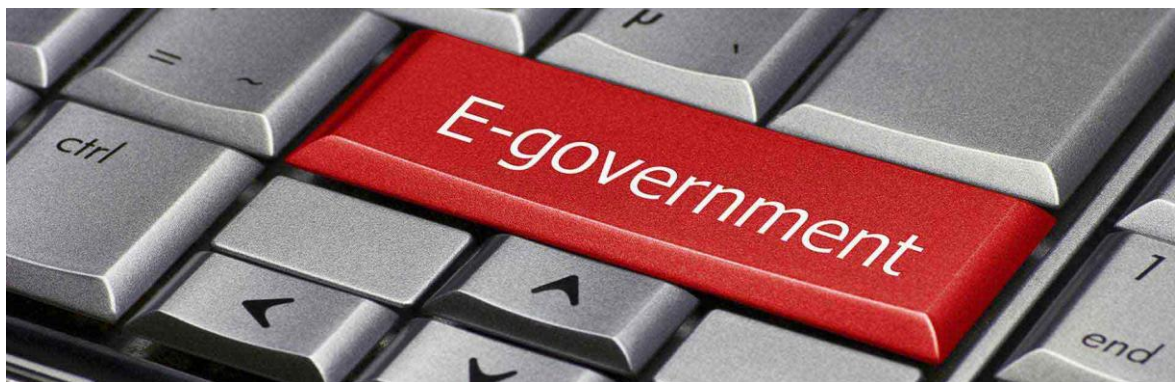




ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΜΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΦΗΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ &  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΗΜΕΡΑ:  
ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ**



**Επιβλέπων Καθηγητής: Γρ. Σιουρούνης**

**Συντάκτρια: Κανέλλα Μαρία Α.Μ. 0815Μ019**

Αθήνα, Ιανουάριος 2017

## ***ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ***

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι για την ολοκλήρωση της κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Δηλώνω, ότι αυτή η ΔΕ προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η χρήση του διαδικτύου σήμερα αυξάνεται συνεχώς καθώς δεν ικανοποιεί μόνο ψυχαγωγικές ανάγκες αλλά έχει εισβάλει στη καθημερινότητα και έχει αλλάξει σημαντικά τον τρόπο ζωής των ανθρώπων. Οι κυβερνητικοί φορείς αντιλαμβανόμενοι τη νέα αυτή πραγματικότητα, θέλησαν να αξιοποιήσουν τις τεχνολογίες προς όφελος των πολιτών και του κράτους. Έτσι τα τελευταία χρόνια, εισήχθησαν ολοένα και πιο πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που οδήγησαν στον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δημοσίου.

Με την παρούσα εργασία επιχειρείται να αποτυπωθεί η εικόνα που επικρατεί σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα σήμερα.

Αρχικά γίνεται μία προσπάθεια να αποσαφηνιστούν οι έννοιες που συνδέονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Παρουσιάζονται οι υπηρεσίες της καθώς επίσης και τα στάδια που απαιτούνται για την εφαρμογή τους, τα οφέλη και οι κίνδυνοι που απορρέουν από αυτές.

Στη συνέχεια, αναφέρεται εκτενώς ο στρατηγικός σχεδιασμός που ακολουθήθηκε σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο τα τελευταία 20 χρόνια καθώς και η εφαρμογή αυτού σε εθνικό επίπεδο ενσωματώνοντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής πραγματικότητας.

Κατόπιν, παρουσιάζονται αναλυτικά σημαντικά έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που υλοποιήθηκαν στην Ελλάδα και αποτελούν καλές πρακτικές, τα οποία παρέχουν προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Δημόσιο.

Τέλος, παρατίθενται κάποιοι δείκτες που δείχνουν τα αποτελέσματα της πορείας αυτών των έργων και την κατάταξη των Χωρών με βάση τις επιδόσεις τους σε αυτούς.

Σκοπός της παρούσας εργασίας, είναι να αξιολογήσουμε την μέχρι τώρα πορεία, να κατανοήσουμε τη σημασία αυτών των έργων και τον θετικό αντίκτυπο που μπορεί να έχει στις ζωές μας. Εν κατακλείδι, ακολουθούν τα συμπεράσματα από την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας και προτείνονται κάποιες αλλαγές - προσθήκες στην υλοποίηση των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), Διαδίκτυο

## **ABSTRACT**

Use of the Internet today is constantly increasing as it not only meet entertainment needs but has invaded everyday's life and has significantly changed the lifestyle of people. The Government realizing this new era, wanted to take advantage of technologies for the benefit of the citizens and the state. So in recent years, more and more electronic services were provided that led to modernization and efficiency of the provided public services.

In the following thesis, was made an effort to present the situation of the Greek e-Government nowadays.

Initially, there is an attempt to clarify the basic concepts related to eGovernment. There is a presentation of the related services as well as the stages that are required for their implementation , the benefits and the risks arising from them.

Afterwards, it is referred extensively the strategic planning undertaken at a European level over the last 20 years and the implementation of it in a national level by incorporating the special characteristics of Greek reality.

Then, there is a detail report on important eGovernment projects implemented in Greece that constitute best practices, which provided added value to the public sector's services.

Finally, there are listed basic quantitative indicators that present the results of these projects and the ranking of European countries based on their performance in them.

The purpose of this thesis is to evaluate the process so far, to understand the importance of these projects and the positive results that they might have in our lives. Finally, follow the conclusions reached after the establishment of the thesis and proposed some changes - additions to the implementation of e-government programs.

**KEY WORDS:** E- Government, Public Administration, Technologies of Information technology and Communications (ICT), Internet

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Γρηγόρη Σιουρούνη για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε αναθέτοντας μου το παρόν θέμα. Επίσης, θα ήθελα να τον ευχαριστήσω για την αποτελεσματική καθοδήγηση του και τις συμβουλές του καθ'όλη τη διάρκεια υλοποίησης της πτυχιακής μου εργασίας. Σημαντική υπήρξε η συμβολή και του καθηγητή μου κ. Νικόλαο Τάτσο, μέλος της τριμελούς επιτροπής, τον οποίο και ευχαριστώ ιδιαίτερος για τη συμβολή του στη τελική διαμόρφωση της διπλωματικής μου. Τέλος, ευχαριστώ την οικογένεια μου για την ηθική στήριξη κατά τη διάρκεια των σπουδών μου αλλά και σε κάθε μου προσπάθεια.

## Πίνακας Περιεχομένων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
1. Βασικές έννοιες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	9
1.1. Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	9
1.2. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	10
2. Τα οφέλη και οι προβληματισμοί από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	13
2.1. Τα οφέλη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	13
2.2. Εμπόδια και προβληματισμοί από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	14
3. Στρατηγικός σχεδιασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης ...	15
3.1. Στρατηγική της Λισσαβόνας 2000 .....	15
3.2. Σχέδιο Δράσης eEurope2002 και eEurope2005 .....	16
3.3. Στρατηγική i2010 .....	19
3.4. Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011- 2015 .....	20
3.5. Στρατηγική στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 - 2020.....	21
4. Ελλάδα: Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση .....	24
4.1. Έργα των Β' και Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....	26
4.2. Επιχειρησιακά Προγράμματα για την Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	28
4.2.1. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».....	28
4.2.2. Πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».....	30
4.2.3. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία» .....	31
4.2.4. «Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013».....	34
5. Ελλάδα: Καλές πρακτικές e –government στην Δημόσια Διοίκηση.....	35
5.1. Πρόγραμμα Δι@ύγεια.....	35
5.2. Εθνική κυβερνητική πύλη «Ερμής» .....	36
5.3. Βάση ανοιχτών δεδομένων του Δημοσίου .....	38
5.4. TAXISnet .....	40
5.5. Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών και Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων .....	41
5.6. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση.....	42
5.7. Ενιαίο Μητρώο Ασφάλισης-Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ».....	44
5.8. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΙΚΑ.....	45

5.9. Ψηφιακό Σχολείο.....	47
5.10. Πληροφοριακό σύστημα mySchool .....	49
5.11. Ηλεκτρονική υπηρεσία ολοκληρωμένης διαχείρισης συγγραμμάτων.....	50
5.12. Πληροφοριακό σύστημα παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης .....	51
5.13. Σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου και σύστημα τηλεματικής ΟΑΣΑ.....	52
5.13.1. Σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου ΟΑΣΑ.....	52
5.13.2. Σύστημα τηλεματικής ΟΑΣΑ.....	53
5.14. Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (e- justice).....	54
5.15. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου .....	55
6. Στατιστικά στοιχεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	56
6.1. Γενικοί δείκτες.....	56
6.2. Ο Δείκτης DESI.....	59
6.3. Ο Δείκτης Τεχνολογικής Ετοιμότητας του World Economic Forum.....	66
6.4. Ο Δείκτης EGDΙ του ΟΗΕ .....	68
7. Συμπεράσματα – Προτάσεις.....	71
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>73</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Δε θα ήταν φανταστικό αν μπορούσαμε απλά απο τη καρέκλα του σπιτιού μας, με ένα κλικ, να διεκπεραιώσουμε όλες μας τις συναλλαγές με τους φορείς του Δημοσίου; Χωρίς ουρές, χωρίς χάσιμο χρόνου, χωρίς αγενείς υπαλλήλους...ετσι απλα!! Καλώς ήρθατε στον κόσμο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά, είναι μία ολόκληρη αλλαγή κουλτούρας. Δεν αρκεί μόνο η τεχνολογία για την επιτυχή λειτουργία της, απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη και κυρίως ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

Πρόκειται για μια νέα τάξη πραγμάτων που μπορεί να αλλάξει την ποιότητα της ζωής μας αν αξιοποιηθεί σωστά, να μας βοηθήσει να γίνουμε πιο ανταγωνιστικοί και παραγωγικοί και να εξαλείψουμε όλες τις παθογένειες του δημόσιου τομέα.

Δυστυχώς στην Ελλάδα, δεν έχει γίνει αντιληπτή μέχρι σήμερα η χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτό είναι ορατό απο την κατάταξη της Χώρας μας στις τελευταίες θέσεις των δεικτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Έχουν αναπτυχθεί ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες στις σελίδες των δημόσιων φορέων και γίνεται μία προσπάθεια να ακολουθήσουμε την Ευρωπαϊκή πορεία, αλλά πολλά τα συμφέροντα, πολλά τα χρήματα και πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς, γεγονός που δεν μας αφήνει να εξελιχθούμε στον επιθυμητό βαθμό. Γενικά, θα λέγαμε ότι τα προβλήματα για την υλοποίηση των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν είναι τεχνικά. Είναι κοινωνικά και πολιτισμικά.

Σήμερα, η Ελλάδα ακολουθεί ένα νέο σχέδιο δράσης με βάση την Ευρωπαϊκή Στρατηγική στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020 στο οποίο τίθενται σημαντικοί στόχοι, οι οποίοι αν επιτευχθούν θα μειώσουν σημαντικά τη ψαλίδα του ψηφιακού χάσματος σε σχέση με τα άλλα κρατη – μέλη της ΕΕ.





# 1. Βασικές έννοιες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

## 1.1. Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**<sup>1</sup> (*e-government*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση, καθώς και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» (“e”) με **σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών** (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.).



Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις<sup>2</sup> σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η **εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης**. Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να **βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή** και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Σύμφωνα με τον **OECD**<sup>3</sup>, οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να περιλαμβάνονται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες: (i) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται ως η **παροχή υπηρεσιών Internet** ή/και άλλων υπηρεσιών που βασίζονται ή σχετίζονται με το Internet, όπως η ηλεκτρονική διαβούλευση (ii) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται με αναφορά στη **χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICTs) στη διακυβέρνηση**. Δηλαδή, ενώ γενικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνεται έμφαση στην παροχή των υπηρεσιών, ένας ευρύτερος ορισμός ενσωματώνει όλους τους τομείς των διοικητικών δραστηριοτήτων (iii) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται ως η **ικανότητα μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ICTs** ή μπορεί να χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η οποία θεμελιώνεται στις ICTs.

<sup>1</sup> Wikipedia (2014), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»

<sup>2</sup> Wikipedia (2014), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»

<sup>3</sup> OECD, 2003, The case of E- Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”, page 63

Τέλος, σύμφωνα με Έκθεση των Ηνωμένων Εθνών του 2003<sup>4</sup>, e-government είναι η διακυβέρνηση, που εφαρμόζει τις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας, προκειμένου να **μετασχηματίσει τις εσωτερικές και εξωτερικές σχέσεις της**. Μέσω της εφαρμογής των τεχνολογιών αυτών, η δημόσια διοίκηση δεν επιφέρει μεταβολές στις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, οι οποίες παραμένουν εύχρηστες, σύννομες, διαφανείς και υπεύθυνες, αλλά εγείρει την προσδοκία της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς. Σύμφωνα με τους **Abramson και Means(2001)**<sup>5</sup>, στο μετα-καπιταλισμό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας στη βελτίωση της εργασίας, στη δημιουργία αξίας και στην ικανότητα για νέες σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οικοδομεί συνδέσεις ανάμεσα στους κυβερνητικούς φορείς και στους πελάτες τους ή τους χρήστες τους, συνδέει τις αρμοδιότητες, τους πελάτες, τις δημόσιες υπηρεσίες και τις εδαφικές περιοχές.

## 1.2. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πληθώρα μοντελων (Πίνακας 1) έχουν αναπτυχθεί απο διεθνείς φορείς και μεμονωμένους ερευνητές, που σκοπό έχουν να μετρήσουν την ανάπτυξη ενός δημόσιου φορέα όσον αφορά το **βαθμό διείσδυσης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**. Τα μοντέλα αυτά αποτελούνται απο διάφορα σταδια – επίπεδα εξέλιξης τα οποία αντικατοπτρίζουν το είδος και τον βαθμό ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Πίνακας 1: Μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οργανισμός / Ερευνητής	Κατηγοριοποίηση Επιπέδων
European Commission (2007)	1) Information, 2) One-way interaction, 3) Two-way interaction, 4) Transaction, 5) Personalisation
United Nations (2012)	1) Emerging information services, 2) Enhanced information services, 3) Transactional services, 4) Connected services
World Bank (2003)	1) Publish, 2) Interact, 3) Transact
Layne and Lee (2001)	1) Catalogue, 2) Interaction, 3) Vertical Intergration, 4) Horizontal Intergration
Moon (2002)	1) One-way communication (simple information dissemination), 2) Two-way communication (request and response), 3) Service and financial transaction, 4) Vertical and horizontal integration, 5) Political participation
Siau and Long (2005)	1) Web presence, 2) Interaction, 3) Transaction, 4) Transformation, 5) e- Democracy
Andersen and Henriksen (2006)	1) Cultivation, 2) Extension, 3) Maturity, 4) Revolution

<sup>4</sup> UN Global E-government Survey 2003, p.4-5

<sup>5</sup> Abramson, M. A., Means, G. (2001). E-Government 2001. Lanham, Md: Rowman and Littlefield Publishers, p. 2

Klievink and Janssen (2008)	1) Stovepiped applications, 2) Integrated Organisations, 3) Nation-wide portal, 4) Inter-organisational integration, 5) Demand-driven, joined-up government
Lee (2010)	1) Information, 2) Interaction/Integration, 3) Transaction/Streamlining, 4) Participation/Transformation, 5) Involvement/Process Management

Πηγή: Αποθετήριο «Κάλλιπος»<sup>6</sup>

Παρακάτω θα αναπτύξουμε το μοντέλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Σύμφωνα με αυτό, οι χώρες μέλη συμφώνησαν στην ύπαρξη 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για ένα σύνολο 20 υπηρεσιών που αξιολογούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο βάσει κοινής μεθοδολογίας για λόγους συγκριτικής αξιολόγησης μεταξύ των κρατών – μελών, από τις οποίες οι **12 αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις (Πίνακας 2)**. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξάγει ετησίως, αρχής γενομένης το 2000, έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης των Κρατών-Μελών στην ανάπτυξη των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η **συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)** ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 (αλλά και του προηγούμενου Σχεδίου eEurope 2002). Στόχος της ΕΕ είναι οι υπηρεσίες αυτές να παρέχονται σε διασυνοριακό επίπεδο ενισχύοντας την ενιαία αγορά, συνεπώς θα πρέπει οι οργανισμοί των διοικήσεων και τα αντίστοιχα πληροφοριακά τους συστήματα να μπορούν να έχουν δυνατότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ τους.

Πίνακας 2: Οι 20 βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	<b>Δημόσια υπηρεσία</b>
<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ</b>	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
	<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</b>
Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
Έναρξη επιχείρησης	
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	
Τελωνειακές διασαφήσεις	
Περιβαλλοντικές άδειες	
Δημόσιες Προμήθειες	

Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας, Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση

<sup>6</sup> Κεφ 5: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Διαθέσιμο στο [https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/6210/1/02\\_chapter\\_5.pdf](https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/6210/1/02_chapter_5.pdf), σελ 5

Για να γίνει η αξιολόγηση των παραπάνω 20 υπηρεσιών, ορίστηκαν 5 βασικά επίπεδα ωριμότητας<sup>7</sup>:

- **Στάδιο 0** : Δεν υπάρχει προσβασιμότητα ιστοσελίδων, ή οι υπάρχουσες δεν εμπίπτουν σε κάποιο από τα κριτήρια των επιπέδων 1 έως 4.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 0 – 19%**

- **Στάδιο 1 - Πληροφόρηση (Information)** : Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι χρήστες μπορούν να αναγνώσουν ή και να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους τις πληροφορίες αυτές.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 20 – 39%**

- **Στάδιο 2 – Αλληλεπίδραση (One – way Interaction)** : Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 40 – 59%**

- **Στάδιο 3 – Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση (Two – way Interaction)** : Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 60 – 79%**

- **Στάδιο 4 – Συναλλαγή (transaction)** : Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 80 – 99%**

- **Στάδιο 5 – Προσωποποίηση (Personalisation)** : Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση. Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

- Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive automated service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη / χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.

- Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.

**Ποσοστό Ολοκλήρωσης: 100%**

<sup>7</sup> Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, Benchmarking E-government: A Global Perspective, Διαθέσιμο στο: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

## 2. Τα οφέλη και οι προβληματισμοί από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

### 2.1. Τα οφέλη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα οφέλη που απορρέουν από την εκτεταμένη και σε βάθος χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Καλύτερη Εξυπηρέτησή τους.
2. Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών
3. Ενίσχυση της διαφάνειας και πάταξη της διαφθοράς. Ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

Για τους πολίτες έχουμε **αύξηση ευκαιριών** και γενικότερα **βελτίωση της ποιότητας ζωής** τους καθώς απαιτείται λιγότερος χρόνος και μικρότερο κόστος για να εξυπηρετηθούν από τη δημόσια διοίκηση ενώ για τις επιχειρήσεις υπάρχει **ενίσχυση της παραγωγικότητας** και κατ'επέκταση της **ανταγωνιστικότητάς** τους για τον ίδιο ακριβώς λόγο με προφανή αναπτυξιακά οφέλη για μια χώρα/περιοχή (Deloitte Research, 2003; OECD, 2006).

Επίσης η χρήση και η κατάλληλη αξιοποίηση των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα, έχει άμεσο αντίκτυπο στην **αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών** και οδηγεί στην **καλύτερη οργάνωση και εκτέλεση των καθημερινών εργασιών** του οργανισμού. Απόρροια αυτού είναι η περισσότερο ευχάριστη, δημιουργική και ενδιαφέρουσα απασχόληση των υπαλλήλων οι οποίοι αποκτούν έναν πιο επιτελικό χαρακτήρα. Η χρήση της τεχνολογίας συμβάλλει στην αυτοματοποίηση και απλοποίηση κάποιων διοικητικών διαδικασιών τόσο στο εσωτερικό του οργανισμού όσο και μεταξύ οργανισμών. Επίσης, η χρήση ΤΠΕ δύναται να βοηθήσει τα υψηλόβαθμα στελέχη στη λήψη αποφάσεων, ώστε να λαμβάνουν ταχύτερες και περισσότερο τεκμηριωμένες αποφάσεις. Γενικά, η βελτιωμένη παραγωγικότητα του κράτους μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται, εκτός από θετικές επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων, **εξοικονόμηση δαπανών αλλά και αύξηση εσόδων** συνολικά για το κράτος (Government of India, 2008; Ndou, 2004; OECD, 2006). Έτσι αποτρέπεται η αποδέσμευση δημοσίων πόρων, οι οποίοι μπορούν να διοχετευθούν σε άλλες ανάγκες (ενίσχυση κοινωνικής, αναπτυξιακής και εκπαιδευτικής πολιτικής, εξυπηρέτηση δημόσιου χρέους κτλ.).

Τέλος, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά στην **ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης μεταξύ τους κράτους και των πολιτών** μέσα από τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικής διαβούλευσης που μπορούν να αξιοποιηθούν για μια μεγάλη γκάμα θεμάτων και να ενισχύσουν τον ρόλο των πολιτών και τη συμμετοχή τους στα δημόσια πράγματα. Επιπροσθέτως, **αυξάνεται η δυνατότητα ελέγχου από τους πολίτες** καθώς μέσω του διαδικτύου γνωστοποιούνται όλες οι διοικητικές αποφάσεις και οι οικονομικοί απολογισμοί των δημοσίων οργανισμών.

## 2.2. Εμπόδια και προβληματισμοί από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα οφέλη από την εκτεταμένη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά, αλλά ανακύπτουν πολλά ζητήματα κατά την εφαρμογή τους. Σημαντικό μέλημα είναι **να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση** με τις κυβερνήσεις αλλά και **να μειωθεί όσο το δυνατόν το ψηφιακό χάσμα** ώστε να υπάρχει εύκολη πρόσβαση από όλους τους εμπλεκομένους.

Η ελεύθερη πρόσβαση από όλους είναι επιτακτική ανάγκη για τη καθολική εφαρμογή των υπηρεσιών. Εάν υπάρχει άνιση πρόσβαση στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών, υπάρχει ο κίνδυνος δημιουργίας ψηφιακού χάσματος. Ιδιαίτερη έμφαση προς αυτή τη κατεύθυνση δίνεται μέσα από την εκπαίδευση και τη κατάρτιση ώστε όλοι οι πολίτες να κατέχουν βασικές γνώσεις πληροφορικής. Ένας άλλος επίσης σημαντικός τρόπος εξάλειψης του φαινομένου είναι μέσα από την **ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης** (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.).

Παράλληλα για να μπορέσει να επεκταθεί η χρήση του e – government θα πρέπει να **δημιουργηθεί ένα κλίμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας** ώστε ο πολίτης να μη φοβάται για την υποκλοπή των προσωπικών του δεδομένων και την ασφάλεια των συναλλαγών του. Γενικά, **η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας** αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας. Επίσης, αν δεν προληφθεί η **προστασία του ιδιωτικού απορρήτου**, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη.

Τέλος, ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η **διαλειτουργικότητα** δηλαδή η δυνατότητα διασύνδεσης των συστημάτων τόσο σε εθνικό όσο και σε επίπεδο χωρών. Συγκεκριμένα υπάρχουν διαφορές στους νόμους και τους κανονισμούς τόσο μέσα στην ίδια τη χώρα αλλά και μεταξύ χωρών, ασυμφωνίες μεταξύ δημόσιων οργανισμών για κοινή χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έλλειψη συνεργασίας αλλά και έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού. Στα πλαίσια αυτού θα πρέπει να δημιουργηθούν κοινά πρότυπα και προδιαγραφές ώστε να εξασφαλιστεί το μέγιστο όφελος από τη χρήση των υπηρεσιών.

### **3. Στρατηγικός σχεδιασμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα βλέποντας τη χρησιμότητα του διαδικτύου (Internet) στον ιδιωτικό τομέα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Τα τελευταία χρόνια συντελούνται στην Ευρώπη αλλαγές, τόσο θεσμικού, όσο και οργανωτικού χαρακτήρα. Η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφερειακές και στις τοπικές αυτοδιοικήσεις μετατρέπει τα υπουργεία σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού. Στην προσπάθεια αυτή, η εισαγωγή των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της γενικότερης πολιτικής για την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους και την αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών.

Με απαρχή τη συνθήκη της Λισσαβόνας το 2000 και με τα διάφορα σχέδια δράσης κατά την έλευση των χρόνων, όλες οι αναπτυγμένες χώρες έχουν εντάξει μεγάλα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο. Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ακόμα σε αρχικό στάδιο αλλά έχουν σημειωθεί σημαντικές πρόοδοι σε κρίσιμες υπηρεσίες με μετρήσιμο όφελος για τους συναλλασσομένους.

Τα σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτέλεσαν πολιτικά μέσα για την προώθηση του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Υποστήριξαν τον συντονισμό και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής και οδήγησαν στην ανάληψη κοινών δράσεων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### **3.1. Στρατηγική της Λισσαβόνας 2000**

Στις **23 και 24 Μαρτίου 2000<sup>8</sup>** στη συνάντηση κορυφής της Λισσαβόνας διατυπώθηκε το εξής όραμα για την ΕΕ, **να γίνει η Ευρώπη η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο, ικανή για βιώσιμη ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή.** Η στρατηγική που έγινε γνωστή ως στρατηγική της Λισσαβόνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία των πληροφοριών, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά.

Οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι φορείς των κρατών – μελών διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη αυτού του οράματος. **Η Δημόσια Διοίκηση σε κάθε χώρα είναι αρμόδια για τη δημιουργία του νομοθετικού πλαισίου και των**

---

<sup>8</sup> Έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000): προς την Ευρώπη της καινοτομίας και της γνώσης. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:c10241>

τεχνολογικών προτύπων και προχωρεί σε σημαντικές επενδύσεις για τη δημιουργία και διαχείριση των κατάλληλων υποδομών. Επίσης η Δημόσια Διοίκηση είναι υποχρεωμένη να παρέχει υπηρεσίες στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις και επομένως, έχει την αποστολή να οργανώνει και να κατευθύνει τις αλλαγές που απαιτούνται.



Ουσιαστικά η Στρατηγική της Λισσαβόνας είναι περισσότερο ο επαναπροσδιορισμός μιας σειράς προτεραιοτήτων (πολιτικών στόχων) της ΕΕ σε μια συνεκτική στρατηγική, θέτοντας μια συγκεκριμένη προθεσμία (2010) για την επίτευξη των στόχων αυτών και ορίζοντας μια νέα μέθοδο εφαρμογής, την Ανοικτή Μέθοδο Συντονισμού (Open Method of Coordination).

Η Ανοικτή Μέθοδος Συντονισμού αναφέρεται κυρίως στη λήψη μέτρων με πρωτοβουλία των Κρατών – Μελών, δίνοντας περιθώριο για διαφορετικές προσεγγίσεις, με την προϋπόθεση όμως ότι κάθε Κράτος – Μέλος έχει κατ’ αρχήν συμφωνήσει σε ένα σύνολο Γενικών και Ειδικών Στόχων καθώς και στη συμμετοχή του σε κοινές – σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης – δραστηριότητες εξέτασης και αξιολόγησης της πορείας προόδου επίτευξης των παραπάνω στόχων.

### 3.2. Σχέδιο Δράσης eEurope2002 και eEurope2005

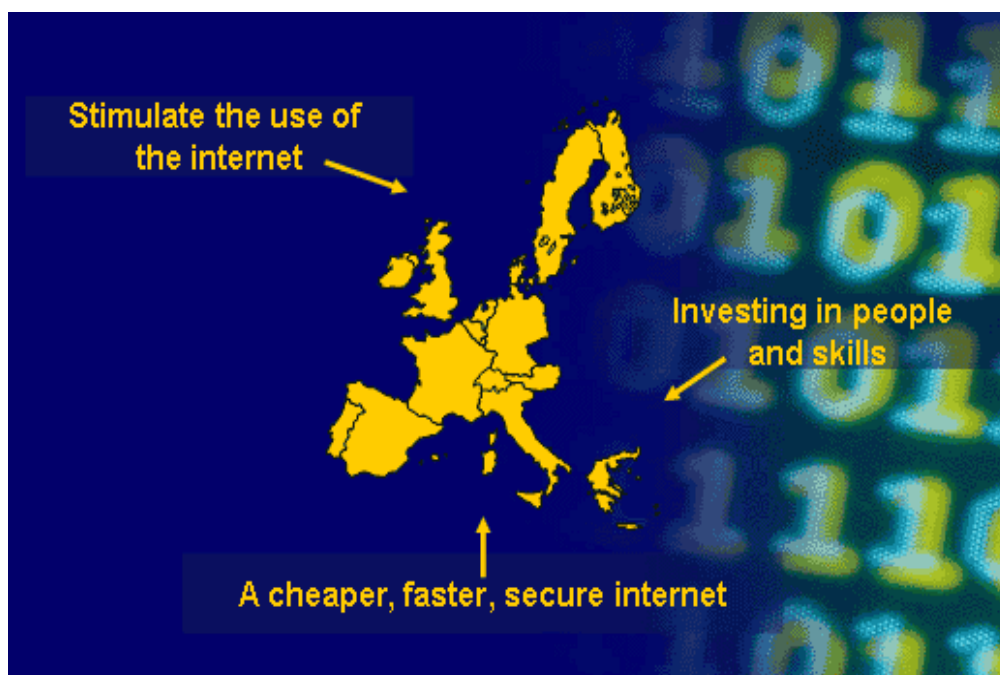
Το σχέδιο δράσης eEurope 2002<sup>9</sup> εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Οι δράσεις διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, που πρέπει να έχουν επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002:

- φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο.
- επένδυση σε άτομα και δεξιότητες.
- τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

<sup>9</sup> Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000. Eeurope 2002 Σχέδιο δράσης Πηγή: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=URISERV:I24226a>



Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 διαδέχεται το σχέδιο δράσης 2002 που ήταν κυρίως **εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη**. Το νέο σχέδιο δράσης, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, αποσκοπεί στην πρακτική έκφραση των ανωτέρω δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαϊών πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών.



Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005<sup>10</sup>, είναι:

- σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες;
- ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government).
  - ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning)
  - ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health),
- δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business),
- ασφαλής υποδομή πληροφοριών,
- μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές,
- συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

Για να υποστηριχθεί το σχέδιο δράσης eEurope 2005, έχουν σχεδιαστεί πολλά προγράμματα χρηματοδότησης και έρευνας. Παρακάτω περιγράφονται κάποια από αυτά

<sup>10</sup> Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000. Eeurope 2005 Σχέδιο δράσης Διαθέσιμο στο: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=URISERV%3A124226>

#### ▪ IDA<sup>11</sup> (Ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων)

Είναι ένα Ευρωπαϊκό πρόγραμμα, που χρησιμοποιεί νέες ανακαλύψεις στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε όλη την Ευρώπη. Ο στόχος του είναι να εγκαταστήσει και να διαχειριστεί δίκτυα που θα δίνουν την δυνατότητα στους διοικούντες στα κράτη μέλη της Ε.Ε να ανταλλάσσουν δεδομένα με ηλεκτρονικό τρόπο, έτσι ώστε να μπορούν να υλοποιήσουν τις πολιτικές της Ε.Ε.

Η δουλειά του IDA συνοψίζεται στα παρακάτω σχέδια δράσης:

1. Ανάπτυξη διαλειτουργικών μέτρων για χρήση σε τοπικά δίκτυα
2. Επέκταση των ωφελημάτων των δικτύων στην κοινοτική βιομηχανία και τους πολίτες
3. Συνεργασία με Εθνικές αρχές
4. Συνεργασία με άλλες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

#### ▪ eTEN<sup>12</sup>

Το eTEN είναι ένα ευρωπαϊκό κοινοτικό πρόγραμμα το οποίο είχε σχεδιαστεί για να βοηθήσει την ανάπτυξη υπηρεσιών που βασίζονται στα δίκτυα τηλεπικοινωνίας (ηλεκτρονικές υπηρεσίες) και έχουν διευρωπαϊκή διάσταση. Επικεντρώνεται κυρίως στις δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως στους τομείς όπου η Ευρώπη έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το πρόγραμμα αποσκοπεί να επιταχύνει τη χρήση των υπηρεσιών, προκειμένου να ενισχυθεί το ευρωπαϊκό κοινωνικό μοντέλο μιας συνεκτικής κοινωνίας ανοικτής σε όλους. Οι στόχοι του βρίσκονται στο επίκεντρο της πρωτοβουλίας ‘ηλεκτρονική Ευρώπη’ (eEurope) για μια ‘κοινωνία της πληροφορίας για όλους’’. Προωθεί τις υπηρεσίες δημοσίου συμφέροντος οι οποίες δίνουν σε κάθε πολίτη, σε κάθε επιχείρηση και σε κάθε διοίκηση όλες τις ευκαιρίες για να επωφεληθούν από την ηλεκτρονική κοινωνία (e-Society), γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα το οποίο απειλεί να δημιουργήσει μια κατώτερη πληροφοριακά τάξη.

#### ▪ Παρατηρητήριο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το παρατηρητήριο είναι μια στρατηγική πρωτοβουλία του προγράμματος IDA. Δημιουργήθηκε για να παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τις στρατηγικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρωτοβουλίες και έργα στην Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο. Απευθύνεται στα άτομα που είναι υπεύθυνα για την λήψη αποφάσεων στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, έτσι ώστε να ενημερώνονται για τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Παρά τα θετικά βήματα που έγιναν, μετά απο αξιολόγηση της περιόδου 2000 - 2004, η συνολική πρόοδος κρίθηκε απο τα αρμόδια ευρωπαϊκά όργανα ως ανεπαρκής καθώς οι προβλεπόμενες επιδόσεις της ευρωπαϊκής οικονομίας σε θέματα ανάπτυξης, παραγωγικότητας και απασχόλησης δεν επιτεύχθηκαν. Ο ρυθμός δημιουργίας θέσεων απασχόλησης επιβραδύνθηκε και οι επενδύσεις στην έρευνα και στην ανάπτυξη εξακολούθησαν να είναι ανεπαρκείς.

<sup>11</sup> Ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ διοικήσεων: Πρόγραμμα IDA, 2005, Διαθέσιμο στο: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24147a>

<sup>12</sup> Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, 2005, Το πρόγραμμα eTEN και παρουσίαση έργων που έχουν ενταχθεί σε αυτό, Διαθέσιμο στο: <http://www.yme.gr/index.php?tid=300>

### 3.3. Στρατηγική i2010

Το i2010<sup>13</sup>, το οποίο διαδέχεται το eEurope2005, είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που **καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης**. Αυτή η νέα ενοποιημένη πολιτική αποσκοπεί κυρίως να **ενθαρρύνει τη γνώση και την καινοτομία**, ώστε να ενισχυθεί η ανάπτυξη καθώς και η δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισσαβόνας.

Η Επιτροπή προτείνει τρεις στόχους προτεραιότητας που πρέπει να επιτευχθούν πριν από το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης:

- i) Την ολοκλήρωση **του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας** που προωθεί ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας
- ii) την ενίσχυση **καινοτομίας και επενδύσεων** στην έρευνα ΤΠΕ για την προαγωγή της ανάπτυξης καθώς και περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης·
- iii) Την επίτευξη της **ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό**, που προωθεί την ανάπτυξη και την απασχόληση κατά τρόπο συμβατό με την αειφόρο ανάπτυξη και που θέτει ως προτεραιότητα καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και βελτιωμένη ποιότητα ζωής.

Για τη δρομολόγηση του θεματολογίου της στρατηγικής i2010 για την αύξηση των επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία, η Επιτροπή:

- Προτείνει την αύξηση κατά 80%, έως το 2010, της υποστήριξης για έρευνα σε κοινοτικό επίπεδο στις ΤΠΕ και καλεί τα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο
- Ορίζει ως προτεραιότητα στρατηγική έρευνα σε ΤΠΕ γύρω από βασικούς τεχνολογικούς πυλώνες του 7<sup>ου</sup> ΠΠ (2007)
- Δρομολογεί πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για την αντιμετώπιση βασικών σημείων συμφόρησης για τα οποία απαιτούνται τεχνολογικές και οργανωτικές λύσεις (2006)
- Ορίζει συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία στις ΤΠΕ (2006)
- Διατυπώνει συγκεκριμένες προτάσεις σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας για όλους στο πλαίσιο των στρατηγικών κατευθύνσεων της Κοινότητας για την σύγκλιση, 2007-2013
- Ορίζει πολιτικές ηλ-επιχειρείν που στοχεύουν στην άρση τεχνολογικών, οργανωτικών και νομικών φραγμών για υιοθέτηση ΤΠΕ με εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις
- Αναπτύσσει εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας που βελτιώνουν την καινοτομία σε επιχειρήσεις και την προσαρμογή σε ανάγκες νέων δεξιοτήτων

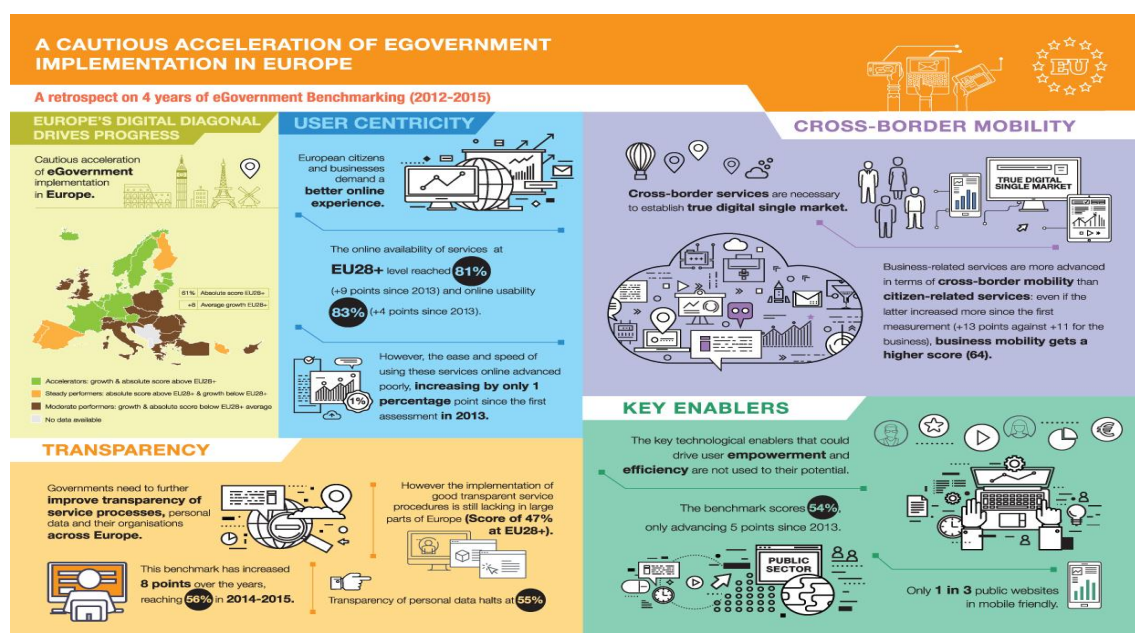
<sup>13</sup> ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, 2006, Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων {SEC(2006) 511}

### 3.4. Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011- 2015

Το Σχέδιο Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>14</sup> για την Ηλ. Διακυβέρνηση 2011-2015 δημοσιεύτηκε το Δεκέμβριο του 2010 και υποστηρίζει την παροχή μια νέας γενιάς υπηρεσιών Ηλ. Διακυβέρνησης. Η Δράση αυτή στόχευε στο να συνδράμει τα **εθνικά και ευρωπαϊκά μέσα πολιτικής ώστε να εργαστούν από κοινού**, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια νέα γενιά ανοικτών, ευέλικτων και συνεργατικών αδιάλειπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Πιο συγκεκριμένα, οι δράσεις που δρομολογούνται στοχεύουν:

- **Όσον αφορά την ενδυνάμωση των χρηστών:** στη σχεδίαση υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τη συνεργατική παραγωγή υπηρεσιών, την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα, τη βελτίωση της διαφάνειας, την αύξηση της συμμετοχής πολιτών και επιχειρήσεων στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικών.
- **Όσον αφορά την εσωτερική αγορά:** στις αδιάλειπτες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, την προσωπική κινητικότητα, την υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα.
- **Όσον αφορά τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημόσιων διοικήσεων:** στη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών, τη μείωση του διοικητικού φόρτου, την πράσινη διακυβέρνηση.
- **Όσον αφορά τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:** στις ανοιχτές προδιαγραφές και τη διαλειτουργικότητα, τους παράγοντες-κλειδιά, την καινοτομική ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



<sup>14</sup> European Commission, 2010, The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government SEC(2010) 1539 final

Στα αποτελέσματα της αξιολόγησης<sup>15</sup> του αναγνωρίζεται ότι είχε θετικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε επίπεδο κρατών μελών. Συνέβαλε στη συνοχή των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη διαλειτουργικότητα λύσεων μεταξύ των κρατών μελών. Ειδικότερα, είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη τεχνολογικών καταλυτικών παραγόντων, οι οποίοι είναι καίριας σημασίας για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες και της χρήσης των υπηρεσιών αυτών. Ωστόσο, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δεν αξιοποίησαν πλήρως τα οφέλη από τις ψηφιακές υπηρεσίες που πρέπει να είναι αδιάλειπτα διαθέσιμες σε ολόκληρη την ΕΕ.

### 3.5. Στρατηγική στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 - 2020<sup>16</sup>

Το παρόν σχέδιο δράσης διαπνέεται από το ακόλουθο όραμα:

**Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, διατεματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα.** Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Κύριο μέλημα του σχεδίου είναι η διασφάλιση της εξοικονόμησης πόρων, της μη επανάληψης ενεργειών, της βιωσιμότητας των προτεινόμενων έργων και γενικότερα της απαρτέγκλιτης τήρησης των γενικών αρχών της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Το συνολικό εγχείρημα θα βασιστεί σε συγκεκριμένα δομικά στοιχεία τα οποία περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης με τους χρήστες των υπηρεσιών (ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, μέσω ΚΕΠ). Η επικοινωνία αυτή αποτελεί το πρώτιστο σημείο για την πρόσβαση των πολιτών/επιχειρήσεων στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Αυθεντικοποίηση χρηστών. Η χρήση μηχανισμών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης της ταυτότητας των συναλλασσόμενων με ενιαίο τρόπο σε όλες τις συναλλαγές των πολιτών / επιχειρήσεων με την Δημόσια Διοίκηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα της διευκόλυνσης, της απλοποίησης και της ασφάλειας της επικοινωνίας αυτής.
3. Ηλεκτρονικές διαδικτυακές πύλες (portals). Οι ηλεκτρονικές διαδικτυακές πύλες αποτελούν σημεία επικοινωνίας και συναλλαγής των ενδιαφερομένων με την Δημόσια Διοίκηση.
4. Μητρώα. Τα μητρώα αποτελούν βάσεις δεδομένων που περιέχουν πληροφορίες χρήσιμες στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και στους συναλλασσόμενους με αυτή.

<sup>15</sup> European Commission, 2010, Mid-term Evaluation of the e-Government Action Plan 2011–2015 Implementation – SMART 2012-0060/20

<sup>16</sup> Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2015, Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

5. Τυποποίηση δομών δεδομένων. Η τυποποίηση αυτή θα δώσει τη δυνατότητα στο μέλλον της ύπαρξης στοιχείων στα μητρώα και τις βάσεις δεδομένων που θα περιέχουν κοινού τύπου και ηλεκτρονικής μορφής πληροφορίες, με ταυτόσημη πληροφορία για τα ίδια υποκείμενα.
6. Ασφαλής επικοινωνία και διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών. Αυτή η δυνατότητα θα βελτιώσει την παραγωγικότητα των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα, καθώς και τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες / επιχειρήσεις.
7. Πιστοποιημένη και νομικώς αποδεκτή ανταλλαγή εγγράφων. Η δυνατότητα αυτή επίσης θα βελτιώσει την παραγωγικότητα των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα, καθώς και τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες / επιχειρήσεις.
8. Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση. Η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση θα εξαλείψει σε μεγάλο βαθμό την ανάγκη ύπαρξης φυσικών φακέλων και αρχείων, βελτιώνοντας παράλληλα τη δυνατότητα ταχείας εξεύρεσης των αναζητούμενων στοιχείων και εγγράφων και την ασφάλεια διατήρησής τους.
9. Ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι πληρωμές αυτού του τύπου θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα των αντίστοιχων υπηρεσιών είσπραξης (π.χ. εφορείες και τελωνεία), ενώ θα επιφέρουν βελτίωση και στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες οι οποίοι δεν θα χρειάζεται να προσέρχονται σε τράπεζες, σε οικονομικές εφορείες και δημόσια ταμεία.
10. Διεπαφές διαλειτουργικότητας. Οι διεπαφές αυτές είναι άκρως σημαντικές για την επικοινωνία μεταξύ των υφιστάμενων μητρώων – βάσεων δεδομένων, της βελτίωσης του περιεχομένου των μητρώων αυτών, καθώς και της καλύτερης αξιοποίησης των μητρώων αυτών.
11. Διαχείριση ροών εργασίας. Η βελτίωση της διαχείρισης των ροών εργασίας θα συνδυασθεί με το εγχείρημα της Διοικητικής Μεταρρύθμισης και με την υποστήριξη της τελευταίας από τις δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
12. Ενιαία Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής για την τυποποίηση φορμών, διαδικτυακών πυλών, διεπαφών, κ.λπ. Η πολιτική αυτή αποτελεί τον θεμέλιο λίθο για την ανάπτυξη και πραγματοποίηση στο εξής όλων των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θέτοντας τις βάσεις μίας ομογενοποιημένης και πιο τυποποιημένης προσέγγισης σε όλες τις δράσεις που αναπτύχθηκαν πιο πάνω.
13. Στρατηγική αξιοποίησης των τεχνολογιών του κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (GCloud). Η αξιοποίηση των τεχνολογιών GCloud αποτελεί επίσης σημαντικό στοιχείο του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η εφαρμογή μίας συνεκτικής και πρακτικής προσέγγισης στον τομέα αυτό θα διευκολύνει την αντιμετώπιση πολλών θεμάτων όπως π.χ. η χρήση datacenters και η ομογενής διαχείριση εφαρμογών γραφείου μέσω της χρήσης virtual desktop εφαρμογών.

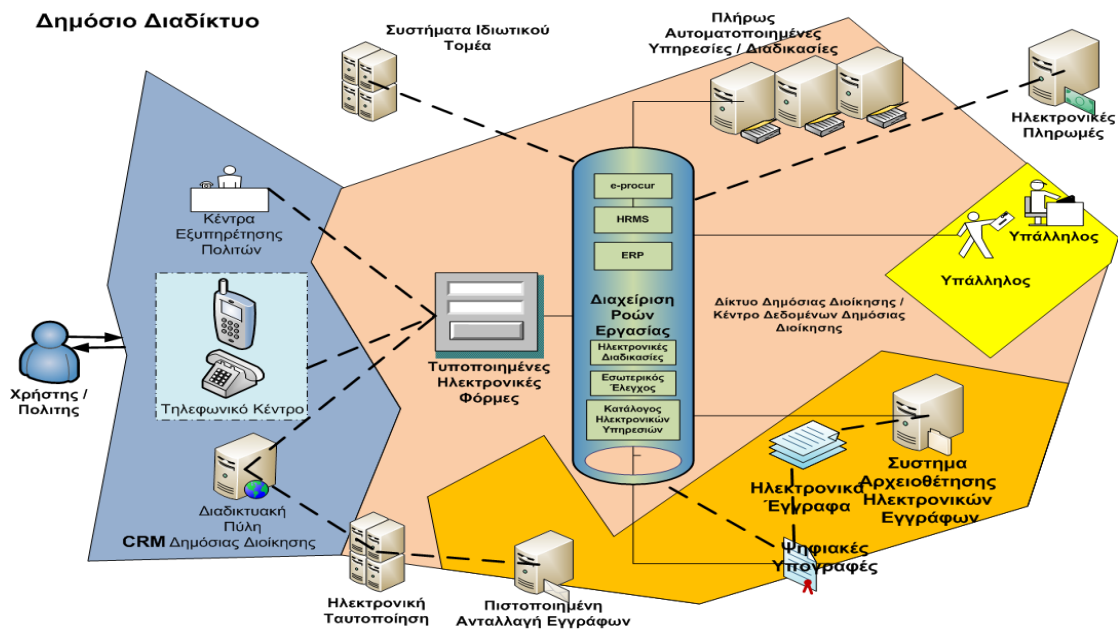
Σημαντικά ορόσημα στο όλο εγχείρημα είναι η δημιουργία της Δομής Διοίκησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το σχέδιο στελέχωσης υπηρεσιών πληροφορικής και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των φορέων και μονάδων του Δημόσιου Τομέα με συναφές αντικείμενο και η ολοκλήρωση των έργων καταλυτών, που αποτελούν τον κορμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα έργα αυτά περιλαμβάνουν τα εξής:

- Υιοθέτηση και λειτουργία ενιαίου συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου Κεφαλαίου της Δημόσιας Διοίκησης (HRMS)

- Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής (ITPolicy)
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα (eGovNow)
- Ανάπτυξη ενός κεντρικού συστήματος ολοκληρωμένης χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP)
- Λειτουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών CRM (CRMS).

Επιπλέον αυτών των έργων, εξαιρετικά σημαντική είναι η διασύνδεση των μητρώων της χώρας που αποτελεί σημαντικό στοιχείο για τη δυνατότητα της παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και η παραγωγική λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών. Κάθε έργο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προγραμματίζεται, θα εντάσσεται σε ένα ενιαίο πλαίσιο που θα οδηγεί στην πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που απεικονίζεται στο Σχήμα 1. Ο σαφής καθορισμός των δομικών στοιχείων βοηθά στη τυποποίηση των προδιαγραφών επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και προσδιορίζει σε υψηλό επίπεδο την αρχιτεκτονική επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων.

Σχήμα 1: Αρχιτεκτονική διασύνδεσης δομικών στοιχείων Ηλ. Διακυβέρνησης



Πηγή: Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης

Η εφαρμογή του παρόντος σχεδίου θα είναι επιτυχής και ολοκληρωμένη όταν θα ικανοποιείται μία σειρά συνθηκών που είναι οι επόμενες:

- Εξασφάλιση των απαραίτητων υποδομών παραγωγής/παροχής και πρόσβασης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Πρόσβαση όλων των πολιτών και των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες αυτές
- Ορθολογική αξιοποίηση των ΤΠΕ στον Δημόσιο Τομέα
- Αποδοτική και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

#### 4. Ελλάδα: Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση

Το 2011 ψηφίστηκε στην Ελλάδα ο ν. 3979 /2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στον οποίο προβλέπονται, μεταξύ άλλων, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από όλους τους φορείς του Δημοσίου, η νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων, ενώ θεσμοθετείται η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, φυσικών και νομικών προσώπων, αλλά και μεταξύ φορέων του Δημοσίου, και συστήνονται το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα και η Ενιαία Αρχή Πληρωμής των Τηλεπικοινωνιακών Τελών του Δημοσίου. Η Ελλάδα έχει μια διαμορφωμένη εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση<sup>17</sup>), η οποία βασίζεται στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

Οι κύριοι στόχοι της εθνικής στρατηγικής της Ελλάδας συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία:

- Παροχή του μέγιστου δυνατού αριθμού ψηφιακών υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση, ειδικότερα «4ου ή 5ου επιπέδου», δηλαδή υπηρεσιών που ολοκληρώνονται διαδικτυακά, χωρίς φυσική παρουσία του πολίτη στη Δημόσια Διοίκηση.
- Δημιουργία περιβάλλοντος πλήρους ψηφιακής συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών και των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Χρήση σύγχρονων υποδομών και διασφάλιση ποιοτικών και ασφαλών συνθηκών ψηφιακής ανάπτυξης για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα.

Στο Σχήμα 2 απεικονίζονται οι πυλώνες ανάπτυξης της εθνικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σχήμα 2: Πυλώνες ανάπτυξης εθνικής στρατηγικής για την Ηλ. Διακυβέρνηση



Πηγή: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης

<sup>17</sup> Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2013, Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Το πλαίσιο ανάπτυξης της εθνικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στις εξής τέσσερις προσεγγίσεις:

- **Προσέγγιση με επίκεντρο την πληροφορία (Data Oriented Approach):** Η μετακίνηση από το σημερινό επίπεδο διαχείρισης εγγράφων προς μια νέα, πιο σύγχρονη πραγματικότητα είναι σημαντική για τη διαχείριση διακριτών τμημάτων πληροφορίας, ανοιχτών δεδομένων και περιεχομένου, τα οποία μπορούν εύκολα γίνουν αντικείμενο επεξεργασίας, να σημειωθούν, να χαρακτηριστούν, να διαμοιραστούν, να διασφαλιστούν και να παρουσιαστούν με τρόπο πολύ πιο χρήσιμο και κατανοητό για τον αποδέκτη αυτής της πληροφορίας.
- **Προσέγγιση κοινής πλατφόρμας (Shared Platform):** Η κοινή πλατφόρμα συνεργασίας ανάμεσα στις διάφορες δομικές και λειτουργικές μονάδες του κράτους (υπουργεία, γενικές γραμματείες, διευθύνσεις, φορείς κτλ.) πρέπει να αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση, προκειμένου να μειωθούν οι δαπάνες, να προωθηθεί η ανάπτυξη, να εφαρμοστούν συνεκτικά πρότυπα και να διασφαλιστούν η δημιουργία και η παράδοση δεδομένων και πληροφοριών με συνοχή και αξιοπιστία.
- **Προσέγγιση με επίκεντρο τον τελικό χρήστη:** Από τις πληροφορίες που παρέχονται μέχρι το σύστημα διαχείρισης και τον τρόπο οργάνωσης, αλλά και την παρουσίαση, στο επίκεντρο πρέπει να βρίσκονται οι ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και των στελεχών των δημόσιων φορέων, καθώς έτσι ποιοτικές πληροφορίες και υπηρεσίες θα είναι προσβάσιμες, ισχύουσες και ακριβείς οποιαδήποτε στιγμή τις χρειαστούν.
- **Προσέγγιση με επίκεντρο την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα:** Ο σχεδιασμός της ψηφιακής ανάπτυξης δεν μπορεί να παραγνωρίσει τους κινδύνους που αφορούν εσκεμμένες επιθέσεις ή τυχαίες παραβιάσεις της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας, είτε σε εφαρμογές είτε σε πληροφορία. Απέναντι σε αυτούς τους κινδύνους λαμβάνονται τα μέγιστα δυνατά μέτρα στη βάση των βέλτιστων διεθνών πρακτικών, τόσο από την πλευρά της τεχνολογίας, όσο και από την πλευρά της νομοθεσίας. Για να υποστηριχθούν η ανταλλαγή πληροφοριών και η συνεργασία, απαιτούνται σιγουριά και παράλληλα εγγύηση της ασφάλειας των δεδομένων σε ολόκληρο τον τεχνολογικό κύκλο ζωής ( Δρογκάρης, 2013).

Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει γίνει μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από μία σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών. Τα Υπουργεία έχουν μετατραπεί σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού μέσα από την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφέρειες και τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις. Η κρατική μηχανή έχει αλλάξει δραστικά τη φυσιογνωμία της μέσα από την αναδιοργάνωση των δημόσιων φορέων, την εισαγωγή δημόσιων επιχειρήσεων στο Χρηματιστήριο, συγχωνεύσεις και καταργήσεις δημόσιων υπηρεσιών και κρατικών νομικών προσώπων. Όλα αυτά επιτεύχθηκαν με τη χρήση των ΤΠΕ, η οποία όμως δεν έχει εισαχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στη Δημόσια Διοίκηση. Απόρροια αυτού είναι η διατήρηση των παραδοσιακών γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών δομών, μηχανισμών και νοοτροπιών. Ως εκ τούτου, στο ευρύτερο πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων εντάσσεται και η προσπάθεια περαιτέρω ανάπτυξης εφαρμογών πληροφορικής. Η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου<sup>18</sup> (DigitalScoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), που απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διεύθυνση ευρυζωνικότητας,

---

<sup>18</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σελ 5

την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών. Για παράδειγμα, 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, σύμφωνα με την τελευταία έκθεση αξιολόγησης της χώρας για την Ψηφιακή Ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2012.<sup>19</sup> Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση.<sup>20</sup>

#### **4.1. Έργα των Β' και Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ η χρηματοδότηση των προγραμμάτων που αφορούσαν έργα πληροφορικής και εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών, ήταν της τάξης των 60 εκατομμυρίων ευρώ (Stamoulis, D.etal., 2001). Οι βασικοί στόχοι των προγραμμάτων αυτών συνοψίζονται ως εξής:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικού περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Δημιουργία ενδουπηρεσιακής και διυπηρεσιακής δικτυακής υποδομής. Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων.

Στα πλαίσια της συνολικής προσπάθειας στη χώρα μας για την ανάπτυξη και για την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιήθηκαν τα παρακάτω προγράμματα (Boufeas, G.etal, 2004):

- 1) «**Κλεισθένης**» (1994-1999). Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος υλοποιήθηκαν δράσεις για τον εκσυγχρονισμό του μηχανισμού της Δημόσιας Διοίκησης με την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και δικτυακών υποδομών αλλά και με την εκπαίδευση και κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων.
- 2) «**Πολιτεία**» Το πρόγραμμα Πολιτεία περιγράφει τις κατευθύνσεις της διαρκούς μεταρρύθμισης στη Δημόσια Διοίκηση. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται με επιχειρησιακά προγράμματα
- 3) «**Σύζευξις**» Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί τον σχεδιασμό μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής όπου θα αναπτυχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το εσωτερικό αυτό δίκτυο δίνει τη δυνατότητα επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και μεταξύ τους.

<sup>19</sup> European Commission(2012), *Digital Agenda for Europe Scoreboard 2012*. Διαθέσιμο στο ΚΚΑΗ12001ΕΝΝ-PDFWEB\_1.pdf

<sup>20</sup> European Commission(2012), *Digital Agenda for Europe Scoreboard 2012*, p. 123-129

- 4) «**Αριάδνη**» το έργο αυτό είναι ένα πιλοτικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει:
- Ένα σύστημα που δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες της Δημόσιας Διοίκησης. Η πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές γίνεται μέσω κέντρων κλήσης (αριθμός 1464)
  - Τη διασύνδεση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης
  - Την εφαρμογή συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και απόψεων των πολιτών, ενισχύοντας έτσι τη συμμετοχή
  - Την ανάπτυξη ενός portal στο διαδίκτυο για τον πολίτη
  - Την αναδιοργάνωση των διαδικασιών έκδοσης αδειών και πιστοποιητικών..

Εκτός από τα παραπάνω προγράμματα υλοποιήθηκαν και επιμέρους δράσεις για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών των διάφορων Δημοσίων φορέων:

1. Ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος φορολογίας και τελωνείου (Υπουργείο Οικονομικών)
2. Εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας (Υπουργείο Δημόσιας Τάξης)
3. Αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης και των καταστημάτων κράτησης (Υπουργείο Δικαιοσύνης)
4. Ανάπτυξη αριθμητικού μοντέλου μεγάλης ακρίβειας για την πρόγνωση του καιρού (Υπουργείο Εθνικής Άμυνας)
5. Εκσυγχρονισμός του ΙΚΑ μέσω της ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος που θα εξυπηρετεί Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών



Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της περιφέρειας με απώτερο σκοπό τη μείωση του ψηφιακού χάσματος (Hahamis, P.etal., 2005), υλοποιήθηκε και από τα προγράμματα στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ όπου ένας από τους βασικούς στόχους ήταν η «**Εξυπηρέτηση του πολίτη και η Βελτίωση της Ποιότητας ζωής**» (Boufeas, G.etal, 2004). Οι σημαντικότερες δράσεις για τον στόχο αυτό είναι οι εξής:

1. «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
2. Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
3. Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.
4. Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.
5. Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια
6. «Ευφυείς» μεταφορές.
7. Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

## 4.2. Επιχειρησιακά Προγράμματα για την Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

### 4.2.1. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής. Σημαντική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι η εξέλιξη και η ευρεία χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Οι ΤΠΕ μπορεί να μην είχαν ρόλο πρωταγωνιστή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως κάποιος πίστευαν, αλλά αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ) στο 3ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης την περίοδο 2000-2006. Το ΕΠΚτΠ είχε καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα (Hahamis, P.etal., 2005), διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες ([www.gsrt.gr](http://www.gsrt.gr)). Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε για να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 (Boufeas, G.etal, 2004; Hahamis, P.etal., 2005) και, παράλληλα, για να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe και του Σχεδίου Δράσης eEurope2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Feira της Ισπανίας, τον Ιούνιο 2000.



Αυτή η στρατηγική στηρίζεται πάνω σε μερικές βασικές αρχές:

- Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες: Η ΚτΠ αναπτύσσεται στηριζόμενη στους μηχανισμούς της αγοράς και το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να διευκολύνει τις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και την καινοτομία.
- Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες: Η ΚτΠ πρέπει να ενισχύει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να διαφυλάσσει τα δικαιώματα των πολιτών.
- Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη: Η ΚτΠ πρέπει να δίνει σε όλους τους πολίτες πρόσβαση στις ευκαιρίες, τη γνώση και τις αγορές που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και να είναι αλληλεγγύη σε όσους δεν καταφέρουν να ενταχθούν.

Οι γενικοί **στρατηγικοί στόχοι του ΕΠΚτΠ για την περίοδο 2000 - 2006** είναι δύο ([www.3kps.gr](http://www.3kps.gr)):

1. Ο πρώτος γενικός στόχος «**Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής**», αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής μέσα από παρεμβάσεις σε κρίσιμους τομείς, όπως η Δημόσια Διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν κυρίως την ένταξη ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στη διαδικασία παραγωγής των παραπάνω τομέων, έτσι ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών.

2. Ο δεύτερος στόχος «**Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό**», αφορά τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομίας και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Ο απολογισμός του προγράμματος στα τέλη του έτους προγραμματισμού του (2006) έδειξε τα εξής αποτελέσματα:

- 65.000 επιμορφωμένοι καθηγητές με πιστοποίηση σε δεξιότητες χρήσης Η/Υ.
- ενήλικες που επιμορφώνονται από προγράμματα δια βίου μάθησης.
- Αριθμός βασικών Ηλεκτρονικά Παρεχόμενων υπηρεσιών στους Πολίτες: 8.
- 10% καταρτισμένοι Δημ. Υπάλληλοι με ειδική και εξειδικευμένη κατάρτιση εφαρμογής ΤΠΕ.
- Κατάρτιση 7.000 ατόμων για την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων ΤΠΕ (“advancedICTskills”).
- Πιστοποίηση προσόντων 40.000 ατόμων σε βασικές δεξιότητες χρήσης Η/Υ.
- 2.000 Stageνέων επιστημόνων συναφών της πληροφορικής επαγγελμάτων.
- 500 επιδοτούμενοι νέοι ελεύθεροι επαγγελματίες.
- Αύξηση των ΜΜΕ που κάνουν εφαρμογή του ηλεκτρονικού επιχειρείν από αμελητέο σε 15%.
- Χρήση Ευρυζωνικών Υπηρεσιών (από το σύνολο των χρηστών) στο 50% του μέσου όρου της ΕΕ.
- 30% γεωγραφικής κάλυψης και 65% πληθυσμιακής κάλυψης επιτήρησης φάσματος.
- Ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας εξωτερικού την τρίτη ημέρα από την κατάθεση, από 42% σε >85%.
- 700.000 ανθρωπόωρες υπαλλήλων των ΕΛΤΑ που εκπαιδεύθηκαν.
- Εξοπλισμός του 55% των σχολείων στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και του 100% στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση.
- Διασύνδεση με το δίκτυο του 100% των σχολείων στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και του 100% στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση.
- 18 μαθητές ανά PC (από 51 στην έναρξη του προγράμματος).
- Αύξηση του αριθμού χρηστών στο 100% της ακαδημαϊκής κοινότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (από 42% στην έναρξη του προγράμματος).

#### 4.2.2. Πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»<sup>21</sup>

Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Μέτρου 2.2., αποτελεί το πρώτο εγχείρημα παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης στη Ελλάδα. Υλοποιεί το δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης που θα συνδέσει όλους τους φορείς του Δημοσίου (νοσοκομεία, ταμεία κοινωνικής ασφάλισης, βιβλιοθήκες κλπ), της δημόσιας διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα, για την εσωτερική τους επικοινωνία και για να μπορούν να προσφέρουν σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις πρόσβαση, μέσω Διαδικτύου, σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς (Σχήμα 3). Αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας, αφού καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία. Αναφέρεται σε Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Σχήμα 3: Μορφή δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»



Πηγή: Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης

Το έργο προσφέρει σταδιακά από τις αρχές του 2006, τις παρακάτω υπηρεσίες:

- **Δωρεάν** ασφαλή και ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (**Internet**), καθώς και διασφάλιση ευρυζωνικής δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας (εύρους πρόσβασης φορέων από 2 έως 34 Mbps).
- **Δωρεάν φιλοξενία** διαδικτυακών τόπων (**ιστοσελίδων**) του Φορέα σας.
- **Δωρεάν** χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (**e-mail**) για όλους τους υπαλλήλους σας.
- **Δωρεάν τηλεφωνία πανελλαδικά** για τους υπαλλήλους και τις υπηρεσίες του συνόλου των φορέων – κόμβων (εσωτερική τηλεφωνία).
- **Προνομιακή τιμή** για την **εκτός του δικτύου** τηλεφωνία (αστική – υπεραστική – κινητή και διεθνή).
- **Δωρεάν** παροχή ψηφιακής πιστοποίησης των στελεχών σας και των συστημάτων – εξυπηρετητών σας (**ψηφιακή υπογραφή - ψηφιακά**

<sup>21</sup> <http://www.syzefixis.gov.gr/>

**πιστοποιητικά**), για την ασφαλή ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημοσίου και γενικότερα ηλεκτρονικών συναλλαγών.

- **Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης**, με την εγκατάσταση στούντιο τηλεδιάσκεψης σε επιλεγμένα σημεία όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Έδρες Περιφερειών και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Διαχειριστικές Αρχές, σε όλη τη χώρα.
- **Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεκπαίδευσης** με τη χρήση εξειδικευμένων πληροφοριακών συστημάτων (σύγχρονης και ασύγχρονης) τηλεκπαίδευσης.
- **Δωρεάν διασφάλιση των απαραίτητων δικτυακών υποδομών** για τις εφαρμογές και τα πληροφοριακά συστήματα που θα αναπτυχθούν από τους φορείς, των οποίων ο τελικός στόχος θα πρέπει να είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

#### **4.2.3. Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία»**

Το πρόγραμμα «Πολιτεία», με σκοπό την διαρκή προσαρμογή της δημόσιας διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και τη συνεχή βελτίωσή της με την εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, εκπονείται κάθε τρία χρόνια. Στην πρώτη του εμφάνιση, το 2000, παρουσιάστηκαν τα εξής υποπρογράμματα:<sup>22</sup>

1. **Υποπρόγραμμα για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως ο ανασχεδιασμός των διοικητικών διαδικασιών και η άρση διοικητικών εμποδίων, η εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών.
2. **Υποπρόγραμμα για την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, εισαγωγή συστημάτων στρατηγικού σχεδιασμού, αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης.
3. **Υποπρόγραμμα για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών των δημοσίων υπηρεσιών, ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές, ανάπτυξη δικτυακών τόπων, τεχνολογικές καινοτομίες και βελτίωση των υποδομών.
4. **Υποπρόγραμμα για την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα, όπως προγραμματισμός ανθρωπίνων πόρων, σχεδιασμός θέσεων εργασίας, στοχοθεσία, διαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων.
5. **Υποπρόγραμμα για τη διαφάνεια και τις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα όπως η συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων, ανάπτυξη αποτελεσματικού κανονιστικού πλαισίου για τη διαφάνεια.
6. **Υποπρόγραμμα για τη διαχείριση φυσικών καταστροφών**, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα, όπως καθιέρωση εθνικού συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης, καθιέρωση ενιαίου συστήματος εκπαίδευσης στελεχών πολιτικής προστασίας.

---

<sup>22</sup> Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, 2001. Πρόγραμμα “ΠΟΛΙΤΕΙΑ” για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης <http://www.ypes.gr> [ημερομηνία πρόσβασης 30/10/2016]

7. **Υποπρόγραμμα για την παροχή τεχνικής βοήθειας για την εξασφάλιση κάθε αναγκαίας υποστήριξης**, ώστε να εξελιχθεί αποτελεσματικά το σύνολο των στρατηγικών επιδιώξεων του προγράμματος, στο οποίο περιλαμβάνονται μέτρα, όπως η εκπόνηση μελετών, η ανάθεση της διαχείρισης έργων ή της αξιολόγησής τους, οι ενέργειες δημοσιότητας του προγράμματος.

Οι στρατηγικοί σκοποί του Ε. Π. «Πολιτεία» είναι οι ακόλουθοι:

- Διαφάνεια στις δράσεις της Δημοσίας Διοίκησης
- Συμμετοχικότητα
- Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών
- Εμπιστοσύνη του πολίτη προς τους θεσμούς
- Αξιοκρατία και παροχή ίσων ευκαιριών για όλους
- Έμφαση στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής & επικοινωνιών (ΤΠΕ) - ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Αναπροσαρμογή της διοικητικής ικανότητας του ανθρωπίνου δυναμικού

Η δεύτερη περίοδος εφαρμογής του προγράμματος ήταν το διάστημα 2005 - 2007 και το όνομα που του δόθηκε ήταν “Πολιτεία - η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης”<sup>23</sup>. Σε αυτή του τη φάση, το πρόγραμμα παρουσίαζε την εξής δομή:

– **Υποπρόγραμμα 1 : Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**

Μέτρο 1.1.: Ανάπτυξη και ενίσχυση των υπηρεσιών μιας στάσης

Μέτρο 1.2.: Εξυπηρέτηση Ειδικών ομάδων πολιτών

Μέτρο 1.3.: Άρση διοικητικών εμποδίων (Cut Red Tape) και ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών.

– **Υποπρόγραμμα 2 : Νέα συστήματα οργάνωσης και Διοίκησης Δημοσίων Υπηρεσιών.**

Μέτρο 2.1.: Αναδιοργάνωση Κεντρικής Διοίκησης

Μέτρο 2.2.: Ανασυγκρότηση της Αποκέντρωσης (Περιφέρεια)

Μέτρο 2.3.: Διάκριση μεταξύ των επιτελικών και των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων.

Μέτρο 2.4.: Καθιέρωση συστημάτων ISO

Μέτρο 2.5.: Καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας: Αυτό-αξιολόγηση Δημόσιων Οργανώσεων

Μέτρο 2.6.: Εφαρμογή Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Δημόσιων Οργανώσεων

Μέτρο 2.7.: Εισαγωγή Συστημάτων Στρατηγικού Προγραμματισμού στη Δημόσια Διοίκηση

– **Υποπρόγραμμα 3 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Μέτρο 3.1.: Ανάπτυξη πιστοποιημένων δικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών

---

<sup>23</sup> ΥΠ.ΕΣ. Γ.Γ.Δ.Δ.& Η.Δ. (2005) Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία - η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης (2005-2007)». Αθήνα. Εθνικό Τυπογραφείο.



- Μέτρο 3.2.: Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών (Ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών)
- Μέτρο 3.3.: Τυποποίηση της ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών (G2G – Διαλειτουργικότητα)
- Μέτρο 3.4.: Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για Πολίτες και Επιχειρήσεις (ποιότητα περιεχομένου)
- Μέτρο 3.5.: Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση
- **Υποπρόγραμμα 4 : Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού**
    - Μέτρο 4.1.: Προγραμματισμός Ανθρώπινων πόρων – Σύστημα Προσλήψεων
    - Μέτρο 4.2.: Στοχευμένη Εκπαίδευση και Κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης
    - Μέτρο 4.3.: Βελτίωση των Συστημάτων και Μεθοδολογιών Εκπαίδευσης των Δημοσίων Υπαλλήλων
    - Μέτρο 4.4.: Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης Δημοσίων Υπαλλήλων
    - Μέτρο 4.5.: Ανασυγκρότηση Υπαλληλικού Σώματος
  - **Υποπρόγραμμα 5 : Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης**
    - Μέτρο 5.1.: Συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων
    - Μέτρο 5.2.: Ανάπτυξη Αποτελεσματικού Θεσμικού Πλαισίου για τη διαφάνεια
    - Μέτρο 5.3.: Πολιτικές Επαγγελματικής Κοινωνικοποίησης
    - Μέτρο 5.4.: Μηχανισμοί Ελέγχου
  - **Υποπρόγραμμα 6 : Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών**
    - Μέτρο 6.1.: Βελτίωση της υποδομής και Ενίσχυση της Λειτουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Αριθμού Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης (112)
    - Μέτρο 6.2.: Καθιέρωση Εθνικού Συστήματος Έγκαιρης Προειδοποίησης
    - Μέτρο 6.3.: Ανάπτυξη Βάσης Δεδομένων σε εθνικό Επίπεδο για θέματα Πολιτικής Προστασίας
    - Μέτρο 6.4.: Βελτίωση Υποδομών και Υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας
    - Μέτρο 6.5.: Καθιέρωση Ενιαίου Συστήματος Εκπαίδευσης Στελεχών Πολιτικής Προστασίας
  - **Υποπρόγραμμα 7: Τεχνική Βοήθεια**
    - Περιλαμβάνεται η διάθεση Τεχνικής Βοήθειας στο ΥΠΕΣ και κάθε άλλο φορέα που συμμετέχει στο Πρόγραμμα «Πολιτεία».

Και τέλος, το πρόγραμμα "Πολιτεία" για την περίοδο 2008-2010 ενσωμάτωνε τις πολιτικές εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης των προηγούμενων προγραμμάτων και διασφάλιζε τη συνέχεια των έργων και δράσεών τους ενώ ταυτόχρονα έθετε νέους στόχους. Σε σχέση με το πρόγραμμα "Πολιτεία 2005-2007", προχώρησε ένα βήμα παραπάνω τους στόχους που είχαν τεθεί σε αυτό και τους έδωσε τρεις νέες κατευθύνσεις: την εισαγωγή και ολοκλήρωση νέων δομών διοίκησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την υιοθέτηση νέων μορφών εκσυγχρονισμού των συστημάτων οργάνωσης της διοίκησης και του προσωπικού της και την προώθηση μιας περισσότερο αποτελεσματικής και εξειδικευμένης διαχείρισης κρίσεων και εν γένει θεμάτων πολιτικής προστασίας.

#### 4.2.4. «Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013»<sup>24</sup>

Το 2005, καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη Ψηφιακή Στρατηγική για την χώρα, που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013. Αποσκοπεί στην **πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής**, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

Έχοντας θέσει τους στρατηγικούς στόχους, η Επιτροπή Πληροφορικής η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, ακολούθησε τέσσερα βήματα:

- **Βήμα 1ο:** Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.
- **Βήμα 2ο:** Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- **Βήμα 3ο:** Μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.)
- **Βήμα 4ο:** Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

**Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο»** για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Οι βασικές κατευθύνσεις της είναι έξι - τέσσερις αφορούν στη βελτίωση της παραγωγικότητας και δυο στην καλύτερη ποιότητα ζωής:

##### **Βελτίωση της Παραγωγικότητας:**

1. Προώθηση χρήσης νέων τεχνολογιών σε επιχειρήσεις
2. Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις - αναδιοργάνωση δημόσιου τομέα
3. Ενίσχυση του κλάδου τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην οικονομία
4. Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν νέες τεχνολογίες

##### **Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής:**

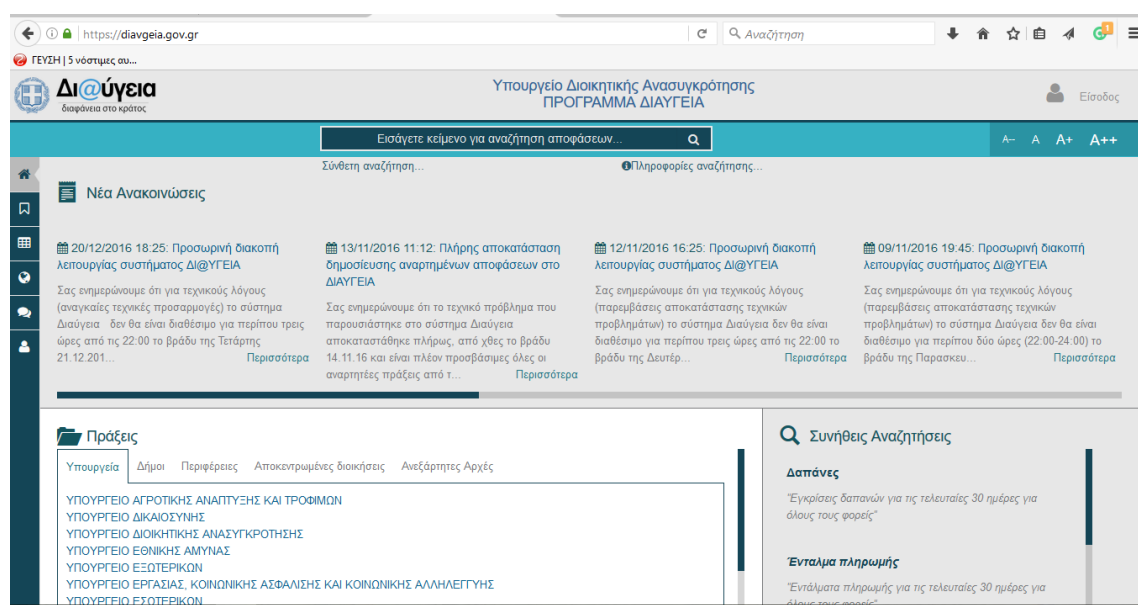
5. Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών
6. Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη

<sup>24</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, Διαθέσιμο στο <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/top.htm>

## 5. Ελλάδα: Καλές πρακτικές e –government στην Δημόσια Διοίκηση

### 5.1. Πρόγραμμα Δι@ύγεια

Ένα από τα σημαντικότερα προγράμματα που θεσπίστηκαν στα πλαίσια των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» το οποίο δημιουργήθηκε με το νόμο 3861/2010 και αποσκοπεί στη δημοσίευση στο διαδίκτυο, σε ένα κεντρικό ιστότοπο, αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης που αφορούν τον Δημοσιονομικό Έλεγχο. Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η διαφάνεια και η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος ενώ συνεισφέρει στη πάταξη της διαφθοράς, απαραίτητοι πυλώνες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από τον Οκτώβριο 2010 αναρτώνται σε ένα σημείο στο διαδίκτυο όλες οι αποφάσεις πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν στην εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Υποχρέωση δημοσίευσης έχουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές, όπως και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού.<sup>25</sup> Οι αποφάσεις δεν εκτελούνται αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο [diavgeia.gov.gr](https://diavgeia.gov.gr). Σήμερα (02.01.2017) στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 4.508 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού, είναι εγγεγραμμένοι 72.632 χρήστες ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 21.500.000 πράξεις.



Την 10η Ιουνίου 2014 τίθεται σε λειτουργία η νέα λειτουργικότητα του Προγράμματος Διαύγεια. Το Δι@ύγεια II προσφέρει:<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Wikipedia ,(2016), «Πρόγραμμα Διαύγεια»

<sup>26</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Πρόγραμμα Διαύγεια, Διαθέσιμο στο: <https://et.diavgeia.gov.gr/info>

- **Φιλικότερο περιβάλλον για το χρήστη.** Καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας, απλή δομή και γλώσσα
- **Εφαρμογή προσβάσιμη από άτομα με αναπηρία** σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
- **Βελτιωμένο μηχανισμό αναζήτησης** με καλύτερα και περισσότερα κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων
- **Προσωποποιημένες υπηρεσίες – “Η Δι@ύγεια μου”** με εξατομικευμένες αναζητήσεις, προσωπικούς σελιδοδείκτες σε αναρτήσεις που ενδιαφέρουν τον κάθε πολίτη
- **Πληρότητα και ποιότητα της πληροφορίας με αυστηρότερους ελέγχους** ορθότητας και πληρότητας κατά την ανάρτηση των αποφάσεων από τους φορείς και ενίσχυση των δυνατοτήτων αυτόματης ενημέρωσης των στοιχείων από τρίτα συστήματα
- **Ασφάλεια και εγκυρότητα:** τα έγγραφα του Δι@ύγεια Π θα έχουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος που εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους. Με ειδική Χρονοσήμανση αποδεικνύεται πότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο
- **Βέλτιστο σύστημα διάθεσης ανοικτών δεδομένων:** ώστε να αναπτυχθούν περισσότερες εφαρμογές προστιθέμενης αξίας
- **Διασύνδεση με άλλα συστήματα του Δημοσίου:** με άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων με άλλα συστήματα του δημοσίου
- **Μητρώο Φορέων Δημοσίου – Οργανόγραμμα Φορέων** με καταγραφή και απεικόνιση του αναλυτικού οργανογράμματος κάθε φορέα που θα προσφέρεται για χρήση από οποιοδήποτε άλλο σύστημα εντός/εκτός του δημοσίου
- **Αποθετήριο Εντύπων κάθε Φορέα** με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, επιχειρήσεις ή δημοσίου υπαλλήλους.

**Το πρόγραμμα Δι@ύγεια έχει λάβει διεθνή αναγνώριση και συγκεκριμένα:**

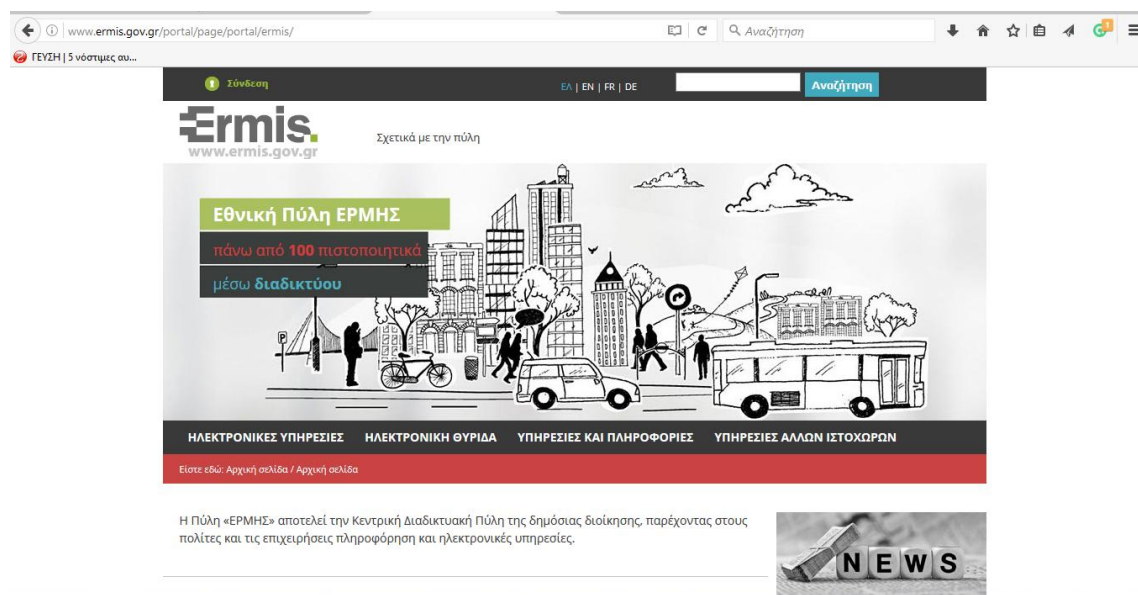
- Βραβεύτηκε ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Best Practice at the 6th European Quality Conference, European Public Administration Network (EUPAN), "Doing the right things right - Towards a more result-oriented public sector in Europe")
- Παρουσιάστηκε ως καλή πρακτική στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (OGP - Open Government Partnership)
- Παρουσιάστηκε ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας σε Ευρώπη (Εσθονία, Πολωνία, Βουλγαρία, Σερβία, Ιταλία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία), ΗΠΑ και Βραζιλία

## **5.2. Εθνική κυβερνητική πύλη «Ερμής»<sup>27</sup>**

Η λειτουργία των ηλεκτρονικών ΚΕΠ «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί την **Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες.** Παρέχει πάνω από 100 πιστοποιητικά μέσω διαδικτύου. Η πύλη βοηθάει στην ενίσχυση αυτεπάγγελτης αναζήτησης εγγράφων για την εξυπηρέτηση του πολίτη από τις υπηρεσίες του Κράτους. Από τις 9 Νοεμβρίου 2015 επιτρέπει στους πολίτες οι οποίοι έχουν ήδη κωδικούς

<sup>27</sup> <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

πρόσβασης στο TAXISnet, να αποκτούν χωρίς πρόσθετες διαδικασίες πρόσβαση στις υπηρεσίες της Πύλης. Σημαντική αλλαγή αφού έτσι ο πολίτης πλέον αποφεύγει τη χρονοβόρα διαδικασία ταυτοποίησης μέσω φυσικής παρουσίας σε ένα ΚΕΠ.



Στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση η Εθνική Πύλη ermis **χρησιμοποιεί σύγχρονες μεθόδους ψηφιακής αυθεντικοποίησης, υπογραφής και κρυπτογράφησης δεδομένων**, που παρέχουν υψηλού επιπέδου ασφάλεια στη διεκπεραίωση των συναλλαγών του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΡΜΗ χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

1. Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή: ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνετε το αποτέλεσμα είτε στην ηλεκτρονική σας θυρίδα είτε αν το επιθυμείτε από το επιλεγμένο ΚΕΠ.
2. Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνετε το αποτέλεσμα μόνο στην ηλεκτρονική σας θυρίδα.

Συγκεκριμένα με την είσοδό του στον Πύλη ΕΡΜΗΣ, ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:<sup>28</sup>

- 9 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με άμεση παραλαβή αποτελέσματος / πιστοποιητικού από την Πύλη
- 116 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με παραλαβή του αποτελέσματος / πιστοποιητικού είτε ηλεκτρονικά σε δεύτερο χρόνο από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της επιλογής του.
- Πληροφορίες για περισσότερες από 1.000 υπηρεσίες/διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης
- Δυνατότητα απόκτησης ψηφιακής υπογραφής

<sup>28</sup> Σύστημα διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών 2016 Ermis. Online pdf: 20160216\_sistema\_diekpereosis\_yprotheseon.pdf

– Πρόσβαση στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα. Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει ο χρήστης μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση ή έχουν εισαχθεί από υπαλλήλους ΚΕΠ.

– Δυνατότητα να παρακολουθήσει το ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το που μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στην Δημόσια Διοίκηση.

Τέλος, η Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ» **απέσπασε σημαντική διάκριση στα Ευρωπαϊκά Βραβεία e-Government 2009**, που απένειμε η Σουηδική Προεδρία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η υποψηφιότητα αφορούσε τις Δράσεις του Υπουργείου Εσωτερικών αναφορικά με τη Διαλειτουργικότητα ως εργαλείο για το μετασχηματισμό των υπηρεσιών και τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, κάτω από τον τίτλο «ERMIS - Interoperability Infrastructure for Service Transformation». Στη συγκεκριμένη πρακτική παρουσιάστηκε ένα σύνολο Δράσεων του Υπουργείου Εσωτερικών όπως: Αποτελέσματα από τη λειτουργία των ΚΕΠ, Αποτελέσματα από τις δράσεις του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως επίσης αποτελέσματα από το έργο Κέντρο Τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (1500), τη συνεργασία με την Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και με το Ελληνικό Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

### **5.3. Βάση ανοιχτών δεδομένων του Δημοσίου**

Άλλη μία προσπάθεια ενίσχυσης της διαφάνειας του Δημοσίου είναι η δημιουργία μίας βάσης ανοιχτών δεδομένων. Το **data.gov.gr** είναι ο κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων που παρέχει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των φορέων της ελληνικής κυβέρνησης.

Με βάση την αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας, τα έγγραφα, οι πληροφορίες και τα δεδομένα του δημοσίου τομέα διατίθενται από τη στιγμή της ανάρτησης, δημοσίευσης ή αρχικής διάθεσής τους, ελεύθερα προς περαιτέρω χρήση και αξιοποίηση για εμπορικούς ή μη εμπορικούς σκοπούς, χωρίς να απαιτείται οποιαδήποτε ενέργεια του ενδιαφερομένου ή πράξη της διοίκησης. Τα δεδομένα κάθε φορέα ταξινομούνται σε 4 κατηγορίες:<sup>29</sup>

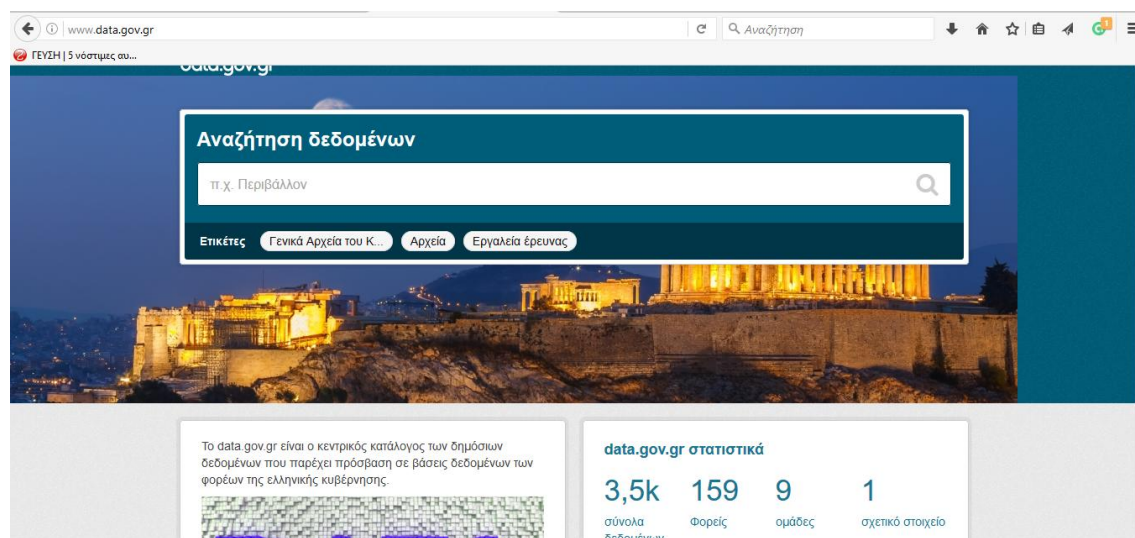
α) όσα διατίθενται στο διαδίκτυο σε ανοικτό μηχαναγνώσιμο μορφότυπο ο οποίος συμμορφώνεται σε ανοικτά πρότυπα,

β) όσα διατίθενται ανοικτά για περαιτέρω χρήση, αλλά δεν είναι δυνατή η διαδικτυακή διάθεσή τους. Για την πρόσβαση και περαιτέρω χρήση των εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων αυτών απαιτείται η υποβολή αίτησης,

γ) εκείνα για τα οποία οι δημόσιοι φορείς εξαιρετικώς επιβάλλουν όρους για την πρόσβαση και περαιτέρω χρήση τους μέσω αδειοδότησης ή μέσω της επιβολής τελών.

<sup>29</sup> ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Αθήνα, Μάρτιος 2016, Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Online pdf: <https://diavgeia.gov.gr/blog/?p=133>)

δ) εκείνα για τα οποία απαγορεύεται η πρόσβαση δυνάμει άλλων νομοθετικών προβλέψεων, ιδίως για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων, εθνικής ασφάλειας, άμυνας ή δημόσιας τάξης, πνευματικής ιδιοκτησίας, απορρήτου κ.ο.κ.. Τονίζεται ότι, σε κάθε περίπτωση, η αρχή της ανοικτής διάθεσης τελεί υπό την επιφύλαξη της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της ιδιωτικότητας των πολιτών και λοιπών προβλεπόμενων στην οικεία νομοθεσία απορρήτων.



Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση για τη διάθεση και περαιτέρω χρήση των ανοικτών δεδομένων που εκδόθηκε το Μάρτιο του 2016, **ως προτεραιότητα τίθεται η πλήρης εφαρμογή της πολιτικής ανοικτής διάθεσης σε στοχευμένους φορείς της δημόσιας διοίκησης** (Υπουργεία, Ανεξάρτητες Αρχές, ΟΤΑ) καθώς και το είδος των δεδομένων αυτών (δεδομένα τα οποία εντάσσονται σε κατηγορίες υψηλής αξίας όπως Γεωχωρικά δεδομένα, Γεωσκόπηση και περιβάλλον, Συγκοινωνιακά δεδομένα, Στατιστικά στοιχεία κτλ.

Ο υφιστάμενος διαδικτυακός τόπος [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr) υλοποιήθηκε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, από στελέχη του τμήματος Διαφάνειας, Ανοικτής Διακυβέρνησης και Καινοτομίας της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης με σκοπό την άμεση κάλυψη των απαιτήσεων της σχετικής νομοθεσίας, χωρίς όμως να μπορεί να υποστηρίξει τεχνολογικά την πλήρη εφαρμογή της στο σύνολο του δημοσίου τομέα και την αναμενόμενη μελλοντική ζήτηση χρήσης των διαθέσιμων ανοικτών δεδομένων.

Οι βασικές λειτουργίες που υποστηρίζονται είναι:

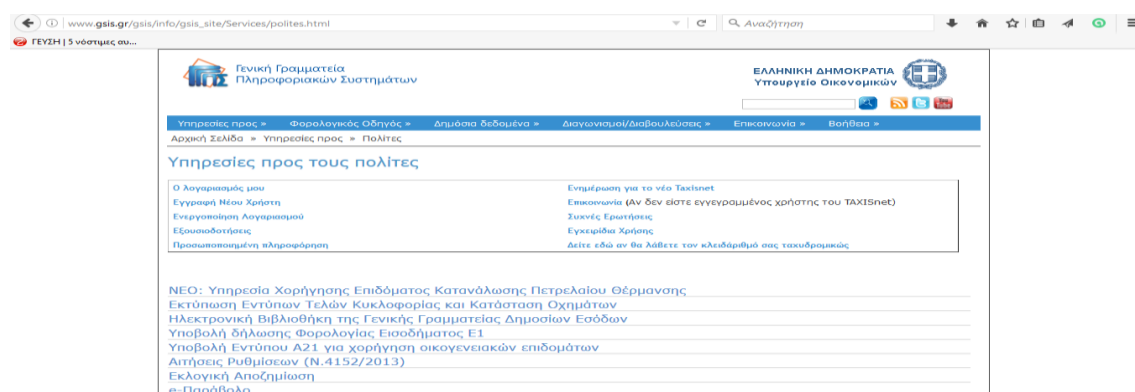
- Δημιουργία και διαχείριση φορέων
- Δημιουργία και διαχείριση χρηστών
- Δημιουργία/Επεξεργασία Συνόλων δεδομένων από τους χρήστες του φορέα
- Δημιουργία/Επεξεργασία Πόρων (αρχείων) κάτω από κάθε σύνολο δεδομένων
- Διασύνδεση μέσω συστήματος API για άντληση και δημιουργία συνόλων δεδομένων
- Δυνατότητα δημιουργίας και προβολής «Σχετικών Στοιχείων» που σχετίζονται με κάθε σύνολο δεδομένων.
- Σύστημα Αναφορών – Στατιστικών

- Σύστημα δημιουργίας Στατικού Περιεχομένου
- Σύστημα υποβολής αιτημάτων για διάθεση νέων συνόλων δεδομένων

Αυτή τη στιγμή (02.01.2017) είναι καταχωρημένοι (159) φορείς και (3,4k) σύνολα δεδομένων, τα οποία ομαδοποιούνται ανάλογα με το είδος της πληροφορίας που περιέχουν σε εννέα (9) ομάδες (Δημόσια Διοίκηση, Εκλογές, Εργασία, Στατιστικά Στοιχεία, Μεταφορές, Οικονομία/Επιχειρήσεις, Γεωχωρικά/Γεωσκόπηση και Περιβάλλον, Τεχνολογία και Υγεία).

Η πλειοψηφία του δημόσιου τομέα δεν έχει ανταποκριθεί στην ανάρτηση ανοικτών δεδομένων, καθώς βρίσκεται ακόμη στο στάδιο προσδιορισμού των δεδομένων αυτών ανά φορέα και έκδοσης των προβλεπόμενων αποφάσεων, σύμφωνα με τις οποίες στη συνέχεια θα αναρτηθούν τα δεδομένα στο data.gov.gr.

## 5.4. TAXISnet



Στις 22 Μαΐου 2000 η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του υπουργείου Οικονομικών έθεσε επισήμως σε λειτουργία το TAXISnet (<http://www.gsis.gr/>), το πρώτο ελληνικό σύστημα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών. Αρχικά η χρήση του συστήματος δεν ήταν υποχρεωτική και καθολική για όλους τους φορολογουμένους ενώ λειτούργουσε με μειωμένη διαλειτουργικότητα με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα φορέων του Δημοσίου. Απόρροια αυτού ήταν να εξακολουθούν να υπάρχουν πολύπλοκες διαδικασίες και να ταλαιπωρείται ο πολίτης ενώ εξακολουθούσε να υπάρχει μεγάλη απώλεια δημόσιων εσόδων εξαιτίας της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής. Έτσι, **το 2010** αποφασίστηκε η μετατροπή του TAXISnet σε ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, μέσω του εμπλουτισμού του με νέες ψηφιακές υπηρεσίες και δυνατότητες, όπως:

- επέκταση των ηλεκτρονικών υποβολών δηλώσεων και αιτήσεων φορολογικού και τελωνειακού αντικειμένου,
- επέκταση των ηλεκτρονικών πληρωμών για οποιαδήποτε πληρωμή αφορά το Δημόσιο,
- επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής παροχής πληροφοριών και επιβεβαίωσης εγκυρότητας στοιχείων, όπως η αυτόματη λήψη ηλεκτρονικής φορολογικής ενημερότητας από όλους τους φορείς του Δημοσίου, καθώς και η επιβεβαίωση



στοιχείων εκδιδόμενων τιμολογίων, για την αντιμετώπιση του φαινομένου των πλαστών τιμολογίων,

- δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης των τραπεζικών λογαριασμών επιτηδευματιών και επιχειρήσεων, έτσι ώστε όλες οι συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων να πραγματοποιούνται υποχρεωτικά μέσω τραπεζικών λογαριασμών,
- δημιουργία εκτεταμένου περιουσιολογίου, το οποίο να περιλαμβάνει, πέρα από την ακίνητη περιουσία, και οχήματα, κινητές αξίες (π.χ. μετοχές, αμοιβαία κεφάλια, εταιρικά μερίδια κτλ.),
- δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης κάθε στοιχείου οικονομικού ενδιαφέροντος (αμοιβές, μισθοί, αποζημιώσεις, επιδοτήσεις, οικονομικές ενισχύσεις κτλ.),
- υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης των ηλεκτρονικών τιμολογίων,
- υλοποίηση ενός περιβάλλοντος για χρήση της ψηφιακής υπογραφής σε συναλλαγές επαγγελματιών που ενεργούν στο όνομα τρίτων υπόχρεων, νομικών ή φυσικών προσώπων (π.χ. λογιστών, συμβολαιογράφων κ.ά.),
- δημιουργία ενός συστήματος παρακολούθησης της πορείας είσπραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών και ανάπτυξη μηχανισμών για την είσπραξή τους,
- δημιουργία τεχνολογικού πλαισίου και μηχανισμών επικοινωνίας των επιτηδευματιών και των επιχειρήσεων με το υπουργείο Οικονομικών σε πραγματικό χρόνο,
- δημιουργία τεχνολογικού πλαισίου και μηχανισμών διαλειτουργικότητας, για τη λήψη δεδομένων φορολογικής ικανότητας και περιουσίας φυσικών και νομικών προσώπων, με πλήθος δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, όπως είναι:
  - τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα,
  - τα διατραπεζικά συστήματα (ΔΙΑΣ),
  - Τειρεσίας,
  - οι φορείς που διαθέτουν και συντηρούν τις απαιτούμενες πληροφορίες για ένα πλήρες περιουσιολόγιο (υπουργεία, χρηματιστήριο, ασφαλιστικές εταιρείες κτλ.), τα υπουργεία, οι φορείς (ασφαλιστικά ταμεία, ΔΕΚΟ κτλ.) και οι επαγγελματίες που διαθέτουν στοιχεία οικονομικού ενδιαφέροντος (π.χ. συμβολαιογράφοι).

### **5.5. Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών και Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων**

Στην Ελλάδα στο πλαίσιο του ΕΠ ΚτΠ 2000-2006 και του 2ου άξονα της Ψηφιακής Στρατηγικής 2007-2013 εντάχθηκε και ο κεντρικός σχεδιασμός για τις Ηλεκτρονικές Προμήθειες, για λογαριασμό της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης. **Αν και έχει αποφασιστεί η χρήση των ηλεκτρονικών δημοσίων προμηθειών από το 2003, μόλις το 2011 υλοποιήθηκε μια συγκροτημένη εθνική στρατηγική**, με πρωτοβουλία της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Γραφείου του Πρωθυπουργού.

Το 2011 λοιπόν αποφασίστηκε:

- 1) Η σύσταση της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΑΔΗΣΥ, <http://www.eaadhsy.gr/>). Σκοπό έχει την ανάπτυξη και προαγωγή της εθνικής

στρατηγικής, πολιτικής και δράσης στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, τη διασφάλιση της διαφάνειας, αποτελεσματικότητας, συνοχής και εναρμόνισης των διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης των δημοσίων συμβάσεων προς το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο, τη διαρκή βελτίωση του νομικού πλαισίου, καθώς και τον έλεγχο της τήρησής του από τα δημόσια όργανα και τις αναθέτουσες αρχές.

2) Η δημιουργία του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ, <http://www.promitheus.gov.gr/>). Αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά όλη η διαγωνιστική διαδικασία και η παρακολούθηση μίας δημόσιας σύμβασης με προϋπολογισμό άνω των 60.000 ευρώ άνευ ΦΠΑ (άρθρο 36, ν.4412/2016). Ειδικότερα το σύστημα διαθέτει ήδη λειτουργίες που αφορούν την κατάρτιση και δημοσίευση της διακήρυξης ενός διαγωνισμού, την υποβολή των προσφορών από τους υποψήφιους αναδόχους, την αξιολόγηση και την κατακύρωση της σύμβασης.

3) Η δημιουργία του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημόσιων Συμβάσεων (Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)). Αποτελεί πληροφοριακό σύστημα καταχώρισης δεδομένων από τις αναθέτουσες αρχές και δημόσιους φορείς με σκοπό τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσίευση στοιχείων που αφορούν τις συμβάσεις, οι οποίες συνάπτονται γραπτώς, προφορικώς ή με ηλεκτρονικά μέσα, εκτιμώμενης αξίας ίσης ή ανώτερης του ποσού των 1.000 ευρώ (άνευ ΦΠΑ) και ανεξαρτήτως διαδικασίας ανάθεσης. Η Αρχή βάσει των αρμοδιοτήτων της, παρακολουθεί και αξιολογεί τη συλλογή, επεξεργασία και δημοσίευση σ' αυτό, των στοιχείων δημοσίων συμβάσεων από τις αναθέτουσες αρχές, τις ΚΑΑ και τους αναθέτοντες φορείς.

## 5.6. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση<sup>30</sup>

Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση περιλαμβάνει την πλήρη ψηφιοποίηση και μετάφραση των βασικών διαδικασιών που σχετίζονται με τα φαρμακευτικά προϊόντα σε ηλεκτρονική πλατφόρμα που τις ενσωματώνει.

Καλωσορίσατε στην Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Είσοδος στην εφαρμογή

Διαχείριση Λογαριασμού & Εγγραφή Νέου Χρήστη

Υποστήριξη Χρηστών

Forum

Σελίδες Συνεργασίας

Βιβλιοθήκη

Νέα και Ανακοινώσεις

Την Κυριακή 1/1/2017 θα εφαρμοστεί στο σύστημα της ΗΣ η κατάργηση του μειωμένου ΦΠΑ 4% και 9% για τα νησιά των Κυκλάδων και τη Σκόπελο  
Ημερομηνία δημοσίευσης: 29 Δεκ 2016

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Από 19-12-2016 στο σύστημα της Η/Σ εφαρμόζεται περιορισμός στη χορηγούμενη ποσότητα για τα φάρμακα κατά της άνοιας (No6D)  
Ημερομηνία δημοσίευσης: 19 Δεκ 2016

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Από 13-12-2016 στο σύστημα της Η/Σ εφαρμόζεται περιορισμός στη χορηγούμενη ποσότητα για τα φάρμακα με δραστική ουσία HYALURONATE SODIUM

<sup>30</sup> Wikipedia, 2016, «Ηλεκτρονική συνταγογράφηση»

Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων υλοποιεί το έργο της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης **από τον Οκτώβριο του 2010**, ένα έργο το οποίο είχε ξεκινήσει σταδιακά το διάστημα 1980-1985 από τη Γερμανία και τη Σουηδία. Στόχος του έργου ήταν η ένταξη των τεσσάρων μεγαλύτερων ασφαλιστικών ταμείων της χώρας στο σύστημα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (ΟΑΕΕ, ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ και ΟΠΑΔ). Η εφαρμογή τέθηκε σταδιακά σε παραγωγική λειτουργία μέσα στο 2011, με την πιστοποίηση των γιατρών και την ένταξη ορισμένων ταμείων. Αρχικά, η διαχείριση των πληροφοριών γινόταν μέσα από δύο ιστοσελίδες: (α) της <http://e-syntagografisi.gr>, για συνταγές φαρμάκων, και (β) της <http://e-diagnosis.gr>, για έκδοση παραπεμπτικών παρακλινικών εξετάσεων και φυσικοθεραπειών. Το 2012 η χρήση της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης έγινε υποχρεωτική για το σύνολο των γιατρών της Ελλάδας, ανεξάρτητα εάν είχαν ή όχι σύμβαση με τον ΕΟΠΥΥ, ώστε να τους επιτρέπεται να συνταγογραφούν ηλεκτρονικά τα φάρμακα στους ασθενείς τους. Σήμερα, η εφαρμογή παρέχεται από την ιστοσελίδα <https://www.e-prescription.gr/>.

Μέσα από την ηλεκτρονική συνταγογράφηση:

- . Ο γιατρός έχει πρόσβαση στο ιατρικό αρχείο του ασθενούς.
- . Ο γιατρός μπορεί να επιλέξει το φθηνότερο σκεύασμα.
- . Υπάρχει έλεγχος στη ποσότητα των σκευασμάτων.
- . Ο γιατρός ενημερώνεται για επανάληψη κάποιας συνταγής.

Τα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική συνταγογράφηση είναι τα εξής:

1. Γίνεται **εξοικονόμηση πόρων** καθώς υπάρχει έλεγχος για το πότε ο ασθενής επισκέπτεται το γιατρό, για τον αριθμό των σκευασμάτων που χορηγούνται καθώς και για τον αριθμό των συνταγών που εκδίδονται για κάθε ασθενή αλλά και μέσα από τη κατάργηση των συνταγολογίων.
  2. Υπάρχει σημαντική **μείωση των ιατρικών σφαλμάτων** καθώς αποφεύγονται τυχόν ασάφειες των χειρόγραφων συνταγογραφήσεων αλλά και μέσα από τη πρόσβαση στο φαρμακευτικό ιστορικό των ασθενών.
  3. **Μείωση της γραφειοκρατίας** κατά τη συλλογή, την ταξινόμηση, την κοστολόγηση, τον έλεγχο και την υποβολή των συνταγών στους ασφαλιστικούς οργανισμούς για αποζημίωση. Μείωση της γραφειοκρατίας όσον αφορά την προμήθεια και τη διακίνηση του φαρμάκου στα νοσοκομεία.
  4. Επιτρέπεται η **παρακολούθηση της κίνησης** κάθε φαρμακείου ανά συνταγογράφο γιατρό, ανά ασφαλιστικό οργανισμό, ανά φαρμακευτικό σκεύασμα, αλλά και τις πωλήσεις κάθε φαρμακείου σε σχέση με τον πληθυσμό που εξυπηρετεί.
  5. Καταγραφή από το σύστημα και των παραπεμπτικών για ιατρικές πράξεις, με αποτέλεσμα την παρακολούθηση της κίνησης κάθε εργαστηριακού γιατρού ή θεραπευτηρίου ανά συνταγογράφο γιατρό και ανά ασφαλιστικό οργανισμό, καθώς επίσης γνώση του πλήθους και του είδους των ιατρικών πράξεων που εκτελεί κάθε εργαστηριακός γιατρός ή θεραπευτήριος.
- **Διαφάνεια στη λειτουργία των φαρμακείων** των νοσοκομείων, καταγραφή των συνταγογραφικών συμπεριφορών των ιατρών και μείωση της σπατάλης σε φάρμακα.

## 5.7. Ενιαίο Μητρώο Ασφάλισης-Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ»

Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» (<https://www.atlas.gov.gr>) είναι το σύγχρονο ολοκληρωμένο σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης που συγκεντρώνει την Ασφαλιστική Ιστορία και την Ασφαλιστική Ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας (Σχήμα 4). Ειδικότερα, με το «ΑΤΛΑΣ»:

- Συγκροτείται το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων στο οποίο καταγράφονται τόσο οι άμεσα όσο και οι έμμεσα ασφαλισμένοι.
- Συγκεντρώνεται για πρώτη φορά η ασφαλιστική ιστορία ανά ασφαλισμένο δημιουργώντας έτσι τον Ψηφιακό Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, μια μορφή ηλεκτρονικού ασφαλιστικού «βιογραφικού».
- Συγκροτείται το Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης και καταργείται η θεώρηση των βιβλιαρίων.
- Ψηφιοποιείται και μηχανογραφείται όλο το κανονιστικό πλαίσιο της θεμελίωσης και απονομής συντάξεων.

Σχήμα 4: Αρχιτεκτονική συστήματος ΑΤΛΑΣ



Πηγή: Ενιαίο Μητρώο Ασφάλισης-Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ»

Τα κυριότερα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή του είναι τα εξής:

1. **Κατάργηση της θεώρησης των βιβλιαρίων.** Σημαντικό όφελος προκύπτει από αυτό καθώς εξοικονομούνται σημαντικοί πόροι από την εκτύπωση και ταχυδρομική αποστολή αυτοκόλλητων ετικετών καθώς και από την μείωση του διοικητικού κόστους

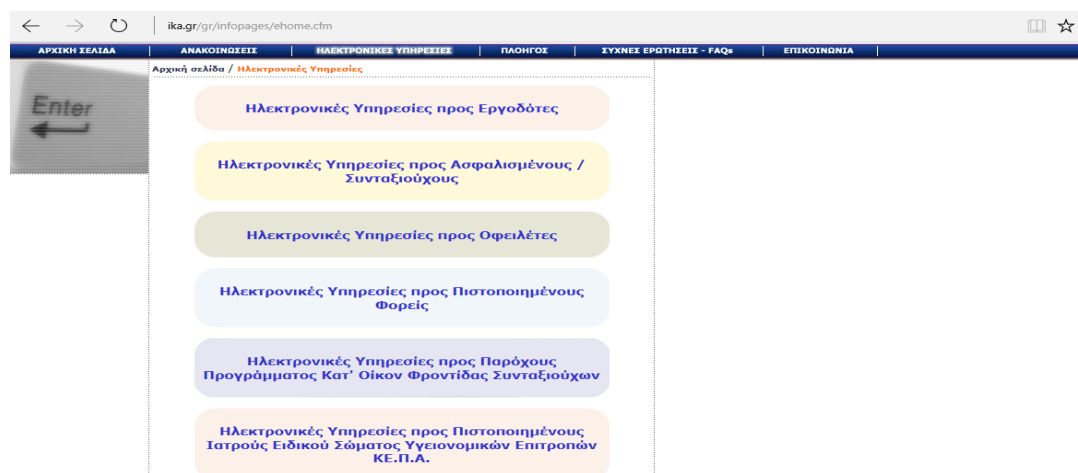
λόγω μείωσης των επισκέψεων των ασφαλισμένων για την θεώρηση των βιβλιαρίων. Τέλος, εξαλείφεται η παραβατικότητα από τις πλαστές θεωρήσεις των βιβλιαρίων.

2. **Δημιουργία Ψηφιακού Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.** Δυνατότητα πρόσβασης στο «Ασφαλιστικό Βιογραφικό» ώστε να μπορεί αν γίνει έγκαιρη διόρθωση τυχόν σφαλμάτων. Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής έκδοσης βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης, εξοικονομώντας ανθρώπινους πόρους. Τέλος, μέσα απο τη χρήση τοθ κατάλληλου εργαλείου δίνεται η δυνατότητα υπολογισμού της σύνταξης προσεγγιστικά.

3. **Βελτιστοποίηση της διαδικασίας απονομής συντάξεων.** Μηχανογραφείται η διαδικασία απονομής συντάξεων με αποτέλεσμα να είναι πιπο τεκμηριωμένη και να αποφεύγονται φαινόμενα χορήγησης της με βάση πλαστές ή πλασματικές βεβαιώσεις. Επίσης, στις περιπτώσεις διαδοχικών ασφαλίσεων, τα ταμεία μπορούν να αντλούντα στοιχεία σε πραγματικό χρόνο και έτσι να επιτυγχάνεται πιο γρήγορη εξυπηρέτηση και απόδοση της σύνταξης.

## 5.8. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΙΚΑ

Αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες, το ΙΚΑ – ΕΤΑΜ έχει αναπτύξει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και ειδικότερα τους Ασφαλισμένους, Εργοδότες και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με το Ίδρυμα, με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Ο δικτυακός τόπος [www.ika.gr](http://www.ika.gr) υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του Ε.Π. Κοινωνία Πληροφορίας (ΚτΠ). **Σκοπός της δημιουργίας του είναι η γρήγορη και συνεχής ενημέρωση των εργοδοτών και των ασφαλισμένων για θέματα που τους απασχολούν και η εξοικονόμηση χρόνου με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ.**



Τα οφέλη από τη δημιουργία του ιστότοπου είναι πολλαπλά καθώς **επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου με παράλληλη μείωση κόστους μετακινήσεων**, διευκολύνεται η υποβολή και τροποποίηση των ΑΠΔ με σημαντικό όφελος για τους εργοδότες. μειώνεται ο εργασιακός φόρτος των υπαλλήλων οι οποίοι απασχολούνται σε πιο παραγωγικές δραστηριότητες και έτσι **βελτιώνεται η εξυπηρέτηση του πολίτη** στα υποκαταστήματα και τέλος αποτελεί πηγή χρήσιμων πληροφοριών (διευθύνσεις, εγκυκλίους, έγγραφα κτλ) για τους ωφελουμένους.

Αναλυτικά οι υπηρεσίες που παρέχονται ανά ωφελούμενο είναι:

#### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Εργοδότες**

- Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ.
- Μαζική Ταυτοποίηση Ασφαλισμένων
- Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Ηλεκτρονική Έκδοση Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης
- Βοήθεια Εργοδοτών
- Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών

#### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Ασφαλισμένους / Συνταξιούχους**

- Απογραφή και Απόδοση Ασφαλιστικής Ικανότητας Έμμεσα Ασφαλισμένων
- Εξέλιξη Αιτήματος Απογραφής και Απόδοσης Ασφαλιστικής Ικανότητας
- Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης (Απόσπασμα Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης)
- Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Συνταξιοδότησης
- Ηλεκτρονική Παρακολούθηση της Πορείας της Αίτησης Συνταξιοδότησης
- Οδηγός Θεμελίωσης Συνταξιοδοτικού Δικαιώματος
- Εργαλείο Υπολογισμού Βασικού Ποσού Σύνταξης
- Πληροφόρηση Συνταξιούχων για ΑΜΚΑ-ΑΦΜ
- Πληροφόρηση Συνταξιούχων Εξωτερικού (Inform Pensioners who live abroad)
- Βεβαίωση Συντάξεων (Για Φορολογική Χρήση)
- Ασφαλιστική Ικανότητα
- Αναζήτηση Αριθμού Μητρώου Ασφαλισμένου(ΑΜΑ) ΙΚΑ-ΕΤΑΜ για τους ασφαλισμένους του τ. Ο.Π.Α.Δ. – Τ.Υ.Δ.Κ.Υ
- Ενημέρωση Στοιχείων Δημοτολογίου Συνταξιούχων
- Ενημερωτικό Σημείωμα Συντάξεων

#### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Οφειλέτες**

- Ηλεκτρονική Ενημέρωση Οφειλετών
- Πίνακας Χρεών Οφειλέτη
- Ηλεκτρονική Καρτέλα Οφειλέτη
- Υπολογισμός Δόσεων Ρύθμισης
- Ρύθμιση Οφειλών
- Πιστοποίηση Οφειλετών ΚΕΑΟ

#### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πιστοποιημένους Φορείς**

- Πιστοποίηση Φορέων για τη Λήψη Βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Λήψη Ασφαλιστικής Ενημερότητας
- Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας
- Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας

## Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Παρόχους Προγράμματος Κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων

- Αίτηση συμμετοχής υποψηφίου παρόχου στο Πρόγραμμα – Δήλωση Στοιχείων
- Πιστοποίηση Παρόχων για το Πρόγραμμα Κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων
- Παροχή Υπηρεσιών κατ' Οίκον Φροντίδας Συνταξιούχων

## Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πιστοποιημένους Ιατρούς Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕ.Π.Α.

- Ενημέρωση Ιατρών Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕΠΑ
- Εγχειρίδιο χρήσης για την Ενημέρωση Ιατρών Ειδικού Σώματος Υγειονομικών Επιτροπών ΚΕΠΑ

## 5.9. Ψηφιακό Σχολείο

Οι νέες ανάγκες και προκλήσεις του 21<sup>ου</sup> αιώνα, οδήγησαν στη δημιουργία του νέου σχολείου, όπου ο μαθητής είναι στο επίκεντρο προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο σπουδών του. Η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης βελτιώνεται σημαντικά ενώ ο ρόλος των εκπαιδευτικών αναβαθμίζεται. Το νέο σχολείο ενισχύει τη περιβαλλοντική συνείδηση και συνδέεται με τις τοπικές κοινωνίες. Γι αυτό το σκοπό δημιουργήθηκε η δημόσια ψηφιακή πλατφόρμα ανοικτού λογισμικού, με δυνατότητες ενεργού εμπλοκής των χρηστών <http://dschool.edu.gr>.

ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΣΩΣΤΡΕΦΕΙΑ	⇒	ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΧΩΡΙΣ ΤΟΙΧΟΥΣ
ΑΠΟ ΤΟ ΚΛΕΙΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	⇒	ΣΤΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ
ΑΠΟ ΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ «ΑΙΓΑΡΕΙΑ»	⇒	ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΨΥΧΡΗ ΑΙΘΟΥΣΑ	⇒	ΣΤΟ ΠΡΑΣΙΝΟ ΣΧΟΛΕΙΟ
ΑΠΟ ΤΟ ΕΝΑ ΒΙΒΛΙΟ	⇒	ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
ΑΠΟ ΤΗΝ «ΠΑΠΑΓΑΛΙΑ»	⇒	ΣΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΚΡΙΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
ΑΠΟ ΤΟ ΑΝΕΛΑΣΤΙΚΟ ΩΡΑΡΙΟ	⇒	ΣΤΟ ΟΛΟΗΜΕΡΟ ΣΧΟΛΕΙΟ
ΑΠΟ ΤΟ «ΔΙΔΑΙΤΕΡΟ»	⇒	ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΞΕΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ
ΑΠΟ ΤΟ ΧΑΡΤΙ ΚΑΙ ΤΟ ΜΟΛΥΒΙ	⇒	ΣΤΟΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΗΚΟΤΗ ΤΣΑΝΤΑ	⇒	ΣΤΟ «Η ΤΣΑΝΤΑ ΜΕΝΕΙ ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ»
ΑΠΟ ΤΑ «ΞΕΠΕΡΑΣΜΕΝΑ»	⇒	ΣΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΑΠΟ ΤΑ ΣΧΟΛΙΚΑ ΚΤΙΡΙΑ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΤΟΥ 1895	⇒	ΣΕ ΠΙΟ ΣΥΓΧΡΟΝΑ, ΟΜΟΡΦΑ ΚΑΙ ΦΙΛΙΚΑ ΣΧΟΛΙΚΑ ΚΤΙΡΙΑ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΑΙΡΕΣΗ	⇒	ΣΤΗΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΑ ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΠΑΡΚΗ ΓΝΩΣΗ	⇒	ΣΤΗΝ ΕΥΧΕΡΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΑ ΔΕΙ
ΑΠΟ ΤΟ ΧΘΕΣ	⇒	ΣΤΟ ΑΥΡΙΟ!

Το έργο «Ψηφιακή Εκπαιδευτική Πλατφόρμα, Διαδραστικά Βιβλία και Αποθετήριο Μαθησιακών Αντικειμένων» αποτελεί κεντρικό έργο του Υπουργείου Παιδείας για το διάστημα 2010-15 και υλοποιείται από το ΙΤΥΕ «Διόφαντος» στο πλαίσιο του άξονα δράσεων για Ψηφιακό Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο του «Ψηφιακού Σχολείου».

Αφορά στη σχεδίαση, ανάπτυξη και λειτουργία τριών κεντρικών διαδικτυακών υπηρεσιών του Υπουργείου Παιδείας για το ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας γενικής εκπαίδευσης:

1) τον ιστότοπο «**Διαδραστικά Σχολικά Βιβλία**»([e-books.edu.gr](http://e-books.edu.gr)):<sup>31</sup> Αποτελεί τον επίσημο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Παιδείας για τη διάθεση και διανομή σε σχολεία, σε εκπαιδευτικούς και σε μαθητές της ψηφιακής μορφής των σχολικών βιβλίων. Περιλαμβάνει όλα τα σχολικά βιβλία Δημοτικού, Γυμνασίου και Λυκείου σε μορφή pdf, τα βιβλία μαθητή σε επεξεργάσιμη html μορφή και κυρίως, πάνω από 100 Διαδραστικά Σχολικά Βιβλία (e-books), δηλ. βιβλία εμπλουτισμένα με διαδραστικό ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό.

2) μια σειρά από ψηφιακά αποθετήρια εκπαιδευτικού περιεχομένου με το όνομα «**Φωτόδεντρο**»<sup>32</sup>(αποθετήρια μαθησιακών αντικειμένων, εκπαιδευτικών βίντεο, εκπαιδευτικών λογισμικών, εκπαιδευτικού υλικού χρηστών, ανοιχτών εκπαιδευτικών πρακτικών, εξωτερικών πηγών / πολιτισμικών συλλογών) και τον Εθνικό Συσσωρευτή Εκπαιδευτικού Περιεχομένου για τη σχολική εκπαίδευση ([photodentro.edu.gr](http://photodentro.edu.gr)): Το Φωτόδεντρο αποτελεί πλέον την κεντρική διαδικτυακή υπηρεσία του Υπουργείου Παιδείας της Ελλάδας για τη συγκέντρωση, οργάνωση, αποδοτική αναζήτηση και διάθεση στην εκπαιδευτική κοινότητα ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου για τη σχολική εκπαίδευση. Όλα τα ψηφιακά αποθετήρια «Φωτόδεντρο» είναι ανοιχτά σε όλους, μαθητές, δασκάλους, γονείς αλλά και κάθε ενδιαφερόμενο και όλοι οι ψηφιακοί εκπαιδευτικοί πόροι διατίθενται ελεύθερα. Αυτό σημαίνει ότι όλοι μπορούν να αξιοποιήσουν το περιεχόμενο ελεύθερα, να το «κατεβάσουν» τοπικά, να το τροποποιήσουν, με αναφορά στους δημιουργούς και με διανομή με τους ίδιους όρους και με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχει πρόθεση εκμετάλλευσης για εμπορικούς/κερδοσκοπικούς σκοπούς.

**ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΦΩΤΟΔΕΝΤΡΑ**

 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/lor">http://photodentro.edu.gr/lor</a></p> <p>Πανελλήνιο Αποθετήριο Μαθησιακών Αντικειμένων: φιλοξενεί πάνω από 8.000 επαναρησιμοποιήσιμα μαθησιακά αντικείμενα, όπως διερευνήσεις, πειράματα, προσομοιώσεις, εκπαιδευτικά παιχνίδια, κ.α</p>	 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΒΙΝΤΕΟ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/video">http://photodentro.edu.gr/video</a></p> <p>Πανελλήνιο Αποθετήριο Εκπαιδευτικών Βίντεο: φιλοξενεί περίπου 1.000 εκπαιδευτικά βίντεο μικρής διάρκειας, κατάλληλα για χρήση στη σχολική τάξη, μέσα σε εκπαιδευτικά σενάρια.</p>	 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/edusoft">http://photodentro.edu.gr/edusoft</a></p> <p>Πανελλήνιο Αποθετήριο Εκπαιδευτικού Λογισμικού: φιλοξενεί 140 εκπαιδευτικά λογισμικά και πακέτα με εκπαιδευτικές δραστηριότητες για τοπική μεταφόρτωση.</p>
<p><b>ΤΑ ΦΩΤΟΔΕΝΤΡΑ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ</b></p>  <p><b>Φωτόδεντρο</b> e-ΥΛΙΚΟ ΧΡΗΣΤΩΝ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/ugc/">http://photodentro.edu.gr/ugc/</a></p> <p>Πανελλήνιο Αποθετήριο Εκπαιδευτικού Υλικού Χρηστών: φιλοξενεί ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό χρηστών.</p>	 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/oepr/">http://photodentro.edu.gr/oepr/</a></p> <p>Πανελλήνιο Αποθετήριο Ανοιχτών Εκπαιδευτικών Πρακτικών: φιλοξενεί Ανοιχτές Εκπαιδευτικές Πρακτικές αξιοποίησης ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου.</p>	 <p><b>συμμετέχω</b></p> <p><a href="http://i-participate.gr/">http://i-participate.gr/</a></p> <p>Δράση για την ενθάρρυνση της συμμετοχής εκπαιδευτικών στην ανάπτυξη και αξιοποίηση ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου και στην ανάδειξη καλών, ανοιχτών εκπαιδευτικών πρακτικών</p>
<p><b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΦΩΤΟΔΕΝΤΡΩΝ</b></p>  <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/mext/">http://photodentro.edu.gr/mext/</a></p> <p>Υποστηρίζει την επιλογή και περιγραφή με εκπαιδευτικά μεταδεδομένα ψηφιακών πόρων από εξωτερικές πηγές, κυρίως πολιτισμικές.</p>	 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΣΦΡΑΓΙΔΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</p> <p><a href="http://photodentro.edu.gr/seals/">http://photodentro.edu.gr/seals/</a></p> <p>Υποστηρίζει την αποθήκευση και διαχείριση «σφραγίδων» ποιότητας ψηφιακού υλικού</p>	 <p><b>Φωτόδεντρο</b> ΜΙΚΡΟΤΟΠΟΙ</p> <p><a href="http://micro.photodentro.edu.gr">http://micro.photodentro.edu.gr</a></p> <p>Υποστηρίζει τη δημιουργία θεματικά εστιασμένων μικρότοπων με επιλεγμένο ψηφιακό υλικό από το Φωτόδεντρο.</p>

<sup>31</sup> <http://dschool.edu.gr/p61cti/results/services/ebooks/>

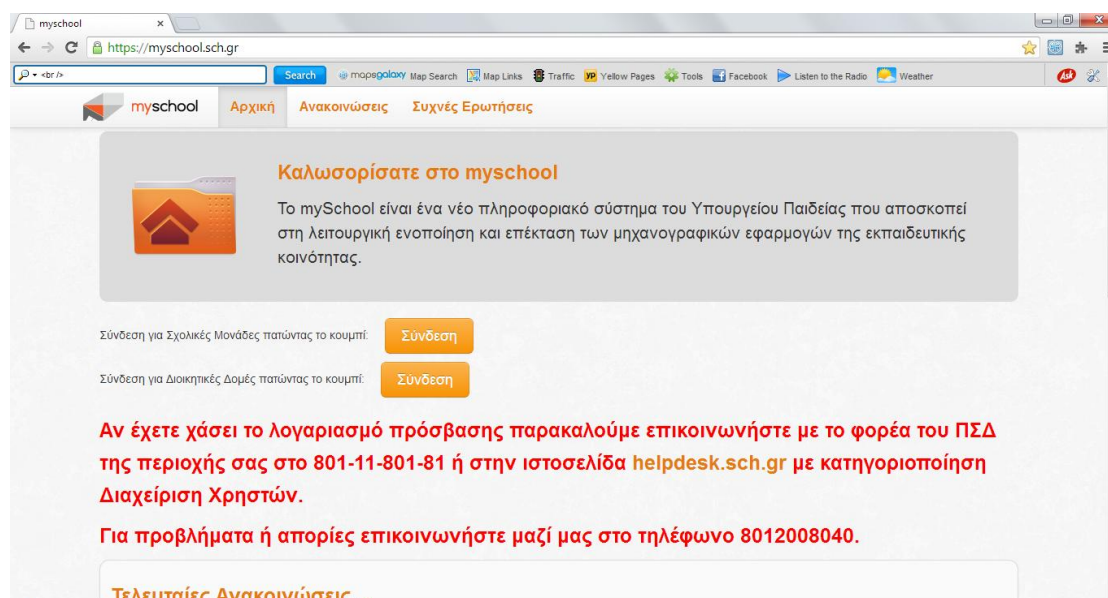
<sup>32</sup> <http://dschool.edu.gr/p61cti/results/services/photodentro/>



3) καθώς και την Ψηφιακή Εκπαιδευτική Πλατφόρμα e-me ([e-me.edu.gr](http://e-me.edu.gr)):<sup>33</sup> Η Ψηφιακή Εκπαιδευτική Πλατφόρμα e-me για μαθητές και εκπαιδευτικούς είναι ένα ολοκληρωμένο ψηφιακό περιβάλλον, ασφαλές αλλά ταυτόχρονα ανοικτό, για τη μάθηση, τη συνεργασία, την επικοινωνία και δικτύωση όλων των μελών της σχολικής κοινότητας.

## 5.10. Πληροφοριακό σύστημα mySchool

Το πληροφοριακό σύστημα mySchool (<https://myschool.sch.gr>) τέθηκε σε πλήρη εφαρμογή το 2013 από το υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Αποτελεί μια κεντρική πληροφοριακή υποδομή για την παροχή μηχανογραφικής υποστήριξης και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα μέλη της εκπαιδευτικής κοινότητας. Πρόκειται για ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα που διατίθεται εντελώς δωρεάν από το Υπουργείο Παιδείας, το οποίο μάλιστα έχει και την ευθύνη συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, καθώς και την εγγύηση της αξιοπιστίας του. Μέσω ενός μηχανογραφημένου συστήματος μπορεί εύκολα να γίνει η σωστή διαχείριση όλων των στοιχείων του μαθητικού δυναμικού από την ένταξή τους στην εκπαίδευση έως την αποφοίτησή τους, αλλά και του εκπαιδευτικού προσωπικού από τη στιγμή που προσλαμβάνονται έως τη συνταξιοδότησή τους. Τα δεδομένα αυτά καταχωρίζονται με ευθύνη των διοικητικών υπαλλήλων αλλά και των διευθυντικών στελεχών, αφού πρόκειται για ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, ενώ μερική πρόσβαση μπορούν να έχουν οι διδάσκοντες εκπαιδευτικοί για να ενημερώνονται ταχύτατα.



Τα κυριότερα οφέλη από τη λειτουργία του Myschool συνοψίζονται στα εξής:

- (α) Δωρεάν μηχανογράφηση όλων των δημόσιων σχολικών μονάδων (μελλοντικά και των ιδιωτικών σχολικών μονάδων) και λοιπών εκπαιδευτικών δομών
- (β) Ανάπτυξη ψηφιακών ροών δοσοληψιών (Transaction Workflows), για την αποτελεσματική και αξιόπιστη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών, με βάση τη

<sup>33</sup> <http://dschool.edu.gr/p61cti/results/services/e-me/>

σχεδιαστική αρχή: «Κάθε πληροφορία δημιουργείται κι αποθηκεύεται άπαξ στην πρωτογενή πηγή της από τον θεσμικά αρμόδιο φορέα». Δοσοληψίες που παραδοσιακά βασιζόνταν στην ανταλλαγή εντύπων μεταξύ των φορέων και συχνά απαιτούσαν τη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων διεκπεραιώνονται πλέον ηλεκτρονικά.

(γ) Υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων, με τη μηχανογράφηση και τη διάθεση δεδομένων για το σύνολο της επικράτειας σε κεντρικό επίπεδο, που προσφέρει πρώτη φορά τη δυνατότητα αξιόπιστης εκτίμησης κρίσιμων παραμέτρων και υποστήριξης για τη λήψη αποφάσεων διοίκησης και σχεδιασμού.

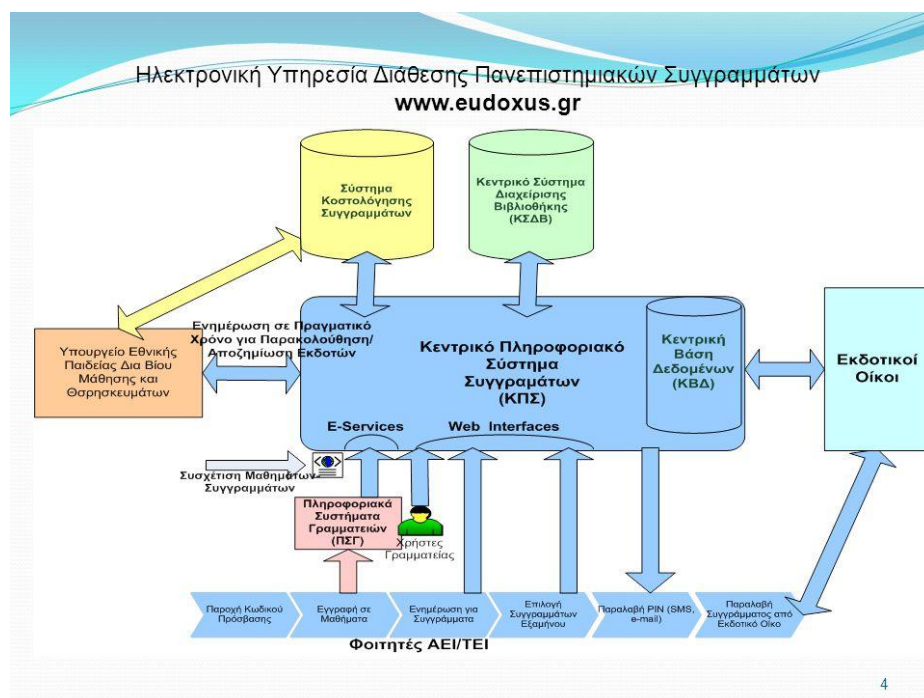
(δ) Διαλειτουργία με άλλα συστήματα, μέσω ενός μηχανισμού παροχής υπηρεσιών ιστού (*Web Services*), αλλά και ασύγχρονα. Έτσι, η πληροφοριακή υποδομή του Myschool παρέχει ήδη δεδομένα σε άλλες εφαρμογές και σε άλλους φορείς, αξιοποιώντας στο βέλτιστο βαθμό δυνατότητες για τη συνολική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πλήρη και αξιόπιστα δεδομένα.

### 5.11. Ηλεκτρονική υπηρεσία ολοκληρωμένης διαχείρισης συγγραμμάτων

Πρόκειται για μία πρωτοποριακή υπηρεσία που τέθηκε σε λειτουργία το ακαδημαϊκό έτος 2010-11 για την άμεση και ολοκληρωμένη παροχή των Συγγραμμάτων των προπτυχιακών φοιτητών των Πανεπιστημίων, των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και των Ανώτατων Εκκλησιαστικών Ακαδημιών (Α.Ε.Α.) της επικράτειας καθώς και του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (Ε.Α.Π.) και φιλοξενείται στον ιστοχώρο <http://eudoxus.gr/>.

Η διαδικασία είναι πλήρως αυτοματοποιημένη και προσφέρει:

- (α) Πλήρη ενημέρωση στους φοιτητές για τα παρεχόμενα Συγγράμματα σε κάθε μάθημα
- (β) Δυνατότητα άμεσης παραλαβής των Συγγραμμάτων και
- (γ) Αποτελεσματικούς μηχανισμούς για την ταχεία αποζημίωση των Εκδοτών και για την αποτροπή της καταχρηστικής εκμετάλλευσης των δημόσιων πόρων.



**Σημαντικά είναι τα οφέλη για τους εκδότες καθώς ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο για τα βιβλία που προεπιλέγονται από τα τμήματα καθώς και για το πλήθος των φοιτητών που εν συνεχεία επιλέγουν το κάθε σύγγραμμα. Έτσι οι εκδότες έχουν τη δυνατότητα να προβλέψουν την επικείμενη ζήτηση ανά τμήμα και πόλη. Σημαντικό επίσης είναι το όφελος για τις γραμματείες των τμημάτων καθώς μειώνεται σημαντικά ο φόρτος εργασίας τους. Ενώ όφελος προκύπτει και για το Υπουργείο Παιδείας το οποίο ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για τη πορεία του έργου και έτσι φροντίζει για τη ταχεία αποτίμηση και καταβολή της αναλογούσας αποζημίωσης στους εκδότες. Τέλος οι φοιτητές ωφελούνται σημαντικά από την ταχεία εξυπηρέτηση και την απλοποίηση των διαδικασιών αλλά και από τη δυνατότητα πρόσβασης σε εκπαιδευτικό υλικό πολλαπλών μορφών.**

Μέσα από τη ηλεκτρονική καταγραφή γίνεται εσωτερική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του έργου και του βαθμού ικανοποίησης όλων των εμπλεκομένων, γίνεται έλεγχος της ποιότητας του μηχανισμού παράδοσης των συγγραμμάτων, παρέχεται η δυνατότητα υποβολής σχολίων και παραπόνων καθώς και προτάσεων βελτίωσης. Τέλος αποτελεί αυξάνεται η διαδραστικότητα καθώς αποτελεί δίαυλο επικοινωνίας μεταξύ φοιτητών, διδασκόντων, εκδοτών και Υπουργείου.

## 5.12. Πληροφοριακό σύστημα παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης

Στην Ελλάδα οι δράσεις συνεχιζόμενης κατάρτισης διέπονται από τους κανόνες του Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης Ενεργειών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΣΔΕΚ). Το 2011 το υπουργείο Εργασίας αποφάσισε (ΦΕΚ 915/Β/20.5.2011) την πλήρη ψηφιοποίηση της διαχείρισης των δράσεων επαγγελματικής κατάρτισης. Για το σκοπό αυτό δημιουργήθηκε το πληροφοριακό σύστημα επιχορήγησης ωφελουμένων με Επιταγές Κατάρτισης για τη λήψη υπηρεσιών επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης το οποίο φιλοξενείται στον ιστότοπο <http://voucher.gov.gr>.

Επιταγή Επαγγελματικής Κατάρτισης

Επιχορήγηση με επιταγές κατάρτισης για τη λήψη υπηρεσιών κατάρτισης και πιστοποίησης

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ &  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Αρχική Προσκλήσεις Διαχείριση Παρόχων Κατάρτισης Επικοινωνία

Καλωσορίσατε

Καλωσορίσατε στο σύστημα επιχορήγησης ωφελουμένων με Επιταγές Κατάρτισης για τη λήψη υπηρεσιών επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης, του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης.  
Στην παρούσα ειδική ιστοσελίδα θα αναρτώνται Προσκλήσεις/Προκηρύξεις οι οποίες θα υλοποιούνται με το Σύστημα Επιταγών Κατάρτισης (Training Voucher) όπως αυτό ορίζεται στο «Ενιαίο Σύστημα Διαχείρισης, Αξιολόγησης, Παρακολούθησης και Ελέγχου των Ενεργειών Επαγγελματικής Κατάρτισης», (ΦΕΚ 915/Β/20.5.2011). Το Training Voucher αφορά στη λειτουργία ενός συστήματος παροχής και διαχείρισης υπηρεσιών εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης που προσφέρει τη δυνατότητα στους άμεσα ωφελούμενους να λαμβάνουν υπηρεσίες κατάρτισης από πιστοποιημένους Παρόχους. Η χρήση του ανωτέρου μοντέλου παροχής υπηρεσιών δίνει δυνατότητα στους ωφελούμενους να επιλέγουν οι ίδιοι την υπηρεσία και τον Πάροχο.

Προσκλήσεις

**ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΕΡΓΩΝ 29-64 ΕΤΩΝ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΑΙΧΜΗΣ**

Σας ενημερώνουμε ότι η υποβολή αιτήσεων εν δυνάμει ωφελουμένων για την εν λόγω πρόσκληση γίνεται από **Ομάδα Ωφελουμένων** και στην αίτηση πρέπει να δηλωθούν έως και δύο (2) Κλάδοι.

Για πληροφορίες σχετικά με τους Κλάδους και τις αντίστοιχες Ειδικότητες (Προγράμματα Κατάρτισης), παρακαλούμε όπως συμβουλευτείτε την ενότητα 4.1 της πρόσκλησης, ενώ για τις προϋποθέσεις συμμετοχής στις Ειδικότητες των Κλάδων παρακαλούμε όπως συμβουλευτείτε το

Ανακοινώσεις

Ερωτήματα και Απαντήσεις - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΕΡΓΩΝ 29-64 ΕΤΩΝ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΑΙΧΜΗΣ

Παρακαλούμε όπως κάνετε κλικ [εδώ](#) για τη λήψη του σχετικού αρχείου.

Το πληροφοριακό σύστημα **Training Voucher** σχεδιάζεται, αναπτύσσεται και υποστηρίζεται από το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων/ITYE ([www.cti.gr](http://www.cti.gr)), και χρηματοδοτείται από το ΕΣΠΑ. Αναπτύχθηκε για να υποστηρίξει την υλοποίηση προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης ανέργων μέσω παροχής επιταγών κατάρτισης. Το Training Voucher προσφέρει **υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες και επιχειρήσεις**. Οι ωφελούμενοι μπορούν να αιτούνται και να λαμβάνουν υπηρεσίες κατάρτισης από πιστοποιημένους παρόχους κατάρτισης, ενώ οι πάροχοι μπορούν να διαχειρίζονται όλο τον κύκλο ζωής ενός προγράμματος κατάρτισης, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την αποπληρωμή και την παρακολούθηση των καταρτιζόμενων στην αγορά εργασίας. Παράλληλα, οι αναθέτουσες αρχές μέσω του συστήματος έχουν ένα υψηλό επίπεδο παρακολούθησης και διοίκησης των προγραμμάτων κατάρτισης.

Μέσα από τον δικτυακό τόπο παρέχονται ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

- υποβολή αίτησης ενδιαφερόμενου πολίτη,
- υποβολή αίτησης παρόχου,
- πληροφόρηση των ωφελουμένων για τους εγκεκριμένους παρόχους,
- συγκρότηση και ανακοίνωση μητρώων ωφελουμένων και παρόχων,
- συγκρότηση τμήματος κατάρτισης (διαμόρφωση ημερήσιου ωρολόγιου προγράμματος θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης),
- συγκρότηση μητρώου επιχειρήσεων πρακτικής άσκησης,
- συγκρότηση μητρώου εκπαιδευτών θεωρητικής κατάρτισης και εποπτών πρακτικής άσκησης,
- διαχείριση συμβάσεων μεταξύ ωφελουμένων, παρόχων και επιχειρήσεων πρακτικής άσκησης,
- δήλωση έναρξης κατάρτισης (θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης),
- παρακολούθηση της προόδου των καταρτίσεων (παρουσιολόγιο, ενέργειες αξιολόγησης),
- δήλωση ολοκλήρωσης της κατάρτισης (θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης),
- διενέργεια επιτόπιων ελέγχων,
- καταβολή εκπαιδευτικού επιδόματος στους ωφελουμένους (ηλεκτρονικές πληρωμές),
- καταβολή αμοιβής στους παρόχους κατάρτισης (ηλεκτρονικές πληρωμές),
- συλλογή των στοιχείων των ωφελουμένων (*Microdata*) και δημιουργία αναφορών,
- δημιουργία στατιστικών αναφορών,
- διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα, για τη διαπίστευση χρηστών και την ανταλλαγή δεδομένων.

### **5.13. Σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου και σύστημα τηλεματικής ΟΑΣΑ**

#### **5.13.1. Σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου ΟΑΣΑ**

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο θα ξεκινήσει να εφαρμόζεται από την 1η Ιανουαρίου του 2017. Όπως εξήγησε η υπεύθυνη του έργου, Μαρία Μαυρουδή, παρουσιάζοντας την αρχιτεκτονική του συστήματος, **οι επιβάτες θα μετακινούνται μόνο με την έξυπνη**

κάρτα και θα την προσκομίζουν στα μηχανήματα που θα τοποθετηθούν σε σταθμούς και στάσεις για επικύρωση ή επαναφόρτιση ενώ από τα ίδια σημεία θα μπορούν και να την αγοράσουν. Θα δίνεται δυνατότητα φόρτισης της με ένα ποσό με ποικίλους τρόπους (πιστωτικές κάρτες, το διαδίκτυο, γκισέ κ.ά.), το οποίο ποσό θα μειώνεται κάθε φορά που θα την περνάει ο επιβάτης μπροστά από ένα ειδικό μηχάνημα μέσα στο λεωφορείο ή στο μετρό. Εκτός από την κάρτα θα εκδοθούν και ειδικά «χάρτινα» εισιτήρια, τα οποία θα ενσωματώνουν ένα μικρό κύκλωμα και θα λειτουργούν με αντίστοιχο τρόπο όπως η κάρτα. **Στόχος** του έργου είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και η διευκόλυνση τους ενώ με τον τρόπο αυτό θα μειωθεί η εισιτηριοαποφυγή.



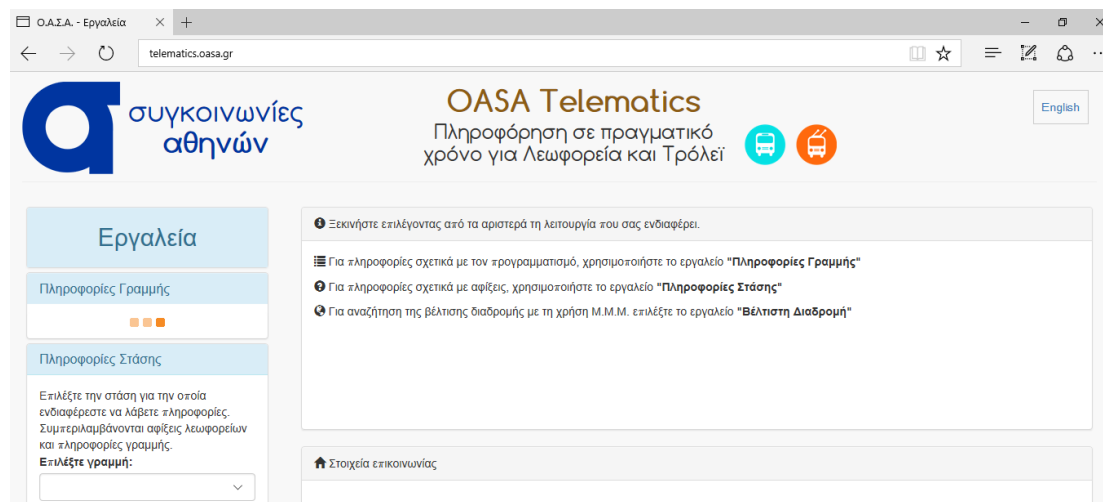
Τα **πλεονεκτήματα** από τη χρήση των «έξυπνων καρτών» θα είναι πολλαπλά για τους επιβάτες καθώς θα έχουν πρόσβαση σε πολλά σημεία πώλησης για την αγορά και χρήση της ενώ θα παρέχεται η δυνατότητα μονού εισιτηρίου για όλα τα ΜΜΜ με πιο δίκαιη χρέωση. Επίσης θα αναπτυχθεί ένα νέο σύστημα δίκαιης και έξυπνης τιμολογιακής πολιτικής τιμολόγησης και νέα προϊόντα (π.χ. σύστημα ανά ζώνες, εβδομαδιαίες κάρτες, οικογενειακές κάρτες, κ.λπ.), θα υπάρχει ευκολία για τους μη τακτικούς χρήστες και τους τουρίστες και τέλος μεγαλύτερη ασφάλεια σε περίπτωση βλάβης, απώλειας ή κλοπής.

### **5.13.2. Σύστημα τηλεματικής ΟΑΣΑ**

Το σύστημα τηλεματικής του ΟΑΣΑ, αναβαθμίζοντας σημαντικά τις υπηρεσίες προς το επιβατικό κοινό, **ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 21 Μαρτίου 2016** και παρέχει τη δυνατότητα στους επιβάτες λεωφορείων και τρόλεϊ λήψης πληροφοριών για τη **μεταφορά τους σε πραγματικό χρόνο**. Το σύστημα της Τηλεματικής περιλαμβάνει την εγκατάσταση εξοπλισμού σε 1750 λεωφορεία και 250 τρόλεϊ για την παρακολούθηση του συγκοινωνιακού έργου σε πραγματικό χρόνο, αλλά και την πληροφόρηση του επιβατικού κοινού για την εκτέλεση των δρομολογίων μέσω 1.000 «έξυπνων» στάσεων. Παράλληλα με το έργο αυτό επιτυγχάνεται η καλύτερη διαχείριση του στόλου και την εποπτεία του συγκοινωνιακού έργου.

Στις «έξυπνες στάσεις» πραγματοποιείται αναγγελία επόμενης στάσης και ανακοινώσεις προς το κοινό ενώ ενημερώνουν για την επόμενη άφιξη λεωφορείου ή τρόλεϊ όλων των γραμμών που διέρχονται από την στάση. Επιπλέον υπάρχει και η δυνατότητα ηχητικής ενημέρωσης μέσω σχετικού κουμπιού στο στύλο της στάσης.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σημαντικός αριθμός οχημάτων διαθέτει καταμετρητή επιβατών με στόχο τον καλύτερο σχεδιασμό δρομολογίων και γραμμών.



Σήμερα έχει τεθεί σε εφαρμογή και η υπηρεσία **ενημέρωσης των χρηστών των αστικών συγκοινωνιών μέσω έξυπνων συσκευών** (κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ, ηλεκτρονικοί υπολογιστές). Μέσω εφαρμογής το επιβατικό κοινό μπορεί να ενημερωθεί για τις θέσεις των οχημάτων κάθε επιλεγμένης γραμμής πάνω σε χάρτη, για την άφιξη επόμενου οχήματος, για την πλησιέστερη στάση στον χρήστη, καθώς και για την βέλτιστη διαδρομή που μπορεί να ακολουθήσει. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη σε όλα τα λειτουργικά συστήματα που χρησιμοποιούνται ευρέως (Android, iOS, Windows). Επίσης η ίδια δυνατότητα υπάρχει μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή από το website του ΟΑΣΑ (<http://www.oasa.gr/>).

#### 5.14. Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη (e- justice)

Υλοποιούνται και είναι προς υλοποίηση έργα ηλεκτρονικής δικαιοσύνης τα οποία θα παρέχουν μία σειρά υπηρεσιών για όλους τους εμπλεκόμενους (ΥΔΑΔΔ, Δικηγορικοί Σύλλογοι, δικηγόροι, πολίτες κτλ).

Τα πέντε σημαντικότερα έργα μεγάλης εμβέλειας ηλεκτρονικής δικαιοσύνης είναι τα εξής:<sup>34</sup>

- **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Διαδικασίας (ΟΣΔΔΥ -ΠΠ):** Το ΟΣΔΔΥ - ΠΠ θα υποστηρίζει τα δικαστήρια και τις εισαγγελίες κατά τη διαχείριση της ροής ποινικής και πολιτικής διαδικασίας, την παροχή υπηρεσιών προς το κοινό και την υποβοήθηση των επιχειρησιακών λειτουργιών των δικαστηρίων.
- **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Διοικητικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ –ΔΔ):** Το ΟΣΔΔΥ Διοικητικής Δικαιοσύνης είναι ανάλογο σύστημα για την υποστήριξη των ροών των διοικητικών δικαστηρίων.

<sup>34</sup>Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Απρίλιος 2014 , (σελ 38 -41) online: <http://www.ministryofjustice.gr/site/LinkClick.aspx?fileticket=ENzZ1R6Y5fs%3D&tabid=253>

- **Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων** (έργο «Σύμπραξη Δημοσίου - Ιδιωτικού Τομέα για την Ψηφιακή Καταγραφή, Αποθήκευση και Διάθεση Πρακτικών Συνεδριάσεων»): Σκοπός είναι η ανάπτυξη ενός συστήματος κεντρικής αποθήκευσης και διαχείρισης των πρακτικών των συνεδριάσεων για όλη τη χώρα.

- **Εθνικό Ποινικό Μητρώο**: Επεκτείνει την ηλεκτρονική τήρηση του ποινικού μητρώου στο σύνολο των Εισαγγελιών Πρωτοδικών της χώρας, αντικαθιστώντας το υπάρχον σύστημα (που υπάρχει σε 6 πόλεις και στο Αυτοτελές Τμήμα Ποινικού Μητρώου).

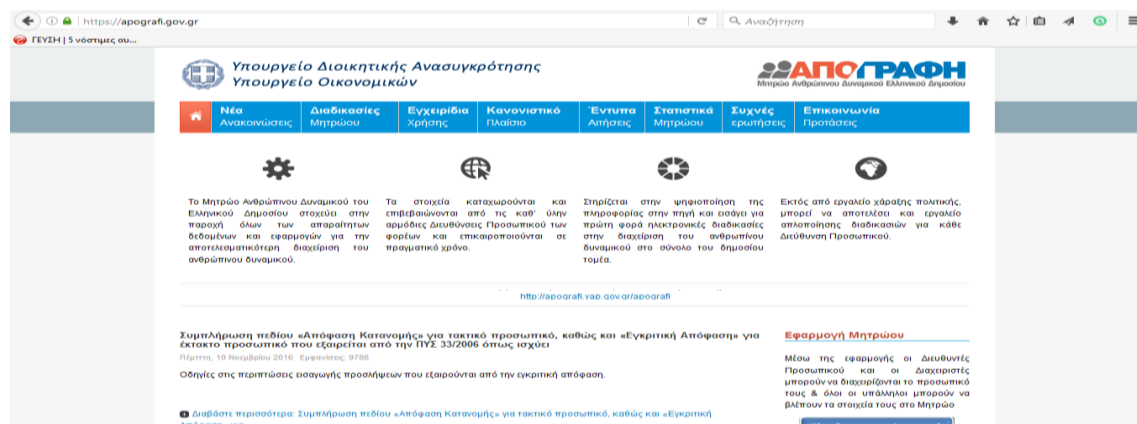
- **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Καταστημάτων Κράτησης**: Σκοπός είναι η ενιαία μηχανογράφηση των εσωτερικών λειτουργιών των καταστημάτων κράτησης. Θα επιτρέψει επίσης την επικοινωνία ανάμεσα στα καταστήματα κράτησης και την άμεση παραγωγή και λήψη στατιστικών στοιχείων για το σωφρονιστικό σύστημα.

Υπο εξέλιξη στα πλαίσια της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020 βρίσκονται τα έργα:

1. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία (Β' Φάση)
2. e-mediation: Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υποστήριξη της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και διαμεσολάβησης
3. Εφαρμογή τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια & σωφρονιστικά καταστήματα

### 5.15. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου

Το Μητρώο Ανθρώπινου Ελληνικού Δημοσίου (Απογραφή, <https://apografi.gov.gr/>) καταγράφει σε πραγματικό χρόνο όλες τις μεταβολές του προσωπικού της Δημόσιας Διοίκησης. Τα στοιχεία της Απογραφής αποτελούν τη βάση υλοποίησης σημαντικών εργαλείων διαχείρισης προσωπικού του Δημοσίου. Στηρίζεται στην ψηφιοποίηση της πληροφορίας στην πηγή και εισάγει για πρώτη φορά ηλεκτρονικές διαδικασίες στην διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στο σύνολο του δημοσίου τομέα. Εκτός από εργαλείο χάραξης πολιτικής, μπορεί να αποτελέσει και εργαλείο απλοποίησης διαδικασιών για κάθε Διεύθυνση Προσωπικού.



## 6. Στατιστικά στοιχεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

### 6.1. Γενικοί δείκτες

Σύμφωνα με την τελευταία έκθεση<sup>35</sup> για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα που συντάχθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Φεβρουάριο του 2016 με στοιχεία της Eurostat:

- το ποσοστό των νοικοκυριών που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο αυξάνεται από 66% το 2014 σε 68% το 2015.
- το ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο μειώθηκε από 89% το 2014 σε 87% το 2015.
- το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν Internet τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, αυξήθηκε από 59% το 2014 σε 63% το 2015.
- το ποσοστό των νοικοκυριών που έχουν ευρυζωνική σύνδεση αυξάνεται από 65% το 2014 σε 67% το 2015.
- το ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν ευρυζωνική σύνδεση μειώθηκε από 87% το 2014 σε 85% το 2015.
- το ποσοστό του πληθυσμού που έχει πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές αγορές τους τελευταίους 3 μήνες αυξήθηκε από 20% το 2014 στο 24% το 2015.
- το ποσοστό των επιχειρήσεων που έλαβε ηλεκτρονικές παραγγελίες μέσα στο προηγούμενο έτος μειώθηκε από 9% το 2014 σε 6% το 2015.

**Αξιοσημείωτο είναι ότι η Ελλάδα σε όλους τους δείκτες<sup>36</sup> είναι πολύ χαμηλότερα σε σχέση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Για παράδειγμα, στον Πίνακα 3 ποσοστό των νοικοκυριών με πρόσβαση από το διαδίκτυο η Ελλάδα λαμβάνει την 18<sup>η</sup> θέση στη ΕΕ28 με ποσοστό 68% όταν ο ΜΟ είναι 83% με το Λουξεμβούργο να κατέχει την υψηλότερη θέση με ποσοστό 97%.**

Πίνακας 3: ΕΕ: Ποσοστό (%) νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία, 2011 - 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ΕΕ 28</b>	73	76	79	81	83
<b>Ευρωζώνη</b>					
<b>Αυστρία (AT)</b>	75	79	81	81	82
<b>Βέλγιο (BE)</b>	77	78	80	83	82
<b>Γαλλία (FR)</b>	76	80	82	83	83
<b>Γερμανία (DE)</b>	83	85	88	89	90

<sup>35</sup> National Interoperability Framework Observatory, 2016, eGovernment Factsheets 2016, Διαθέσιμο στο [https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og\\_page/egovernment-factsheets#eGov2016](https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016)

<sup>36</sup> Ελληνική Στατιστική Αρχή, 2016, Η Ελλάς με αριθμούς (Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2016)



<b>Ελλάς (EL)</b>	50	54	56	66	68
<b>Εσθονία (EE)</b>	69	74	79	83	88
<b>Ιρλανδία (IE)</b>	78	81	82	82	85
<b>Ισπανία (ES)</b>	63	67	70	74	79
<b>Ιταλία (IT)</b>	62	63	69	73	75
<b>Κύπρος (CY)</b>	57	62	65	68	71
<b>Λετονία (LV)</b>	64	69	72	73	76
<b>Λιθουανία (LT)</b>	60	60	65	66	68
<b>Λουξεμβούργο (LU)</b>	91	93	94	96	97
<b>Μάλτα (MT)</b>	75	77	79	81	82
<b>Ολλανδία (NE)</b>	94	94	95	96	96
<b>Πορτογαλία (PT)</b>	58	61	62	65	70
<b>Σλοβακία (SK)</b>	71	75	78	78	79
<b>Σλοβενία (SL)</b>	73	74	76	77	78
<b>Φινλανδία (FI)</b>	84	87	89	90	90
<b>Εκτός Ευρωζώνης</b>					
<b>Βουλγαρία (BG)</b>	45	51	54	57	59
<b>Δανία (DK)</b>	90	92	93	93	92
<b>Ηνωμένο Βασίλειο (UK)</b>	83	87	88	90	91
<b>Κροατία (HR)</b>	61	66	65	68	77
<b>Ουγγαρία (HU)</b>	63	67	70	73	76
<b>Πολωνία (PL)</b>	67	70	72	75	76
<b>Ρουμανία (RO)</b>	47	54	58	61	68
<b>Σουηδία (SE)</b>	91	92	93	90	91
<b>Τσεχική Δημοκρατία (CZ)</b>	67	65	73	78	79

Πηγή: Ελληνική Στατιστική Αρχή, Η Ελλάς με αριθμούς (Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2016), σελ. 165

Σύμφωνα με την **ετήσια έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου 2015**<sup>37</sup> του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (η έρευνα διεξήχθη την περίοδο Οκτώβριος - Νοέμβριος 2015 και συμμετείχαν 1200 Έλληνες online αγοραστές), οι Έλληνες online καταναλωτές αύξησαν περίπου κατά 10% τον αριθμό των κατηγοριών προϊόντων/υπηρεσιών που αγοράζουν online το 2014, οδηγώντας σε μία διεύρυνση της σχετικής αγοράς. Επίσης, 6/10 online καταναλωτές

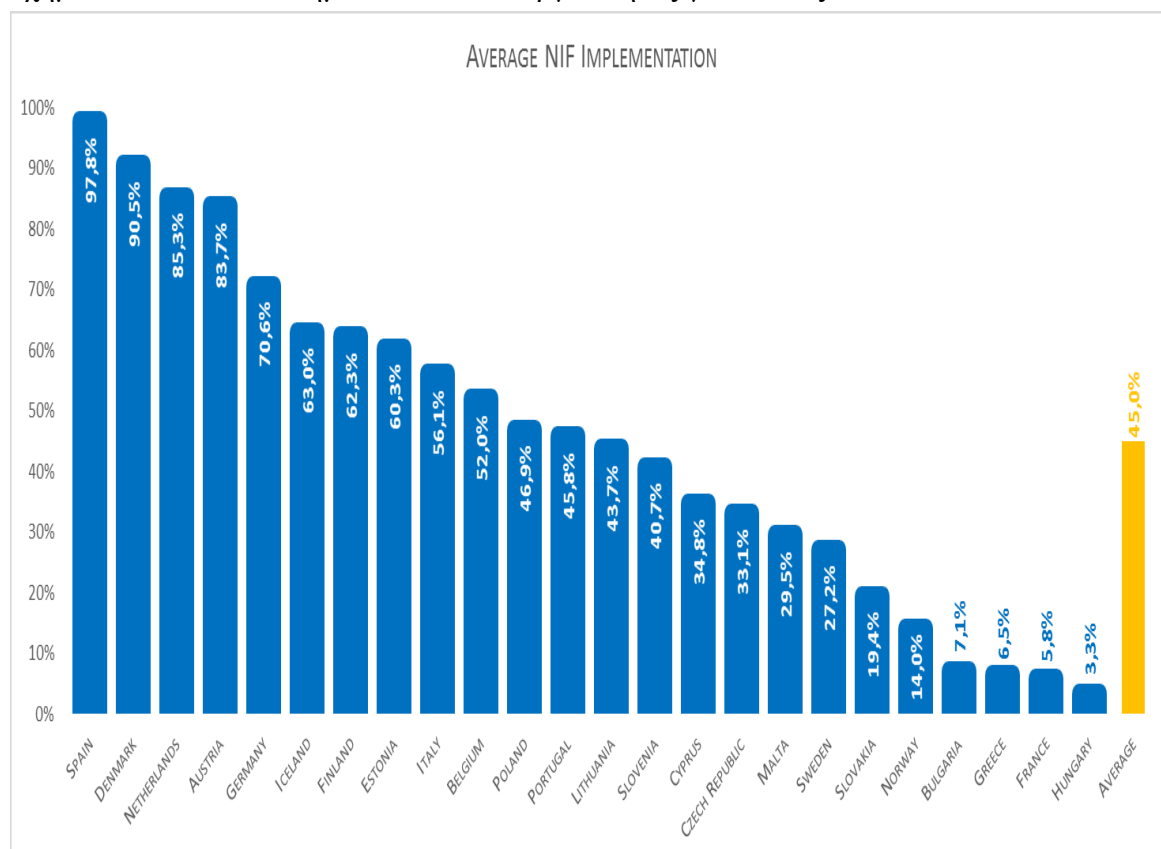
<sup>37</sup> ELTRUN, 2016, Ετήσια Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Διαθέσιμο στο: <https://www.eltrun.gr/meletes/annual-e-commerce-survey/>

αναμένεται να αυξήσουν την αξία των online αγορών τους ενώ μόνο 1/10 αναμένεται να τη μειώσουν.

Τέλος, σύμφωνα την τελευταία αναφορά<sup>38</sup> το 2015 του **Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαλειτουργικότητας** (European Interoperability Framework – EIF), η **Ελλάδα υπολείπεται σημαντικά σε συστήματα διαλειτουργικότητας σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ** καταλαμβάνοντας τις τελευταίες θέσεις με ποσοστό 6,5%. Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-GIF)<sup>39</sup> είναι η εθνική εξειδίκευση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για την υλοποίηση του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου (Digital Agenda for Europe) στη χώρα μας. Η διαλειτουργικότητα αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την υλοποίηση διασυνοριακών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, γι' αυτό έχει δοθεί σημαντική προτεραιότητα σε αυτό στη νέα στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020.

Το Σχήμα 5 δείχνει το επίπεδο διαλειτουργικότητας σε κάθε μία από τις 24 χώρες που αξιολογήθηκαν το 2015. Ο μέσος όρος για το 2015 είναι 45%, με 10 χώρες να σκοράρουν πάνω από 50% και 4 από αυτές πάνω από 80%. Η Ελλάδα κατέχει την 22<sup>η</sup> θέση με 6,5%, ακολουθεί η Γαλλία με 5,8% και τέλος η Ουγγαρία με 3,3%.

Σχήμα 5: Επίπεδο συστημάτων διαλειτουργικότητας για το έτος 2015



Πηγή: European Interoperability Framework, 2015

<sup>38</sup> National Interoperability Framework Observatory, 2016, Interoperability implementation and monitoring across Europe in 2015: main trends, p.4

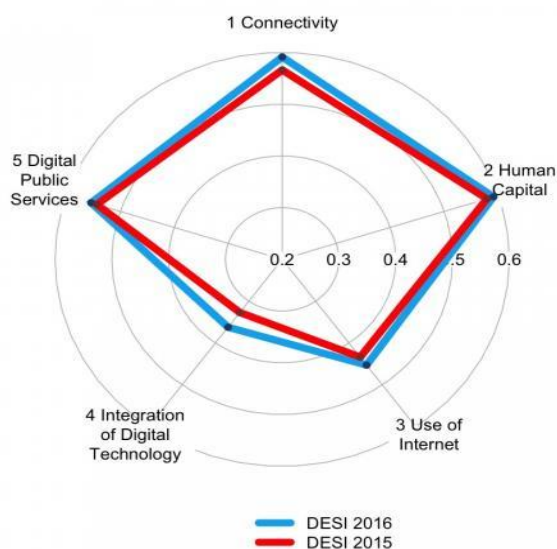
<sup>39</sup> <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>

## 6.2. Ο Δείκτης DESI<sup>40</sup>

Ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI αποτελεί ένα νέο διαδικτυακό εργαλείο μέτρησης της προόδου των κρατών μελών της ΕΕ προς την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Είναι ένας σύνθετος δείκτης που κατάρτισε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΓΔ CNECT), ο οποίος συναθροίζει μια σειρά σχετικών δεικτών διαρθρωμένων γύρω από 5 παραμέτρους: συνδεσιμότητα, ανθρώπινο κεφάλαιο, χρήση του διαδικτύου, ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Σύμφωνα με τον δείκτη DESI για το 2016, οι χώρες έχουν σημειώσει πρόοδο σε τομείς όπως η συνδεσιμότητα, οι ψηφιακές δεξιότητες και οι δημόσιες υπηρεσίες, σε σχέση με πέρυσι, όταν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε τη Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά.

Τα αποτελέσματα του DESI 2016 (Σχήμα 6) υπογραμμίζουν ότι σημειώθηκαν βελτιώσεις, αλλά, παράλληλα, δείχνουν ότι ο ρυθμός προόδου επιβραδύνεται στις χώρες της ΕΕ. Η βαθμολογία της Ε.Ε. συνολικά είναι 0,52 με μέγιστο το 1, δηλαδή είναι βελτιωμένη σε σχέση με πέρυσι, που ήταν 0,5. Επίσης, η βαθμολογία της Ελλάδας ήταν χαμηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ (Σχήμα 7 και Διάγραμμα 1) και κατά το προηγούμενο έτος η βαθμολογία αυξήθηκε με βραδύτερους ρυθμούς απ' ό,τι στην ΕΕ. Ως εκ τούτου, η Ελλάδα συγκαταλέγεται στην ομάδα των χωρών που παρουσιάζουν υστέρηση.<sup>41</sup>

Σχήμα 6: Σύγκριση δεικτών DESI 2015-2016

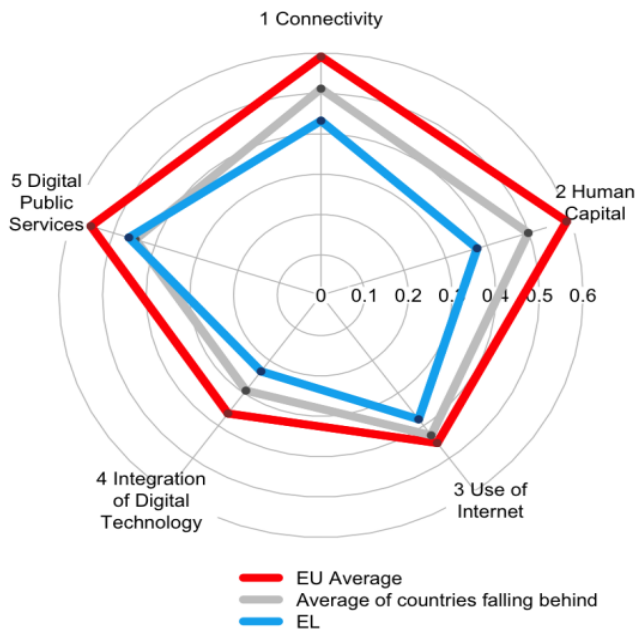


Πηγή: Εθνικό κέντρο τεκμηρίωσης, 2016

<sup>40</sup> Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI) 2016: Πρόοδος με αργό ρυθμό για την ΕΕ, 26η η Ελλάδα – Διαθέσιμο στο: <http://www.ekt.gr/el/news/19642#sthash.THnU59iN.dpuf> Και <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>

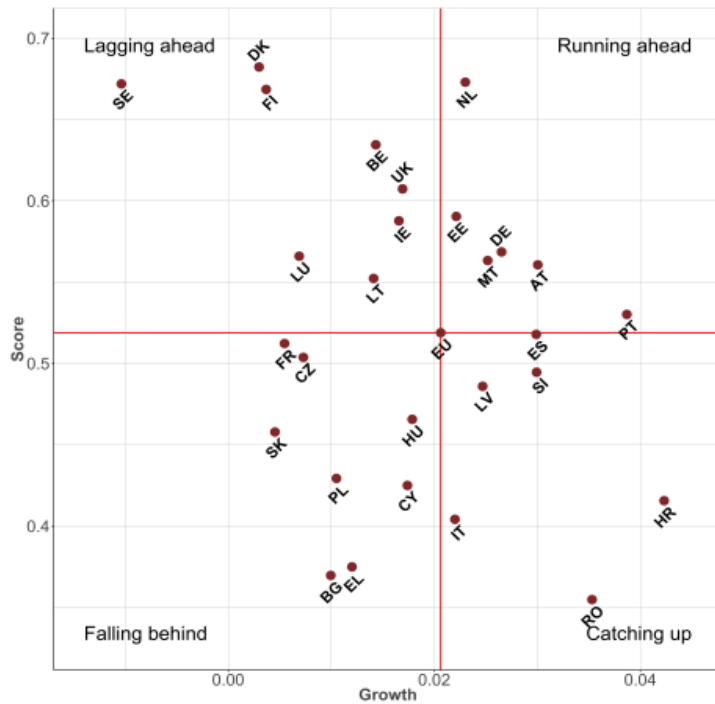
<sup>41</sup> Όσον αφορά τον δείκτη DESI 2016, η Ελλάδα συγκαταλέγεται στην ομάδα των χωρών που παρουσιάζουν υστέρηση: χώρες με βαθμολογία χαμηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ και των οποίων οι επιδόσεις εξακολούθησαν να αυξάνονται βραδύτερα απ' ό,τι εκείνες της ΕΕ στο σύνολό της (σε σύγκριση με τον δείκτη DESI 2015). Άλλες χώρες που παρουσιάζουν υστέρηση είναι η Βουλγαρία, η Κύπρος, η Τσεχική Δημοκρατία, η Γαλλία, η Ουγγαρία, η Πολωνία και η Σλοβακία.

Σχήμα 7: Σύγκριση δείκτη DESI Ελλάδας – Ευρωπαϊκής Ένωσης για το έτος 2016



Πηγή: Εθνικό κέντρο τεκμηρίωσης, 2016

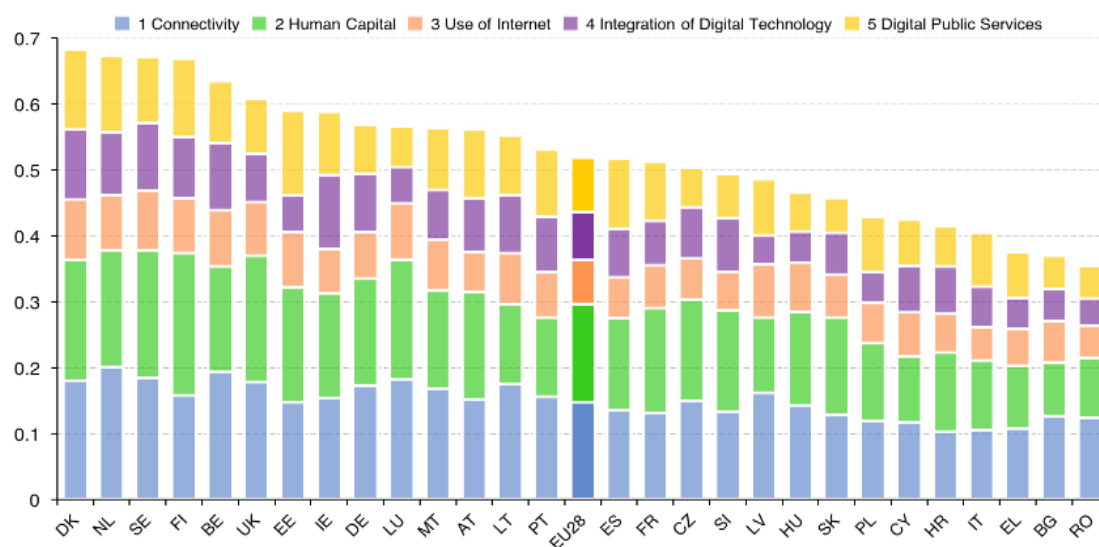
Διάγραμμα 1: Σύγκριση δείκτη DESI Ελλάδας και άλλων Χωρών της ΕΕ για το έτος 2016



Πηγή: Εθνικό κέντρο τεκμηρίωσης, 2016

Στο Διάγραμμα 2 παρουσιάζεται η κατάταξη των Χωρών στον δείκτη DESI για το 2016. Η Δανία, η Ολλανδία, η Σουηδία και η Φινλανδία έχουν τις πιο αναπτυγμένες ψηφιακές οικονομίες στην ΕΕ, και ακολουθεί το Βέλγιο, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Εσθονία. Οι Κάτω Χώρες, η Εσθονία, η Γερμανία, η Μάλτα, η Αυστρία και η Πορτογαλία είναι εκείνες που αναπτύσσονται ταχύτερα και σημειώνουν τη μεγαλύτερη πρόοδο. Ρουμανία, Βουλγαρία, Ιταλία και Ελλάδα βρίσκονται τελευταίες στη κατάταξη. Συγκεκριμένα, η **Ελλάδα με συνολική βαθμολογία<sup>42</sup> 0,37 στον δείκτη DESI κατατάσσεται στην 26η θέση μεταξύ των 28 κρατών-μελών.**

Διάγραμμα 2: Δείκτης DESI για το έτος 2016



Πηγή: Εθνικό κέντρο τεκμηρίωσης, 2016

Οι πέντε παράμετροι του δείκτη DESI:

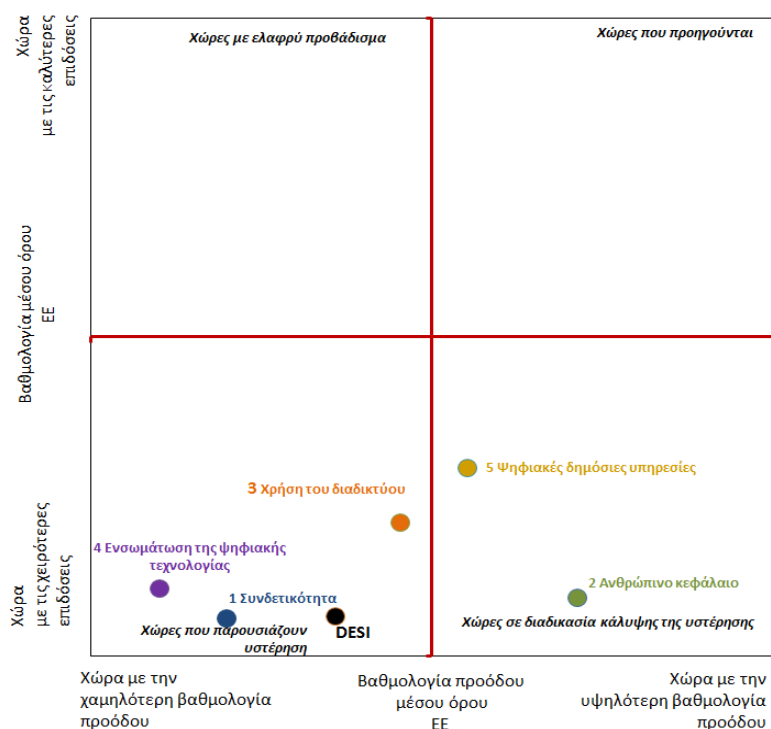
1 Connectivity	Fixed Broadband, Mobile Broadband, Broadband speed, and Affordability
2 Human Capital	Basic Skills and Usage, Advanced skills and Development
3 Use of Internet	Content, Communication and Transactions on line
4 Integration of Digital Technology	Business digitization and eCommerce
5 Digital Public Services	eGovernment

Στο Διάγραμμα 3 παρουσιάζεται η επίδοση της Ελλάδας<sup>43</sup> στις πέντε παραμέτρους DESI σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ.

<sup>42</sup> Οι βαθμολογίες DESI κυμαίνονται από το 0 έως το 1, όπου όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία τόσο καλύτερες είναι οι επιδόσεις της χώρας.

<sup>43</sup> Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR) – Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>

Διάγραμμα 3: Η επίδοση της Ελλάδας στις 5 παραμέτρους DESI σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ



Πηγή: Εθνικό κέντρο τεκμηρίωσης, 2016

Η Ελλάδα βρίσκεται στη 26η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ όσον αφορά τη συνδεσιμότητα (Πίνακας 4) και το επίπεδο προόδου της βρίσκεται πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Ενώ το 99% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση σε σταθερές ευρυζωνικές υπηρεσίες, ο αριθμός των σταθερών (ιδίως υψηλής ταχύτητας) και των κινητών ευρυζωνικών συνδρομών είναι πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ και η κάλυψη δικτύων υψηλής ταχύτητας τουλάχιστον 30 Mbps είναι διαθέσιμη μόνο στο 36% των κατοικιών, πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 71%.

Πίνακας 4: Παράμετρος «Συνδεσιμότητα» του δείκτη DESI για το έτος 2016 για την Ελλάδα και την ΕΕ

	Greece				EU
	DESI 2016 value	rank	DESI 2015 value	rank	DESI 2016 value
<b>1a1 Fixed BB Coverage</b> % households	99% (Jun-2015) →	9	99% (Dec-2014)	9	97% (Jun-2015)
<b>1a2 Fixed BB Take-up</b> % households	66% (2015) ↑	18	63% (2014)	18	72% (2015)
<b>1b1 Mobile BB Take-up</b> Subscribers per 100 people	44 (June 2015) ↑	27	42 (Dec-2014)	27	75 (Jun-2015)
<b>1b2 Spectrum</b> % of the target for spectrum to be harmonised at EU level	71% (Dec-2015) ↓	14	74% (Dec-2014)	14	69% (Dec-2015)
<b>1c1 NGA Coverage</b> % households, out of all households	36% (Jun-2015) ↑	28	34% (Dec-2014)	28	71% (Jun-2015)
<b>1c2 Subscriptions to Fast BB</b> % of subscriptions >= 30Mbps, out of fixed BB subscriptions	4.2% (Jun-2015) ↑	27	3.2% (Dec-2014)	27	30% (Jun-2015)
<b>1d1 Fixed BB Price</b> % individual gross income spent for the cheapest standalone Fixed Broadband subscription (lower values are better)	1.9% (Access cost: 2015; Income: 2014) ↑	21	1.8% (Access cost: 2014; Income: 2014)	20	1.3% (Access cost: 2015; Income: 2014)

Πηγή: European Commission, 2016

Η παράμετρος του ανθρώπινου κεφαλαίου (Πίνακας 5), δηλαδή οι ψηφιακές δεξιότητες, είναι αυτή στην οποία η Ελλάδα έχει σημειώσει τη μεγαλύτερη πρόοδο. Ωστόσο, τα επίπεδα ψηφιακών δεξιοτήτων παραμένουν χαμηλά (μόνο το 63% είναι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου, ενώ το 30% δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο) και παρεμποδίζουν τις εξελίξεις στον τομέα της χρήσης του διαδικτύου από τους πολίτες και την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις ενώ περιορίζουν την αφομοίωση των ευρυζωνικών συνδέσεων. Αυτό σημαίνει ότι, περίπου, το ένα τρίτο του πληθυσμού δεν μπορεί να επωφεληθεί από τις δυνατότητες που παρέχει στο Διαδίκτυο.

Πίνακας 5: Παράμετρος «Ανθρώπινου κεφαλαίου» του δείκτη DESI για το έτος 2016 για την Ελλάδα και την ΕΕ

	Greece				EU
	DESI 2016		DESI 2015		DESI 2016
	value	rank	value	rank	value
<b>2a1 Internet Users</b> % individuals (aged 16-74)	63% (2015) ↑	26	59% (2014)	26	76% (2015)
<b>2a2 Basic Digital Skills</b> % individuals (aged 16-74)	44% (2015)	23	n.a.	-	55% (2015)
<b>2b1 ICT Specialists</b> % employed individuals	1.3% (2014) ↓	28	1.6% (2013)	28	3.7% (2014)
<b>2b2 STEM Graduates</b> Graduates in STEM per 1000 individuals (aged 20 to 29)	16 (2013) ↑	16	14 (2012)	18	n.a.

Πηγή: European Commission, 2016

Επίσης, υπάρχει **χαμηλό επίπεδο εμπιστοσύνης** (Πίνακας 6). Οι περισσότεροι Έλληνες εξακολουθούν να μην πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές ή ηλεκτρονικές συναλλαγές. Οι επιδόσεις της Ελλάδας, που την κρατούν χαμηλά στην κατάταξη, σχετίζονται με τη χαμηλή δραστηριότητα στο online banking και το online shopping. Τα ποσοστά των Ελλήνων, που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες (21%) ή πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές (47%) είναι πολύ χαμηλότερα από το μέσο όρο της Ε.Ε. (57% και 65% αντίστοιχα).

Πίνακας 6: Παράμετρος «Χρήση του Ίντερνετ» του δείκτη DESI για το έτος 2016 για την Ελλάδα και την ΕΕ

	Greece				EU
	DESI 2016		DESI 2015		DESI 2016
	value	rank	value	rank	value
<b>3a1 News</b> % individuals who used Internet in the last 3 months (aged 16-74)	85% (2015) →	8	85% (2014)	8	68% (2015)
<b>3a2 Music, Videos and Games</b> % individuals who used Internet in the last 3 months (aged 16-74)	52% (2014)	14	52% (2014)	14	49% (2014)
<b>3a3 Video on Demand</b> % households that have a TV	7.8% (2014)	28	7.8% (2014)	28	41% (2014)
<b>3b1 Video Calls</b> % individuals who used Internet in the last 3 months (aged 16-74)	44% (2015) ↓	11	45% (2014)	11	37% (2015)
<b>3b2 Social Networks</b> % individuals who used Internet in the last 3 months (aged 16-74)	66% (2015) ↑	14	64% (2014)	13	63% (2015)
<b>3c1 Banking</b> % individuals who used Internet in the last 3 months (aged 16-74)	21% (2015) →	26	21% (2014)	26	57% (2015)
<b>3c2 Shopping</b> % individuals who used Internet in the last year (aged 16-74)	47% (2015) ↑	21	40% (2014)	21	65% (2015)

Πηγή: European Commission, 2016

Στο δείκτη Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας από τις Επιχειρήσεις η Ελλάδα έχει καλύτερες - σε σύγκριση με τις άλλες παραμέτρους – επιδόσεις (Πίνακας 7), δεδομένου ότι βρίσκεται στην 24η θέση μεταξύ των χωρών της Ε.Ε. (πάντως, η χώρα είχε καταφέρει να καταλάβει μέχρι και την 22η θέση το 2015). Συνολικά, το ποσοστό των επιχειρήσεων, που χρησιμοποιούν τεχνολογίες, όπως η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών (37%) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (18%) είναι πολύ κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ (36% και 18% αντίστοιχα). Ωστόσο, δεν υπάρχουν πολλές ελληνικές επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν RFID (2,6%), ηλεκτρονικά τιμολόγια (4,1% το 2014) ή υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (6,5%). Πολύ λίγες ΜμΕ στην Ελλάδα πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω Διαδικτύου (6,1%) και ακόμη λιγότερες πραγματοποιούν διαδικτυακές πωλήσεις σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε. (3,4%). Και στους δύο τομείς σημειώθηκε επιδείνωση σε σχέση με πέρσι.

Πίνακας 7: Παράμετρος «Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας» του δείκτη DESI για το έτος 2016 για την Ελλάδα και την ΕΕ

	Greece				EU
	DESI 2016 value	rank	DESI 2015 value	rank	DESI 2016 value
<b>4a1 Electronic Information Sharing</b> % enterprises (no financial sector, 10+ employees)	37% (2015)	↓ 12	40% (2014)	7	36% (2015)
<b>4a2 RFID</b> % enterprises (no financial sector, 10+ employees)	2.6% (2014)	26	2.6% (2014)	26	3.8% (2014)
<b>4a3 Social Media</b> % enterprises (no financial sector, 10+ employees)	18% (2015)	↑ 11	17% (2014)	11	18% (2015)
<b>4a4 eInvoices</b> % enterprises (no financial sector, 10+ employees)	4.1% (2015)	28	n.a.	-	n.a.
<b>4a5 Cloud</b> % enterprises (no financial sector, 10+ employees)	6.5% (2015)	↑ 21	4.7% (2014)	25	n.a.
<b>4b1 SMEs Selling Online</b> % SMEs (no financial sector, 10+ employees)	6.1% (2015)	↓ 27	9.1% (2014)	23	16% (2015)
<b>4b2 eCommerce Turnover</b> % turnover of SMEs (no financial sector, 10-249 employees)	1.2% (2015)	28	n.a.	-	9.4% (2015)
<b>4b3 Selling Online Cross-border</b> % SMEs (no financial sector, 10+ employees)	3.4% (2015)	↓ 26	4.3% (2013)	22	7.5% (2015)

Πηγή: European Commission, 2016

Η Ελλάδα έχει μέτριες επιδόσεις όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (Πίνακας 8), με επίπεδο ενεργών χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Αξιοσημείωτο είναι βέβαια ότι έχει την καλύτερη επίδοση - σε σχέση με τους άλλους επιμέρους δείκτες- καθώς βρίσκεται στην 20η θέση. Ωστόσο, η θέση της χώρας σε αυτόν τον τομέα ελάχιστα βελτιώθηκε σε σχέση με πέρσι. Θετικό είναι ότι το 37% των χρηστών του διαδικτύου έχουν ανταλλάξει συμπληρωμένα έντυπα με τη δημόσια διοίκηση μέσω διαδικτύου. Η βαθμολογία της Ελλάδας στον τομέα των ανοικτών δεδομένων είναι υψηλότερη από τον μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο, η Ελλάδα εμφανίζει χειρότερες επιδόσεις από πλευράς παροχής υπηρεσιών των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> 8,1/100 όσον αφορά τον επί μέρους δείκτη για τα προσυμπληρωμένα έντυπα (που εκτιμά τον βαθμό στον οποίο τα δεδομένα που είναι ήδη γνωστά στη δημόσια διοίκηση προσυμπληρώνονται στα έντυπα που παρέχονται στον χρήστη), και 54/100 όσον αφορά τον επί μέρους δείκτη για την ολοκλήρωση υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (που εκτιμά τον βαθμό στον οποίο τα διάφορα στάδια σε μια συναλλαγή με τη δημόσια διοίκηση μπορούν να διεκπεραιωθούν εξ ολοκλήρου μέσω διαδικτύου).



Πίνακας 8: Παράμετρος «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες» του δείκτη DESI για το έτος 2016 για την Ελλάδα και την ΕΕ

	Greece				EU DESI 2015 value
	DESI 2015		DESI 2014		
	value	rank	value	rank	
<b>5a1 eGovernment Users</b> % individuals returning filled forms, out of Internet users in the last year (aged 16-74)	37% (2015) ↓	12	38% (2014)	11	32% (2015)
<b>5a2 Pre-filled Forms</b> Score (0 to 100)	8.1 (2015) ↑	27	7.3 (2014)	26	49 (2015)
<b>5a3 Online Service Completion</b> Score (0 to 100)	54 (2015) ↑	27	48 (2014)	26	81 (2015)
<b>5a4 Open Data</b> Score (0 to 700)	520 (2015) ↑	3	500 (2014)	6	351 (2015)

Πηγή: European Commission, 2016

### Country profile for Greece <sup>45</sup>

Indicator (including breakdown and unit)	Greece value				EU28 value	Greece rank among EU28 countries
	2012	2013	2014	2015	2015	2015
<b>Online Service Completion - All Life Events</b> (in Score (0 to 100))	-	45.71	48.14	53.86	80.65	27
<b>Pre-filled forms - All Life Events</b> (in Score (0 to 100))	-	4.25	7.33	8.14	48.71	27
<b>Citizens submitting filled forms to eGov services, last 12 months - All individuals</b> (in % of individuals)	18	20	24	25	26	16
<b>Citizens submitting filled forms to eGov services, last 12 months - All individuals</b> (in % of internet users (last year))	32	32	38	37	32	12
<b>Citizens' use of eGovernment services, last 12 months - All individuals</b> (in % of individuals)	34	36	45	46	46	16
<b>Citizens' use of eGovernment services, last 12 months - All individuals</b> (in % of internet users (last year))	61	58	70	68	57	8
<a href="#">European Commission, Digital Scoreboard</a>						

<sup>45</sup><http://digital-agenda-data.eu/charts/country-ranking-table-on-a-thematic-group-of-indicators/embedded#chart={%22indicator-group%22:%22egovernment%22,%22ref-area%22:%22EL%22,%22time-period%22:%222015%22}>

### 6.3. Ο Δείκτης Τεχνολογικής Ετοιμότητας του World Economic Forum

Το World Economic Forum δημοσιεύει **κάθε χρόνο έκθεση για την παγκόσμια ανταγωνιστικότητα**<sup>46</sup>. Πρόκειται για μία έκθεση που μετρά την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών των χωρών-μελών του Forum, εξάγοντας έναν γενικό δείκτη ανταγωνιστικότητας από διάφορους επιμέρους υποδείκτες, όπως η ελκυστικότητα του φορολογικού συστήματος, το επενδυτικό πλαίσιο, η πολιτική σταθερότητα. **Ο δείκτης Τεχνολογικής Ετοιμότητας πρόκειται για τον δείκτη Network Readiness Index (NRI)**, που απεικονίζει την τάση των χωρών να ερευνούν και να εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ.

Ο δείκτης αυτός βασίζεται σε έξι αρχές, την πρόοδο στις οποίες και αποτιμά:

1. Στην ύπαρξη ενός καλά οργανωμένου θεσμικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος για την υιοθέτηση των ΤΠΕ.
2. Στην τεχνολογική ετοιμότητα, η οποία αποτιμάται από τις υποδομές των ΤΠΕ, τις δεξιότητες και τον βαθμό στον οποίο αυτές είναι προσιτές- προσβάσιμες.
3. Στη συμμετοχή του πληθυσμού, των επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης στην υιοθέτηση των ΤΠΕ.
4. Στην επίτευξη θετικών επιδράσεων στην οικονομία και την κοινωνία ως αποτέλεσμα της υιοθέτησης των ΤΠΕ.
5. Στη συνεργασία και στην αλληλεπίδραση των παραπάνω παραγόντων.
6. Στο γεγονός ότι το πλαίσιο για την τεχνολογική ετοιμότητα θα πρέπει να παρέχει σαφή καθοδήγηση πάνω στις πολιτικές εφαρμογών των ΤΠΕ.

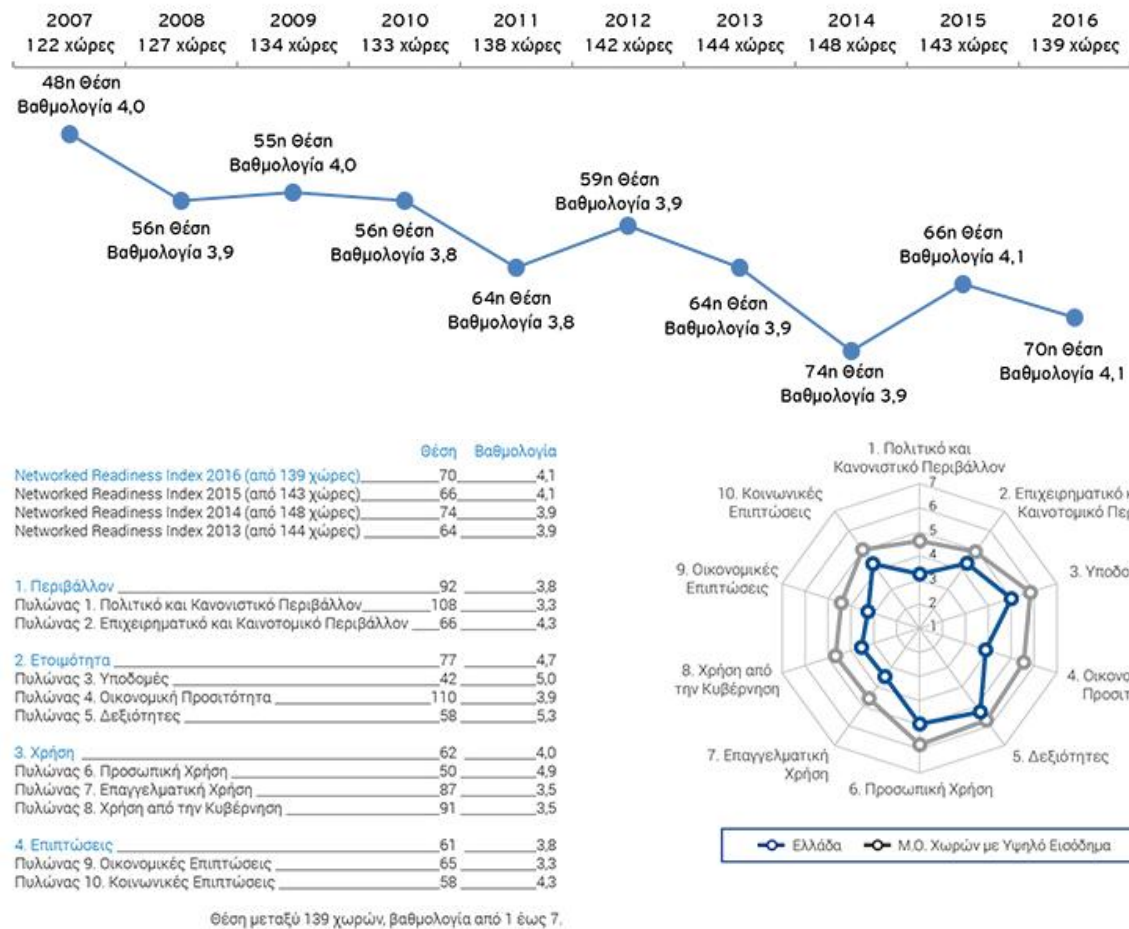
Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι παράγοντες, οι πολιτικές και τα θεσμικά όργανα που επιτρέπουν σε μια χώρα να αξιοποιήσει πλήρως τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την κοινή ευημερία, αναλύοντας επιμέρους δείκτες σε τέσσερις άξονες: Περιβάλλον (Πολιτικό, Κανονιστικό, Επιχειρηματικό, Καινοτομικό), Ετοιμότητα (Υποδομές, Οικονομική Προσιτότητα, Δεξιότητες), Χρήση (Προσωπική, Επαγγελματική, Κυβερνητική) και Επιπτώσεις (Οικονομικές, Κοινωνικές).

**Στην τελευταία έκθεση**<sup>47</sup> που δημοσιεύτηκε, η Ελλάδα έχασε 4 θέσεις στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας 2016. Στην κατάταξη των χωρών η Ελλάδα βρίσκεται μόλις την 70η θέση μεταξύ 139 κρατών σε παγκόσμιο επίπεδο. Ένα χρόνο νωρίτερα, η χώρα είχε βρεθεί στην 66η θέση μεταξύ 143 χωρών, ενώ το 2014 κατέλαβε την 74η θέση ανάμεσα σε 148 χώρες και το 2013 την 64η θέση μεταξύ σε 144 κρατών. Η χώρα μας είναι η μόνη από τις «προηγμένες οικονομίες» (advanced economies) του πλανήτη, που έχει την πιο αδύναμη επίδοση στο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας (Διάγραμμα 4).

<sup>46</sup> World Economic Forum reports. Διαθέσιμο στο <http://reports.weforum.org/>

<sup>47</sup> Ελλάδα - Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας (Networked Readiness Index) 2016. Διαθέσιμο στο: The Global Information Technology Report 2016, επεξεργασία ΣΕΠΕ, 7/2016 © 2016 World Economic Forum

Διάγραμμα 4: Η θέση της Ελλάδας στον παγκόσμιο Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας από το 2007 έως το 2016



Τα αποτελέσματα συμφωνούν απόλυτα και με τον δείκτη Digital Density Index, ο οποίος -μετά από πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας - αποτυπώθηκε, για πρώτη φορά στη χώρα μας από την Accenture και μετράει το βαθμό στον οποίο έχουν διεισδύσει οι ψηφιακές τεχνολογίες στις επιχειρήσεις και τις οικονομίες. Συλλέχθηκαν δεδομένα από 18 σημαντικές οικονομίες από όλο τον κόσμο. Σύμφωνα με τον Digital Density Index 2016, οι ψηφιακές επιδόσεις της Ελλάδας την κατατάσσουν στην 17η θέση ανάμεσα σε 18 οικονομίες στον πλανήτη. Ο δείκτης ψηφιακής ωριμότητας της Accenture Μετρείται σε 4 πυλώνες (Δημιουργία νέων αγορών, χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στη παραγωγή, διαχείριση επιχειρήσεων, Θεμελίωση ευνοϊκού Κανονιστικού και Ρυθμιστικού Πλαισίου).

Στη δημιουργία νέων αγορών η Ελλάδα καταλαμβάνει τη 13<sup>η</sup> θέση με 10,7<sup>48</sup> (Ο πυλώνας της Δημιουργίας Νέων Αγορών αποκαλύπτει έναν καλά συνδεδεμένο πληθυσμό, παρόλο που έχει αργήσει να υιοθετήσει τις online συναλλαγές. Το διαδίκτυο δε χρησιμοποιείται συχνά για διαφημίσεις και οι ελληνικές εταιρείες δε χρησιμοποιούν συχνά ψηφιακές πλατφόρμες για συνεργασία). Στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στη παραγωγή η Ελλάδα καταλαμβάνει τη 17<sup>η</sup> θέση με 5,3 (Η χρήση ψηφιακών

<sup>48</sup> Η ψηφιακή ωριμότητα μετρείται σε κλίμακα 0-100

πλατφορμών για πρόσβαση σε κεφάλαια είναι σχετικά περιορισμένη, εκτιμώντας ότι τα χαμηλά σκορ για τη χρήση του βιομηχανικού internet αντανακλώνται στο χαμηλό σκορ του παράγοντα «Εργοστάσια, περιουσιακά στοιχεία και εξοπλισμός»). Στην διαχείριση επιχειρήσεων τη 18<sup>η</sup> θέση με 5,1 (Οι δαπάνες για Ε&Α στις ελληνικές επιχειρήσεις είναι χαμηλές και οι εταιρίες παίρνουν χαμηλό σκορ στην χρήση νέων «τεχνολογικών διαδικασιών»). Το Human Capital σκορ της Ελλάδας είναι στο κάτω μισό της κλίμακας και λαμβάνει χαμηλό σκορ για καινοτομία). Τέλος, στη Θεμελίωση ευνοϊκού Κανονιστικού και Ρυθμιστικού Πλαισίου καταλαμβάνει τη 14<sup>η</sup> θέση με 9,2 (Η Ελλάδα είναι σχετικά καλά αναφορικά με την οργανωτική ευελιξία των κλάδων της, λόγω της πολύ αποτελεσματικής αγοράς εργασίας. Η ταχύτητα της διαδικτυακής σύνδεσης για διευκόλυνση αυτή είναι ιδιαίτερα χαμηλή. Η ιεράρχηση της κυβέρνησης για το ψηφιακό είναι μέτρια). Συνολικό σκορ Ελλάδας 30,3 με μέγιστο το 100.

#### **6.4. Ο Δείκτης EGDI του ΟΗΕ**

**Ο δείκτης eGovernment Development Index (EGDI) αναπτύχθηκε το 2003 από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών. Είναι ένα σύνθετος δείκτης και αποτελεί τον πιο αναγνωρισμένο δείκτη σε παγκόσμιο επίπεδο για τη μέτρηση και σύγκριση της επίδοσης των χωρών στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο δείκτης αυτός είναι πολύ σημαντικός καθώς εκφράζει τον βαθμό στον οποίο κάθε κράτος παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και τη γενικότερη δυνατότητα-ετοιμότητα του να υλοποιεί τέτοιες υπηρεσίες στο κοντινό μέλλον.**

Ο δείκτης EGDI αποτελείται από τρεις επιμέρους δείκτες, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν:

- Τον Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Online Service Index), με τον οποίο αξιολογούνται ο στόχος και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (OSI).
- Τον Δείκτη Ανάπτυξης Τηλεπικοινωνιακών Υποδομών (Telecommunication Infrastructure Index), με τον οποίο αξιολογείται ο βαθμός ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών, όχι μόνο στη Δημόσια Διοίκηση, αλλά και στο σύνολο του πληθυσμού (ΤΠ).
- Τον Δείκτη Ανθρώπινου Κεφαλαίου (Human Capital Index), με τον οποίο αξιολογείται ο βαθμός ετοιμότητας υπαλλήλων και πολιτών να συμμετέχουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (HCI).

$$\text{EGDI} = 1/3 * (\text{OSI} + \text{ΤΠ} + \text{HCI})$$

Συγκεκριμένα ο δείκτης **Online Service Index** δομείται με βάση τα εξής τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 1) Emerging information services, 2) Enhanced information services, 3) Transactional services, και 4) Connected services. Λαμβάνει υπόψη του την υφιστάμενη κατάσταση αλλά και τις πολιτικές και στρατηγικές σε θέματα όπως η ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών, η ύπαρξη πολλαπλών καναλιών επαφής, η μείωση του ψηφιακού χάσματος και ο ρυθμός αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο Online Service Index ενσωματώνει και τον συμπληρωματικό δείκτη eParticipation Index, ο οποίος σχετίζεται με τον βαθμό ηλεκτρονικής διαβούλευσης του κράτους με τους πολίτες και τρίτους φορείς, και της συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων.

Ο **Telecommunication Infrastructure Index** ενσωματώνει στοιχεία όπως το ποσοστό επί τοις εκατό (%) των πολιτών που χρησιμοποιούν ίντερνετ, τον αριθμό (ανά εκατό κατοίκους) των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας, των συνδρομητών σταθερού και ασύρματου (wireless) ευρυζωνικού ίντερνετ, και των συνδρομητών κινητής (mobile - cellular) τηλεφωνίας και ίντερνετ.


The E-Government Development Index consists of three broad measurements



Ο **Human Capital Index** αφορά το περιλαμβάνει παραμέτρους όπως το ποσοστό αλφαριθμητισμού των ενηλίκων, τη μέση διάρκεια σχολικής εκπαίδευσης καθώς και το ποσοστό του πληθυσμού που έχει λάβει πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Οι δείκτες Telecommunication Infrastructure Index και Human Capital Index αντανακλούν κυρίως την δυνατότητα και όχι απαραίτητως την ικανότητα μιας χώρας να αναπτύξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς εμπεριέχουν παραμέτρους που σχετίζονται με τις αναγκαίες προϋποθέσεις (υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό) προς την κατεύθυνση αυτή.

**Κάθε δύο χρόνια διεξάγεται έρευνα από το Public Administration Network του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη - μέλη του.** Η έρευνα καταλήγει στην αποτύπωση του Δείκτη Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e Government Development Index / *EGDI*). Η κατάταξη μιας χώρας σύμφωνα με το δείκτη *EGDI* είναι συνυφασμένη με τις κυβερνητικές πολιτικές, τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, τις σαφείς διαδικασίες, τις στρατηγικές υλοποίησης και την προσεκτική μαζική επικοινωνία. Πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι ο δείκτης *EGDI* δεν αντανακλά την επίδοση μιας χώρας σε απόλυτο βαθμό αλλά την επίδοσή της σε σύγκριση με τις υπόλοιπες. Επομένως, η πτώση μιας χώρας στην παγκόσμια κατάταξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο αλλά ότι πιθανότατα οι χώρες που την ξεπέρασαν σημειώσανε ταχύτερη πρόοδο.

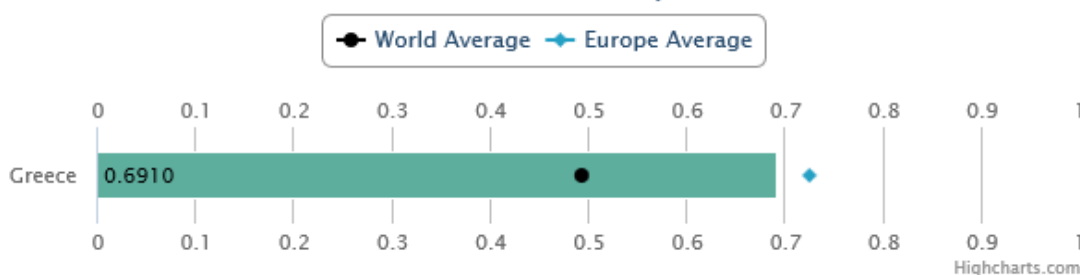
Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα <sup>49</sup> που διεξήχθη το 2016, η Ελλάδα κατέχει τη 43<sup>η</sup> θέση από τα 193 κράτη – μέλη των Ηνωμένων Εθνών, δηλαδή συγκριτικά με την έρευνα του 2014 χειροτέρευσε η θέση της κατά 9 μονάδες. Η Ελλάδα βρίσκεται πάνω από τον παγκόσμιο μέσο όρο αλλά κάτω από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Country	Rank 2014	Rank 2016	EGDI 2016	Rank Change
 Greece	34	43	0.6910	-9

$$EGDI_{2014} = 1/3 * (0,6063 + 0,6549 + 0,8741) = 0,7118$$

$$EGDI_{2016} = 1/3 * (0,5797 + 0,6032 + 0,8901) = 0,6910$$

### 2016 E-Government Development Index



Συγκεκριμένα για την Ελλάδα η έρευνα έδειξε τα εξής:

- Το eParticipation Index (EPI) είναι 0,6102 κατατάσσοντας την Ελλάδα στην 65<sup>η</sup> θέση.
- Το Telecommunication Infrastructure Index (TII) είναι 0,6032 (Percentage of Individuals using the Internet 63,21% - Fixed telephone subscriptions per 100 inhabitants 46,90% - Mobile/cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants 114,96% - Fixed (wired)- broadband subscriptions per 100 inhabitants 28,36% - Wireless broadband subscriptions per 100 inhabitants 36,10%).
- Ο δείκτης Human Capital Index είναι 0,8901 (Adult Literacy 97,69% - Gross enrolment ratio 108,84% - Expected years of schooling 17,63 - Mean years of schooling 10,16). Πηγή UNESCO.

Από το 2014, όλα τα 193 κράτη μέλη του ΟΗΕ έχουν κάποια μορφή ηλεκτρονικής παρουσίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πλέον πανταχού παρούσα σε πολλές χώρες, μια έντονη αντίθεση σε σχέση με το 2003 που ξεκίνησε ο δείκτης όπου μόνο 18 χώρες ή περίπου το 10% των χωρών δεν είχαν καμία ηλεκτρονική παρουσία. Το 51% των χωρών έχουν χαμηλές ή μέτριες τιμές EDGI το 2016, σε σχέση με πάνω από το 73% το 2003.<sup>50</sup>

<sup>49</sup> UN, 2016, E-Government Survey 2016, σελ 149– Διαθέσιμο στο:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

<sup>50</sup> Το 2003 υπήρχαν 191 κράτη μέλη

## 7. Συμπεράσματα – Προτάσεις

Τα τελευταία 16 χρόνια έχει γίνει μία σημαντική προσπάθεια παγκόσμια για την εδραίωση του θεσμού και των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μία προσπάθεια που προέκυψε από την ανάγκη για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την ανάγκη για εκσυγχρονισμό μέσα από τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ. Είναι κοινώς αποδεκτό ότι αν καταφέρουμε να αξιοποιήσουμε όλες αυτές τις νέες τεχνολογίες τα οφέλη θα είναι πολλαπλά και η ανάπτυξη γεγονός.

Οι αλλαγές στην Κοινωνία της Πληροφορίας επικροτήθηκαν στα πλαίσια πολιτικών πρωτοβουλιών για την επίτευξη μιας νέας παγκόσμιας πραγματικότητας που σκοπό είχε να προάγει την ηλεκτρονική πρόσβαση σε πλήθος δημόσιων υπηρεσιών. Στην Ευρώπη έγινε μία κοινή προσπάθεια νέας στοχοθέτησης και ανάπτυξης συστημάτων τα οποία θα έχουν κοινές προδιαγραφές ώστε να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα και να είναι δυνατή η ανταλλαγή της πληροφορίας, η ανάπτυξη νέων στρατηγικών και η εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων.

Δυστυχώς παρ' όλες τις σημαντικές ενέργειες που έχουν γίνει, οι στόχοι που τέθηκαν έχουν εκπληρωθεί σε μικρό ποσοστό με κάποιες χώρες να υστερούν σημαντικά. Μέσα στις χώρες αυτές συγκαταλέγεται και η Ελλάδα. Οι κυριότεροι λόγοι που οδήγησαν σε αυτό είναι η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης η οποία καθιστά δύσκολο τον συντονισμό της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η έλλειψη σύγχρονης διοικητικής κουλτούρας που δημιουργεί απροθυμία ως προς τις καινοτομίες στον δημόσιο τομέα αλλά και η έλλειψη κονδυλίων για τη χρηματοδότηση των διοικητικών πρωτοβουλιών.

Η νέα στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014 – 2020 έχει θέσει πολύ σημαντικούς στόχους οι οποίοι για να υλοποιηθούν απαιτείται δέσμευση όλων των κρατών μελών, καλή συνεργασία σε τοπικό, περιφερειακό και διακρατικό επίπεδο και ανάπτυξη όλων των απαραίτητων θεσμικών πλαισίων που θα το αγκαλιάσουν και θα διασφαλίσουν την ομαλή λειτουργία. Συνεπώς, παρουσιάζεται η ανάγκη για ένα συνεπές και ολοκληρωμένο νομικό πλαίσιο σε επίπεδο ΕΕ και εθνικών διοικήσεων.

Καθώς όλες αυτές οι αλλαγές απαιτούν σημαντικούς οικονομικούς πόρους, μία λύση θα ήταν η ανάπτυξη συμπράξεων και συμμαχιών σε ευρωπαϊκό ή εθνικό επίπεδο με ιδιωτικούς φορείς οι οποίοι θα παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις και πληροφοριακά συστήματα τα οποία θα λύσουν το πρόβλημα της διαλειτουργικότητας. Αυτό βέβαια απαιτεί αναπτυγμένη τεχνογνωσία ώστε να καλύψει όλες τις διαφορές μεταξύ των κρατών μελών και της κουλτούρας αυτών. Ίσως το πρόβλημα αυτό να μπορεί να επιλυθεί με τη δημιουργία συστάδων κρατών μελών με κοινά χαρακτηριστικά (ομαδοποίηση).

Σημαντικό πρόβλημα σε εθνικό επίπεδο αποτελεί η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων η οποία αποτελεί εμπόδιο στην επιτυχή ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Είναι επιτακτική η ανάγκη να δημιουργηθεί μια ενιαία βάση δεδομένων ανά πολίτη, ώστε να μην χρειάζεται να καταθέτει σε κάθε υπηρεσία δικαιολογητικά αλλά να μπορεί να τα ανεβάζει ηλεκτρονικά και αυτά να είναι διαθέσιμα σε όλες τις υπηρεσίες

της χώρας. Ο πολίτης θα πρέπει να μπορεί να πιστοποιηθεί και να υπάρχουν ασφαλή συστήματα τα οποία θα προάγουν τη μοναδικότητα του και την ασφάλεια των προσωπικών του δεδομένων. Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η δυνατότητα ηλεκτρονικής υπογραφής είναι απαραίτητη συνιστώσα στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου.

Επίσης, για να μπορέσει να αναπτυχθεί ένα ενιαίο σύστημα πληροφοριών θα πρέπει όλοι οι τοπικοί και περιφερειακοί φορείς να διαθέτουν σωστή και πλήρη μηχανοργάνωση των δεδομένων τους. Ιδιαίτερος σημαντικός παράγοντας είναι και η ύπαρξη ενός φιλικού προς το χρήστη, σαφούς και εύχρηστου διαδικτυακού τόπου, που θα παρέχεται από τον εκάστοτε φορέα.

Για να μπορέσουμε να ακολουθήσουμε τη παγκόσμια πορεία και εξέλιξη, είναι απαραίτητο να επενδύσουμε σε κάποιες νέες υποδομές, να αλλάξουμε τη νοοτροπία μας και να προσαρμοστούμε στη νέα τάξη πραγμάτων. Όσες χώρες δεν καταφέρουν να συμμορφωθούν, θα έχουν συγκριτικό μειονέκτημα σε επίπεδο ανταγωνιστικότητας και άνισης ανάπτυξης ενώ θα βλέπουν το ψηφιακό χάσμα ολοένα και να μεγαθύνεται. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μειωθεί σημαντικά το κόστος λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, οι υπάλληλοι να γίνουν πραγματικά αποδοτικοί απασχολούμενοι σε πιο παραγωγικές εργασίες, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εξυπηρετούνται άμεσα και χωρίς την απαιτούμενη φυσική τους παρουσία, να καταπολεμηθεί η γραφειοκρατία και τέλος να αναπτυχθεί μία καλύτερη σχέση κράτους – πολίτη μέσα από την δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας, εμπιστοσύνης και διαφάνειας.

Ας ελπίσουμε ότι παρ' όλους τους δύσκολους καιρούς που διανύουμε, θα καταφέρουμε να αξιοποιήσουμε τον πλούτο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θα κάνουμε όλα εκείνα τα βήματα που θα μας οδηγήσουν σε ένα καλύτερο αύριο. Η Ελλάδα έχει ανάγκη από αυτόν τον θεσμό, καθώς χρόνια πλήττεται από αστοχίες στον δημόσιο τομέα οι οποίες αποτελούν τροχοπέδη στην ανάπτυξη της. Η πολιτική ηγεσία πρέπει να δείξει αποφασιστικότητα στην υλοποίηση των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να προσφέρει μία νέα δυνατότητα ανάπτυξης σε αυτή τη χώρα. Οι παθογένειες τόσων χρόνων μπορούν να εξαλειφθούν και να αφήσουν τη θέση τους σε μια Ελλάδα Ευρωπαϊκών προδιαγραφών.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Α. ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

European Commission, Directorate General for Information Society and Media, (2010). *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action*. Retrieved from [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc\\_id=747](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747)

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

European Commission (2012), *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015*. Retrieved from [https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf)

European Commission, (2012). *Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-study-egovernment-and-reduction-administrative-burden-smart-20120061>

European Commission, (2015). *Mid-term evaluation of the eGovernment action plan*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/digital-single-market/news/mid-term-evaluation-egovernment-action-plan-2011-2015-implementation-smart-2012-006020>

European Commission, (2015). National Interoperability Framework Observatory. *NIFs Implementation and Monitoring State of Play 2015*. Retrieved from <http://ec.europa.eu/isa/documents/publications/2015-report-on-state-of-play-of-interoperability.pdf>

European Commission, (2015). *NIFO Factsheet – Greece*. Retrieved from [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor\\_files/files/NIFO%20-%20Factsheet%20Greece\\_12\\_2015.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/NIFO%20-%20Factsheet%20Greece_12_2015.pdf)

European Commission, (2016). National Interoperability Framework Observatory. *Interoperability implementation and monitoring across Europe in 2015: main trends*. Retrieved from <https://joinup.ec.europa.eu/node/150278>

European Commission, (2016). *eGovernment in Greece*, edition 18.0 . Retrieved from [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov\\_in\\_greece\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_17\\_0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/egov_in_greece_-_january_2015_-_v_17_0.pdf)

Hahamis, Panos and Iles, Jennifer and Healy, Mike, (2005). *E-Government in Greece: Bridging the gap between need and reality*. Retrieved from <http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/2761/>

OECD (2003). *The e-government imperative: main findings, Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate*. Retrieved from <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf>

OECD, (2003). *The case of E- Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”*. Retrieved from <http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>

OECD (2011), *Greece: Review of the Central Administration*, OECD Public Governance Reviews. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1787/9789264102880-En>

United Nations, (2016). *United nations eGovernment survey 2016: eGovernment in support of sustainable development*. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

United Nations, (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

## **B. ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

Eurostat, (2016). *Στατιστικές για την κοινωνία της πληροφορίας - νοικοκυριά και άτομα*. Διαθέσιμο στο [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information\\_society\\_statistics\\_-\\_households\\_and\\_individuals/el#.CE.A0.CE.B5.CF.81.CE.B9.CF.83.CF.83.CF.8C.CF.84.CE.B5.CF.81.CE.B5.CF.82\\_.CF.80.CE.BB.CE.B7.CF.81.CE.BF.CF.86.CE.BF.CF.81.CE.AF.CE.B5.CF.82\\_.CE.B1.CF.80.CF.8C\\_.CF.84.CE.B7.CE.BD](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Information_society_statistics_-_households_and_individuals/el#.CE.A0.CE.B5.CF.81.CE.B9.CF.83.CF.83.CF.8C.CF.84.CE.B5.CF.81.CE.B5.CF.82_.CF.80.CE.BB.CE.B7.CF.81.CE.BF.CF.86.CE.BF.CF.81.CE.AF.CE.B5.CF.82_.CE.B1.CF.80.CF.8C_.CF.84.CE.B7.CE.BD) Eurostat

World Economic Forum, Επεξεργασία: Συνδέσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας, (2016). *The Global Information Technology Report 2016: Innovating in the Digital Economy: Ελλάδα*. Διαθέσιμο στο [http://www.sepe.gr/files/1/pdf/weforum\\_GITR\\_NRI2016\\_Greece\\_bySEPE.pdf](http://www.sepe.gr/files/1/pdf/weforum_GITR_NRI2016_Greece_bySEPE.pdf)

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). *Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση-Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές*. Αθήνα, εκδόσεις Παπαζήση.

Βλαχόπουλος, Δ., Πιτσιάβας, Δ., (2015), *Ο ρόλος των ΤΠΕ και του νέου Πληροφοριακού*

Συστήματος "Myschool" στη διοικητική διαδικασία των Δημοτικών Σχολείων: Η περίπτωση των Διευθυντών της Περιφερειακής Ενότητας Ημαθίας, Πρακτικά 8<sup>ου</sup> διεθνούς συνεδρίου για την ανοιχτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση «Καινοτομία και Έρευνα», Αθήνα ICODL 2015, τόμος 8

Γάκης, Κ., (2010). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση*, Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης.

Γιαγλής, Γ., Λεκατσάς, Α., Κουτρομπής, Π., (2016) , *Οι Ψηφιακές Επικοινωνίες Βασικός Πυλώνας Ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Γιαννουκάκου, Α., (2011). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης. Διαθέσιμο στο [http://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7)

Δουκίδης, Γ., Φραϊδάκη, Κ., (2015). *Αυξητικές Τάσεις και Ωριμότητα στην Αγορά Ηλεκτρονικού Εμπορίου B-C: Αποτελέσματα της ετήσιας Έρευνας Ηλεκτρονικού Εμπορίου B-C*. Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN). Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Διαθέσιμο στο <https://www.eltrun.gr/wp-content/uploads/2015/12/%CE%97%CE%BB%CE%95%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BF2015-1.pdf>

Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, (2016). *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI) 2016: Πρόοδος με αργό ρυθμό για την ΕΕ, 26η η Ελλάδα* – Διαθέσιμο στο: <http://www.ekt.gr/el/news/19642#sthash.THnU59iN.dpuf>

Ελληνική Στατιστική Αρχή, (2016). *ΕΛΛΑΣ με αριθμούς*. Διαθέσιμο στο <http://www.statistics.gr/greece-in-figures>

Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2013). *Σχέδιο Κειμένου Βασικών Αρχών και Κατευθύνσεων, Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Διαθέσιμο στο <http://www.minadmin.gov.gr/?p=4998>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2000). *Europe 2002 Σχέδιο δράσης*. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=URISERV:l24226a>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2002). *eEurope 2002 Τελική Έκθεση*. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0066&from=EL>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2002). *eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους*. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0263&from=EL>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2006). *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή 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 {SEC(2006) 511} /COM/2006/0173 τελικό*. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52006DC0173>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2009). *Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του πολυετούς προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005, τη διάδοση ορθής πρακτικής και τη βελτίωση της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών (πρόγραμμα MODINIS)*. COM(2009) 432 τελικό. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52009DC0432&from=EL>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2016). *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας 2016: Προφίλ Ελλάδας*. Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2016). *Έκθεση Προόδου του Ψηφιακού Θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR) – Διαθέσιμο στο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>*

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2016). *Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 20126-2020 Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης* COM(2016) 179 final. Διαθέσιμο στο <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EL>

Επιτροπή Πληροφορικής, (2005). *Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013*. Διαθέσιμο στο [http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp\\_all.pdf](http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf)

Εφημερίς της Κυβερνήσεως (2010). *Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις*. ( Τομ. Α, Αρ. Νόμος Υπ' αριθμόν 3861) . Αθήνα : Εφημερίδα Κυβερνήσεως.

Καλογήρου, Γ., κ.συν. (2015), *Κοινωνία της Πληροφορίας και Οικονομία της Γνώσης*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Καράτζογλου, Μ., (2011). *Ψηφιακή Ελλάδα 2020*. Ενημερωτικό Δελτίο της ΕΕΤΤ, Τεύχος Νο 27, σελ. 13

Καρκατσούλης, Π., (2014). *Η Διακυβέρνηση ως περιεχόμενο και διαδικασία λήψης απόφασης για δημόσιες υποθέσεις*.

Κατσούλης, Σ., (2014). *Ηλεκτρονικό Σύστημα Προμηθειών – Δημόσιες Συμβάσεις*. Διαθέσιμο στο [http://academics.epu.ntua.gr/LinkClick.aspx?fileticket=I\\_YLN0GAc\\_A%3D&tabid=385&mid=2288](http://academics.epu.ntua.gr/LinkClick.aspx?fileticket=I_YLN0GAc_A%3D&tabid=385&mid=2288)

Κοινωνία της Πληροφορίας, Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, (2012). *Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων*. Διαθέσιμο στο [http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR\\_use%20and%20satisfaction.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf)

Κοινωνία της Πληροφορίας, Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, (2013). *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*. Διαθέσιμο στο [http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20\\_vasikes\\_yphresies.pdf](http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf)

Κουντζέρης, Α., (2007). *Ηλεκτρονικές Προμήθειες στο Δημόσιο Τομέα: Υφιστάμενη κατάσταση κ Προοπτικές στην Ελλάδα & την Ευρωπαϊκή Ένωση*. Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, έκδοση 1.0. Διαθέσιμο στο [http://www.cosmo-one.gr/educommerce/wp-content/img/en4\\_2.pdf](http://www.cosmo-one.gr/educommerce/wp-content/img/en4_2.pdf)

Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου, (2016). *Ανάλυση Τακτικού Προσωπικού για το έτος 2015*. Διαθέσιμο στο <http://www.efsyn.gr/sites/efsyn.gr/files/wysiwyg/analisi-metavolon.pdf>

Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., Τριανταφύλλου, Β., (2015), *Η δημόσια διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Κεφ 7. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/412>

Σπυράκης, Γ., Σπυράκη, Χ., (2008). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (EGovernment) : Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι*. Διαθέσιμο στο <https://www.researchgate.net/publication/283215558>

Τσακανίκας, Α. κ. συν.(2015). *ICT Adoption and Digital Growth in Greece*, IOBE. Διαθέσιμο στο [http://iobe.gr/research\\_dtl.asp?RID=108](http://iobe.gr/research_dtl.asp?RID=108)

Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, (2014). *Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης ΕΣΠΑ 2014-2020*. Διαθέσιμο στο <https://www.espa.gr/el/pages/elibraryFS.aspx?item=2033>

Υπουργείο Δικαιοσύνης Διαφάνειας και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, (2014). *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση*. 9<sup>η</sup> έκδοση. Απρίλιος 2014, (σελ 38 -41). Διαθέσιμο στο <http://www.ministryofjustice.gr/site/LinkClick.aspx?fileticket=ENzZ1R6Y5fs%3D&tabid=253>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης Και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2012). *Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ν.3979/2011*. Διαθέσιμο στο <http://www.yap.gov.gr/index.php/themata-egov-menu/nomothesia-egov-menu/171-nomos-3979.html>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης Και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2014). *Στρατηγική Για Την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Διαθέσιμο στο <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης Και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2014). *Σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, έκδοση 1.0. Διαθέσιμο στο [http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/2014/12/19\\_Action\\_Plan.pdf](http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/2014/12/19_Action_Plan.pdf)

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Πρόνοιας, (2014). *Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας*. Διαθέσιμο στο [http://www.idika.gr/files/atlas\\_final\\_V2.pdf](http://www.idika.gr/files/atlas_final_V2.pdf)

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, (2001). *Πρόγραμμα “ΠΟΛΙΤΕΙΑ” για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.*]

ΥΠ.ΕΣ. Γ.Γ.Δ.Δ.& Η.Δ., (2005). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία - η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης (2005-2007)*. Αθήνα. Εθνικό Τυπογραφείο.

Υπουργείο Εσωτερικών Γ.Γ.Δ.Δ.& Η.Δ. *Επιχειρησιακό πρόγραμμα Πολιτεία. Εθνικό σχέδιο δράσεων για τη δημόσια διοίκηση 2008 – 2010*. Διαθέσιμο στο <http://www.gspa.gr/%286409477820726215%29/eCPortal.asp?id=3989&nt=19&lang=1&pID=261&lang=1>

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2016). *Ετήσια έκθεση για τη διάθεση και περαιτέρω χρήση των ανοιχτών δεδομένων*. Αθήνα, Μάρτιος 2016. Διαθέσιμο στο <https://diavgeia.gov.gr/blog/?p=133>

Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, (2017). *Από το σήμερα στο Νέο Σχολείο με Πρώτα το Μαθητή*. Διαθέσιμο στο [http://www.minedu.gov.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=402&lang=el&showall=1](http://www.minedu.gov.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=402&lang=el&showall=1)

## Γ. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Greek e-Government Interoperability Framework, Πηγή: <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>

Wikipedia (2014), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Πηγή: [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7)

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), Πηγή: <http://www.gsis.gr/>

Διαδραστικά σχολικά βιβλία, Πηγή: [e-books.edu.gr](http://e-books.edu.gr)

Δίκτυο Καινοτόμων Εκπαιδευτικών για το ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο, Πηγή: [i-participate.gr](http://i-participate.gr)

Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ, Πηγή: <http://www.ermis.gov.gr/>

Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, <http://www.syzefxis.gov.gr/>

Εθνικό μητρώο ασφάλισης – ασφαλιστικής ικανότητας ΑΤΛΑΣ, Πηγή: <https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/Home.aspx>

Εθνικό σύστημα ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων, Πηγή: <http://www.promitheus.gov.gr/>

Ενιαία ανεξάρτητη αρχή Δημόσιων Συμβάσεων, Πηγή: <http://www.eadhsy.gr/>

Ενιαίο ταμείο ασφάλισης μισθωτών, Πηγή: [www.ika.gr](http://www.ika.gr)

Επιταγή Επαγγελματικής Κατάρτισης, Πηγή: <http://voucher.gov.gr>

Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, Πηγή: <https://www.e-prescription.gr/>

Ηλεκτρονική Υπηρεσία Ολοκληρωμένης Διαχείρισης Συγγραμμάτων και λοιπών βοηθημάτων, Πηγή: <http://eudoxus.gr/>

Κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων, Πηγή: [www.data.gov.gr](http://www.data.gov.gr)

Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου, Πηγή: <https://apografi.gov.gr/>

Πληροφοριακό σύστημα myschool, Πηγή: <https://myschool.sch.gr>

Πρόγραμμα Διαύγεια, Πηγή: <https://et.diavgeia.gov.gr/>

Συγκοινωνίες Αθηνών, Πηγή: <http://telematics.oasa.gr>

Συγχρηματοδοτούμενα Αναπτυξιακά Προγράμματα, Πηγή: <http://www.3kps.gr/>

Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, Πηγή: <http://www.yme.gr/>

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Πηγή: <http://www.minadmin.gov.gr/>

Φωτόδεντρο – Εθνικός Συσσωρευτής Εκπαιδευτικού Περιεχομένου, Πηγή: [photodentro.edu.gr](http://photodentro.edu.gr)

Ψηφιακή Εκπαιδευτική Πλατφόρμας e-me, Πηγή: [e-me.edu.gr](http://e-me.edu.gr)

Ψηφιακό σχολείο – Ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο, Πηγή: <http://dschool.edu.gr/>