των στοιχείων των χρηστών, το οποίο ασφαλώς θα τηρεί το απόρρητο των προσωπικών πληροφοριών τους.

- Το ζήτημα της μειωμένης χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δύναται επίσης να αντιμετωπιστεί με τη διοργάνωση στοχευμένων σεμιναρίων εκπαίδευσης σε κοινωνικές ομάδες χρηστών ή σε στελέχη επιχειρήσεων που χρίζουν σχετικής εκπαίδευσης.
- Επίσης ιδιαίτερα σημαντική είναι η τακτική ενημέρωση του πληθυσμού με διαφημιστικές καμπάνιες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτές και χρήσης τους. Σήμερα στο διαδίκτυο βρίσκονται σε λειτουργία δικτυακοί τόποι με χρήσιμο πληροφοριακό υλικό και υπηρεσίες (οι οποίοι προαναφέρθηκαν εκτενώς σε σχετική ενότητα της εργασίας αυτής) που εξακολουθούν να παραμένουν άγνωστοι στο ευρύ κοινό, όπως και οι υπηρεσίες που παρέχουν. Ως παραδείγματα αναφέρονται οι πύλες: www.data.gov.gr, www.ermis.gov.gr, startupgreece.gov.gr, Labs.OpenGov και geodata.gov.gr.
- Τέλος, προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των συναλλαγών από τον πληθυσμό δύναται να συμβάλλει η καθιέρωση της υποχρεωτικής και αποκλειστικά ηλεκτρονικής διεξαγωγής μιας σειράς υπηρεσιών και συναλλαγών. Ασφαλώς, νομοθετικά θα πρέπει να προβλέπονται εξαιρέσεις για τα πρόσωπα ή τις περιπτώσεις που αποδεδειγμένα δεν δύνανται να εκτελέσουν τις συναλλαγές αυτές ηλεκτρονικά. Σε αυτές τις περιπτώσεις θα μπορούσε να επιτρέπεται η τηλεφωνική ή δια ζώσης διαδικασία εξυπηρέτησης.

Έχοντας υπόψη τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και τη σημαντική συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό των κρατών, και υπό τη συγκυρία μιας έντονης οικονομικής κρίσης που διανύουμε σε εθνικό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο, κρίνεται σκόπιμη η μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ ως καταλύτη εκσυγχρονισμού της ελληνικής διοίκησης και οικονομικής ανάπτυξης. Η χρήση των ΤΠΕ αποδεδειγμένα

συμβάλλει στη μείωση του λειτουργικού κόστους της Διοίκησης και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της. Ακόμη, οι ΤΠΕ συμβάλλουν στην άσκηση της καλής διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις ενέργειες της διοίκησης, γεγονός που ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη διοίκηση, την πληρέστερη πληροφόρηση τους και τη συμμετοχή τους στη λήψη και την εφαρμογή των πολιτικών αποφάσεων^{221 222}.

²²¹ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σσ. 7-8.

²²² Κ. Σπανού, ό.π., σ. 121.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

I. ΒΙΒΛΙΑ-ΑΡΘΡΑ-ΜΕΛΕΤΕΣ

1. ΕΛΛΗΝΙΚΑ-ΜΕΤΑΦΡΑΣΕΙΣ

- *I. Αποστολάκης/Ε. Λουκής/Ι. Χάλαρης*, Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2008.
- *A. Γέροντας*, Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014.
- *A. Heywood*, Εισαγωγή στην πολιτική, Δ΄ Έκδοση, Εκδόσεις Επίκεντρο-Θεσσαλονίκη, 2014.
- *B. Κέφης*, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, 2^η έκδοση, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, Απρίλιος 2014, (Αρχική έκδοση Σεπτέμβριος 2005).
- Lamans Management Services, (Ιούλιος 1999) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης.
- *N. Μιχαλόπουλος*, Στρατηγική Λισαβόνας και Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2010.
- *Λ. Μπαμπαλιούτας/Κ. Μητσόπουλος*, Ευρωπαϊκή ολοκλήρωση & περιφερειακή πολιτική της Ε.Ε., Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014.
- *A. Σιδερίδης (επιμ.)*, *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, 1^ο Συνέδριο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2004.
- *Ο. Στασινοπούλου*, Κράτος Πρόνοιας, Ιστορική Εξέλιξη –Σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα, 2000.
- Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, «Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», ΑΔΕΔΥ, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroponte, 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007.

2. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΑ

- L. Anthopoulos/C. Reddick (eds), *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, Springer Science+Business Media New York, 2014.
- L. Anthopoulos/C. G. Reddick/I. Giannakidou/N. Mavridis, Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website, *Government Information Quarterly* 33 (2016) 161–173, Elsevier Inc., 2015.
- S. Assar/ I. Boughzala/I. Boydens (eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011.
- I. Boughzala/M. Janssen/S. Assar (eds.), *Case Studies in e-Government 2.0, Changing Citizen Relationships*, DOI 10.1007/978-3-319-08081-9_6, Springer International Publishing, Switzerland, 2015.
- Cordella/N.Tempini, “E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery”, *Government Information Quarterly* 32(2015) 279-286.
- F. Contini/G.F.Lanzara,(eds.) *ICT and Innovation in the Public Sector, European Studies in the Making of E-Government*, Palgrave Macmillan, Wiltshire, 2009.
- P. Dunleavy/H. Margetts/S. Bastow/J. Tinkler, *Digital Era Governance, IT corporations, the State, and E-Government*, Oxford University Press, 2006.
- Ebbers, W.E., et al., Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage, *Government Information Quarterly* (2016).
- M. Finger/G. Pécoud, “From e-Government to e-Governance? Towards a Model of e-Governance”, in *Electronic Journal of Government*, vol.1, 2003.
- G .D. Garson, *Modern Public Information Technology Systems, Issues and challenges*, IGI Publishing, Hershey, New York, 2007.
- G. D. Garson/M. Khosrow-Pour (επιμ.), “*Handbook of Research on Public Information Technology*”, Vol. I, 2008.
- M. Janssen/M. A. Wimmer/A. Deijoo, *Policy Practice and Digital Science*, Springer International Publishing Switzerland, 2015.
- A. Lisboa/D. Soares, E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory, CENTERIS 2014 - *Conference on ENTERprise Information Systems /*

- ProjMAN 2014 - International Conference on Project MANagement / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, Procedia Technology 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd., 2014.
- D. Navarra/T. Cornford, “ ICT Innovation and Public Management: Governance, models & Alternatives for e-Government Infrastructures”, Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, *Information Systems in a Rapidly Changing Economy*, ECIS 2005, Regensburg, Germany, May 26-28, 2005.
 - A. Sideridis, e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12.
 - Z. Li/F. Yang, “The e-government Information model based on GPR”, Elsevier, *Procedia Computer Science*, 91 (2016) 193-200.
 - C.Valmohammadi/S. Roshanzamir, “The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance”, *Int. J. Production Economics*, 164, (2015) 167-178.
 - G. Viscusi/M. Castelli/C. Batini, Assessing Social Value in Open Data Initiatives: A Framework, *Future Internet*, 2014, 6, 498-517; doi:10.3390/fi6030498.
 - A.Voutinioti, Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), Procedia Technology 8 (2013) 238-244, Elsevier Ltd., 2013

II. ΚΕΙΜΕΝΑ ΔΙΕΘΝΩΝ & ΥΠΕΡΕΘΝΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

1. Ευρωπαϊκή Ένωση

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (25.04.2006), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων», COM(2006) 173 τελικό.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (1.6.2005), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή

- κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» COM(2005) 229 τελικό.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2003), Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης («eGovernment») για το μέλλον της Ευρώπης», Βρυξέλλες, 2003, COM(2003) 567 τελικό.
 - Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (21/22 Ιουνίου 2002), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους Σχέδιο δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης», COM(2002) 263 τελικό.
 - Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (23-24 Μαρτίου 2001), Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο-eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες, Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, COM(2001) 140 τελικό.
 - European Commission, (published 3-10-2016), eGovernment Benchmark 2016, a turning point for eGovernment development in Europe ?, FINAL INSIGHT REPORT – VOLUME 1, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by: Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, E.C., Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit F.4 Knowledge Base.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in the United Kingdom, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Belgium, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Bulgaria, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Croatia, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Cyprus, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Czech Republic, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Estonia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in France, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Germany, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Greece, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
 - NIFO, (February 2016), eGovernment in Hungary, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.

- NIFO, (February 2016), eGovernment in Ireland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2015), eGovernment in Italy, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Latvia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Lithuania, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Luxembourg, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Malta, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Netherlands, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Portugal, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Romania, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Slovakia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Spain, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Slovenia, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Austria, Edition 19.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Sweden, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (February 2016), eGovernment in Denmark, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (June 2016), eGovernment in Poland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (June 2016), eGovernment in Finland, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (January 2015), eGovernment in Greece, Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.
- NIFO, (April 2014), eGovernment Factsheets- Greece, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.

2. O.H.E.

- United Nations, (2016), *E-Government Survey 2016, E-Government in support of sustainable development*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.

- United Nations, (2014), *E-Government Survey 2014, E-Government for the Future We Want*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations, (2004), *Global E-Government Readiness Report 2004, Towards Access for Opportunity*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations-American Society for Public Administration, (2003), *Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations (2003), *Global E-Government Survey*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.

3. Ο.Ο.Σ.Α.

- OECD e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, OECD Publications Service.

III. ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

- Απόφαση ΔΗΔ/Φ.40/1057 (ΦΕΚ 116/Β'/21-1-2015) «Ρύθμιση λεπτομερειακών και τεχνικών θεμάτων για την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της ανάρτησης στο «Πρόγραμμα Διαύγεια» των δαπανών των επιχορηγούμενων φορέων (άρθρο 10 Β Ν. 3861/2010, όπως προστέθηκε με το άρθρο 16 Ν. 4305/2014)».
- Ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50/Α'/10-4-1997) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».
- Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α'/9-3-1999) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».
- Ν. 2774/1999 (ΦΕΚ 50/ Α'/710.4.1997) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα».
- Ν. 3115/2003 (ΦΕΚ 47/Α'/27-02-03) «Αρχή Διασφάλιση του Απορρήτου των Επικοινωνιών».
- Ν. 3422/2005 (ΦΕΚ 303/Α'/13-12-2005) «Κύρωση της Σύμβασης για την πρόσβαση σε πληροφορίες, τη συμμετοχή του κοινού στη λήψη αποφάσεων και την πρόσβαση στη δικαιοσύνη για περιβαλλοντικά θέματα».

- Ν. 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57/Α'/15.3.2006).
- Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133/Α'/28.6.2006) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997».
- Ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α'/23-2-2007) «Ειδικές ρυθμίσεις θεμάτων μεταναστευτικής πολιτικής και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης».
- Ν. 3674/2008 (ΦΕΚ 136/Α'/10.7.2008) «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις».
- Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 1128/Α'/13.7.2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».
- Ν. 3882/2010 (ΦΕΚ 166/Α'/22-9-2010) «Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών-Εναρμόνιση με την Οδηγία 2007/2/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Μαρτίου 2007 και άλλες διατάξεις. Τροποποίηση του ν. 1647/1986 «Οργανισμός Κτηματολογίου και Χαρτογραφίσεων Ελλάδας (ΟΚΧΕ) και άλλες σχετικές διατάξεις» (ΦΕΚ 141/Α')».
- Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις».
- Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-4-2012) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις».
- Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ 120/Α'/ 29-5-2013) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις».
- Ν. 4281/2014 (ΦΕΚ 160/Α'/8-8-2014) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις».
- Ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α'/31-10-2014) «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα».
- Ν. 4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α'/11-5-2015) «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις».
- Ν. 4389/2016 (ΦΕΚ 94/Α'/27-5-2016) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις».
- π.δ. 150/2001 (ΦΕΚ 125/Α'/25-6-2001) «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές».
- π.δ. 131/2003 (ΦΕΚ 116/Α' /16-05-2003) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά. (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)».

- π.δ. 59/2007 (ΦΕΚ 63/Α'/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/17/ΕΚ «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών»
- π.δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών».
- π.δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α'/10-7-2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)».
- π.δ. 155/2014 (ΦΕΚ 44/Α'/25-2-2014) «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση Εγγράφων».
- Σύνταγμα της Ελλάδας (αναθεώρηση 2008).
- ΥΑΠ/Φ.60/76/984 (ΦΕΚ 1162/Β'/10.04.2012) «Καθορισμός Οργανικών Μονάδων για την Παροχή Υπηρεσιών Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) και κατάργηση διατάξεων».

IV. ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΡΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ.
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ.
- Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0.
- Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (27 Απριλίου 2011), *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Προς τη Βουλή των Ελλήνων*, Αθήνα, ΥΠΕΣΔΑ.
- Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, (Σεπτέμβριος 2007), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

V. ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

- Κτιστάκη Σ., (Μάιος 2016), Εφαρμοσμένα θέματα Διοικητικής Επιστήμης – Δημόσιες Πολιτικές, Παραδόσεις μαθήματος στο ΠΜΣ Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Επιστημών

Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

VI. ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. Ελληνικές Υπηρεσίες

- <http://www.adae.gr> (Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών)
- <http://www.aped.gov.gr/aped> (Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου)
- <http://www.data.gov.gr> (Κεντρικός κατάλογος δημόσιων δεδομένων της ελληνικής κυβέρνησης)
- <http://www.digitalplan.gov.gr> (ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση)
- <http://www.dpa.gr/> (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)
- http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT_EN/index.html (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων)
- <http://www.eaadhsy.gr/> (Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων)
- <http://www.efpolis.gr> (Γενική Γραμματεία Καταναλωτή)
- <http://www.eprocurement.gov.gr> (Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων - Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)
- <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/> (Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ)
- https://www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf (Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη ΕΣΠΑ)
- <http://2007-2013.espa.gr/elibrary> (Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη ΕΣΠΑ)
- <http://geodata.gov.gr/> (Εθνική Ιστοσελίδα γεωχωρικών πληροφοριών και υπηρεσιών για την Ελλάδα)
- <http://www.hellenicparliament.gr> (Ελληνικό Κοινοβούλιο)
- <http://labs.opengov.gr/> (Πλατφόρμα υποστήριξης της ανοιχτής διακυβέρνησης και των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα)
- http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126 (Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης)
- www.promitheus.gov.gr (Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων - Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)
- <http://startupgreece.gov.gr/el/node/4922> (Ψηφιακή πλατφόρμα πληροφόρησης και δικτύωσης νέων επιχειρηματιών στην Ελλάδα)
- <http://www.yap.gov.gr> (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)

2. Διεθνείς και Υπερεθνικοί Οργανισμοί

- <http://eur-lex.europa.eu> (Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης)
- <http://ec.europa.eu> (Επίσημη ιστοσελίδα Ευρωπαϊκής Ένωσης)
- <http://ec.europa.eu/isa> (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, διαδικτυακός τόπος προγραμμάτων διαλειτουργικότητας)
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market> (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, διαδικτυακός τόπος για την ψηφιακή οικονομία και την κοινωνία)
- <http://www.europarl.europa.eu> (Ιστότοπος Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου)
- <https://joinup.ec.europa.eu/homepage> (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, διαδικτυακός τόπος ενημέρωσης κι ανταλλαγής λύσεων διαλειτουργικότητας για την Δημόσια Διοίκηση)
- https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, διαδικτυακός τόπος προγραμμάτων διαλειτουργικότητας, ιστοσελίδα εθνικών Εκθέσεων διαλειτουργικότητας)
- <http://www.oecd-ilibrary.org/> (Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη του Ο.Ο.Σ.Α.)
- <https://www.oecd.org/> (Επίσημη ιστοσελίδα Ο.Ο.Σ.Α.)
- <https://publicadministration.un.org> (Διαχείριση Δημόσιας Διοίκησης & Ανάπτυξης, Τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Σχέσεων του Ο.Η.Ε.)
- <http://www.unpan.org> (Επίσημη ιστοσελίδα Ο.Η.Ε., Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης)
-

3. Πηγές Επιστημονικών Περιοδικών και Άρθρων

- <http://www.ejeg.com>
- <http://www.mdpi.com>
- <http://www.sciencedirect.com>
- <https://www.researchgate.net>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
N. 3979/2011

Είδος: ΝΟΜΟΣ

Αριθμός: 3979

Έτος: 2011

ΦΕΚ: Α 138 20110616

Τέθηκε σε ισχύ: 16.06.2011

Ημ.Υπογραφής: 14.06.2011

Τίτλος

Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.

Προοίμιο

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ Εκδίδομε τον ακόλουθο νόμο που ψήφισε η Βουλή:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΘΡΩΝ

Άρθρο: 1

Ημ/νία: 16.06.2011

Περιγραφή όρου θησαυρού: ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ (ΝΠΙΔ) ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τίτλος Άρθρου

Σκοπός του νόμου

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α'

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Σκοπός του νόμου αυτού είναι:

α) η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (εφεξής Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (εφεξής ΤΠΕ) και β) η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των

αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.

Άρθρο: 2

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Πεδίο εφαρμογής

Κείμενο Άρθρου

1. Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται:

α) ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ, β) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ, γ) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ., δ) ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση με χρήση ΤΠΕ.

2. Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται και στην περίπτωση που μέρος της έκδοσης ή διεκπεραίωσης πράξης ή ενέργειας, της επικοινωνίας ή της συναλλαγής πραγματοποιείται χωρίς χρήση ΤΠΕ. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζεται σε εκείνα τα στάδια της πράξης, ενέργειας, επικοινωνίας ή συναλλαγής, τα οποία πραγματοποιούνται με χρήση ΤΠΕ.

Άρθρο: 3

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Ορισμοί

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β'

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου νοούνται ως:

Αναγνωριστικά: οι τομεακοί αριθμοί του πολίτη, όπως αυτοί τηρούνται διακριτά στα επί μέρους μητρώα των πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα. Αρχή Εγγραφής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: η οντότητα που είναι αρμόδια για τη συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων και για την πιστοποίηση της ταυτότητας ενός προσώπου που ζητεί να εγγραφεί σε κάποια ηλεκτρονική υπηρεσία. Αρχή Πιστοποίησης: η οντότητα που

είναι αρμόδια για την τεχνική διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών για ολόκληρο τον κύκλο ζωής τους. Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων: ένα οργανωμένο πλαίσιο από έννοιες, αντιλήψεις, αρχές, πολιτικές, διαδικασίες, τεχνικές και μέτρα που απαιτούνται για να προστατευθούν τα στοιχεία του Πληροφοριακού Συστήματος (εφεξής ΠΣ), αλλά και το σύστημα ολόκληρο, από κάθε σκόπιμη ή τυχαία απειλή. Ασφάλεια Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών - ΤΠΕ: η ασφάλεια της τεχνολογικής υποδομής των ΠΣ, συμπεριλαμβανομένων και των επικοινωνιακών (υπο) συστημάτων του. Ασφάλεια Πληροφοριών- δεδομένων: η ασφάλεια των πληροφοριών και δεδομένων που διακινούνται, υποβάλλονται σε επεξεργασία και αποθηκεύονται στα στοιχεία του ΠΣ. Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα: κάθε πληροφορία που αφορά ένα φυσικό πρόσωπο, η ταυτότητα του οποίου είναι προσδιορισμένη ή μπορεί να προσδιοριστεί. Διαπιστευτήρια: εχέγγυα που παρουσιάζει το πρόσωπο που είναι χρήστης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να αποδείξει την ταυτότητά του. Εγγραφή: η διαδικασία που συνίσταται στη δήλωση της βούλησης να γίνεται χρήση μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην υποβολή τυχόν δικαιολογητικών και νομιμοποιητικών εγγράφων και στην παροχή αναγνωριστικών. Επιβεβαίωση ταυτότητας (Αυθεντικοποίηση): η διαδικασία πιστοποίησης και επιβεβαίωσης της ταυτότητας των φυσικών και νομικών προσώπων, τα οποία είναι χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επικοινωνούν - συναλλάσσονται με φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ, που βασίζεται στα διαπιστευτήρια που κατέχουν και με την οποία αναγνωρίζεται και επιβεβαιώνεται η ορθότητα της ταυτότητας ενός προσώπου. Ευρετηρίαση: η δημιουργία υποδομής για την ταχεία αναζήτηση πληροφοριών και δεδομένων σε ένα αρχείο ή συλλογή πληροφορίας και εγγράφων. Ηλεκτρονικό αρχείο: κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων ή εγγράφων, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια και υποβάλλονται σε επεξεργασία με χρήση ΤΠΕ. Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων: Το σύνολο των ενεργειών που πραγματοποιούνται με χρήση ΤΠΕ και που αποσκοπούν στην καταχώριση, πρωτοκόλληση, οργάνωση, ταξινόμηση και συντήρηση των εγγράφων που δημιουργήθηκαν από τους φορείς δημόσιου τομέα ή των εγγράφων που περιήλθαν σε αυτούς από τρίτους. Ηλεκτρονικό έγγραφο: κάθε μέσο, το οποίο χρησιμοποιείται από υπολογιστικό - πληροφοριακό σύστημα, με ηλεκτρονικό, μαγνητικό ή άλλο τρόπο, για εγγραφή, αποθήκευση, παραγωγή ή αναπαραγωγή στοιχείων που δεν μπορούν να αναγνωστούν άμεσα, όπως και κάθε μαγνητικό, ηλεκτρονικό ή άλλο υλικό, στο οποίο εγγράφεται οποιαδήποτε πληροφορία, εικόνα, σύμβολο ή ήχος, αυτοτελώς ή σε συνδυασμό, εφόσον το εν λόγω περιεχόμενο επιφέρει έννομες συνέπειες ή προορίζεται ή είναι πρόσφορο να αποδείξει γεγονότα που μπορούν να έχουν έννομες συνέπειες. Ηλεκτρονική πληρωμή: η καταβολή χρηματικού ποσού που διενεργείται με χρήση ΤΠΕ και παρέχει τη δυνατότητα απόδειξης της διενέργειας αυτής, ανεξάρτητα από το μέσο πληρωμής. Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο: Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο είναι το πληροφοριακό σύστημα που εξυπηρετεί τη συλλογή, καταγραφή και διανομή των διακινούμενων εγγράφων με όποιο μέσο κι αν αυτά παράγονται, καταχωρίζονται ή διακινούνται. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: κάθε μήνυμα με κείμενο, φωνή, ήχο ή εικόνα που αποστέλλεται μέσω δημόσιου δικτύου επικοινωνιών, το οποίο μπορεί να αποθηκεύεται στο δίκτυο ή στον τερματικό εξοπλισμό του παραλήπτη έως ότου παραληφθεί από αυτόν. Ηλεκτρονική υπογραφή: δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας. Πιστοποιητικό: ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο και

επιβεβαιώνει την ταυτότητά του. Πολιτική Ασφάλειας: δήλωση που περιγράφει τις στρατηγικές, επιλογές, προτεραιότητες, διαδικασίες και μέτρα της διοίκησης του φορέα σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και δεδομένων, ασφάλειας τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών και γενικότερα ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων. Με τη δήλωση αυτή καθορίζονται οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες καθεμιάς εκ των οντοτήτων που συμμετέχουν στο πληροφοριακό σύστημα για την εφαρμογή των επιλεγμένων διαδικασιών και μέτρων ασφάλειας. Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή: ηλεκτρονική υπογραφή, που πληροί τους εξής όρους: α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφο, β) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος, γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο τέτοιο ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων. Ταυτοποίηση: οποιαδήποτε μέθοδος που χρησιμοποιεί το πρόσωπο που είναι χρήστης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη δήλωση και αναγνώριση της ταυτότητάς του αναφορικά με την πρόσβαση σε μια ηλεκτρονική υπηρεσία και η οποία βασίζεται στο αναγνωριστικό που κατέχει. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: υπηρεσίες που συνίστανται στην παραγωγή, διακίνηση και διαχείριση πληροφοριών, δεδομένων και ηλεκτρονικών εγγράφων και στην παροχή υπηρεσιών από φορείς του δημόσιου τομέα ή στην πραγματοποίηση συναλλαγών με αυτούς τους φορείς με χρήση ΤΠΕ. Υπηρεσία χρονοσήμανσης: η δημιουργία των απαραίτητων τεκμηρίων για ένα σύνολο δεδομένων σε ψηφιακή μορφή, έτσι ώστε να μπορεί να αποδειχθεί ότι τα δεδομένα αυτά υπήρχαν σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Υποστηρικτικές τεχνολογίες: ΤΠΕ, όπως υλικό υπολογιστή, λογισμικό, εφαρμογές, εργαλεία ανάπτυξης, και βοηθήματα, για άτομα με αναπηρία γενικά ή και εξειδικευμένα για συγκεκριμένους τύπους αναπηρίας. Φορείς του δημόσιου τομέα: οι κρατικές αρχές, κεντρικές και περιφερειακές, αυτοτελείς δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, ανεξάρτητες και ρυθμιστικές διοικητικές αρχές, οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού και τα νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις αυτών. Φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα: α) τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικά, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις από κρατικούς πόρους κατά 50% τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους και β) οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί που προβλέπονται στις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 3429/2005. Χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: τα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης νοούνται και οι υπάλληλοι και λειτουργοί των φορέων δημόσιου τομέα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων τους. Χρονοσήμανση: αλληλουχία χαρακτήρων ή στοιχεία που δηλώνουν με ασφάλεια την ημερομηνία και ώρα που έχει λάβει χώρα μία πράξη ή ενέργεια.

Άρθρο: 4

Ημ/νία: 11.05.2015

Τίτλος Άρθρου

Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κείμενο Αρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ'

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα νόμο, μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής ΚΕΠ) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ), της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά.
3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ακεραιότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών, στις οποίες τα συναλλασσόμενα με τον φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. έχουν πρόσβαση με χρήση ΤΠΕ.
4. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιονδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
5. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά μέσα και με την επιλογή των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής κατά τα οριζόμενα στο ν. 3448/2006 και στις αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση αυτού.
6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να

επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ.

7. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

8. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.

9. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης ρυθμίζονται οι πολιτικές ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα, καθώς και οι σχετικές διαδικασίες για την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Άρθρο: 5

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Δημιουργία δικτυακού τόπου

Κείμενο Άρθρου

1. Κάθε φορέας δημόσιου τομέα υποχρεούται να δημιουργεί και να διατηρεί δικτυακό τόπο με τις κατάλληλες εφαρμογές, ιδίως για την υποβολή αναφορών, δηλώσεων και αιτήσεων από τα συναλλασσόμενα με αυτόν φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. Η υποχρέωση αυτή εκπληρώνεται και με απλή φιλοξενία σχετικής με το συγκεκριμένο φορέα ιστοσελίδας σε δικτυακό τόπο που διαχειρίζεται ιεραρχικά προϊσταμένη ή εποπτεύουσα αυτού αρχή, υπό την προϋπόθεση ότι διατίθεται εμφανώς η διεύθυνση ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το συγκεκριμένο φορέα. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσδιορίζονται οι γενικοί όροι και οι λειτουργικές προδιαγραφές, οι γενικοί όροι χρήσης, καθώς και οι γενικοί όροι ως προς την πολιτική ασφάλειας και την πολιτική προστασίας ιδιωτικότητας των δικτυακών τόπων που διατηρούν οι φορείς του δημόσιου τομέα.

2. Ο δικτυακός τόπος οφείλει να παρέχει με κάθε πρόσφορο τρόπο τη δυνατότητα επικοινωνίας των φυσικών προσώπων και των Ν.Π.Ι.Δ. με τον φορέα του δημόσιου τομέα, ιδίως με τη διάθεση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τη διαμόρφωση ειδικού

χώρου για τη διατύπωση των ερωτημάτων κάθε ενδιαφερόμενου.

3. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα προσδιορίζει τους όρους και τα εργαλεία τήρησης του δικτυακού τόπου, τηρώντας τις αρχές της δημοσιότητας, της ποιότητας, της ασφάλειας, της προσβασιμότητας και της διαλειτουργικότητας. Στο δικτυακό τόπο περιλαμβάνεται αναφορά των στοιχείων του υπευθύνου τήρησης και του αναπληρωτή του και των στοιχείων επικοινωνίας αυτών.

4. Οι δικτυακοί τόποι που δημιουργούνται και τηρούνται σύμφωνα με τις διατάξεις των προηγούμενων παραγράφων είναι τόποι ελεύθερης και χωρίς περιορισμούς πρόσβασης, εκτός αν προβλέπεται άλλως από τον οικείο φορέα για λόγους διαφύλαξης κρατικού απορρήτου ή απορρήτου που προστατεύεται από διάταξη νόμου.

Άρθρο: 6

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα

Κείμενο Άρθρου

1. Με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων, των όρων και των περιορισμών που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ως προς την πρόσβαση στα έγγραφα (άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας), ως προς την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ν. 3448/2006) και ως προς την επεξεργασία και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ν. 2472/1997), οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να δημοσιοποιούν και να καθιστούν προσιτές, ιδίως στους δικτυακούς τόπους τους, τις πληροφορίες που διαθέτουν και εμπίπτουν στο πεδίο της αρμοδιότητας και δραστηριότητάς τους. Οφείλουν ιδίως να καθιστούν με εύληπτο τρόπο προσιτά σε κάθε ενδιαφερόμενο τη βασική νομοθεσία που αναφέρεται στα εκάστοτε πεδία αρμοδιότητας ή δραστηριότητάς τους, πληροφορίες για τις υπηρεσίες και συναλλαγές, οι οποίες παρέχονται από αυτούς ιδίως με χρήση ΤΠΕ, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία, η πρόσβαση στην οποία διευκολύνει την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων που προβλέπει ο νόμος.

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαθέτουν τις ανωτέρω πληροφορίες και έγγραφα σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν ιδίως να διαθέτουν στους δικτυακούς τόπους τους, σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα, τα υποδείγματα - κείμενα αιτήσεων, δηλώσεων, παραστατικών που είναι αναγκαία για την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων των συναλλασσομένων με αυτούς, ανεξάρτητα από το εάν η σχετική επικοινωνία ή συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο.

3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα εγγυώνται την εγκυρότητα και νομιμότητα και μεριμνούν για την ποιότητα και επικαιροποίηση των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτούν ή κοινοποιούν προς ανάρτηση στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου ή στην κατά περίπτωση προβλεπόμενη πύλη ή τόπο πρόσβασης.

4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των διατάξεων για την προστασία της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και των διατάξεων για την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται, ανακοινώνονται και κοινοποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μπορούν ελεύθερα να μεταφορτώνονται, να προσκτώνται, να αποθηκεύονται, να τυγχάνουν επεξεργασίας, να διαδίδονται και να χρησιμοποιούνται περαιτέρω υπό τον όρο ότι μνημονεύεται κατάλληλα η πηγή τους και δεν εμφανίζονται ως πρωτότυπες πληροφορίες, εάν έχουν υποστεί μετατροπές.

5. Οι περιορισμοί και οι όροι χρήσης των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτώνται πρέπει να δημοσιεύονται κατά σαφή και εμφανή τρόπο στο δικτυακό τόπο του φορέα του δημόσιου τομέα. Οι τροποποιήσεις των περιορισμών και των όρων χρήσης πρέπει να είναι άμεσα και ευχερώς αναγνωρίσιμες.

6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να μεριμνούν για την ευρετηρίαση και τεκμηρίωση της πληροφορίας που διαθέτουν, όπως και για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου, αναζήτησης και αυτοματοποιημένης αίτησης και διάθεσης πληροφοριών και εγγράφων του δημόσιου τομέα.

Άρθρο: 7

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Γενικές αρχές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ'

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σεβασμό του δικαιώματος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων.

2. Κατά το σχεδιασμό, διαμόρφωση και προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται αξιολόγηση των επιπτώσεών τους στην

ιδιωτικότητα και στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3. Ο σχεδιασμός, η διαμόρφωση και η προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να γίνεται, λαμβάνοντας υπόψη το δικαίωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και την ανάγκη διαμόρφωσης των συστημάτων και υπηρεσιών κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

4. Όπου ο παρών νόμος απαιτεί τη συγκατάθεση του προσώπου για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η σχετική δήλωση μπορεί να δίδεται και με χρήση ΤΠΕ. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που είναι υπεύθυνος επεξεργασίας εξασφαλίζει ότι η δήλωση, η οποία καταγράφεται με ασφαλή τρόπο, είναι ανά πάσα στιγμή προσβάσιμη και μπορεί οποτεδήποτε να ανακληθεί χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

Άρθρο: 8

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Δικαιώματα των προσώπων σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κείμενο Άρθρου

1. Αν τα φυσικά πρόσωπα επιθυμούν να χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τα αφορούν και έχουν γνωστοποιήσει σε φορείς του δημόσιου τομέα για μελλοντικές ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τους φορείς αυτούς, παρέχουν προς τούτο την έγγραφη συγκατάθεσή τους μετά από ενημέρωση για τις ενδεχόμενες μελλοντικές χρήσεις και τους σκοπούς που επιδιώκονται, τους αποδέκτες και τις κατηγορίες αποδεκτών, καθώς και την ύπαρξη δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης.

2. Περαιτέρω χρήση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για στατιστικούς λόγους ή για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών επιτρέπεται, εφόσον τα δεδομένα αυτά καταστούν ανώνυμα σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ. 3 είτε με έγγραφη συγκατάθεση των φυσικών προσώπων ή των νομίμων εκπροσώπων τους.

3. Με πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ρυθμίζονται τα ειδικότερα θέματα που αφορούν την ενημέρωση των προσώπων και την παροχή της συγκατάθεσης σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2.

4. Οι δημόσιες αρχές δεν επιτρέπεται να εξαρτούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη συγκατάθεση των προσώπων για την περαιτέρω επεξεργασία δεδομένων που τα αφορούν είτε για στατιστικούς σκοπούς και για σκοπούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών είτε για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο

μέλλον.

5. Με την προϋπόθεση της επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) και της ασφάλειας, τα φυσικά πρόσωπα μπορούν να ασκούν και με χρήση ΤΠΕ τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης που προβλέπονται στα άρθρα 12 και 13 του ν. 2472/1997.

Άρθρο: 9

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Δικαίωμα πρόσβασης στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα

Κείμενο Άρθρου

1. Η πρόσβαση στα έγγραφα, όπως προβλέπεται στις διατάξεις του άρθρου 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του ν.2690/1999 αφορά και στα ηλεκτρονικά έγγραφα και μπορεί να ασκηθεί και με χρήση ΤΠΕ κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στον παρόντα νόμο.

2. Όταν ασκείται το κατά το άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα που τηρούνται ηλεκτρονικά από φορέα του δημόσιου τομέα, η μελέτη του εγγράφου ή η χορήγηση αντιγράφου μπορεί να γίνει και με χρήση ΤΠΕ.

3. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζεται ο τρόπος πρόσβασης, της μελέτης των εγγράφων και της χορήγησης αντιγράφων με χρήση ΤΠΕ, συμπεριλαμβανομένων των υποστηρικτικών τεχνολογιών, οι υποχρεώσεις του αιτούντος και κάθε σχετικό θέμα.

Άρθρο: 10

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Δικαίωμα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης ΤΠΕ

Κείμενο Άρθρου

1. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. έχουν δικαίωμα να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ και ιδίως να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων προκειμένου να χρησιμοποιούν προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να λαμβάνουν και να δίδουν πληροφορίες, να έχουν πρόσβαση στα δημόσια έγγραφα, να καταθέτουν αιτήσεις,

δηλώσεις, δικαιολογητικά ή άλλα έγγραφα και να λαμβάνουν διοικητικά ή άλλα έγγραφα που απευθύνουν σε αυτά οι φορείς του δημόσιου τομέα.

2. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. έχουν δικαίωμα να επιλέγουν μεταξύ των διαθέσιμων μέσων και τρόπων επικοινωνίας και συναλλαγής με τους φορείς του δημόσιου τομέα. Η επιλογή του τρόπου επικοινωνίας ή συναλλαγής δηλώνεται κατά την έναρξη της επικοινωνίας ή συναλλαγής με τον φορέα του δημόσιου τομέα και μπορεί να μεταβάλλεται από το συναλλασσόμενο με τον φορέα του δημόσιου τομέα πρόσωπο σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας, εφόσον υπάρξει έγκαιρη και σαφής δήλωση της μεταβολής της προηγούμενης επιλογής. Οι υπάλληλοι φορέων του δημόσιου τομέα και ιδίως οι υπάλληλοι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών επικουρούν κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο που αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ για την επικοινωνία και συναλλαγή του με φορείς του δημόσιου τομέα.

3. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. μπορεί, σε εξαιρετικές περιστάσεις, να μεταβάλλει τον τρόπο επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον αυτό επιβάλλεται από επιτακτικές οργανωτικές ανάγκες και τα συναλλασσόμενα με αυτόν πρόσωπα ενημερώνονται εγκαίρως και σαφώς για τη μεταβολή του τρόπου επικοινωνίας ή συναλλαγής.

4. Με απόφαση του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού μπορεί να προσδιορίζεται η επικοινωνία ή συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ ως μοναδικός τρόπος επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον οι φορείς του δημόσιου τομέα, των οποίων προΐσταται ή τους οποίους εποπτεύει, απευθύνονται ή συναλλάσσονται με Ν.Π.Ι.Δ., ενώσεις προσώπων ή φυσικά πρόσωπα που λόγω της φύσης τους, των τεχνικών - οικονομικών δυνατοτήτων τους και του πεδίου δραστηριότητάς τους τεκμαίρεται ότι έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ και στη χρήση αυτών.

Άρθρο: 11

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Διαρκής συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών

Κείμενο Άρθρου

1. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. δια των εκπροσώπων τους μπορούν να διατυπώνουν παρατηρήσεις και προτάσεις αναφορικά με τη λειτουργία των φορέων του δημόσιου τομέα και την παροχή υπηρεσιών από αυτούς, ιδίως με χρήση ΤΠΕ.

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα επεξεργάζονται, αξιολογούν και αξιοποιούν τις παρατηρήσεις και προτάσεις για τη βελτίωση της οργάνωσης και της παροχής υπηρεσιών από αυτούς.

3. Για το σκοπό αυτόν ιδρύεται και λειτουργεί δικτυακός τόπος υπό την εποπτεία του

Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται τα πρότυπα, οι προδιαγραφές, οι διαδικασίες για την ίδρυση και λειτουργία του δικτυακού τόπου και για τη χρήση των υπηρεσιών των ΚΕΠ και των υπηρεσιών επικοινωνίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα για την εφαρμογή του παρόντος.

Άρθρο: 12

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε'

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΑ
ΕΓΓΡΑΦΑ

1. Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων επιτρέπεται η έκδοση διοικητικών πράξεων, η σύνταξη και τήρηση εγγράφων κάθε είδους, καθώς και η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση αυτών μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ.
2. Από τη διάταξη της προηγούμενης παραγράφου εξαιρούνται ως προς τη διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση τα έγγραφα για τα οποία προβλέπεται από το νόμο απαγόρευση χορήγησης αντιγράφων.
3. Αν η επιδιωκόμενη από φυσικό πρόσωπο ή Ν.Π.Ι.Δ. ή απευθυνόμενη σε αυτά πράξη αφορά έγγραφα, τα οποία περιλαμβάνονται στην προηγούμενη παράγραφο, ο φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να ενημερώνει εγκαίρως και με τον εκάστοτε πλέον πρόσφορο τρόπο τον ενδιαφερόμενο.
4. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται τα πρότυπα και οι ελάχιστες προδιαγραφές μορφής και αναγκαίων στοιχείων των ηλεκτρονικών εγγράφων που εκδίδουν οι φορείς του δημόσιου τομέα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

Άρθρο: 13

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Αρθρου

Κύρος και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων

Κείμενο Αρθρου

1. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που συντάσσονται από όργανο φορέα του δημόσιου τομέα και φέρουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του εξουσιοδοτημένου οργάνου που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα.

2. Τα ηλεκτρονικά διοικητικά έγγραφα φέρουν υποχρεωτικά ασφαλή χρονοσήμανση.

3. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται τα τεχνικά θέματα και διαδικασίες, καθώς και τα πρότυπα που απαιτούνται σε περίπτωση που ένα ηλεκτρονικό έγγραφο ή πράξη ή ένα σχέδιο εγγράφου προσυπογράφεται από περισσότερους υπαλλήλους-λειτουργούς διάφορων ιεραρχικών βαθμίδων.

Αρθρο: 14

Ημ/νία: 11.05.2015

Τίτλος Αρθρου

Αντίγραφα

Κείμενο Αρθρου

1. Αντίγραφα εγγράφων που παράγονται με ΤΠΕ έχουν ισχύ ακριβούς αντιγράφου, εφόσον:

α) το πρωτότυπο ηλεκτρονικό ή έντυπο έγγραφο βρίσκεται στην κατοχή φορέα του δημόσιου τομέα και κατά τη διαδικασία της καταχώρισης, της ψηφιοποίησης, της αναπαραγωγής και της εκτύπωσης καθίσταται δυνατή η ταύτιση πρωτοτύπου και ηλεκτρονικού αντιγράφου ή

β) το αντίγραφο φέρει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή και ασφαλή χρονοσήμανση. Έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που παράγονται με χρήση Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ιδίως μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου, γίνονται δεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα του άρθρου 3 του Ν.3979/ 2011 για την διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων. Τα παραπάνω έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις μπορούν να αποθηκεύονται ηλεκτρονικά σε ασφαλή αποθηκευτικό χώρο (ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη) της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης. Πρόσβαση στην ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη, μπορούν να έχουν όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα του άρθρου 3 του Ν.3979/2011 προκειμένου να γνωστοποιούν ή να κοινοποιούν, έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, καθώς και να παραλαμβάνουν μετά

από εξουσιοδότηση του χρήστη δικαιολογητικά που έχουν αποθηκευτεί στην ηλεκτρονική θυρίδα του. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης καθορίζονται οι τεχνικές λεπτομέρειες, καθώς και κάθε ειδικότερο ζήτημα για την εφαρμογή της παρούσας παραγράφου.

2. Ο φορέας του δημόσιου τομέα μπορεί να ψηφιοποιεί ή να αναπαράγει με χρήση ΤΠΕ έντυπα έγγραφα που εκδίδει ή έχει εκδώσει ή άλλα δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα που κατέχει στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της και να πιστοποιεί την ταύτιση πρωτοτύπου και ακριβούς ηλεκτρονικού αντιγράφου, βεβαιώνοντας την ακεραιότητα και αυθεντικότητά του.

3. Σε περίπτωση καταστροφής πρωτότυπων έντυπων εγγράφων μετά την παραγωγή ψηφιοποιημένου ισόκυρου αντιγράφου στο πρωτόκολλο καταστροφής μνημονεύονται τα ειδικότερα στοιχεία που αναφέρονται στην παραγωγή και αρχειοθέτηση του ψηφιοποιημένου ισόκυρου αντιγράφου.

4. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ορίζονται οι διαδικασίες, οι τεχνικές και κάθε άλλο σχετικό θέμα που αναφέρεται στην ψηφιοποίηση εγγράφων και στην καταστροφή των έντυπων εγγράφων.

Άρθρο: 15

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων

Κείμενο Άρθρου

1. Η δημιουργία ή επικύρωση επί μέρους αρχείου της εκάστοτε διαδικασίας ή υπόθεσης πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής ένδειξης από το κάθε φορά προς τούτο εξουσιοδοτημένο όργανο του φορέα δημόσιου τομέα κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της διαδικασίας.

2. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα τηρεί ηλεκτρονικά αρχεία των ηλεκτρονικών εγγράφων, τα οποία εκδίδει, κατέχει ή διακινεί και σχετίζονται με την άσκηση των αρμοδιοτήτων του ή το πεδίο των δραστηριοτήτων του.

3. Οι διαδικασίες και τα μέσα καταχώρισης, τήρησης και εν γένει της επεξεργασίας των ηλεκτρονικών εγγράφων στα ηλεκτρονικά αρχεία πρέπει να πληρούν τους όρους και προϋποθέσεις ασφαλείας και να εγγυώνται ιδίως την ακεραιότητα, αυθεντικότητα, εμπιστευτικότητα, και την ποιότητα των εγγράφων, καθώς και των δεδομένων και πληροφοριών που περιέχονται σε αυτά.

4. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθορίζονται τα ζητήματα που αναφέρονται στη συγκρότηση, τήρηση, επεξεργασία, αποθήκευση, ευρετηρίαση και αναζήτηση ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων και ιδίως οι τεχνικές προδιαγραφές, τα πρότυπα, τα μέσα τήρησης, τα τεχνικά πρότυπα ηλεκτρονικής διαχείρισης - αρχειοθέτησης και αναζήτησης εγγράφων και δεδομένων, καθώς και οι κατευθύνσεις για τα μέτρα οργανωτικής και τεχνικής ασφάλειας.

5. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα μεριμνά ώστε τα ηλεκτρονικά έγγραφα, τα ψηφιακά αντίγραφα εντύπων και εγχάρτων εγγράφων και τα ηλεκτρονικά αρχεία τηρούνται με τρόπο, σε μορφή και υλικούς φορείς που εξασφαλίζουν τη διατηρησιμότητα, την προσβασιμότητα και την αναγνωσιμότητά τους. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζονται τα ζητήματα της τήρησης και διατήρησης των ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων, καθώς και της κατάθεσης αρχείων, ηλεκτρονικών εγγράφων ή ψηφιακών αντιγράφων εντύπων ή εγχάρτων εγγράφων στα Γενικά Αρχεία του Κράτους, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

Άρθρο: 16

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου

Κείμενο Άρθρου

1. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα τηρεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, στο οποίο καταχωρίζονται πράξεις, όπως η έκδοση, παραλαβή, κοινοποίηση, διαβίβαση εγγράφων, τα οποία είτε εκδίδονται από αυτόν είτε βρίσκονται ή περιέρχονται στην κατοχή του στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων του.

2. Η καταχώριση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο που τηρείται από τον φορέα του δημόσιου τομέα πραγματοποιείται, ανεξάρτητα εάν η παραγωγή, έκδοση ή διακίνηση εγγράφων πραγματοποιείται με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο και ανεξάρτητα εάν η διοικητική πράξη ή ενέργεια διεκπεραιώνεται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει με ηλεκτρονικό τρόπο.

3. Τα συστήματα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου εκδίδουν ηλεκτρονικό αποδεικτικό καταχώρισης που περιλαμβάνει στοιχεία ταυτοποίησης του εγγράφου, όπως εκδότης, θέμα, ημερομηνία και ώρα καταχώρισης, καθώς και το μοναδικό αριθμό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου. Ως χρόνος καταχώρισης στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο λογίζεται η ημερομηνία και ώρα που αναγράφεται στο αποδεικτικό καταχώρισης.

4. Η βεβαίωση καταχώρισης στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο γνωστοποιείται στο φυσικό πρόσωπο ή στο Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ, εκτός εάν αυτό έχει αιτηθεί ή επιλέξει διαφορετικά

κατά την αρχική επικοινωνία. Με την προϋπόθεση της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίηση), τα συναλλασσόμενα με τον φορέα του δημόσιου τομέα φυσικά πρόσωπα ή τα Ν.Π.Ι.Δ. δια των εξουσιοδοτημένων από αυτά προσώπων μπορούν να ενημερώνονται με χρήση ΤΠΕ αναφορικά με τη διακίνηση των εγγράφων που έχουν πρωτοκολληθεί και εν γένει για την πορεία της υπόθεσης που τα αφορά.

Άρθρο: 17

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα

Κείμενο Άρθρου

1. Οι φορείς δημόσιου τομέα διακινούν ή ανταλλάσσουν με χρήση ΤΠΕ έγγραφα και δεδομένα στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων που τους έχουν ανατεθεί και για την εκπλήρωση αυτών, υπό την προϋπόθεση ότι τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από τη φύση των διακινούμενων εγγράφων και επιβεβαιώνεται η ταυτότητα (αυθεντικοποίηση) των δημοσίων λειτουργών και υπαλλήλων. Οι όροι ασφάλειας που πρέπει να τηρούνται για τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Εφόσον τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που κάθε φορά επιβάλλεται από την κατηγορία, τη φύση και το σκοπό των διακινούμενων εγγράφων ή δεδομένων, οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να αναζητούν δημόσια έγγραφα ή έγγραφα που βρίσκονται στην κατοχή των ίδιων ή άλλου φορέα του δημόσιου τομέα, καθώς και να διακινούν και να διαβιβάζουν αυτά με χρήση ΤΠΕ, εφόσον είναι αναγκαίο για τη διεκπεραίωση διαδικασίας, συναλλαγής ή αιτήματος φυσικού προσώπου ή Ν.Π.Ι.Δ. και το πρόσωπο αυτό έχει συγκατατεθεί στην αναζήτηση και διακίνηση των εγγράφων αυτών.
3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα κάνουν χρήση ΤΠΕ στη μεταξύ τους επικοινωνία, διακίνηση και ανταλλαγή εγγράφων και δεδομένων εφαρμόζοντας τα πρότυπα και τις τεχνικές, με βάση το προβλεπόμενο στο άρθρο 27 του ν. 3731/2008 Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως εκάστοτε ισχύει, προκειμένου να εξασφαλίσουν το απαιτούμενο επίπεδο διαλειτουργικότητας.
4. Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επικαιροποιείται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όταν αυτό επιβάλλεται είτε από τη μεταβολή του κανονιστικού πλαισίου που διέπει την παροχή υπηρεσιών είτε από τη μεταβολή του τεχνολογικού περιβάλλοντος και της αντίστοιχης υποδομής.

Άρθρο: 18

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κείμενο Άρθρου

1. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εκπλήρωση αιτημάτων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή μη, μπορεί να γίνεται με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη ΤΠΕ, με την προϋπόθεση της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) των αιτούντων και των δημοσίων λειτουργών και υπαλλήλων και της τήρησης των όρων ασφαλείας στο επίπεδο που επιβάλλεται από τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των αντίστοιχων δεδομένων, όπως ορίζεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 32 του παρόντος. Οι πράξεις που εκδίδονται συνιστούν διοικητικές πράξεις.

2. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ανταπόκριση σε αιτήματα φυσικών προσώπων είτε με διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα είτε με διασύνδεση ηλεκτρονικών αρχείων ή βάσεων δεδομένων που τηρούνται από φορείς του δημόσιου τομέα είτε με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και βάσεων δεδομένων, πραγματοποιείται, με τήρηση των προϋποθέσεων και εγγυήσεων της κείμενης νομοθεσίας για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο: 19

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Κοινή χρήση και αξιοποίηση υποδομών, ΤΠΕ και δεδομένων

Κείμενο Άρθρου

1. Με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων και ιδίως των διατάξεων για την προστασία δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και των διατάξεων που αναφέρονται στην προστασία κρατικών απορρήτων ή άλλων απορρήτων που προβλέπονται σε ειδικές διατάξεις, και την επιφύλαξη των διατάξεων του Κεφαλαίου Θ', οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να χρησιμοποιούν από κοινού υπολογιστικές λειτουργίες, υποδομές των πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και εν γένει ΤΠΕ, καθώς και δεδομένα, με εξαίρεση τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, προκειμένου να εξασφαλίζουν τη συνεχή και απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να βελτιώνουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας τους. Η κοινή χρήση υπολογιστικών λειτουργιών, υποδομών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων, καθώς και δεδομένων πραγματοποιείται ιδίως με τη δημιουργία κοινών

υπολογιστικών κέντρων, τη διασύνδεση των υφιστάμενων ή νέων υπολογιστικών κέντρων των φορέων του δημόσιου τομέα, τη λειτουργία τους με ενιαία πολιτική διαχείρισης και διάθεσης. Οι αρχές, διαδικασίες, προϋποθέσεις και όροι κοινής χρήσης και αξιοποίησης υπολογιστικών λειτουργιών, υποδομών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων, καθώς και δεδομένων, καθώς και οι γενικές κατευθύνσεις για την κτήση και άσκηση δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας από τους φορείς του δημόσιου τομέα καθορίζονται, προτυποποιούνται και επικαιροποιούνται με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού.

2. Οι δημόσιοι φορείς τηρούν μητρώο των πληροφοριακών και επικοινωνιακών υποδομών και συστημάτων, του λογισμικού, καθώς και των κατηγοριών αρχείων και δεδομένων που χρησιμοποιούν ή τηρούν. Το μητρώο περιλαμβάνει λεπτομερή αναφορά στις άδειες χρήσης/ εκμετάλλευσης και εν γένει στα δικαιώματα πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας του φορέα του δημόσιου τομέα και είναι με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, προσιτό σε κάθε φορέα του δημόσιου τομέα και σε κάθε ενδιαφερόμενο. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται οι γενικές προδιαγραφές και η μορφή τήρησης των μητρώων αυτών και οι διαδικασίες πρόσβασης και διάθεσης του περιεχομένου τους.

3. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα οφείλει πριν από την προμήθεια, αναβάθμιση ή επικαιροποίηση λογισμικού, υποδομών, πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και εν γένει ΤΠΕ να εξετάζει με τον πλέον πρόσφορο τρόπο τη διαθεσιμότητά τους στον ίδιο φορέα ή σε άλλους φορείς του δημόσιου τομέα και τη δυνατότητα κοινής χρήσης αυτών κατά τα οριζόμενα στο παρόν άρθρο υπό την επιφύλαξη των δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και απορρήτων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία. Κατά την προμήθεια, αναβάθμιση ή επικαιροποίηση λογισμικού, υποδομών, πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και εν γένει ΤΠΕ κάθε φορέας του δημόσιου τομέα οφείλει να αιτιολογεί ρητά και ειδικά την έλλειψη της δυνατότητας αξιοποίησης αντιστοιχών διαθέσιμων υποδομών και συστημάτων στον ίδιο ή σε άλλο φορέα του δημόσιου τομέα.

4. Κατά την κατάρτιση συμβάσεων για την ανάπτυξη προϊόντων λογισμικού για λογαριασμό φορέων του δημόσιου τομέα θα πρέπει να προβλέπεται ότι το προϊόν λογισμικού που παραδίδεται από τον ανάδοχο στον φορέα του δημόσιου τομέα περιλαμβάνει τον πηγαίο κώδικα και την αναγκαία τεκμηρίωση, σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης, τα οποία θα πρέπει να καταχωρίζονται στο μητρώο της παραγράφου 2. Η σχετική σύμβαση θα πρέπει να προβλέπει, επίσης, ότι το προϊόν λογισμικού παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους ώστε ο φορέας να μπορεί να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του προϊόντος λογισμικού, να το προσαρμόζει στις ανάγκες του, να αναδιανέμει αντίγραφα αυτού για οποιονδήποτε σκοπό και σε οποιονδήποτε, ιδίως μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα, να βελτιώνει και να δημοσιεύει ή διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις του προϊόντος λογισμικού που έχει επιφέρει σε οποιονδήποτε, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που η διανομή, δημοσίευση και διάθεση του προϊόντος λογισμικού και των βελτιώσεών του δυσχεραίνει την εκτέλεση της αποστολής και την άσκηση αρμοδιοτήτων του οικείου φορέα του δημόσιου τομέα ή προσκρούει στην προστασία

κρατικών ή άλλων απορρήτων που προβλέπονται από τον νόμο. Ο φορέας του δημόσιου τομέα οφείλει να τεκμηριώνει ρητά και ειδικά την εξαίρεση αυτή.

5. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δημιουργείται στο Εθνικό Τυπογραφείο αποθετήριο πληροφοριών και προϊόντων λογισμικού του δημόσιου τομέα. Με την ίδια απόφαση ορίζονται οι γενικές προδιαγραφές, τα πρότυπα, οι διαδικασίες και η μορφή τήρησης του αποθετηρίου, οι διαδικασίες και οι όροι πρόσβασης, διάθεσης και χρήσης των πληροφοριών του δημόσιου τομέα και προϊόντων λογισμικού και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να θέτουν σε παραγωγική λειτουργία και να αξιοποιούν υπολογιστικές και επικοινωνιακές υποδομές, πληροφοριακά και επικοινωνιακά συστήματα ή εφαρμογές λογισμικού, τα οποία έχουν αναπτυχθεί για λογαριασμό τους και έχουν παραληφθεί σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να τεκμηριώνουν ειδικά τυχόν αδυναμία εκπλήρωσης της υποχρέωσης αυτής.

Άρθρο: 20

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Στατιστική επεξεργασία δεδομένων

Κείμενο Άρθρου

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα επεξεργάζονται και εξάγουν στατιστικά στοιχεία που προκύπτουν από τις ολοκληρωμένες διοικητικές διαδικασίες ή από την έκδοση πράξεων με χρήση ΤΠΕ. Τα στατιστικά στοιχεία τηρούνται ηλεκτρονικά από τους φορείς του δημόσιου τομέα με σκοπό την εξαγωγή αναφορών και στοιχείων σχετικά με τη διεκπεραίωση διοικητικών πράξεων και συναλλαγών, όπως ιδίως ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης της διαδικασίας.

2. Τα στατιστικά στοιχεία που συνάγονται από την επεξεργασία σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο δημοσιεύονται περιοδικά στο δικτυακό τόπο του φορέα του δημόσιου τομέα.

3. Αν στα δεδομένα που θα υποστούν στατιστική επεξεργασία περιλαμβάνονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, η επεξεργασία λαμβάνει χώρα αφού αυτά καταστούν ανώνυμα. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και γνώμη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ορίζονται οι μέθοδοι, οι διαδικασίες και τα μέσα με τα οποία καθίστανται ανώνυμα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, οι μέθοδοι στατιστικής επεξεργασίας των στοιχείων και δεδομένων και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

Άρθρο: 21

Ημ/νία: 11.05.2015

Τίτλος Άρθρου

Ηλεκτρονική επικοινωνία των φορέων δημόσιου τομέα με φυσικά ή νομικά πρόσωπα

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ'

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

1. Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων που καθιστούν υποχρεωτική τη χρήση ΤΠΕ για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με φορέα του δημόσιου τομέα, ο φορέας του δημόσιου τομέα «οφείλει» να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας με φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. και παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά, εφόσον τα πρόσωπα αυτά έχουν ζητήσει τη χρήση του τρόπου αυτού ή έχουν δώσει τη ρητή συγκατάθεσή τους. Η αίτηση και η παροχή της συγκατάθεσης, καθώς και η ανάκλησή της μπορούν να διαβιβάζονται και με ηλεκτρονικό τρόπο, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης).

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα επικοινωνούν και συναλλάσσονται με φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. και εν γένει παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά, τηρώντας τις προϋποθέσεις και τους όρους ασφάλειας που περιέχονται στο προβλεπόμενο στο άρθρο 27 του ν. 3731/2008 Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή στην πολιτική ασφάλειας του εκάστοτε φορέα του δημόσιου τομέα.

Άρθρο: 22

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ.

Κείμενο Άρθρου

1. Έγγραφα που αφορούν σε ατομικές διοικητικές πράξεις, αποφάσεις, κοινοποιήσεις, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις διακινούνται μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. ή κοινοποιούνται σε αυτά με ηλεκτρονικό τρόπο, εφόσον τηρούνται οι όροι ασφαλείας στο επίπεδο που επιβάλλεται από τη φύση των διακινούμενων εγγράφων και είτε φέρουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή είτε

πληρούνται οι κατά περίπτωση οριζόμενες προϋποθέσεις που αφορούν την παροχή των αναγνωριστικών και διαπιστευτηρίων και εν γένει της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης). Οι όροι ασφάλειας που πρέπει να τηρούνται για τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ., καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα καθορίζονται με απόφαση του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού.

2. Η διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, τα οποία φέρουν μόνο ηλεκτρονική υπογραφή επιτρέπεται στις περιπτώσεις που η αναφερόμενη διακίνηση δεν συνδέεται με την παραγωγή έννομων αποτελεσμάτων ή με την άσκηση δικαιώματος. Στα έγγραφα αυτά περιλαμβάνονται ιδίως ερωτήματα, εγκύκλιοι, οδηγίες, μελέτες, στατιστικά στοιχεία, αιτήσεις παροχής πληροφοριών.

Άρθρο: 23

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών

Κείμενο Άρθρου

1. Με την επιφύλαξη εξαιρέσεων που προβλέπονται σε ειδικές ρυθμίσεις, φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. μπορούν να υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, νομιμοποιητικά έγγραφα, δικαιολογητικά συμμετοχής, δικαιολογητικά, καθώς και προσφορές για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, εφόσον πληρούνται οι κατά περίπτωση οριζόμενες προϋποθέσεις που αφορούν την παροχή των αναγνωριστικών και διαπιστευτηρίων, της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης της ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) και εν γένει της πολιτικής ασφάλειας του φορέα.

2. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται ειδικότερα οι αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, νομιμοποιητικά έγγραφα, δικαιολογητικά συμμετοχής, δικαιολογητικά, καθώς και προσφορές που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, καθώς και το περιεχόμενο και ο τύπος τους. Με όμοια απόφαση εξειδικεύονται οι όροι, τα κριτήρια και οι προϋποθέσεις ηλεκτρονικής κατάθεσης και υποβολής εγγράφων, αιτήσεων, δηλώσεων, βεβαιώσεων, νομιμοποιητικών εγγράφων, προσφορών και δικαιολογητικών και κάθε άλλο σχετικό θέμα. Αν η υποβολή από φυσικό ή Ν.Π.Ι.Δ. και η αντίστοιχη διακίνηση αφορά έγγραφα, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος, ο φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να ενημερώνει σχετικώς και εγκαίρως με τον εκάστοτε πλέον πρόσφορο τρόπο τον ενδιαφερόμενο.

3. Ο φορέας του δημόσιου τομέα μπορεί, κατ' εξαίρεση, να απαιτήσει την ηλεκτρονική υποβολή εγγράφων και ιδίως αιτήσεων και δηλώσεων, εφόσον πιθανολογείται ότι τα αιτούντα ή δηλούντα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. λόγω της φύσης τους, των τεχνικών-

οικονομικών δυνατοτήτων τους και του πεδίου δραστηριότητάς τους έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ και στη χρήση αυτών.

4. Ο φορέας του δημόσιου τομέα οφείλει να θέτει στη διάθεση του προσώπου που υποβάλλει με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις, δηλώσεις, δικαιολογητικά κ.ά. κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα που θα επιτρέψουν να διορθώσει τυχόν λάθη κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας πριν από την οριστική υποβολή. Ο φορέας του δημόσιου τομέα οφείλει να ενημερώνει με τον κατά περίπτωση πλέον πρόσφορο τρόπο για την ύπαρξη δυνατότητας μεταγενέστερης διορθωτικής ή συμπληρωματικής υποβολής με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο ενημερώνοντας ταυτόχρονα για τις έννομες συνέπειες της διορθωτικής ή συμπληρωματικής υποβολής.

5. Εφόσον τα έγγραφα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 τηρούνται ήδη σε ηλεκτρονικό αρχείο ή με οποιονδήποτε τρόπο σε φορέα του δημόσιου τομέα, ο φορέας του δημόσιου τομέα στον οποίο απευθύνονται οι αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις κ.ά. αναζητεί αυτεπαγγέλτως τα έγγραφα αυτά. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που διαθέτει τα έγγραφα αυτά οφείλει σε κάθε περίπτωση να επιβεβαιώνει την ακρίβεια και την ισχύ τους. Το φυσικό πρόσωπο ή Ν.Π.Ι.Δ. που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φορέα του δημόσιου τομέα μπορεί να αιτηθεί την αναζήτηση των εγγράφων αυτών, βεβαιώνοντας με υπεύθυνη δήλωση την ακρίβεια των αναγραφόμενων ή βεβαιούμενων σε αυτά στοιχείων δεδομένων.

Άρθρο: 24

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Προσδιορισμός χρόνου παραλαβής και υπολογισμός προθεσμιών κατάθεσης

Κείμενο Άρθρου

1. Οι δηλώσεις, αιτήσεις, δικαιολογητικά και άλλα έγγραφα που αποστέλλονται ηλεκτρονικά σε έναν φορέα του δημόσιου τομέα θεωρείται ότι έχουν περιέλθει σε αυτόν, εφόσον υπάρξει ηλεκτρονική επιβεβαίωση της λήψης με ασφαλή χρονοσήμανση. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζονται τα ζητήματα που αναφέρονται στη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

2. Εάν το σύστημα που χρησιμοποιεί ο φορέας του δημόσιου τομέα, στον οποίο απευθύνονται οι αιτήσεις, δηλώσεις, δικαιολογητικά και άλλα έγγραφα δεν υποστηρίζει την αυτόματη επιβεβαίωση της λήψης, ο φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να ενημερώνει για αυτό με κάθε πρόσφορο τρόπο και ιδίως με πληροφόρηση στον οικείο δικτυακό τόπο. Στην περίπτωση αυτή τα έγγραφα που περιέρχονται σε φορέα του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ πρωτοκολλούνται αυθημερόν, εφόσον έχουν κατατεθεί εντός ωραρίου εργασίας, ειδάλλως πρωτοκολλούνται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο φορέας του δημόσιου τομέα αποστέλλει αμελλητί, με ηλεκτρονικό τρόπο, στο πρόσωπο που έχει

υποβάλλει δηλώσεις, αιτήσεις, δικαιολογητικά ή άλλα έγγραφα αποδεικτικό υποβολής, στο οποίο αναφέρεται ο ακριβής χρόνος και τα στοιχεία καταχώρισης στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

3. Με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, ως χρόνος υποβολής θεωρείται ο χρόνος της ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και, σε περίπτωση που δεν είναι τεχνικά δυνατή η υποστήριξη της λειτουργίας αυτής, ο χρόνος καταχώρισης στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, που αναγράφεται στο αποδεικτικό υποβολής.

4. Με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων, όταν προβλέπεται προθεσμία για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων, δικαιολογητικών και άλλων εγγράφων η προθεσμία αυτή λήγει την δωδεκάτη νυχτερινή ώρα Ελλάδας της ημέρας κατά την οποία παρέρχεται η προθεσμία. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης ηλεκτρονικής υποβολής το πρόσωπο που έχει προβεί στην εκπρόθεσμη υποβολή ενημερώνεται αμελλητί και με τον πλέον πρόσφορο τρόπο για τον εκπρόθεσμο χαρακτήρα της υποβολής.

5. Με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του αρμόδιου κατά περίπτωση Υπουργού καθορίζεται η διαδικασία και η προθεσμία για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων, δικαιολογητικών, όταν για την αποδοχή τους απαιτείται η καταβολή τελών, παραβόλων ή οφειλών προς το Δημόσιο.

Άρθρο: 25

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Γνωστοποίηση με ηλεκτρονικό τρόπο

Κείμενο Άρθρου

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μπορούν να γνωστοποιούν έγγραφα σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ, εφόσον αυτά έχουν αιτηθεί ή υποδείξει το συγκεκριμένο μέσο ως προτιμώμενο ή έχουν συγκατατεθεί ρητά στη χρήση του. Τόσο η αίτηση για τη χρήση ή η υπόδειξη του προτιμώμενου ηλεκτρονικού μέσου όσο και η σχετική συγκατάθεση μπορεί να μεταδίδονται και να αποστέλλονται, σε κάθε περίπτωση, με χρήση ΤΠΕ, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης της ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) των προσώπων.

2. Το σύστημα γνωστοποίησης πρέπει να επιτρέπει την εξακρίβωση του ακριβούς χρόνου, κατά τον οποίο έλαβε χώρα η αποστολή, παραλαβή και η πρόσβαση στο περιεχόμενο του εν λόγω εγγράφου, η οποία συνεπάγεται έναρξη των έννομων συνεπειών και των προθεσμιών, όπως αυτές που αφορούν την άσκηση ενδίκων μέσων και βοηθημάτων. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζεται κάθε αναγκαίο τεχνικό θέμα ως προς τις προδιαγραφές και τα πρότυπα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του συστήματος γνωστοποίησης, με τρόπο ώστε να ανταποκρίνεται στο σκοπό

της εξακρίβωσης του ακριβούς χρόνου αποστολής και παραλαβής ενός εγγράφου και πρόσβασης στο περιεχόμενό του. Τεκμαίρεται ότι το πρόσωπο που είναι αποδέκτης του εγγράφου που γνωστοποιείται αποκτά πρόσβαση στο περιεχόμενο της γνωστοποίησης το αργότερο δέκα πλήρεις ημέρες από τη γνωστοποίηση, εκτός εάν ο αποδέκτης αποδείξει τη συνδρομή λόγων ανωτέρας βίας που δεν επέτρεψαν την πρόσβαση στο περιεχόμενο του εγγράφου που γνωστοποιήθηκε με χρήση ΤΠΕ ή εφόσον αυτή η αδυναμία οφείλεται σε λόγους που αφορούν στον φορέα του δημόσιου τομέα.

3. Με γνωστοποίηση ισοδυναμεί η ηλεκτρονική πρόσβαση από τους ενδιαφερομένους στο περιεχόμενο των ενεργειών και των αντίστοιχων εγγράφων του φορέα του δημόσιου τομέα, εφόσον ο φορέας του δημόσιου τομέα μπορεί να αποδείξει με βέβαιο και ασφαλή τρόπο την πρόσβαση του ενδιαφερομένου.

Άρθρο: 26

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Ηλεκτρονικές πληρωμές

Κείμενο Άρθρου

1. Επιτρέπεται η είσπραξη ειδικών φόρων, παραβόλων, τελών, ενσήμων, χαρτοσήμων, προστίμων και εν γένει η οικονομική εκκαθάριση οφειλών φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. προς φορείς του δημόσιου τομέα με χρέωση τραπεζικών λογαριασμών ή λογαριασμών πληρωμής που τηρούν οι υπόχρεοι ή με χρέωση καρτών πληρωμής που έχουν εκδοθεί στο όνομά τους.

2. Εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις για την ταυτοποίηση και την επιβεβαίωση ταυτότητας του υπόχρεου η πληρωμή μπορεί να πραγματοποιείται είτε άμεσα από τον ίδιο είτε μέσω των ΚΕΠ, των ΕΚΕ και των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ).

3. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται ειδικότερα οι φόροι, παράβολα, τέλη, ένσημα και χαρτόσημα που μπορούν να καταβληθούν και εισπραχθούν ηλεκτρονικά, οι αποδιδόμενοι σε κάθε περίπτωση κωδικοί υποχρέωσης, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

Άρθρο: 27

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Πληροφορίες και υπολογισμός χρόνου καταβολής στις ηλεκτρονικές πληρωμές

Κείμενο Αρθρου

1. Για την εκτέλεση πράξης ηλεκτρονικής πληρωμής ο υπόχρεος υποβάλλει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες: α) κωδικό υποχρέωσης που αντιστοιχεί στην οφειλή, β) ποσό καταβολής, γ) ημερομηνία και προθεσμία καταβολής.

2. Η ηλεκτρονική πληρωμή ολοκληρώνεται όταν στον υπόχρεο κοινοποιηθεί με χρήση ΤΠΕ η επιβεβαίωση της συναλλαγής, η χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού ή της κάρτας που χρησιμοποιείται ως μέσο ηλεκτρονικής καταβολής και ο ακριβής χρόνος που ολοκληρώθηκε η συναλλαγή (χρονοσήμανση).

3. Εάν η ηλεκτρονική πληρωμή δεν είναι επιτυχής ή δεν ολοκληρωθεί ο υπόχρεος ενημερώνεται αυτόματα για την αδυναμία χρήσης της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας και, εφόσον είναι δυνατόν, για τους λόγους της ανεπιτυχούς συναλλαγής. Η ως άνω ενημέρωση δεν αντικαθιστά την υποχρέωση του παρόχου της υπηρεσίας πληρωμών για πληροφόρηση σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 3862/2010 (Α'113).

4. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού καθορίζονται ο τρόπος, οι μέθοδοι, οι διαδικασίες και κάθε άλλο ειδικότερο τεχνικό θέμα, σχετικό με τη διεξαγωγή, ολοκλήρωση και επιβεβαίωση της επιτυχούς ηλεκτρονικής πληρωμής ή την ενημέρωση για τη μη επιτυχή ολοκλήρωση αυτής, καθώς και η μορφή και το περιεχόμενο του αποδεικτικού πληρωμής και η διαδικασία επαλήθευσής του.

Άρθρο: 28

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Αρθρου

Ηλεκτρονική καταβολή οφειλών των Φορέων του δημόσιου τομέα

Κείμενο Αρθρου

1. Με την προϋπόθεση της ταυτοποίησης και της επιβεβαίωσης της ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) του δικαιούχου, μπορούν να καταβάλλονται οφειλές των φορέων του δημόσιου τομέα προς φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. μέσω της πίστωσης λογαριασμών του δικαιούχου.

2. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού καθορίζονται ο τρόπος, οι μέθοδοι, οι διαδικασίες και κάθε άλλο τεχνικό θέμα σχετικό με τη διεξαγωγή, ολοκλήρωση και επιβεβαίωση της επιτυχούς συναλλαγής ή την ενημέρωση για τη μη επιτυχή ολοκλήρωση της συναλλαγής.

Άρθρο: 29

Ημ/νία: 16.06.2011

Περιγραφή όρου θησαυρού: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ-ΦΟΡΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

Τίτλος Άρθρου

Ηλεκτρονική επικοινωνία χωρίς ταυτοποίηση και επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση)

Κείμενο Άρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ζ'

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ (ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ) ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1. Όταν το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και συναλλαγής με το φορέα του δημόσιου τομέα αφορά πληροφορίες που είναι εν γένει προσιτές σε κάθε ενδιαφερόμενο, όπως εγκύκλιοι, γενικές οδηγίες, έντυπα αιτήσεων και δηλώσεων, εκθέσεις, μελέτες, ενημερωτικό υλικό, στατιστικά στοιχεία, πρακτικά δημόσιων συνεδριάσεων δεν απαιτείται ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ.
2. Στην περίπτωση υπηρεσιών πληροφόρησης, αυτές μπορούν να παρέχονται χωρίς να είναι αναγκαία η καταχώριση στοιχείων του αποδέκτη της υπηρεσίας, όπως η διαδικτυακή διεύθυνση αυτού, εφόσον δεν είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας ή την τυχόν χρέωσή της.
3. Στην περίπτωση υπηρεσιών περιοδικής γενικής πληροφόρησης με χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτές μπορούν να παρέχονται με αναγκαία μόνη την καταχώριση της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του παραλήπτη, χωρίς να είναι αναγκαία η συλλογή και επεξεργασία άλλων δεδομένων.

Άρθρο: 30

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Υποχρέωση ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης)

Κείμενο Άρθρου

1. Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που επικοινωνούν και συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα είναι υποχρεωτική:

α) εφόσον η επικοινωνία ή η συναλλαγή:

αα) αφορά αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, η υποβολή και παροχή των οποίων προβλέπεται ως υποχρεωτική από το νόμο, ββ) αφορά υποβολή νομιμοποιητικών εγγράφων, δικαιολογητικών, προσφορών, δικαιολογητικών συμμετοχής σε δημόσιους διαγωνισμούς, γγ) αφορά την έκδοση, αναπαραγωγή ή κοινοποίηση πράξεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών και εν γένει εγγράφων, τα οποία περιέχουν ή σχετίζονται με δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των φυσικών προσώπων που συναλλάσσονται με τη διοίκηση, δδ) αφορά την έκδοση, αναπαραγωγή ή κοινοποίηση πράξεων, βεβαιώσεων, πιστοποιητικών και εν γένει εγγράφων, τα οποία περιέχουν ή σχετίζονται με φορολογικά, περιουσιακά, οικονομικά ή άλλα στοιχεία, δεδομένα και πληροφορίες που αφορούν Ν.Π.Ι.Δ. και καλύπτονται από απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις, όπως το φορολογικό απόρρητο, εε) αφορά την καταβολή φόρων, παραβόλων, τελών, ενσήμων, χαρτοσήμων προστίμων ή άλλων οφειλών προς δημόσια αρχή που λαμβάνει χώρα με ηλεκτρονικά μέσα και β) σε κάθε περίπτωση που το περιεχόμενο της επικοινωνίας και της συναλλαγής με τη δημόσια αρχή αφορά ή σχετίζεται με δήλωση, αίτηση, πράξη, απόφαση ή ενέργεια, από την οποία απορρέουν έννομες συνέπειες για το φυσικό πρόσωπο ή το Ν.Π.Ι.Δ. που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με τη δημόσια αρχή.

2. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε καθ' ύλην αρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται ειδικότερα οι συναλλαγές και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για τη χρήση και παροχή των οποίων απαιτείται η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. και κάθε σχετικό τεχνικό θέμα.

3. Εάν για τη διοικητική πράξη ή ενέργεια των φορέων του δημόσιου τομέα ή για την επικοινωνία ή συναλλαγή αυτών με άλλους φορείς, φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. απαιτείται από το νόμο προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ο φορέας του δημόσιου τομέα δύναται να απαιτεί ότι ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης πρέπει να έχει διαπίστευση από τον αρμόδιο φορέα.

Άρθρο: 31

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Εγγραφή σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κείμενο Άρθρου

1. Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις οποίες απαιτείται ταυτοποίηση και επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) προϋποθέτει την εγγραφή στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου ή κατά περίπτωση σε άλλες πύλες ή τόπους πρόσβασης ή σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από επί μέρους φορείς του

δημόσιου τομέα.

2. Κατά την αρχική εγγραφή το φυσικό πρόσωπο που επιθυμεί να κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να προσκομίζει ή να αποστέλλει υπογεγραμμένα με προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή στην αρμόδια Αρχή Εγγραφής τα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητά του. Τα στοιχεία της ταυτότητας που αναφέρονται στην αίτηση εγγραφής, όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες, αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο. Η ταυτότητα των αλλοδαπών αποδεικνύεται, στην περίπτωση πολιτών κράτους - μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις, από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδός τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές.

3. Κατά την αρχική εγγραφή το Ν.Π.Ι.Δ. που επιθυμεί να κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να προσκομίζει τα στοιχεία που αποδεικνύουν την επωνυμία ή διακριτικό τίτλο, τη νομική μορφή, την έδρα και την εξουσία εκπροσώπησης του προσώπου που προβαίνει στην εγγραφή.

4. Η αρχική εγγραφή μπορεί να γίνεται είτε αυτοπροσώπως είτε με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο ή εκπρόσωπο. Αιτήσεις για εγγραφή που υποβάλλονται μέσω ΚΕΠ τα οποία έχουν την ευθύνη ελέγχου των στοιχείων της ταυτότητας, θεωρείται ότι υποβάλλονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια για την εγγραφή υπηρεσία, εφόσον υπάρχει η κατάλληλη ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ του ΚΕΠ και της ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

5. Κατά την εγγραφή σε μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα πρόσωπα ενημερώνονται με τρόπο πρόσφορο και σαφή για τους σκοπούς της συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τις κατηγορίες δεδομένων που υπόκεινται σε επεξεργασία, τους υπεύθυνους επεξεργασίας και τους αποδέκτες των δεδομένων στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

6. Με απόφαση του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται τα ειδικότερα τεχνικά και λεπτομερειακά ζητήματα που αναφέρονται στις ρυθμίσεις του παρόντος άρθρου.

Άρθρο: 32

Ημ/νία: 11.05.2015

Τίτλος Άρθρου

Έκδοση αναγνωριστικών - διαπιστευτηρίων και διαδικασία επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης)

Κείμενο Άρθρου

1. Κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσδιορίζονται τα

αναγνωριστικά που απαιτεί κάθε φορέας του δημόσιου τομέα για την ταυτοποίηση και τα διαπιστευτήρια για την περαιτέρω επιβεβαίωση της ταυτότητας του προσώπου που κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όταν πρόκειται για νομικό πρόσωπο, τα αναγνωριστικά και τα αντίστοιχα διαπιστευτήρια αποδίδονται στο νόμιμο εκπρόσωπό του ή σε πρόσωπο ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο από το όργανο διοίκησης του νομικού προσώπου. «Κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να χρησιμοποιούνται διαπιστευτήρια που έχουν εκδοθεί για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του χρήστη από άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα και είναι διασυνδεδεμένα με ένα ή περισσότερα αναγνωριστικά που σχετίζονται με βασικά μητρώα, όπως ιδίως: α) το μητρώο ταυτοτήτων, β) το μητρώο κοινωνικής ασφάλισης, γ) το φορολογικό μητρώο, και δ) το δημοτολόγιο.

Οι φορείς που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιβεβαίωσης της ταυτότητας σε άλλους φορείς και συστήματα του δημόσιου τομέα λειτουργούν, σύμφωνα με τον Κανονισμό 910/2014 της 23ης Ιουλίου 2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, των κατά περίπτωση αρμόδιων Αναπληρωτών Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού καθορίζονται τα ειδικότερα τεχνικά και λεπτομερειακά ζητήματα που αναφέρονται στη διασύνδεση των διαπιστευτηρίων και των αναγνωριστικών με βασικά μητρώα των φορέων του δημόσιου τομέα. Σε καμιά περίπτωση στο σύστημα ταυτοποίησης δεν μπορεί να συμπεριλαμβάνεται σύστημα εντοπισμού θέσης ή βιομετρικά στοιχεία.»

2. Το πρόσωπο, στο οποίο αποδίδονται αναγνωριστικά και διαπιστευτήρια οφείλει να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα για την εμπιστευτικότητα των αναγνωριστικών και διαπιστευτηρίων και την ασφαλή φύλαξη των μέσων που τυχόν έχουν διατεθεί για την αποθήκευση και χρησιμοποίηση των αναγνωριστικών και των διαπιστευτηρίων. Οφείλει να ειδοποιεί αμελλητί τους φορείς του δημόσιου τομέα που έχουν εκδώσει τα αναγνωριστικά και διαπιστευτήρια για οποιαδήποτε παραβίαση της εμπιστευτικότητας ή ηλεκτρονική επικοινωνία ή συναλλαγή που έλαβε χώρα χωρίς τη γνώση και έγκρισή του, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο πρόβλημα, όπως αποκάλυψη αναγνωριστικών, κλοπή ή απώλεια διαπιστευτηρίων ή των μέσων που έχουν διατεθεί για την αποθήκευση και χρησιμοποίηση αυτών.

3. Τα αναγνωριστικά και οι μέθοδοι ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας των προσώπων διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο εμπιστοσύνης, το οποίο απαιτείται για την εκάστοτε χρήση υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την κατανομή σε επίπεδα εμπιστοσύνης λαμβάνονται υπόψη ιδίως η φύση της διοικητικής πράξης, η σοβαρότητα των έννομων συνεπειών για το πρόσωπο το οποίο αιτείται ή είναι αποδέκτης της επικοινωνίας ή της υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στα οικεία έγγραφα, η φύση των επιχειρηματικών ή άλλων απορρήτων που περιέχονται στα οικεία έγγραφα.

4. Με απόφαση του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού προσδιορίζεται το επίπεδο εμπιστοσύνης

που απαιτείται για τη δυνατότητα χρήσης μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα αντίστοιχα αναγνωριστικά και διαπιστευτήρια, καθώς και οι μέθοδοι ταυτοποίησης - επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης), καθώς και τα διακριτικά που αξιοποιούνται για τη δημιουργία αμοιβαίας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης και του εκάστοτε φορέα.

Αρθρο: 33

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Αρθρου

Τήρηση και αποθήκευση αναγνωριστικών

Κείμενο Αρθρου

1. Η τήρηση και αποθήκευση των αναγνωριστικών στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου ή σε κατά περίπτωση άλλες πύλες ή τόπους πρόσβασης δεν είναι υποχρεωτική. Τα πρόσωπα μπορούν να εισάγουν εκ νέου τα αναγνωριστικά κάθε φορά που αιτούνται ταυτοποίηση και επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) προκειμένου να κάνουν χρήση μίας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα αναγνωριστικά των προσώπων μπορούν να τηρούνται στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου με έγγραφη συγκατάθεση των προσώπων και σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο ν. 2472/1997. Με πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ορίζονται οι ειδικότερες λεπτομέρειες για την ενημέρωση των προσώπων και την παροχή της συγκατάθεσης.

2. Αν η ταυτοποίηση και η επιβεβαίωση της ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) δεν είναι επιτυχής, ο χρήστης ενημερώνεται από την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου για τους λόγους της ανεπιτυχούς αναγνώρισης και για την αδυναμία χρήσης της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Αρθρο: 34

Ημ/νία: 24.03.2014

Τίτλος Αρθρου

Γενικές Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κείμενο Αρθρου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η'

ΟΡΓΑΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

1. Σε κάθε Υπουργείο συνιστάται Γενική Διεύθυνση ή Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά περίπτωση στη Γενική Διεύθυνση ή στη Διεύθυνση υπάγονται όλες οι υφισταμένες οργανικές μονάδες του Υπουργείου με αρμοδιότητες σχετικές με την αξιοποίηση των ΤΠΕ, την ενίσχυση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών, την απλούστευση των διαδικασιών και γενικότερα την υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα, οι οργανικές μονάδες που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση ή στη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχουν τεχνική υποστήριξη για την κάλυψη των μηχανογραφικών αναγκών του Υπουργείου και την οργάνωση, λειτουργία και συντήρηση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών του Υπουργείου και μεριμνούν ιδίως για την ορθολογική αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, τη βελτίωση των σχέσεων κράτους - πολίτη, την παροχή υποστήριξης προς όλες τις υπηρεσίες του οικείου Υπουργείου και τους εποπτευόμενους φορείς για την υλοποίηση της περαιτέρω χρήσης των πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ν. 3448/2006) και την υλοποίηση της Εθνικής Υποδομής Γεωχωρικών Πληροφοριών (ν. 3882/2010), το σχεδιασμό καινοτόμων υπηρεσιών με χρήση ΤΠΕ, καθώς και για κάθε άλλο ζήτημα σχετικό με την ανάπτυξη της πληροφορικής και των επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα.
2. Στις Γενικές Διευθύνσεις ή Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϊστάται υπάλληλοι του κλάδου ΠΕ Πληροφορικής. Στη Γενική Διεύθυνση ή στη Διεύθυνση του Υπουργείου Εξωτερικών προϊστάται Υπάλληλος του Κλάδου Επικοινωνιών - Πληροφορικής με βαθμό Α'.
3. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται η υπαγωγή των υφιστάμενων οργανικών μονάδων της παραγράφου 1 στις Γενικές Διευθύνσεις ή Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η διάρθρωση των Γενικών Διευθύνσεων ή Διευθύνσεων αυτών σε επί μέρους οργανικές μονάδες (Διευθύνσεις, Τμήματα), η εξειδίκευση των αρμοδιοτήτων τους και η κατανομή τους στις επί μέρους οργανικές μονάδες, καθώς και τα καθήκοντα των Προϊσταμένων της Γενικής Διεύθυνσης ή της Διεύθυνσης και των επί μέρους οργανικών μονάδων.
4. Στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας συνιστώνται Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε Κλάδο των Ενόπλων Δυνάμεων. Η διάρθρωση και οργανωτική δομή των Διευθύνσεων σε επί μέρους οργανικές μονάδες (Τμήματα, Αυτοτελή και μη Αυτοτελή Γραφεία, καθώς και τυχόν ενδιάμεσα επίπεδα διοίκησης), η εξειδίκευση των αρμοδιοτήτων τους και η κατανομή τους στις οργανικές μονάδες, καθώς και τα καθήκοντα των Προϊσταμένων της Διεύθυνσης και των επί μέρους οργανικών μονάδων καθορίζονται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Εθνικής Άμυνας.
5. (Δεν ισχύει).
6. Στο Υπουργείο Οικονομικών οι αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1, ασκούνται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.). Η εκπροσώπηση της Γ.Γ.Π.Σ. στο συντονιστικό όργανο του άρθρου 35 ανατίθεται στον Γενικό Διευθυντή ΚΕΠΥΟ.

7. Στο Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου οι αρμοδιότητες της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως ορίζονται στην παράγραφο 1, ασκούνται από την αρμόδια για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Διεύθυνση του Αρχηγείου Λιμενικού Σώματος - Ελληνικής Ακτοφυλακής.

Άρθρο: 35

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Διυπουργική Επιτροπή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κείμενο Άρθρου

1. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συγκροτείται Διυπουργική Επιτροπή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποτελούμενη από Προϊστάμενους Γενικών Διευθύνσεων ή Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Υπουργείων ή εκπροσώπους αυτών με αντικείμενο τη συνεργασία και το συντονισμό για την εφαρμογή του παρόντος νόμου από τους φορείς του δημόσιου τομέα.

2. Η Επιτροπή επικουρεί συμβουλευτικά σε οργανωτικά και τεχνικά θέματα τις Γενικές Διευθύνσεις ή Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τις Ομάδες Διοίκησης Έργου (εφεξής Ο.Δ.Ε.) ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συγκροτούνται με τον παρόντα νόμο, προβαίνει σε περιοδική αποτίμηση και αξιολόγηση της εφαρμογής του και διατυπώνει προτάσεις προς τον Υπουργό Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την υλοποίηση των σκοπών του νόμου. Για τους σκοπούς αυτούς δημιουργείται δικτυακός τόπος που λειτουργεί υπό την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3. Η Επιτροπή προεδρεύεται από τον Γενικό Διευθυντή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο κανονισμός λειτουργίας της Επιτροπής ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Άρθρο: 36

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Αρθρου

Ομάδα Διοίκησης Έργου

Κείμενο Αρθρου

1. Σε κάθε φορέα του δημόσιου τομέα συγκροτείται Ο.Δ.Ε. με αντικείμενο τη διαδικαστική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής του παρόντος νόμου. Στα μέλη των ομάδων αυτών δεν καταβάλλεται αμοιβή ή αποζημίωση. Οι Ο.Δ.Ε. συγκροτούνται εντός μηνός από τη δημοσίευση του παρόντος νόμου και η σύνθεσή τους κοινοποιείται στον οικείο δικτυακό τόπο του φορέα.

2. Η Ο.Δ.Ε. ορίζει ένα από τα μέλη της ως εσωτερικό υπεύθυνο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο εσωτερικός υπεύθυνος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα μεριμνά για τη λήψη όλων των αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την τήρηση των αρχών και των υποχρεώσεων που περιγράφονται στον παρόντα νόμο και στο ν. 2472/1997, όπως η υιοθέτηση και εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η περιοδική κατάρτιση και η ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων και λειτουργών του φορέα ως προς την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η πρόταση για λήψη εσωτερικών διαδικασιών ελέγχου και επαλήθευσης της αποτελεσματικής εφαρμογής των μέτρων κατά τη λειτουργία των συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Άρθρο: 37

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Αρθρου

Γνωμοδοτικό Συμβούλιο

Κείμενο Αρθρου

Η παρ. 4 του άρθρου 30 του π.δ. 770/1975 (Α' 248), όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο μόνο του π.δ. 796/1980 (Α' 195) και τροποποιήθηκε από το άρθρο 4 του π.δ. 1166/1981 (Α'286), αντικαθίσταται.

Άρθρο: 38

Ημ/νία: 31.10.2014

Τίτλος Αρθρου

Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών

Κείμενο Αρθρου

Κεφάλαιο Θ'

Επιχειρησιακή και Δημοσιονομική Διαχείριση Έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1. Οι δαπάνες για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών προς αυτές πληροφοριακών συστημάτων, όλων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παραγράφου 4 του παρόντος, εξοφλούνται υπό την απαραίτητη προϋπόθεση ότι έχουν προηγουμένως καταχωρηθεί στο Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (Ε.ΣΥ.Π.) που εγκαθίσταται και λειτουργεί στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, η οποία είναι αρμόδια για τη διαχείριση και τη λειτουργία του.

2. Στο Ε.ΣΥ.Π. δημιουργείται Μητρώο Φορέων, στο οποίο «εντός επτά (7) μηνών» από την έναρξη λειτουργίας του Ε.ΣΥ.Π. καταχωρίζονται με δική τους μέριμνα υποχρεωτικά όλοι οι φορείς της παραγράφου 1.

3. Μέσα σε επτά (7) μήνες από την έναρξη λειτουργίας του Ε.ΣΥ.Π. , οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οφείλουν να καταχωρίσουν στο Ε.ΣΥ.Π., μέσω πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης, κάθε στοιχείο που αφορά υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους φορείς της παραγράφου 1. Μετά το πέρας της ανωτέρω προθεσμίας: (α) τα σχετικά τέλη και δαπάνες εξοφλούνται με την αναγκαία προϋπόθεση καταχώρησης στο Ε.ΣΥ.Π., σύμφωνα με τα οριζόμενα στην απόφαση του Υπουργού Οικονομικών που προβλέπεται στην επόμενη υποπαράγραφο και (β) κανένα τέλος ή δαπάνη δεν αναγνωρίζεται ούτε εκκαθαρίζεται ή πληρώνεται εάν δεν είναι προηγουμένως καταχωρημένο στο Ε.ΣΥ.Π.. Το Ε.ΣΥ.Π. θα εκδίδει αποδεικτικό καταχώρησης και αυτό θα αποτελεί στοιχείο της κανονικότητας της δαπάνης. Τυχόν πληρωμή τελών και δαπανών που δεν έχουν καταχωρηθεί στο Ε.ΣΥ.Π., θεωρείται αυτοδίκαια μη νόμιμη και επέρχονται οι εξής κυρώσεις: Οι υπάλληλοι και οι δημόσιοι λειτουργοί οι οποίοι εμπλέκονται στη διαδικασία καταχώρησης και πληρωμής των ως άνω τελών ή δαπανών, σε περίπτωση πληρωμής τέλους ή δαπάνης χωρίς το απαιτούμενο αποδεικτικό καταχώρησης, αντιμετωπίζουν τις κυρώσεις που προβλέπονται στις διατάξεις των άρθρων 256 Π.Κ. «Απιστία σχετική με την Υπηρεσία», 259 Π.Κ. «Παράβαση καθήκοντος» και 261 Π.Κ. «Παρότρυνση υφισταμένων και ανοχή». Με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, κατόπιν εισήγησης του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων, ορίζεται ομάδα διοίκησης έργου, η οποία θα συντονίζει και θα επιβλέπει την αποτελεσματική λειτουργία του Ε.ΣΥ.Π. και καθορίζονται ο χρόνος έναρξης λειτουργίας του Ε.ΣΥ.Π., η διαδικασία και ο ειδικότερος τρόπος καταχώρισης, η οργάνωση και λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης η διαδικασία, ο χρόνος και τα στοιχεία καταχώρισης στο Ε.ΣΥ.Π, η μορφή και τα στοιχεία του αποδεικτικού καταχώρησης, η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Ε.ΣΥ.Π. με άλλα συστήματα για την παρακολούθηση και εκτέλεση του προϋπολογισμού. Κατά τα λοιπά, ισχύουν οι διατάξεις του ν. 2362/1995 (Α'247). Ειδικά, για την ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», ο χρόνος έναρξης της εφαρμογής της διαδικασίας που ορίζεται στο προηγούμενο εδάφιο θα καθοριστεί με κοινή απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του

Υπουργού Οικονομικών.

4. (Δεν ισχύει).

5. Οι φορείς που λόγω της ειδικής φύσεως ή αποστολής τους καλύπτονται από το απόρρητο (εθνική άμυνα, εθνική ασφάλεια, διεθνείς σχέσεις της χώρας) εξαιρούνται από την εφαρμογή του παρόντος άρθρου. Ο καθορισμός των φορέων αυτών γίνεται με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, που εκδίδεται εντός «επτά» μηνών από την έναρξη λειτουργίας του Ε.ΣΥ.Π..

6. (Δεν ισχύει).

Άρθρο: 39

Ημ/νία: 31.12.2013

Τίτλος Άρθρου

Δίκτυο Δημόσιου Τομέα

Κείμενο Άρθρου

1. Δημιουργείται ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προμήθειας των αναγκαίων γι' αυτές πληροφοριακών συστημάτων με τον τίτλο «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα» και με σκοπό τη συγκέντρωση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την κάλυψη του συνόλου των αναγκών και αιτημάτων για την παροχή και προμήθεια των σχετικών υπηρεσιών και συστημάτων των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης. Το «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα» λειτουργεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο συγκεντρώνει τα αιτήματα των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, αξιολογεί τις σχετικές ανάγκες, προβαίνει σε ορθολογική κατανομή τους και διενεργεί τους σχετικούς διαγωνισμούς και αναθέσεις σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία για τις δημόσιες συμβάσεις. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Οικονομικών καθορίζονται τα ανώτατα επιτρεπτά όρια για το τηλεπικοινωνιακό κόστος των υπαγόμενων στο Δίκτυο Δημόσιου Τομέα Φορέων.

2. Με την ένταξη των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης στο Δίκτυο Δημόσιου Τομέα εκδίδεται από τον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαπιστωτική πράξη και διακόπτεται κάθε άλλη σύμβαση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που είχαν συνάψει οι ανωτέρω φορείς με παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, τηρουμένων των όρων λήξης και καταγγελίας της σύμβασης που περιέχονται στις οικείες συμβάσεις.

3. Με την έναρξη λειτουργίας του Δικτύου Δημόσιου Τομέα εντάσσονται αυτόματα σε αυτό οι φορείς που εξυπηρετούνται από το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Σε διάστημα τριών (3) μηνών

από τη λειτουργία του εντάσσονται και οι λοιποί φορείς, όπως ορίζεται στην παράγραφο 5.

4. Φορείς της Γενικής Κυβέρνησης που λόγω της ειδικής φύσης ή αποστολής τους λαμβάνουν υπηρεσίες ειδικής φύσης για λόγους απορρήτου (εθνική άμυνα, εθνική ασφάλεια, διεθνείς σχέσεις της χώρας) εξαιρούνται από την εφαρμογή του παρόντος. Ο καθορισμός των φορέων αυτών γίνεται με κοινή απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού που εκδίδεται εντός δύο (2) μηνών από την έκδοση της ανωτέρω διαπιστωτικής πράξης.

5. Με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ρυθμίζονται τα θέματα που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας του Δικτύου, τις διαδικασίες και το χρόνο έναρξης λειτουργίας του Δικτύου και ένταξης των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης στο Δίκτυο του Δημόσιου Τομέα και κάθε άλλο σχετικό θέμα.»

Αρθρο: 40

Ημ/νία: 02.02.2012

Τίτλος Αρθρου

Φορείς επιχειρησιακής διαχείρισης

Κείμενο Αρθρου

1. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Υπουργού Οικονομικών η επιχειρησιακή διαχείριση του Ε.ΣΥ.Π. μπορεί να ανατίθεται σε φορείς της Γενικής Κυβέρνησης ή σε εποπτευόμενους από αυτούς φορείς του δημόσιου τομέα, οι οποίοι έχουν εμπειρία σε θέματα διαχείρισης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Για το σκοπό αυτόν συνάπτεται προγραμματική σύμβαση, με την οποία ανατίθεται στους φορείς επιχειρησιακής διαχείρισης ιδίως, η εποπτεία της λειτουργίας του συστήματος, η διαχείριση, η τεχνική υποστήριξη, ο ποιοτικός έλεγχος των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, η εκκαθάριση των δαπανών και η επίβλεψη της διασύνδεσης του Ε.ΣΥ.Π. με τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Με την ίδια προγραμματική σύμβαση οι φορείς της παραγράφου 1 μπορεί να αναλαμβάνουν την επιχειρησιακή οργάνωση, την υποστήριξη και τη διαχείριση της λειτουργίας του Δικτύου Δημόσιου Τομέα και τη σύναψη εκ μέρους του και για λογαριασμό του των επί μέρους συμβάσεων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προμηθειών των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων, σύμφωνα με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

3. Με την κοινή υπουργική απόφαση της παραγράφου 1 καθορίζονται οι όροι των προγραμματικών συμβάσεων, ο τρόπος εκτέλεσης αυτών, τα θέματα ευθύνης και κυρώσεων

για την πλημμελή εκτέλεσή τους και κάθε άλλο σχετικό θέμα.

4. (Δεν ισχύει).

Άρθρο: 63

Ημ/νία: 16.06.2011

Τίτλος Άρθρου

Έναρξη ισχύος

Κείμενο Άρθρου

Η ισχύς του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Παραγγέλλομε τη δημοσίευση του παρόντος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και την εκτέλεσή του ως νόμου του Κράτους.

Αθήνα, 14 Ιουνίου 2011