



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

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΘΕΜΑ

**«Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και
των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου
της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης»**

της

Υποψήφιας διδάκτορος
Κωνσταντινίδου Αναστασίας

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΛΑΜΠΡΟΣ ΜΠΑΜΠΑΛΙΟΥΤΑΣ
Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

ΑΘΗΝΑ 2020



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

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΘΕΜΑ

**«Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και
των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου
της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης»
της
Υποψήφιας διδάκτορος
Κωνσταντινίδου Αναστασίας**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΛΑΜΠΡΟΣ ΜΠΑΜΠΑΛΙΟΥΤΑΣ
Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Παν/μίου

ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΤΡΙΜΕΛΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΜΠΑΜΠΑΛΙΟΥΤΑΣ ΛΑΜΠΡΟΣ Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Παν/μίου
ΚΟΝΤΙΑΛΗΣ ΞΕΝΟΦΩΝ Καθηγητής Παντείου Παν/μίου
ΧΛΕΤΣΟΣ ΘΕΟΛΟΓΟΣ-ΜΙΧΑΗΛ Καθηγητής Παν/μίου Πειραιά

ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΠΤΑΜΕΛΟΥΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

ΜΠΑΜΠΑΛΙΟΥΤΑΣ ΛΑΜΠΡΟΣ Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Παν/μίου
ΚΟΝΤΙΑΛΗΣ ΞΕΝΟΦΩΝ Καθηγητής Παντείου Παν/μίου
ΧΛΕΤΣΟΣ ΘΕΟΛΟΓΟΣ-ΜΙΧΑΗΛ Καθηγητής Παν/μίου Πειραιά
ΚΕΦΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ Καθηγητής Παντείου Παν/μίου
ΑΣΠΡΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ Καθηγητής Παν/μίου Θεσσαλίας
ΠΑΠΑΔΑΚΗ ΠΟΛΥΞΕΝΗ Καθηγήτρια Παντείου Παν/μίου
ΜΠΑΛΤΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ Επίκουρη Καθηγητής Παντείου Παν/μίου

ΑΘΗΝΑ 2020

**Στο γιο μου Γιώργο,
για το χρόνο που του στέρησα,
προκειμένου να τον αφιερώσω στην εκπόνηση
της διδακτορικής μου διατριβής.**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Έχοντας ολοκληρώσει τη διδακτορική μου διατριβή, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές και ειλικρινείς ευχαριστίες μου, στους καθηγητές μου και μέλη της τριμελούς συμβουλευτικής επιτροπής. Πιο συγκεκριμένα, ευχαριστώ τον επιβλέποντά μου κύριο Λάμπρο Μπαμπαλιούτα, Επίκουρο Καθηγητή στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε αναθέτοντάς μου το συγκεκριμένο θέμα και για την εποικοδομητική επίβλεψη που μου προσέφερε, κατά τη συγγραφή του πονήματός μου. Τις ευχαριστίες μου επίσης εκφράζω στον κύριο Ξενοφώντα Κοντιάδη, Καθηγητή στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου, ο οποίος με τις επισημάνσεις του συνέβαλε στη βελτίωση της διατριβής αυτής. Ακόμη, να ευχαριστήσω τον κύριο Θεολόγο-Μιχαήλ Χλέτσο, Καθηγητή στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης του Πανεπιστημίου του Πειραιά, ο οποίος με τις πολύτιμες συμβουλές και παρατηρήσεις του, συνετέλεσε στον διαρκή και ουσιαστικό εμπλουτισμό του συγγράμματός μου.

Τέλος, ευχαριστώ θερμά τα μέλη της οικογένειάς μου, για τη διαρκή παρακίνηση, την ανοχή και την αμέριστη υποστήριξη που μου πρόσφεραν, καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της διδακτορικής μου διατριβής, παράγοντες που συνέβαλαν καθοριστικά στην πραγματοποίησή της.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ABSTRACT	10
ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ	12
ΜΕΡΟΣ Α΄: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	15
<i>Γενική Εισαγωγή</i>	16
1^ο Κεφάλαιο: Η Διοικητική Μεταρρύθμιση και ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως προς την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης	25
1.1. Εισαγωγή	25
1.2. Έννοια – Ορισμοί	26
1.3. Ανάλυση του φαινομένου της διοικητικής μεταρρύθμισης & ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του	30
1.4. Ιστορική εξέλιξη του φαινομένου των διοικητικών μεταρρυθμίσεων	41
1.5. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης και της διοικητικής μεταρρύθμισης	51
1.6. Συμπεράσματα	70
Βιβλιογραφία 1^{ου} Κεφαλαίου	76
2ο Κεφάλαιο: Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα	84
2.1. Η ιστορική εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα και η επίδραση της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης	84
2.2. Παθογένειες και προβλήματα	102
2.3. Η διοικητική μεταρρύθμιση στην εποχή της πληροφορίας και των τεχνολογιών	119
2.4. Συμπεράσματα	124
Βιβλιογραφία 2^{ου} Κεφαλαίου	131
3ο Κεφάλαιο: Η ελληνική δημόσια διοίκηση στην ψηφιακή εποχή	140
3.1. Ιστορική αναδρομή - Βασικοί σταθμοί των πολιτικών για την ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και ο ρόλος της στο μεταρρυθμιστικό έργο	140
3.2. Το νομικό πλαίσιο της χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση	155
3.3. Αξιολόγηση της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση και Swot Analysis	169
3.4. Ο «Χάρτης» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	178

3.5. Συμπεράσματα _____	210
Βιβλιογραφία 3^{ου} Κεφαλαίου _____	212
4ο Κεφάλαιο: Συγκριτική μελέτη – έρευνα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης _____	218
4.1. Εισαγωγή _____	218
4.2. Οι Ετήσιες Εκθέσεις έτους 2016 των 28 κρατών μελών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση _____	221
4.3. Συμπεράσματα και παρατηρήσεις _____	254
Βιβλιογραφία 4^{ου} Κεφαλαίου _____	261
ΜΕΡΟΣ Β΄ _____	267
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ _____	267
Εισαγωγή- Ερευνητική Πρόταση _____	268
5^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εσωτερικούς χρήστες _____	273
5.1. Μεθοδολογία _____	273
5.2. Αποτελέσματα της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, ως εσωτερικούς χρήστες _____	280
5.2.1. Περιγραφική ανάλυση _____	280
5.2.2. Αποτελέσματα Συσχετίσεων _____	302
5.3. Συμπεράσματα και Προτάσεις _____	313
Βιβλιογραφία 5^{ου} Κεφαλαίου _____	320
6^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις _____	323
6.1. Μεθοδολογία _____	323
6.2. Αποτελέσματα από την Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις _____	327
6.3. Οι θέσεις και οι απόψεις των φορέων των Κοινωνικών Εταίρων Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ) _____	368
6.3.1. Οι θέσεις και οι απόψεις του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) _____	368
6.3.2. Οι θέσεις και οι απόψεις της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ) _____	374
6.4. Συμπεράσματα _____	378
6.5. Προτάσεις κατόπιν των αποτελεσμάτων της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις _____	387
Βιβλιογραφία 6^{ου} Κεφαλαίου _____	395

7^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες, την περίοδο της υγειονομικής κρίσης από την πανδημία Covid-19	397
7.1. Εισαγωγή - Η εξέλιξη και η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα και η επιρροή της πανδημίας Covid-19	397
7.2. Μεθοδολογία της έρευνας	416
7.3. Αποτελέσματα από την Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα, από την πανδημία Covid-19	420
7.4. Συμπεράσματα και προτάσεις κατόπιν των αποτελεσμάτων της Έρευνας για τη χρήση της Η.Δ. την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα, από την πανδημία Covid-19	449
Βιβλιογραφία 7^{ου} Κεφαλαίου	456
Τελικά Συμπεράσματα	464
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ & ΠΗΓΕΣ	476
Ελληνική – Μεταφράσεις	476
Ξενόγλωσση	481
Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων	493
Νομοθεσία	505
Ιστοσελίδες- Ηλεκτρονικές Πηγές	509
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	515
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I:	516
<i>Στατιστικοί πίνακες της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εσωτερικούς χρήστες</i>	516
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II:	625
<i>Ερωτηματολόγια της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις</i>	625
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III:	747
<i>Ερωτηματολόγια της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης από την πανδημία Covid-19, στην Ελλάδα</i>	747

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διδακτορική διατριβή εξετάζει το ρόλο που έχει διαδραματίσει μέχρι σήμερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, με την προοπτική μετασχηματισμού της σε νέες μορφές διοικητικών διαδικασιών και δημοσίων υπηρεσιών. Παράλληλα επιχειρεί να εντοπίσει και να αναδείξει τους παράγοντες που επιδρούν στο βαθμό ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Στο θεωρητικό σκέλος της διατριβής εξετάζεται η έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης και η εξελικτική πορεία της δημόσιας διοίκησης, υπό τις επιδράσεις των κυριότερων σταθμών διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Στη συνέχεια διερευνώνται τα ιδιαίτερα προβλήματα και οι παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, με σκοπό να διαπιστωθεί πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι τεχνολογίες πληροφορικής έχουν συμβάλει ή δύναται να συμβάλλουν στην επίλυση ή στη μείωσή τους. Μέσα από την ανάλυση αυτή, επιχειρείται η διερεύνηση και η αξιολόγηση του βαθμού ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση, εν συγκρίσει με τις άλλες χώρες και ειδικότερα με τα κράτη μέλη της Ε.Ε..

Στο ερευνητικό σκέλος της διατριβής εξετάζεται μέσω τριών ποιοτικών ερευνών ο βαθμός ενσωμάτωσης και διείσδυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Το ερευνητικό σκέλος περιλαμβάνει τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης α) από τους εσωτερικούς χρήστες, ήτοι τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, β) από τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα και γ) από τους πολίτες, υπό τις ιδιαίτσες συνθήκες που διαμορφώθηκαν έπειτα από την υγειονομική κρίση που προέκυψε από την πανδημία Covid-19. Η στάση, η πρόθεση και η τελική συμπεριφορά των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών απεικονίζουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σήμερα, και τους τομείς στους οποίους απαιτούνται βελτιωτικές ενέργειες εκ μέρους της ελληνικής πολιτείας.

Η διατριβή καταλήγει σε πολύτιμα συμπεράσματα αναφορικά με τα επιμέρους ποιοτικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας και το βαθμό ανάπτυξής της, αλλά και αναφορικά με τους παράγοντες εκείνους που εμποδίζουν την περαιτέρω αξιοποίησή της, για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολίτες και

επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει επιτύχει σημαντική πρόοδο, καθώς έχει να επιδείξει επιτυχείς ηλεκτρονικές πλατφόρμες, στις οποίες πολίτες και επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα απομακρυσμένης και άυλης πρόσβασης, παρέχοντάς τους άμεσα ικανοποιητικές υπηρεσίες. Εξίσου σημαντικός όμως είναι ο αριθμός δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται μόνον κατά ένα μέρος ηλεκτρονικά ή που δεν παρέχονται ηλεκτρονικά. Επίσης, παρότι ολοένα και περισσότεροι πολίτες χρησιμοποιούν τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι μεγάλο το ποσοστό των πολιτών και των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων (που αποτελούν το 99,6% του συνόλου των ελληνικών επιχειρήσεων) που αντιμετωπίζουν δυσχέρειες πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για διάφορους λόγους, π.χ. ψηφιακός αναλφαβητισμός, ηλικία, πρόσβαση στο διαδίκτυο και σε βασικό εξοπλισμό τεχνολογιών πληροφορικής.

Λέξεις-Κλειδιά: Δημόσια Διοίκηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Διοικητική Μεταρρύθμιση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Covid-19.

ABSTRACT

This PhD thesis examines the role that the e-government has played to date in the service of the reform framework of the Hellenic public administration, with the prospect of transforming it into new forms of administrative procedures and public services. Simultaneously, it attempts to identify and highlight the factors that influence the degree of development of e-government in Greece.

The theoretical part of the dissertation examines the concept of administrative reform and the evolution of public administration, under the influence of the main stations of administrative reforms. Subsequently, we examine the problems and pathogenesis of the Hellenic public administration, to determine that e-government and information technology have contributed or may contribute to solving or reducing them. Through this analysis, we attempt to investigate and evaluate the degree of e-government's development in the Greek public administration, compared to other countries and particularly to the EU Member States.

In the research part of the dissertation, we examine the degree of integration of e-government in the Hellenic public administration, through three separated qualitative researches. The research part includes the results and conclusions from the use of e-government a) by the internal users, meaning the public servants, b) by the private sector companies and c) by the citizens, under the specific circumstances developed by the health crisis caused of the Covid-19 pandemic. The internal and external users' attitudes, intentions and final behaviors reflect the qualitative characteristics of e-government in Greece nowadays, and the improvement actions needed to be made by the Greek state.

The dissertation result in valuable conclusions regarding the qualitative characteristics of e-government in our country and its development. It also demonstrates the factors that hinder its further utilization, for the modernization of public administration and for the improvement of the services provided to the citizens and the private enterprises. In Greece, e-government has made significant progress in Greece, as it demonstrates successful electronic services, to citizens and businesses for remote and intangible access. It also provides them with direct and satisfactory services. However, equally considerable, is the number of public services provided only in part electronically or not at all electronically. In addition, despite the fact that

more and more citizens use the electronic public services, a large percentage of them and the small and very small private enterprises (which are the 99,6% of all Greek enterprises) are facing difficulties accessing the electronic public services for various reasons, e.g. digital illiteracy, age, internet access and basic IT equipment.

Keywords: Public Administration, e-government, Digital Government, Administrative Reform, Information and Communication Technologies, Covid-19.

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΑΠΔΠΧ	Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
ΑΠΕΔ	Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου
ΑΣΠΑ	American Society for Public Administration - Αμερικανική Κοινότητα για τη Δημόσια Διοίκηση
BPR	Business Process Reengineering-Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
ΓΕΜΗ	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΓΣΕΒΕΕ	Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδος
ΓΓΠΣΔΔ	Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΔΟΕ-ILO	Διεθνής Οργάνωση Εργασίας-International Labor Organization
ΔΟΠ-TQM	Διοίκηση Ολικής ποιότητας- Total Quality Management
ΔΝΤ	Διεθνές Νομισματικό Ταμείο
ΔτΒ	Δημοκρατία της Βουλγαρίας
ΕΑΑΔΗΣΥ	Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΕΓΔΙΧ	Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΤΑΑ	Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
ΕΚ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
ΕΚΑΕ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα Ατομικής Ενέργειας
ΕΚΑΧ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα Άνθρακα και Χάλυβα
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΚΠΥ	Εθνικός Κανονισμός Παροχών Υγείας
ΕΟΚ	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
ΕΟΠΥΥ	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
ΕΟΦ	Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΣΗΔΗΣ	Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

ΕΤΑΔ	Εταιρεία Ακινήτων Δημοσίου
ΕΦΚΑ	Εθνικός Φορέας Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΕΨΠ	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη
EGDI	E-government Development Index
G2B	Government-to-Business
G2C	Government-to-Consumer
G2G	Government-to-Government
GPR	Government Process Reengineering
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - eGovernment
ΗΔΙΚΑ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης
Η/Υ	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
ΘΕΑ	Θερμοκοιτίδα Νεοφυών Επιχειρήσεων Αθήνας
IDABC	Interoperable Delivery of European e-Government
ITU	International Telecommunication Union-Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΔ	Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου
ΚΠΠ	Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΛΑΕΚ	Λογαριασμός για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση
ΜΟ	Μέσος Όρος
NIE	Νέα Θεσμικά Οικονομικά - New Institutional Economics
NPM-NΔΜ	New Public Management - Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ
NIFO	National Interoperability Frameworks Observatory - Παρατηρητήριο Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας
NIFs	National Interoperability Frameworks - Εθνικά σχέδια διαλειτουργικότητας
PKI	Public Key Infrastructure - Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
ΟΓΑ	Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΟΗΕ- UN	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών – United Nations

ΟΚΧΕ	Οργανισμός Κτηματολογίου και Χαρτογραφήσεων Ελλάδας
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΣΔΔΥ	Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων
OSI	On-line Services Index
ΠΔΕ	Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
ΠΟΥ-WHO	Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας-World Health Organization
ΠΠ	Παγκόσμιος Πόλεμος
ΠΦΥ	Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας
ΣΕΒ	Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών
ΣΛΕΕ	Συνθήκη για τη λειτουργία της Ε.Ε.
SWOT	Strengths Weaknesses Opportunities Threats
ΥΔΜΗΔ	Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
TPB	Theory of Planned Behavior
TRA	Theory of Reasoned Action
UNDESA	UN Department of Economic and Social Affairs
ΥΜΣ	Υπηρεσίες Μιας Στάσης

ΜΕΡΟΣ Α΄: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Γενική Εισαγωγή

Η Διοικητική Επιστήμη και η Δημόσια Διοίκηση είναι δυο έννοιες οι οποίες κατ' αρχήν μας παραπέμπουν στις προσπάθειες των ανθρώπων και των κρατών να οργανώσουν τη λειτουργία των κοινωνιών τους.

Η Δημόσια Διοίκηση είναι ένας όρος με διττή σημασία. Αφενός περιγράφει τη λειτουργία ή αλλιώς την επαγγελματική πρακτική που στόχο έχει την αποτελεσματική εφαρμογή των πολιτικών αποφάσεων και των νόμων που θεσπίζουν τα αρμόδια όργανα της πολιτείας, αφετέρου αφορά στο ακαδημαϊκό πεδίο, το οποίο μελετά τη δημόσια διοικητική λειτουργία και συμβάλλει ποικιλοτρόπως με την επιστημονική έρευνα στην εξέλιξή της¹.

Διοίκηση ή διαχείριση των δημοσίων θεμάτων και υποθέσεων υπήρξε τουλάχιστον από τότε που οι άνθρωποι άρχισαν να συνεργάζονται μεταξύ τους για την εξυπηρέτηση κοινών σκοπών. Σαφή δείγματα τέτοιων δραστηριοτήτων έχουν διαπιστωθεί με την ανακάλυψη και τη μελέτη κειμένων και επιγραφών αρχαίων πολιτισμών διαφόρων εποχών και γεωγραφικών περιοχών, όπως της δυναστείας των

¹ Marini F., Public Administration. Στο J. M. Shafritz (edit), *Defining Public Administration, Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration*, Westview Press, 2000, pp. 3-4.

https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=2VJPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=J.M.+Shafritz,+Defining+Public+Administration,+Selections+from+the+International+Encyclopedia+of+Public+Policy+and+Administration,+Westview+Press,+2000&ots=4CqLuheEqu&sig=fB2G1FOjvSJ2ytpyHU5dgJNdMv4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]

Sung στην Κίνα, αρχαίων πολιτισμών της Αρμενίας, της Περσίας, της Ινδίας, της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας κ.α.².

Η ειδοποιός διαφορά που χαρακτηρίζει την διοικητική λειτουργία και τη διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων κατά τη σύγχρονη εποχή σε σύγκριση με το παρελθόν έγκειται κυρίως στη συστηματοποίηση της μελέτης και την κωδικοποίηση των τεχνικών όψεων αυτών των δραστηριοτήτων³. Αυτή η διαδικασία όπως παρατηρήθηκε πιο πάνω έχει τις ρίζες της στον Διαφωτισμό και την Γαλλική Επανάσταση και κορυφώθηκε κατά την περίοδο της νεοτερικότητας.

Οι ρίζες της διοικητικής επιστήμης βρίσκονται στην μελέτη της διοίκησης ως εφαρμοσμένης επιστήμης. Αντικείμενο μελέτης της είναι η διερεύνηση, η ερμηνεία αλλά και η διαμόρφωση κανονιστικού πλαισίου για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των θεσμών, των δομών, των οργάνων και του προσωπικού του κράτους⁴. Η σχέση μεταξύ των δυο εννοιών ξεκινά να διαμορφώνεται από τη γέννηση της διοικητικής επιστήμης, η οποία από το 19^ο αι. άρχισε να αναπτύσσεται μέσα από δυο διαφορετικά πεδία έρευνας. Το πρώτο αναπτύχθηκε στην Ευρώπη κυρίως και επικεντρώθηκε στη μελέτη της δημόσιας διοίκησης ως οργάνου του κράτους, ενώ το δεύτερο αναπτύχθηκε στις Η.Π.Α. και στράφηκε στη διερεύνηση της λειτουργίας και της διοίκησης των οργανώσεων δημόσιων και μη. Ο λόγος ανάπτυξης δυο διαφορετικών πεδίων διερεύνησης της διοικητικής λειτουργίας οφείλεται στο γεγονός ότι στην Ευρώπη η έρευνα επηρεάστηκε από τη δημιουργία των εθνικών κρατών, ενώ στις Η.Π.Α. η κύρια επίδραση προήλθε από τη διαδικασία εκβιομηχάνισης της κοινωνίας. Αυτά τα δυο πεδία έρευνας διαμόρφωσαν δυο (αντιμαχόμενες συχνά) παραδόσεις αντίληψης του διοικητικού φαινομένου.

Έτσι αφενός μεν στην Ευρώπη η επιστήμη της δημόσιας διοίκησης ως προγόνου της διοικητικής επιστήμης έχει δεχθεί τις επιρροές του διοικητικού δικαίου και για μεγάλο χρονικό διάστημα, μέχρι το 19^ο αι. επισκιάστηκε από αυτό, αφετέρου

² H.G. Frederickson/K.B. Smith/C.W. Larimer/M.J. Licari, *The Public Administration Theory Primer*, Westview Press, 2011, p. 1. <http://blancopeck.net/The-Public-Administration-Theory-Primer.pdf> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020] Βλ. επίσης A. Farasmant, *Bureaucracy and Administration-Public Administration and Public Policy-CRC Press*, Florida, USA, 2009, pp. 19-79. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]

³ F. Marini, *Public Administration*. Στο J.M. Shafritz, *Defining Public Administration, Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration*, Westview Press, 2000, pp. 5-7.

⁴ A. Μακροδημήτρης/Μ.-Η. Πραβίτα, *Διοικητική Επιστήμη Ι: Δημόσια Διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*, Ε΄ Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2012, σ. 17.

δε, στις ΗΠΑ η μελέτη και η έρευνα του διοικητικού φαινομένου εμπεριέχει παραδείγματα τόσο από την δημόσια όσο και από την ιδιωτική διοικητική εμπειρία.

Από το 19^ο αι. η επιστήμη της δημόσιας διοίκησης επανέρχεται στο προσκήνιο τόσο στις Η.Π.Α. όσο και στην Ευρώπη. Κύριοι λόγοι αυτής της εξέλιξης είναι η ανάπτυξη του κρατικού παρεμβατισμού, η δυσκαμψία και η αναποτελεσματικότητα του αστυνομικού κράτους και της λογικής της νομολογιακής διαχείρισης των δημοσίων λειτουργιών και η επίδραση των κοινωνιολόγων μελετητών στον τομέα. Στις Η.Π.Α. τα αποτελέσματα του εμφυλίου πολέμου και η ραγδαία μετεξέλιξη μιας αγροτικής κοινωνίας σε βιομηχανική σε συνάρτηση με την απουσία ισχυρού πλαισίου κανόνων διοικητικού δικαίου επέβαλε την ανάπτυξη μιας επιστήμης της διοίκησης, η οποία, λόγω του ότι δεν έφερε έναν διαχωρισμό μεταξύ διοίκησης των ιδιωτικών και των δημοσίων οργανώσεων, μετεξελίχθηκε στην θεωρία των οργανώσεων. Στην Ευρώπη αντιθέτως η διοικητική επιστήμη αναπτύχθηκε από την ανάγκη να αντικατασταθούν τα κακώς κείμενα και η αναποτελεσματικότητα του Κράτους δικαίου το οποίο επικράτησε του προγενέστερου αστυνομικού κράτους⁵.

Έτσι, σημαντικές κοινωνικές και τεχνολογικές αλλαγές, όπως η βιομηχανική επανάσταση, η αστικοποίηση, η ανάπτυξη των εθνικών κρατών, η μισθωτή εργασία, το κράτος πρόνοιας⁶ και η εγχρήματα οικονομία⁷, που ξεκίνησαν από το δεύτερο μισό του 19^{ου} αι. και κορυφώθηκαν κατά το πρώτο μισό του 20^{ου} αι.⁸ οδήγησαν στην ανάπτυξη των θεωριών των οργανώσεων.

Οι θεωρίες των οργανώσεων είναι αποτέλεσμα της παρατήρησης της συμπεριφοράς και των πρακτικών που χρησιμοποιούν κατά τη λειτουργία τους οι οργανώσεις και συνάμα σύμβουλος τους για την ορθή λειτουργίας τους. Επιπλέον, μελετούν και ερμηνεύουν την οργανωσιακή δομή, αλλά και τη συμπεριφορά των μελών και των ομάδων των οργανώσεων. Ο Nicholson τις περιγράφει ως μια σειρά

⁵ J. Chevallier, Διοικητική Επιστήμη, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 1993, σσ. 8-19.

⁶ Χλέτσος Μ., Κοινωνική προστασία και εργασία: Παρελθόν, παρόν και μέλλον. Στο Ναζάκης Χ./Χλέτσος Μ. (επιμ.), *Το μέλλον της εργασίας, Σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές αναλύσεις*, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα, 2005, σσ. 197-205.

⁷ Μ. Χλέτσος, Οικονομικά της υγείας, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα, 2011, σσ. 20-28.

⁸ W. Starbuck, The origins of organization theory. Στο H. Tsoukas/C. Knudsen, *The Oxford Handbook of Organization Theory, Meta-theoretical Perspectives*, Oxford Handbooks, 2003, p. 144.

από ακαδημαϊκές θέσεις, οι οποίες προσπαθούν να ερμηνεύσουν την πολυπλοκότητα της λειτουργίας των οργανωτικών δομών και των διαδικασιών τους⁹.

Έτσι λοιπόν, κατά τη νεωτερική και ύστερη νεωτερική εποχή, τόσο η διοικητική πρακτική όσο και η διοικητική επιστήμη απέκτησαν τα κυριότερα δομικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά τους, τα οποία έθεσαν τις βάσεις του τι είναι η δημόσια διοίκηση στις μέρες μας. Οι θεωρίες των οργανώσεων, οι οποίες αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο αυτή βασιζόμενες στα αποτελέσματα εμπειρικών ερευνών, έχουν κατηγοριοποιηθεί από τους μελετητές σε τρεις βασικές περιόδους. Οι περίοδοι αυτές εκφράζουν την πορεία εξέλιξης των θεωριών από τα τέλη του 19^{ου} αι. μέχρι τις μέρες μας και είναι: η κλασσική περίοδος, η νέο-κλασσική και η σύγχρονη/μοντέρνα περίοδος. Αυτές οι τρεις περίοδοι αποτυπώνουν την εξελικτική πορεία που ακολούθησαν οι προσεγγίσεις των μελετητών του αντικειμένου, δείχνουν δηλαδή τον τρόπο και το ιδεολογικό υπόβαθρο με τα οποία ερμήνευαν με την πάροδο του χρόνου τη λειτουργία των οργανώσεων.

Από την πληθώρα των θεωριών του οργανωτικού φαινομένου, κρίθηκε (με βάση τις αναφορές της οργανωσιακής βιβλιογραφίας) ότι τρεις κυρίως επικεντρώθηκαν στην ερμηνεία της λειτουργίας των δημοσίων οργανώσεων και κατά συνέπεια επηρέασαν τη λειτουργία αυτή, αν και η πλειοψηφία των μελετητών, ανεξαρτήτως των αποτελεσμάτων των εμπειρικών τους ερευνών και των θεωρητικών τους θέσεων, εξακολουθούσαν για πάρα πολλές δεκαετίες να αντιπαραβάλλουν τις περισσότερες θεωρίες με τη γραφειοκρατία, αναγνωρίζοντάς την έτσι ως κυρίαρχη μορφή οργάνωσης των δημοσίων (και όχι μόνον) οργανώσεων^{10 11}. Αυτές είναι: α) η θεωρία της γραφειοκρατίας, όπως την διατύπωσε ο εμπνευστής της M. Weber^{12 13 14},

⁹ C.X. Yang/H. M. Liu/X.X. Wang, "Organization Theories: From Classical to Modern", *Journal of applied sciences* 13(21), 2013, Asian Network of Scientific Information, p. 4470. <http://docsdrive.com/pdfs/ansinet/jas/2013/4470-4476.pdf> [τελευταία πρόσβαση 22-06-2020]

¹⁰ W. Starbuck, The origins of organization theory. Στο H. Tsoukas/C. Knudsen, *The Oxford Handbook of Organization Theory, Meta-theoretical Perspectives*, Oxford Handbooks, 2003, pp. 143-176.

¹¹ R.B. Denhardt/D.L. Baker, Five Great Issues in Organization Theory. Στο J. Rabin, W. Bartley Hildreth, G. J. Miller, *Handbook of Public Administration*, Third Edition, Public Administration and Public Policy, CRC Press, 2006, p. 129. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 22-06-2020]

¹² M. Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, Talcott Parsons, N.Y., The Free Press, Glencoe, Illinois, 1947. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]. Επίσης βλ. M. Weber, *Essays in Sociology*, (transl.-edit.) H.H. Gerth/C. Wright Mills, A Galaxy Book, New York-Oxford University Press, 1958. <https://archive.org/details/frommaxweberessa00webe/page/30/mode/2up> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]

β) η οργανωτική θεωρία^{15 16}, κύριος εκπρόσωπος της οποίας ήταν ο H. Simon¹⁷ και γ) η θεωρία των συστημάτων¹⁸, της οποίας βασικός θεωρητικός εκπρόσωπος ήταν ο T. Parsons¹⁹.

Η συγκριτική μελέτη των τριών περιόδων του διοικητικού και οργανωσιακού φαινομένου, προσφέρει τη δυνατότητα άντλησης μια σειράς συμπερασμάτων, που συνάδουν μεταξύ άλλων στο ότι η διοικητική λειτουργία είναι μια δυναμική διαδικασία, η οποία αναδιαμορφώνεται διαρκώς, σύμφωνα με τις παγκόσμιες πλέον (όχι μόνον εθνικές) κοινωνικό-οικονομικές εξελίξεις που οδηγούν στην ανάγκη να

¹³ F.W. Riggs, *Bureaucratic Links between Administration and Politics*. Στο A. Farasmant, (edit.), *Bureaucracy and Administration-Public Administration and Public Policy*-CRC Press, Florida, USA, 2009, p. 86. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]. Επίσης βλ. D. Argiriades, *Administrative Legacies of Greece, Rome, and Byzantium*. Στο A. Farasmant (edit.), *Handbook of Comparative and Development Public Administration*, Second Edition, Marcel Dekker, Inc., New York, 2001, p. 61. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]. Επίσης βλ. N. Μουζέλης, *Οργάνωση και γραφειοκρατία, ανάλυση των σύγχρονων θεωριών*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2009.

¹⁴ G.E. Caiden, *A Parabolic Theory of Bureaucracy or Max Weber through the Looking Glass*. Στο A. Farasmant, (edit.), *Bureaucracy and Administration-Public Administration and Public Policy*-CRC Press, Florida, USA, 2009, pp. 111-113. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]

¹⁵ A. Μακρυδημήτρης, *Προσεγγίσεις στη θεωρία των Οργανώσεων*, 4^η έκδοση, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα, 2004. Επίσης βλ. N. Μουζέλης, 2009, ό.π., σσ. 209-233.

¹⁶ R.B. Denhardt/D.L. Baker, *Five Great Issues in Organization Theory*. Στο J. Rabin, W. Bartley Hildreth, G. J. Miller, *Handbook of Public Administration*, Third Edition, Public Administration and Public Policy, CRC Press, 2006, p. 130. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]

¹⁷ Αναλυτικότερα βλέπε: H. A. Simon, *Administrative Behaviour, A study of decision making Processes in Administrative Organizations*, Fourth Edition, The Free Press, New York, 1997 <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020] και H.A. Simon, *A Theory of Administrative Decision*, 1943, ProQuest Dissertations and Theses, The University of Chicago, Illinois, March, 1943. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020] Επίσης βλ. H. Simon/V. Thompson/D. Smithburg, *Public Administration*, Fourth printing, Transaction Publishers, New Brunswick (USA) and London (UK), 2010. (Originally published in 1950 by Alfred A. Knopf Inc.).

https://books.google.cg/books?id=2i_Djma82BcC&printsec=frontcover&hl=el&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

¹⁸ J.R. Tompkins, *Organization Theory and Public Management*, Thomson Wadsworth, Thomson Learning, USA, 2005. <http://www.gbv.de/dms/sub-hamburg/487337921.pdf> [τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]. Επίσης βλ. L. von Bertalanffy, *General System Theory Foundations, Development, Applications*, George Braziller, Inc., One Park Avenue, New York, N.Y., 1968, p. 141. https://monoskop.org/images/7/77/Von_Bertalanffy_Ludwig_General_System_Theory_1968.pdf

[τελευταία πρόσβαση 23-06-2020]. Επίσης βλ. J. Ferdous, *A journey of organization theories: from classical to modern*, *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 12, Issue 2 (April) 2017, ISSN 2289-1552, p. 2. <http://ijbel.com/wp-content/uploads/2017/05/BUS-61.pdf> [τελευταία πρόσβαση 22-06-2020] και R.B. Duncan, "Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 17, No. 3, Sep., 1972, pp. 313-327. <http://www.jstor.org/stable/2392145> [τελευταία πρόσβαση 19-02-2018]

¹⁹ T. Parsons, "Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations" *Administrative Science Quarterly*, vol. I, n.1, Jun., 1956, pp. 63-85. <http://www.jstor.org/stable/pdf/2390840.pdf?refreqid=excelsior%3Ac86def4deb56b4d386ead5afe4487e5c>. [τελευταία πρόσβαση 22-06-2020]

ασκήσουν οι δημόσιες οργανώσεις ολοένα και περισσότερες και πιο περίπλοκες λειτουργίες και αρμοδιότητες.

Οι διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και ανάγκες των κοινωνιών αποδεικνύουν ότι οι δημόσιοι οργανισμοί είναι δυναμικές οντότητες, οι οποίες επηρεάζονται από τις αλλαγές στην κοινωνία και ότι αλληλοεπιδρούν με το εξωτερικό τους περιβάλλον. Τα στοιχεία της αλλαγής και της εξέλιξης αποτελούν αναπόσπαστα δομικά χαρακτηριστικά της διοικητικής λειτουργίας. Τα προβλήματα που προκύπτουν από τις αλλαγές καλούνται να θεραπεύσουν οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις. Ήδη από τη δεκαετία του '50 και ως τις μέρες μας εφαρμόζονται πολιτικές διοικητικών μεταρρυθμίσεων, αποσκοπώντας στην αποτελεσματική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Από τη δεκαετία του '60 κι έπειτα, στην υπηρεσία εθνικών μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων έχει ενταχθεί και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς αποδεδειγμένα συντελεί στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ξεκίνησαν σταδιακά να αξιοποιούνται όλο και περισσότερα από τα κράτη για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, αλλά και για την παροχή υπηρεσιών από τους δημόσιους οργανισμούς, καθώς με τη χρήση τους διαπιστώθηκε ότι μειώνεται σημαντικά το κόστος λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών, αυτοματοποιούνται και απλοποιούνται οι διαδικασίες αποθήκευσης, επεξεργασίας και ανταλλαγής των πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών του δημοσίου, μειώνονται σημαντικά οι χρόνοι ολοκλήρωσης των διαδικασιών στους οργανισμούς αλλά και οι χρόνοι παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Παράλληλα, ενισχύεται η διαφάνεια και η λογοδοσία στη δράση της δημόσιας διοίκησης, και οι πολίτες αποκτούν ταχύτερη, ασφαλή και ισότιμη πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, και ενημερώνονται για τις υλοποιούμενες πολιτικές του κράτους.

Η ελληνική πολιτεία και ιδίως η δημόσια διοίκηση εντάσσουν σταθερά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις τεχνολογίες πληροφορικής στα μεταρρυθμιστικά προγράμματα εκσυγχρονισμού της δεύτερης, ήδη από τη δεκαετία του '90. Η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει ήδη εφαρμοστεί σχεδόν σε όλες τις λειτουργίες των δημοσίων οργανισμών και αξιοποιείται επίσης για την ασφαλή και ταχεία επικοινωνία και συνεργασία (διαλειτουργικότητα) μεταξύ όλο και περισσότερων

σταδιακά δημοσίων υπηρεσιών. Παράλληλα όμως, στους περισσότερους φορείς του δημοσίου τομέα έχουν τεθεί σε λειτουργία ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ελληνική δημόσια διοίκηση παρουσιάζει συνεχή ανάπτυξη. Κατ' αρχήν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων στην Η.Δ. στοχεύουν τα νέα άρθρα 5^Α και 9^Α του Συντάγματος, τα οποία προστέθηκαν κατά την αναθεώρηση του 2001. Διαπιστώνονται σημαντικές επιτυχείς εφαρμογές, με χαρακτηριστικό παράδειγμα την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ. Από αυτήν, το δημόσιο αντλεί και αξιοποιεί σημαντικά οικονομικά στοιχεία που αφορούν το σύνολο του πληθυσμού, και των ιδιωτικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην επικράτεια, ενώ παράλληλα εξυπηρετούνται γρήγορα και με ασφάλεια οι φορολογικές υποχρεώσεις όλων των Ελλήνων πολιτών και των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα όμως, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζει σημαντικές καθυστερήσεις, προερχόμενες κυρίως από τις μακροχρόνιες αγκυλώσεις της δημόσιας διοίκησης, όπως ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων, η ασυνέχεια στις εφαρμοζόμενες πολιτικές, η απουσία ενιαίου μηχανισμού ελέγχου, αξιολόγησης και αναπροσαρμογής των υλοποιούμενων προγραμμάτων, η έλλειψη ρεαλιστικών στόχων κατά το σχεδιασμό των πολιτικών Η.Δ., η απουσία μηχανισμού διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται τα καταρτισμένα στελέχη σε ανάλογες θέσεις.

Η παρούσα διατριβή μελετά: α) το ρόλο που έχει μέχρι σήμερα διαδραματίσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εργαλείο στα πλαίσια των μεταρρυθμιστικών πολιτικών εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, λαμβάνοντας υπόψη την εξέλιξη και τις επιταγές της διοικητικής επιστήμης, αλλά και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση στην πράξη, και στο β) το ρόλο της στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Έτσι, η διατριβή χωρίζεται σε δυο μέρη. Στο 1^ο μέρος, το οποίο περιλαμβάνει τα τέσσερα πρώτα κεφάλαια, μέσα από τη θεωρητική προσέγγιση στην εξέλιξη της διοικητικής επιστήμης και της διοικητικής πρακτικής επιχειρείται να διαπιστωθεί πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό των κρατών, και ποια θα είναι η νέα λειτουργία και οι ρόλοι της δημόσιας διοίκησης στο μέλλον, με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Επίσης, εξετάζεται πως η

ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τα εργαλεία της δύναται να συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, καταπολεμώντας τις μακροχρόνιες δυσλειτουργίες της και τις προκλήσεις του παγκόσμιου οικονομικού και κοινωνικού γίνεσθαι, ώστε να καταστεί η ελληνική δημόσια διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, συμβάλλοντας στην βέλτιστη δυνατή οικονομική ανάπτυξη της χώρας και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών της.

Το 2^ο μέρος της διατριβής, περιλαμβάνει το ερευνητικό σκέλος της. Έχοντας διερευνήσει στο 1^ο μέρος τις δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων διοικήσεων και το βαθμό ενσωμάτωσης της στα 28 κράτη μέλη της Ε.Ε. σε σύγκριση με την Ελλάδα, το 2^ο μέρος της διατριβής επικεντρώνεται, στη διερεύνηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως έχει μέχρι σήμερα αναπτυχθεί στην Ελλάδα, και των ποιοτικών χαρακτηριστικών που έχει προσδώσει η χρήση της στη λειτουργία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Τελικός σκοπός της διατριβής είναι να εντοπισθούν και να αναλυθούν οι παράγοντες που καθίστανται τροχοπέδη στην βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και στη συνέχεια να διατυπωθούν προτάσεις για την καλύτερη δυνατή αξιοποίησή της.

Στα πλαίσια της ερευνητικής διαδικασίας πραγματοποιήθηκαν τρεις έρευνες: i) η πρώτη έρευνα έγινε μέσω ερωτηματολογίου πολλαπλών επιλογών, στο στελεχιακό δυναμικό των κεντρικών και στις περιφερειακές υπηρεσίες εννέα (9) Υπουργείων, δύο (2) Ανεξάρτητων Αρχών καθώς και άλλων φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης (συμμετείχαν 580 δημόσιοι υπάλληλοι), ii) η δεύτερη έρευνα μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) στα αρμόδια, για τη χρήση των ΠΣ του δημοσίου για λογαριασμό των επιχειρήσεων, στελέχη 64 μεγάλων επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, και iii) η τρίτη έρευνα υλοποιήθηκε μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) σε δείγμα του πληθυσμού-στους πολίτες (συμμετείχαν 43 πολίτες όλων των ηλικιών από 18 έως 80 ετών).

Η τρίτη έρευνα καθώς συνέπεσε χρονικά με την εκδήλωση της πανδημίας του Covid-19 στη χώρα μας και τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας (καραντίνα με σκοπό την αποφυγή του συνωστισμού και του συγχρωτισμού του πληθυσμού) για την

προστασία της δημόσιας υγείας, εστιάστηκε στη διερεύνηση της στάσης και της συμπεριφοράς των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπό τις συνθήκες υγειονομικής κρίσης. Ειδικότερα διερευνήθηκαν οι προθέσεις και η στάση των πολιτών απέναντι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που διατέθηκαν προς χρήση στους πολίτες, και τους επαγγελματίες, λόγω των συνθηκών που επέβαλε η καραντίνα.

Τα αποτελέσματα των τριών ερευνών αναλύθηκαν υπό το θεωρητικό πλαίσιο της Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB). Η TPB είναι μια από τις θεωρίες και τα μοντέλα αποδοχής των τεχνολογιών (Technology Acceptance Models), που αναπτύχθηκαν και χρησιμοποιούνται από τα μέσα της δεκαετίας '80, με σκοπό να καθίσταται δυνατή η διερεύνηση και η πρόβλεψη των παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά απέναντι στις νέες τεχνολογίες και την αποδοχή τους. Σύμφωνα με την TPB η **πρόθεση** του ατόμου να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά αποτελεί βασικό παράγοντα καθορισμού της συμπεριφοράς που τελικά εκδηλώνεται. Η πρόθεση επηρεάζει τις κινητήριες δυνάμεις που επηρεάζουν τη συμπεριφορά, συνεπώς, όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση, τόσο πιθανότερο είναι να εκδηλωθεί και η ανάλογη συμπεριφορά-στάση.

Οι τρεις παράλληλες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν με τη συμμετοχή των εσωτερικών (δημοσίων υπαλλήλων) και των εξωτερικών (πολίτες και στελέχη των ιδιωτικών επιχειρήσεων) χρηστών, μας οδήγησαν σε ουσιαστικά και πολύτιμα συμπεράσματα, τόσο αναφορικά με τα επιμέρους ποιοτικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας και το βαθμό ανάπτυξής της, όσο και σε ότι αφορά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν την περαιτέρω αξιοποίησή της, για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

1^ο Κεφάλαιο: Η Διοικητική Μεταρρύθμιση και ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως προς την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης

1.1. Εισαγωγή

Κατά τη νεωτερική εποχή με την άνθηση της εκβιομηχάνισης, τη γέννηση των εθνικών κρατών και την ανάπτυξη της εγχρήματης οικονομίας, άρχισε η συστηματική μελέτη της δημόσιας διοίκησης και η ανάπτυξη των οργανωσιακών θεωριών. Οι θεωρίες αυτές διακρίνονται στις κλασσικές, στις νέο-κλασσικές και στις σύγχρονες/μοντέρνες θεωρίες, με κριτήριο την εξελικτική πορεία τους μέσα στο χρόνο, υπό την επιρροή ποικίλων κοινωνικών, πολιτισμικών και οικονομικών εξελίξεων. Οι εξελίξεις αυτές επέβαλλαν σταδιακά την αντικατάσταση των παλαιότερων θεωριών από νέες, οι οποίες καλούνταν να δώσουν απαντήσεις όταν διαπιστώνονταν προβλήματα κι αναποτελεσματικότητα στη λειτουργία των οργανώσεων. Συνεπώς η θεωρία της διοικητικής επιστήμης και η άσκηση της δημόσιας διοίκησης συνδέονται στενά με τη διαδικασία του εκσυγχρονισμού και της μεταρρύθμισης στο δημόσιο τομέα²⁰.

Από τη δεκαετία του '50 οι θεωρίες κλήθηκαν να δώσουν πιο άμεσες και πρακτικές λύσεις στα προβλήματα του διοικητικού έργου, καθώς τα κράτη του

²⁰ J. Chevallier, Διοικητική Επιστήμη, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 1993, σ. 14.

δυτικού κόσμου μετά τον 2^ο Π.Π., προσπαθούσαν να ανασυγκροτήσουν τη λειτουργία των διοικήσεων τους. Κεντρικό μέλημα ήταν η βελτίωση της αποτελεσματικότητάς της δημόσιας διοίκησης. Τότε οι θεωρίες άρχισαν να μετουσιώνονται σε ή να συνοδεύονται από σχέδια μεταρρυθμίσεων. Οι μεταρρυθμίσεις αυτές ήταν νομικού ή τεχνικού χαρακτήρα, σε τοπικό, οργανωσιακό ή και εθνικό επίπεδο. Από τη δεκαετία του '90 με την ανάπτυξη του διαδικτύου, την παγκοσμιοποίηση και τις τεχνολογικές εξελίξεις οι διοικητικές θεωρίες και οι θεωρίες γύρω από το μεταρρυθμιστικό έργο παίρνουν νέα μορφή και σημασία. Επιπλέον δε, αρχίζουν να συγκλίνουν στους βασικούς τους στόχους οι οποίοι προκαθορίζονται πια από τα ισχυρότερα ανεπτυγμένα κράτη και τους διεθνείς και υπερεθνικούς οργανισμούς.

Αντικείμενο μελέτης του πρώτου κεφαλαίου είναι οι θεωρίες γύρω από τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις και η συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης. Επιπροσθέτως δε, εξετάζεται και η συμβολή της ΗΔ και των ΤΠΕ στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και ο ρόλος που δύναται να διαδραματίσει στη διοικητική μεταρρύθμιση.

1.2. Έννοια – Ορισμοί

Η διοικητική μεταρρύθμιση έχει ερμηνευθεί με ποικίλους τρόπους και στη διεθνή βιβλιογραφία συναντάται πληθώρα ορισμών της έννοιας. Ο όρος μεταρρύθμιση περιλαμβάνει σημασίες όπως η αλλαγή, η κατάργηση η αντικατάσταση, η μεταβολή, η αναβάθμιση, ο εκσυγχρονισμός, ο εξορθολογισμός, η ανοικοδόμηση, η πρόοδος, η εξέλιξη, η ανάπτυξη κ.α.^{21 22}.

²¹ *A. Μακροδημήτρης*, Προσεγγίσεις στη θεωρία των Οργανώσεων, 4^η έκδοση, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα, 2004, σσ. 393-396.

²² *N. Brunsson*, *Reform as Routine, Organizational Change and Stability in the Modern World*, Oxford University Press, 2009, p. 6.
https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=EcMRDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Brunsson,+Reform+as+Routine&ots=QHWndIJUYL&sig=on7TkVoDZFYNfsTC63L7XLRCEA&redir_esc=y#v=onepage&q=Brunsson%2C%20Reform%20as%20Routine&f=false
[τελευταία πρόσβαση 10-09-2020].

Στην προσπάθεια να αποδοθεί ένας αντιπροσωπευτικός για την παρούσα μελέτη ορισμός, είναι αξιοσημείωτη η παρατήρηση ότι η έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης μπορεί να διαφέρει σε κάθε κράτος και πολιτικό σύστημα. Για παράδειγμα, ενώ για τα βιομηχανικά κράτη η διοικητική μεταρρύθμιση αντιπροσωπεύει τη διαδικασία αλλαγών στις δημόσιες διοικητικές δομές και λειτουργίες, η οποία εγείρεται από τις απαιτήσεις του κοινωνικού και πολιτικού περιβάλλοντος, αντίθετα στα αναπτυσσόμενα κράτη η διοικητική μεταρρύθμιση ταυτίζεται με τον εκσυγχρονισμό της κοινωνίας και τον αντίκτυπο αυτού στον οικονομικό και στον κοινωνικό μετασχηματισμό της. Συνεχίζοντας ο Farazmand παρατηρεί επίσης ότι ο όρος έχει διαφορετική έννοια για τους πολιτικούς δρώντες από αυτήν που προσλαμβάνει μεταξύ των διοικητικών δρώντων και των στελεχών της διοίκησης. Επίσης έχει διαφορετική σημασία για τους ακαδημαϊκούς και τους ερευνητές²³.

Μια ευρεία περιγραφή του όρου από το Μακρυδημήτρη αναφέρει ότι είναι η προσπάθεια για τη βελτίωση και την αναβάθμιση της διοικητικής συμπεριφοράς και της οργανωτικής λειτουργίας με σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτικών και κοινωνικών συνθηκών και αναγκών του περιβάλλοντος στο οποίο αναπτύσσεται η διοικητική μεταρρύθμιση. Ο Μακρυδημήτρης παρότι διαπιστώνει ότι στον όρο μεταρρύθμιση περιλαμβάνεται και η έννοια της αλλαγής, ωστόσο καταλήγει στην παρατήρηση ότι η μεταρρύθμιση έχει την έννοια της προσπάθειας η οποία αντιμετωπίζει κάποιας μορφής αντίσταση, ενώ η αλλαγή, είτε είναι προγραμματισμένη (planned) είτε ξαφνική (emerged)²⁴, επιτυγχάνεται με μεγαλύτερη ευκολία και καθολικότητα²⁵, ακόμη κι αν προκαλεί ρήξη με τις συνήθειες του παρελθόντος φέρνοντας καινοτομίες. Άλλωστε η έννοια της αλλαγής είναι αρκετά ευρεία, και συνήθως αφορά στην ανάπτυξη μιας ή και περισσότερων λειτουργιών (όπως είναι ο σχεδιασμός, η δομή, η διαχείριση) μιας δημόσιας υπηρεσίας²⁶.

²³ Farazmand A., *Administrative Reform and Development: An Introduction*, στο Farazmand A. (Eds.), *Administrative Reform in Developing Nations*, Praeger Publishers, Westport, Connecticut, London, 2001a, p. 2. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

²⁴ S. P. Osborne/K. Brown, *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*, Routledge, New York, 2005, p. 6. <https://www.researchgate.net/publication/31772751> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

²⁵ A. Μακρυδημήτρη, 2004, *ό.π.*, σσ. 393-396.

²⁶ S. P. Osborne/K. Brown, *ό.π.*, p. 5.

Όπως προαναφέρθηκε η μεταρρύθμιση περιλαμβάνει και την έννοια της αλλαγής όμως κατά μια άποψη οι μεταρρυθμίσεις είναι μόνο ένας από τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επέλθουν αλλαγές. Ορισμένες μεταρρυθμίσεις δεν προκαλούν τις επιθυμητές αλλαγές είτε στο αποτέλεσμα είτε στον βαθμό που αρχικώς επιδιώκονταν. Αντιθέτως συχνά διαπιστώνεται ότι μικρές ή μεγαλύτερες αλλαγές επέρχονται σε μια οργάνωση χωρίς να αποτελούν σκοπό ή μέρος μιας οργανωμένης μεταρρυθμιστικής προσπάθειας.

Σύμφωνα με μια άλλη άποψη οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις είναι οι (οργανωμένες) προσπάθειες παροχής διοικητικών λύσεων σε προβλήματα που έχουν προκύψει. Ως προσπάθειες επίλυσης προβλημάτων μπορούν να έχουν τον σκοπό αλλαγής του συνόλου της δομής μιας δημόσιας οργάνωσης ή αναμόρφωσης/κατάργησης ή δημιουργίας ορισμένων τμημάτων αυτής. Επίσης η μεταρρύθμιση μπορεί να αφορά στην αναμόρφωση των διαδικασιών λειτουργίας μιας οργάνωσης, ή των αξιών βάσει των οποίων αυτή ενεργεί. Οι αξίες ή ο σκοπός που εξυπηρετεί μια δημόσια οργάνωση δικαιολογούν είτε εξηγούν στην κοινωνία τον λόγο ύπαρξής και λειτουργίας της και κατά συνέπεια συνδέονται στενά με την επιτυχή ή όχι εφαρμογή των διοικητικών μεταρρυθμίσεων²⁷.

Η παράθεση μιας σειράς ορισμών που αποτελούν ταυτόχρονα και διαφορετικές αντιλήψεις ή και οπτικές της έννοιας της διοικητικής μεταρρύθμισης και των πτυχών αυτής, βοηθά στην διαμόρφωση ενός γενικού πλαισίου του τι ακριβώς σημαίνει διοικητική μεταρρύθμιση. Ουσιαστικά πρόκειται για την οργανωμένη προσπάθεια εφαρμογής αλλαγών στην δημόσια διοίκηση οι οποίες κρίνονται αναγκαίες για την επίλυση προβλημάτων που έχουν προκύψει και δεν επιτρέπουν την αποτελεσματική λειτουργία της οργάνωσης. Μέσω της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας στόχος είναι η επίλυση των προβλημάτων αυτών, η καλύτερη λειτουργία της διοίκησης και κατ' επέκταση η κοινωνική και οικονομική ευημερία του κράτους.

Για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης ωστόσο θα επικεντρωθούμε στην αξιολόγηση της διοικητικής μεταρρύθμισης μέσα από την προσέγγιση των Pollitt και

²⁷ N. Brunsson, "Administrative reforms as routines", *Scand. J. Mgmt.* 22, 2006, pp. 243–252.

Bouckaert. Οι συγγραφείς²⁸ παρομοιάζουν τη διοικητική μεταρρύθμιση με την εικόνα που παρουσιάζει η γεωλογική καθίζηση/διαστρωμάτωση, όπου παρατηρείται ότι κάθε νέο γεωλογικό στρώμα επικάθεται στο προηγούμενο χωρίς να το εξαλείφει. Αντιθέτως τα παλιότερα στρώματα εξακολουθούν να υφίστανται, να ασκούν πιέσεις σε σημεία στα οποία υπάρχουν ρωγμές ή κενά κι έτσι να επανέρχονται στοιχεία τους στην επιφάνεια. Οι Pollitt και Bouckaert ανατρέχοντας στα ποικίλα παραδείγματα αυτού του φαινομένου στον τομέα της δημόσιας διοίκησης φέρνουν ως παράδειγμα ότι συχνά συμβαίνει οργανώσεις του δημοσίου να διατηρούν για πολλές δεκαετίες τον τίτλο τους ακόμη κι όταν έχει αλλάξει εντελώς ο σκοπός τον οποίο εξυπηρετούν, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ιδρύονται νέες υπηρεσίες που καλούνται να συνεργαστούν με παλαιότερες για τον ίδιο σκοπό, γεγονός που δημιουργεί προβλήματα συντονισμού, αλληλοεπικαλύψεις ή κενά αρμοδιοτήτων.

Εν κατακλείδι, οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις είναι οι οργανωμένες προσπάθειες αναμόρφωσης και βελτίωσης της λειτουργίας των δημόσιων οργανώσεων, οι οποίες προκαλούνται από την αναγκαιότητα μείωσης ή εξάλειψης λειτουργικών προβλημάτων τα οποία εμποδίζουν την αποτελεσματική εκτέλεση των διοικητικών υπηρεσιών και κατ' επέκταση την οικονομική και κοινωνική ισορροπία και ευημερία. Όμως η διοικητική μεταρρύθμιση είναι μια δυναμική και διαρκής διαδικασία πολλών οργανωμένων προσπαθειών οι οποίες διαδέχονται η μια την άλλη χωρίς να εξαλείφουν πλήρως τα αποτελέσματα που προκάλεσαν οι προηγούμενες αυτών. Έτσι μόνο ως ένα παζλ σχεδίων και δράσεων μπορούμε να αντιληφθούμε την διοικητική μεταρρύθμιση που σκοπό έχει πάντοτε την επίτευξη ενός σκοπού, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της δημόσιας διοίκησης. Ο ίδιος αυτός στόχος είναι και το κύριο ζητούμενο των ερευνών και των θεωριών της δημόσιας διοίκησης, για το λόγο αυτό άλλωστε η διοικητική μεταρρύθμιση είναι μια επιμέρους κι αναπόσπαστη διάσταση του διοικητικού φαινομένου και των θεωριών του. Άλλωστε πάντοτε οι νεότερες θεωρίες της δημόσιας διοίκησης έρχονται να αντικαταστήσουν τις παλαιότερες διατηρώντας ταυτόχρονα ορισμένα στοιχεία αυτών χρήσιμα για το μέλλον ενώ ταυτόχρονα καταργούν άλλα.

²⁸ C. Pollitt/G. Bouckaert, *Public management reform, a comparative analysis-Into the age of austerity*, Fourth Edition, Oxford University Press, Oxford, 2017, pp. 7-8. https://www.academia.edu/11548460/Public_Management_Reform_A_Comparative_Analysis_-_New_Public_Management_Governance_and_the_Neo-Weberian_State [τελευταία πρόσβαση 28-12-2017].

1.3. Ανάλυση του φαινομένου της διοικητικής μεταρρύθμισης & ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του

Γενικός σκοπός των μεταρρυθμίσεων είναι άλλοτε η αναμόρφωση των ήδη εφαρμοζόμενων διαδικασιών ή λειτουργιών, κι άλλοτε η κατάργηση και η αντικατάσταση τους από νέες. Όμως, όπως ήδη έχει σχολιαστεί, η έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης μπορεί να λαμβάνει διαφορετική σημασία για κάθε κατηγορία δρώντων που συνδέονται με αυτήν (διοικητικοί, ερευνητές, πολιτικοί, ωφελούμενοι, πολίτες κ.α.), και αναλόγως των κοινωνικών, πολιτιστικών και οικονομικών συνθηκών μέσα στις οποίες σχεδιάστηκαν και αναπτύσσονται. Επίσης οι μεταρρυθμίσεις παρουσιάζουν διαφορές αναλόγως της ποιότητας των συνεπειών που προκαλούν, του μεγέθους αυτών, και της χρονικής διάρκειάς τους.

Οι μελετητές του φαινομένου είτε αναφέρονται σε αυτό με τους όρους «διοικητικές μεταρρυθμίσεις» είτε με τους όρους «οργανωσιακές αλλαγές», έχουν προχωρήσει στη διατύπωση ορισμένων πολύτιμων συμπερασμάτων για το δομικό αυτό χαρακτηριστικό της επιστήμης και της πρακτικής της δημόσιας διοίκησης. Τα συμπεράσματα αυτά είναι σημαντικά διότι προσφέρουν ένα πλαίσιο και μια σειρά κριτηρίων ερμηνείας και αξιολόγησης της συμβολής των διοικητικών μεταρρυθμίσεων στην πορεία εξέλιξης της δημόσιας διοίκησης ως θεωρίας και ως πρακτικής και για τους λόγους αυτούς παρατίθενται στην ενότητα αυτή αναλυτικά τα ιδιαίτερα αυτά χαρακτηριστικά όπως τα εντόπισαν και τα ερμήνευσαν οι μελετητές.

Πολλοί ερευνητές διέκριναν τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις με κριτήριο την ένταση και την έκταση των συνεπειών που προκαλούν. Η McMillan διακρίνει τρεις τύπους ή βαθμούς αλλαγής/μεταρρύθμισης/αυτοανανέωσης των οργανώσεων. Ο πρώτος βαθμός (first-order change) αφορά σε επιφανειακές κυρίως αλλαγές ή περιορισμένης έκτασης. Αλλαγές πρώτου βαθμού εφαρμόζονταν συχνά κατά τις πρώτες δεκαετίες του 20^{ου} αι., περίοδος κατά την οποία οι οργανώσεις παρουσίαζαν λειτουργική σταθερότητα. Οι αλλαγές δευτέρου βαθμού (second-order change) επιφέρουν βαθιές δομικές μεταβολές οι οποίες συνοδεύονται ή επιφέρουν αλλαγή και στην συμπεριφορά του προσωπικού και στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται

και διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους. Τέλος οι αλλαγές τρίτου βαθμού (deep-level change) περιλαμβάνονται σε μεταρρυθμιστικές προσπάθειες ριζικού μετασχηματισμού της οργάνωσης με στόχο την εκ βάθρων βελτίωση της απόδοσής της. Οι μεταβολές τρίτου βαθμού περιγράφονται ως μετασχηματισμοί αυτοανανέωσης, διότι πρόκειται για προσπάθειες μεταμόρφωσης μιας οργάνωσης σε κάτι εντελώς διαφορετικό από αυτό που προϋπήρχε.

Η McMillan παρατηρεί ότι πολλοί μελετητές κρίνουν ότι οι αλλαγές δεύτερου και τρίτου βαθμού είναι καταλληλότερες και θα πρέπει να προτιμώνται στις μεταρρυθμιστικές επιλογές της εποχής που διανύουμε λόγω της έντασης, της ισχύος και της ταχύτητας με την οποία διαμορφώνονται οι κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες του περιβάλλοντος, σε περιβάλλον κράτους αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Κατά την McMillan και οι τρεις βαθμοί μεταρρυθμίσεων/αλλαγών είναι εξίσου αναγκαίες και θα πρέπει να εφαρμόζονται κατά περίπτωση αναλόγως των επιδιωκόμενων στόχων και των συγκεκριμένων συνθηκών υπό τις οποίες υλοποιούνται, καθώς όπως χαρακτηρίζει τις οργανώσεις, αυτές είναι (ή θα πρέπει να είναι) σύνθετα ευπροσάρμοστα συστήματα²⁹.

Οι M. Scott-Pool και A. Van de Ven παρατηρούν ότι οι μεταρρυθμίσεις και οι αλλαγές δύναται να υλοποιούνται με ποικίλες διαδικασίες, και προκειμένου για τη μεγιστοποίηση των πιθανοτήτων επιτυχούς εφαρμογής τους επιλέγονται οι καταλληλότερες εξ αυτών για την κάθε περίπτωση. Οι συγγραφείς κατηγοριοποίησαν τις διαδικασίες αυτές σε τέσσερις τύπους, οι οποίοι συναντώνται και με μικρές παραλλαγές. Οι τέσσερις αυτοί τύποι αντιπροσωπεύουν τέσσερις μηχανισμούς/διαδικασίες εκτέλεσης και εγκατάστασης των σχεδιασμένων μεταρρυθμίσεων³⁰.

Ένας τύπος/μηχανισμός είναι αυτός του κύκλου ζωής (life cycle). Αυτός περιλαμβάνει τέσσερα προγραμματισμένα στάδια υλοποίησης μιας μεταρρύθμισης, τα οποία διαδέχονται το ένα το άλλο με λογική συνάφεια και συνέχεια. Αυτά είναι: i) της έναρξης, ii) της ανάπτυξης, iii) της συγκομιδής και εν τέλει iv) της ολοκλήρωσης.

²⁹ E. McMillan, *Complexity, Organizations and Change*, Routledge Studies on Complexity in Management, London-New York, 2004, pp. 59-63. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-7-2020]

³⁰ M. Scott Poole/A.H. Van de Ven, *Handbook of Organizational Change and Innovation*, Oxford University Press, 2004, USA, pp. 376-382. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-7-2020]

Τα τέσσερα αυτά στάδια της μεταρρύθμισης υλοποιούνται μέσω προδιαγεγραμμένων βημάτων, τα οποία είτε ενυπάρχουν στην οργάνωση είτε προαποφασίζονται από εξωτερικούς παράγοντες. Μόλις ένας κύκλος των τεσσάρων βημάτων ολοκληρωθεί, ξεκινά ένας νέος που είτε αφορά στην βελτίωση της εγκατεστημένης μεταρρύθμισης είτε σε μια νέα. Κατά την υλοποίηση είναι αναγκαία η επίτευξη σύγκλισης των δρώντων, όμως είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και εν μέσω συγκρούσεων και διαφωνιών.

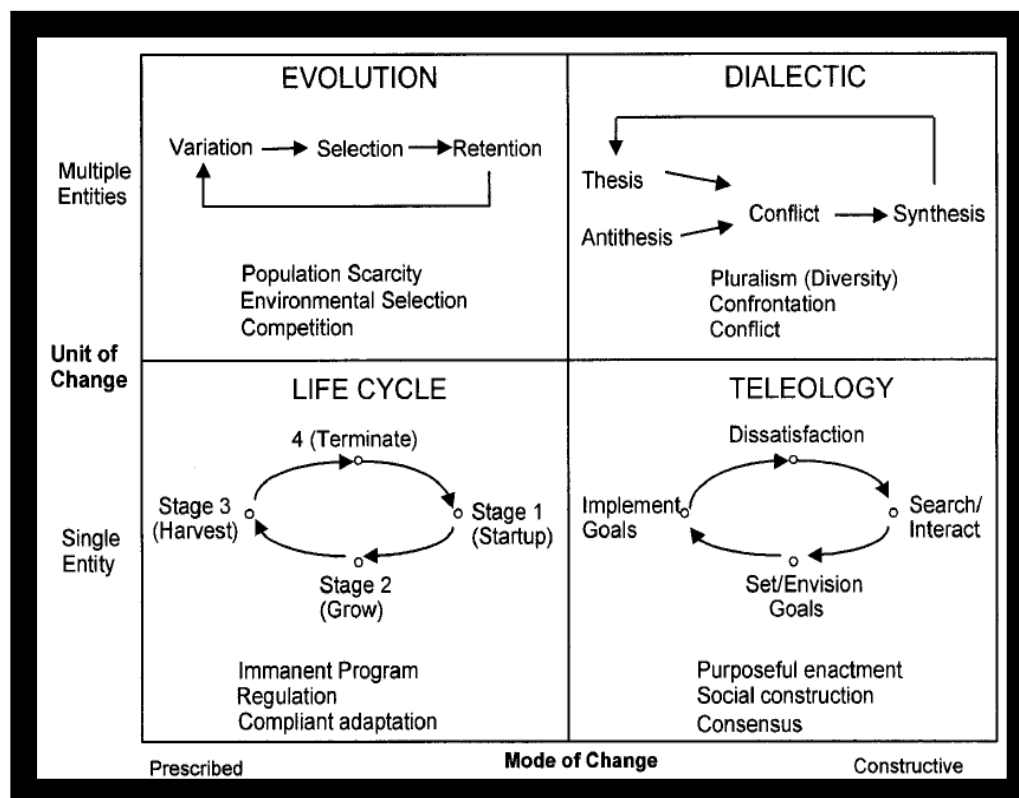
Ο δεύτερος μηχανισμός ονομάζεται τελεολογικός (teleology). Και αυτός ο μηχανισμός λειτουργεί σε κυκλικό επίπεδο με στάδια επίτευξης του τελικού στόχου. Τα στάδια αυτά είναι: i) ορισμός στόχων, ii) εγκατάσταση, iii) μη ικανοποίηση, iv) αναζήτηση τροποποίησης-διάδραση. Δεδομένου ότι ο μηχανισμός αυτός ενεργοποιείται από τον στόχο που έχει τεθεί δεν προβλέπονται προκαθορισμένα βήματα επίτευξης, ενώ απαιτείται συντονισμός και συναίνεση των σχετιζόμενων δρώντων.

Ο τρίτος μηχανισμός ονομάζεται διαλεκτικός (dialectic). Σε αντίθεση με τους δυο προηγούμενους μηχανισμούς οι οποίοι ενεργοποιούνται από μια και μόνη πηγή, εδώ οι πηγές ενεργοποίησης της αλλαγής/μεταρρύθμισης είναι περισσότερες. Η επιλογή των βημάτων και του τελικού στόχου προκύπτει από τον πλουραλισμό των αντιτιθέμενων απόψεων, από την σύγκρουση, την αντίθεση, τον διάλογο, το συμβιβασμό, και εν τέλει τη σύνθεση των θέσεων. Όμως ακόμη κι όταν η διαδικασία καταλήγει σε μια θέση αυτή μπορεί κατά τον ίδιο τρόπο να επαναπροσδιοριστεί όποτε χρειαστεί.

Τέλος, ο τέταρτος μηχανισμός ονομάζεται εξελικτικός (evolution). Και αυτός ο μηχανισμός όπως ο προηγούμενος στηρίζεται στην προεργασία η οποία γίνεται από πολλούς διαφορετικούς παράγοντες διαμόρφωσης των στόχων. Βασίζεται στην ανταγωνιστική διαφοροποίηση των θέσεων/απόψεων και στην επιλογή της καταλληλότερης από αυτές. Κατά συνέπεια είναι αδύνατον να προεπιλεγεί και σε αυτήν την περίπτωση μια σειρά βημάτων επίτευξης των στόχων, καθώς αυτή προκύπτει από τη διαδικασία της ανταγωνιστικής σύγκρισης των κατάλληλων τελικών θέσεων. Ωστόσο είναι δυνατόν εφόσον η διαδικασία καταλήξει σε μια πρώτη επιλογή να επαναπροσδιοριστεί η οριστική θέση κατά τον ίδιο τρόπο καθώς οι κατάλληλες επιλογές προσδιορίζονται από την σύγκρουση και τη διάδραση των

παραγόντων του περιβάλλοντος. Ακολουθεί το σχεδιάγραμμα της τυπολογίας που αναπτύχθηκε ανωτέρω.

Πίνακας 3



Πίνακας 3 Πηγή: M. Scott Poole/A.H. Van de Ven, Handbook of Organizational Change and Innovation, Oxford University Press, 2004, USA, p. 376.

Η παρούσα τυπολογία των Scott Poole και Van de Ven, παρατέθηκε προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα να παρατηρήσουμε και να μελετήσουμε τα επιμέρους χαρακτηριστικά του φαινομένου και της διαδικασίας υλοποίησης των διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Από την πιο πάνω κατηγοριοποίηση διαπιστώνεται ότι: α) η συμπεριφορά των διοικητικών μεταρρυθμίσεων κατά την υλοποίησή τους δεν είναι σταθερή και προβλέψιμη και παρουσιάζει πολλές και ποικίλες διακυμάνσεις μέχρις ότου εγκατασταθεί, είτε έχουν προβλεφθεί βήματα εγκατάστασης είτε όχι, β) πριν καταλήξει στον σχηματισμό της τελικής της μορφής προβλέπεται η δυνατότητα να επαναπροσδιοριστεί περισσότερες από μια φορές, γ) ο εντοπισμός βημάτων ή σταδίων εφαρμογής βοηθά το μελετητή να κατανοήσει σε βάθος το διοικητικό φαινόμενο και τις ποιοτικές διαστάσεις της μεταρρυθμιστικής διαδικασίας, δ) ο

προσδιορισμός βημάτων και η πρόβλεψη σταδίων επιτρέπει την παρατήρηση των αντιδράσεων και τη διορθωτική παρέμβαση σε κάθε χρονικό σημείο και τέλος ε) ο προσδιορισμός των σταδίων και των βημάτων συμβάλλουν στην ορθότερη επιλογή του καταλληλότερου κατά τον δυνατόν τρόπο με τον οποίο η διοικητική ή η πολιτική ηγεσία θα εισάγει και θα υλοποιήσει ένα μεταρρυθμιστικό σχέδιο³¹.

Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις έχουν ως σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοικητικής λειτουργίας και των υπηρεσιών της. Αυτή αποτελεί μια γενική διαπίστωση και παραδοχή. Όμως οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις σε κάθε περίπτωση σχεδιάζονται βάσει θεωρητικών θέσεων περί της αναγκαιότητας για αλλαγή, οι οποίες συνοδεύονται από προσδιορισμένα κίνητρα και συγκεκριμένους σκοπούς. Σύμφωνα με τον Peters οι μεταρρυθμιστικές επιλογές της εκάστοτε διοικητικής και της πολιτικής ηγεσίας, μπορούν να ερμηνευθούν θεωρητικά μέσα από τρεις θεωρητικές προσεγγίσεις, οι οποίες, όπως παρατήρησε, συναντώνται σε πολλές περιπτώσεις και συνδυάζόμενες μεταξύ τους³².

Η πρώτη θεωρητική προσέγγιση ερμηνεύει τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις με κριτήριο τη σκοπιμότητά τους, για το λόγο αυτό η διαδικασία υλοποίησης γίνεται από την κορυφή της ηγεσίας προς τη βάση (top-down models). Σύμφωνα με αυτή την κατηγορία θεωριών υπάρχουν συγκεκριμένοι δρώντες, κάποιες ελίτ, που έχουν την εξουσία και τους λόγους να επιδιώξουν μια μεταρρύθμιση. Μια υποκατηγορία αυτών των θεωριών προσδιορίζει τους δρώντες ως πολιτικούς παράγοντες. Αυτή η κατηγορία θεωριών καθώς πηγάζει από την κορυφή κάποιων ελίτ δεν συνοδεύεται από την συναίνεση της πλειοψηφίας των πολιτών.

Η δεύτερη προσέγγιση σε αντίθεση με την πρώτη μελετά το φαινόμενο της διοικητικής μεταρρύθμισης από τη βάση προς την κορυφή (bottom-up) και κατά συνέπεια δίνει ιδιαίτερο βάρος στους παράγοντες επιρροής του ευρύτερου περιβάλλοντος. Σύμφωνα με τις θεωρίες αυτές η διοίκηση και η πολιτική ηγεσία δέχονται μηνύματα αναγκαιότητας αλλαγών από το περιβάλλον και τις εξωτερικές κοινωνικό-πολιτικές, οικονομικές και πολιτισμικές συνθήκες. Αυτά τα μηνύματα υποδεικνύουν και τις αναγκαίες μεταρρυθμίσεις, χωρίς τις οποίες είναι αδύνατη η

³¹ M. Scott Poole/A.H. Van de Ven, ό.π., pp. 382-383.

³² G. Peters, "Government Reorganization: A Theoretical Analysis.", *International Political Review*, Vol. 13, No 2, 1992, pp. 199-217. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.849.6584&rep=rep1&type=pdf> [τελευταία πρόσβαση 3-01-2018].

περαιτέρω επιβίωση της οργάνωσης. Οι θεωρίες αυτές συνδέονται στενά και έχουν τη βάση τους στη θεωρία των συστημάτων.

Η τρίτη προσέγγιση είναι θεσμική (institutional), σύμφωνα με την οποία η αναγκαιότητα για μεταρρύθμιση δεν ξεκινά από το εξωτερικό περιβάλλον ή από εξωτερικούς δρώντες, αλλά αντιθέτως ξεκινά από τη διαπίστωση των εσωτερικών παραγόντων του οργανισμού ότι υπάρχει ανάγκη αλλαγής των αξιών και της κουλτούρας, ενδεχομένως και της δομής της οργάνωσης. Κατά τις θεσμικές θεωρίες η οργάνωση βρίσκεται σε αλληλένδετη σχέση με το περιβάλλον και προκειμένου να διασφαλίσει την επιβίωσή της θα πρέπει να προσαρμόζει στις αξίες της τις συνθήκες του περιβάλλοντος και παράλληλα να διοχετεύει στο περιβάλλον τις αξίες και της κουλτούρα της οργάνωσης.

Κατά την άποψη του Peters καμία από τις τρεις θεωρητικές προσεγγίσεις δεν είναι απόλυτα σωστή ή λανθασμένη, αλλά καθεμιά συμβάλλει σε διαφορετικό βαθμό στην κατανόηση του μηχανισμού της μεταρρύθμισης/αλλαγής στις δημόσιες οργανώσεις. Η πρώτη εστιάζει στη σκοπιμότητα των διοικητικών και πολιτικών δρώντων, ενώ η δεύτερη στους περιβαλλοντικούς παράγοντες επιρροής. Ο συγγραφέας τίθεται σαφώς υπέρ της τρίτης προσέγγισης, του θεσμικού μοντέλου, κρίνοντάς το πιο ολοκληρωμένο θεωρητικό πλαίσιο από τα άλλα δυο. Όπως εξηγεί το θεσμικό μοντέλο συνδυάζει τις δυνατότητες των άλλων δυο, καθώς εστιάζει παράλληλα στην κατανόηση του χαρακτήρα και των αναγκών της οργάνωσης αλλά και στην επιρροή του εξωτερικού περιβάλλοντος. Λαμβάνοντας υπόψη τα εσωτερικά χαρακτηριστικά μιας οργάνωσης αποφεύγεται η μηχανιστική εκ των άνω μεταρρυθμιστική προσέγγιση. Συνδυάζοντας τα εσωτερικά χαρακτηριστικά με τους εξωτερικούς παράγοντες επιρροής διαμορφώνει καλύτερες προϋποθέσεις για την μελλοντική του επιβίωση και απόδοση³³.

Οι θεωρίες των οργανωσιακών αλλαγών διαμορφώνουν συγκεκριμένα θεωρητικά πλαίσια μέσα από τα οποία διευκολύνεται η κατανόηση και η ερμηνεία των κινήτρων και των στόχων που τίθενται σε κάθε μεταρρυθμιστική προσπάθεια. Επιπλέον δε, διευκολύνουν να αντληθούν συμπεράσματα από την έκβαση και τα αποτελέσματα κάθε μεταρρύθμισης είτε αυτή απέτυχε, είτε ήταν επιτυχής εν μέρει ή

³³ Του ιδίου, p. 213.

στο σύνολό της³⁴. Είναι βέβαια αξιοσημείωτη η παρατήρηση του Μακρυδημήτρη ότι μια μεταρρύθμιση συνδέεται στενά με μια μοναδική και συγκεκριμένη περίπτωση (case study) που έλαβε χώρα εντός στενών χωροχρονικών ορίων και το γεγονός αυτό δεν την καθιστά παράδειγμα από το οποίο δύναται να αντληθούν γενικά και ευρέως εφαρμόσιμα συμπεράσματα³⁵. Όμως η πληθώρα ατυχών παραδειγμάτων αλλά και καλών πρακτικών μπορούν να προσφέρουν στους μελετητές τη δυνατότητα της σύγκρισης και της άντλησης χρήσιμων συμπερασμάτων για τους παράγοντες που συνετέλεσαν ή επηρέασαν προς την αποτυχημένη ή επιτυχή έκβαση, όπως οι χρονικές συγκυρίες, η συμμετοχή και ο βαθμός συναίνεσης των δρώντων και των ωφελούμενων, οι συνθήκες του ευρύτερου κοινωνικού, οικονομικού, πολιτικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος, η αντίληψη του βαθμού αναγκαιότητας της μεταρρύθμισης/αλλαγής.

Μια άλλη διαπίστωση που αντλείται από τη μελέτη περιπτώσεων είναι αυτή του Brunsson, ο οποίος παρατηρεί ότι οι μεταρρυθμίσεις εφαρμόζονται για τους εξής κύριους λόγους: i) αναμόρφωση της δομής, ii) μεταβολή των διαδικασιών, iii) αλλαγή των αξιών και του σκοπού, iv) αλλαγή της διαδικασίας του ελέγχου, v) αναμόρφωση της επικοινωνίας και των σχέσεων με τους πολίτες/πελάτες και ασφαλώς vi) βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της οργάνωσης³⁶. Ο Brunsson διαπιστώνει ότι τα μεταρρυθμιστικά σχέδια έχουν τα ακόλουθα κοινά χαρακτηριστικά: 1) επιδιώκουν ή επικαλούνται την απλοποίηση των διαδικασιών, 2) στοχεύουν στη ρύθμιση και οργάνωση ορισμένων λειτουργιών και υπηρεσιών, 3) συνήθως αποτελούν αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης θεωρητικής προσέγγισης του διοικητικού έργου, κι ως εκ τούτου αντιπροσωπεύουν μια από τις πολλές δυνατότητες άσκησης του και 4) οποιαδήποτε επιλογή προσδιορίζει την κατεύθυνση που επιλέχθηκε να έχει το διοικητικό έργο για το προσεχές μέλλον, αφού τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα θέτουν την έναρξη μιας χρονοβόρας και επαναλαμβανόμενης διαδικασίας αλλαγών, τα αποτελέσματα των οποίων θα επέλθουν μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα, κι όχι άμεσα³⁷.

Αντλώντας τα συμπεράσματά του αυτά από την πληθώρα παραδειγμάτων μεταρρυθμιστικών προσπαθειών, ο Brunsson, όπως ήδη παρατηρήθηκε αντιμετωπίζει

³⁴ Farazmand A., 2001a, ό.π., p. 5.

³⁵ A. Μακρυδημήτρη, 2004, ό.π., σ. 402.

³⁶ N. Brunsson, 2006, ό.π., p. 243.

³⁷ N. Brunsson, 2009, ό.π. pp. 91-92.

το φαινόμενο των διοικητικών μεταρρυθμίσεων ως ένα φαινόμενο του οποίου τα παραδείγματα παρουσιάζουν πολλά κοινά στοιχεία³⁸. Ο εντοπισμός των κοινών αυτών χαρακτηριστικών προσφέρει τη δυνατότητα εξαγωγής πολύτιμων συμπερασμάτων: α) για τη χρησιμότητα των μεταρρυθμίσεων, β) για τις αιτίες αποτυχίας ή επιτυχίας τους, γ) για τη διαδικασία και τις δυσχέρειες υλοποίησης τους, δ) για τους ίδιους τους μεταρρυθμιστές και το ρόλο τους στην εφαρμογή της μεταρρύθμισης, ε) για τον ρόλο των λοιπών κοινωνικών παραγόντων και δρώντων. Ακόμη παρατηρεί ότι η πληθώρα των διαφορετικών μεταρρυθμιστικών επιλογών προκύπτει από δυο βασικές γενεσιουργίες αιτίες: α) τις αντιτιθέμενες θεωρίες που μελετούν το μεταρρυθμιστικό φαινόμενο, τις οποίες κρίνει ως μη πλήρως αληθείς και β) τη μόδα η οποία δημιουργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και οδηγεί στην εγκατάλειψη ορισμένων διοικητικών μεθόδων και στην υιοθέτηση άλλων.

Ο Brunsson ομαδοποίησε τις αιτίες των μεταρρυθμίσεων σε τρεις κατηγορίες: 1) στην εμφάνιση προβλημάτων, 2) στην παρουσία λύσεων/νέων ιδεών και 3) στη λησμοσύνη των μεταρρυθμίσεων του παρελθόντος. Στην πρώτη κατηγορία περιέλαβε όλες τις αιτίες που θα μπορούσαν να θεωρηθούν ως προβλήματα. Αυτά άλλοτε προβάλλονται από εσωτερικούς παράγοντες της οργάνωσης και άλλοτε από εξωτερικούς δρώντες. Τέτοια είναι για παράδειγμα η χαμηλή αποτελεσματικότητα ή/και παραγωγικότητα, οι ακατάλληλοι διευθύνοντες ή/και στελέχη, ο αυξανόμενος ανταγωνισμός, που μπορεί να εντοπίζονται στην δομή, στις διαδικασίες, στις υπηρεσίες κ.α. Μια ιδιαίτερα χρήσιμη παρατήρηση είναι ότι συχνά προκύπτουν προβλήματα από μια μεταρρύθμιση, η οποία εφαρμόζεται προκειμένου να επιλύσει κάποια προηγούμενα. Αλλά μπορεί κάλλιστα να προκαλέσει νέα προβλήματα. Στην δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνονται οι νέες ιδέες, οι οποίες προσφέρονται στις περισσότερες των περιπτώσεων από ερευνητές, συμβούλους ή διοικητές (μάνατζερς), ακόμη και στην περίπτωση που δεν έχει προκύψει κάποιο πρόβλημα. Οι νέες ιδέες και λύσεις είναι αμέτρητες, καθώς συνοδεύονται από θεωρίες που αντιμάχονται ή απορρίπτουν άλλες θεωρίες εν μέρει ή στο σύνολό τους, σε πολλές μάλιστα των περιπτώσεων αποτελούν επαναλήψεις παλαιότερων. Άλλωστε όπως περιγράφει ο συγγραφέας στην τρίτη κατηγορία αιτιών, οι δρώντες τείνουν να λησμονούν τις παλαιότερες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες και αυτός είναι ένας σημαντικός λόγος

³⁸ N. Brunsson, 2009, ό.π., p. 9.

για τον οποίο αυτές επαναλαμβάνονται. Η διοίκηση φαίνεται να λησμονεί καθώς οι μεταρρυθμιστές συνήθως είναι διαφορετικοί.

Τέλος, μια ακόμη σημαντική παρατήρηση του Brunsson είναι ότι οι μεταρρυθμίσεις φέρουν ένα φορτίο ενθουσιασμού και αισιοδοξίας κατά την έναρξη της εφαρμογής τους γεγονός που καθιστά την έναρξη εύκολη. Αντιθέτως, καθώς η διαδικασία της υλοποίησης είναι χρονοβόρα και επίπονη, ο ενθουσιασμός μειώνεται και η ολοκλήρωσή της εξελίσσεται δύσκολα, αργά και με πιο χαλαρή παρακολούθηση³⁹.

Ορισμένα ακόμη αξιοσημείωτα γενικά χαρακτηριστικά των μεταρρυθμίσεων εντοπίζει ο Μακρυδημήτρης. Συγκεκριμένα παρατηρεί ότι μια μεταρρύθμιση έχει ως αναγκαίο συστατικό της τη στρατηγική, την οποία οφείλει να εφαρμόζει τόσο στο στάδιο του σχεδιασμού όσο και σε αυτό της εφαρμογής. Χαρακτηρίζει τη μεταρρύθμιση ως «μια πρακτική στρατηγική για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων». Δεύτερο σημαντικό συστατικό της μεταρρύθμισης θεωρεί το ρεαλισμό. Θα πρέπει από τους μεταρρυθμιστές να γίνεται αντιληπτό κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό τόσο το πρόβλημα που επιλέγεται προς επίλυση όσο και οι λύσεις που έχουν επιλεγεί. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει συνείδηση των συνθηκών υπό τις οποίες τίθεται σε εφαρμογή μια μεταρρυθμιστική προσπάθεια και οι στόχοι να είναι ανάλογοι αυτών. Τέλος, επισημαίνει ότι καίριος παράγοντας επιτυχίας μιας μεταρρύθμισης είναι η συναίνεση των εμπλεκομένων. Είναι ευνόητο ότι εάν οι συμμετέχοντες και οι χρήστες μιας νέας δομής ή διαδικασίας δεν έχουν γνώση και δέσμευση να συνδράμουν στον βαθμό που τους αναλογεί στη διαμόρφωση της νέας συνθήκης, η υλοποίησή της είναι αδύνατη ή τουλάχιστον δεν θα οδηγήσει στα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Αυτό γίνεται εμφανέστερο όταν πρόκειται για αλλαγές που ξεκινούν να υλοποιούνται από τη βάση προς την κορυφή (bottom-up).⁴⁰

Στην ενότητα αυτή αναλύθηκε το φαινόμενο των διοικητικών μεταρρυθμίσεων, μέσω της παρουσίασης των συμπερασμάτων που άντλησαν οι μελετητές από την παρατήρηση των πολλαπλών και αναρίθμητων εφαρμογών των μεταρρυθμίσεων. Οι μελετητές θέλησαν να απαντήσουν σε καίρια και βασικά ερωτήματα που συμβάλλουν στην ερμηνεία του φαινομένου των μεταρρυθμίσεων,

³⁹ N. Brunsson, 2009, ό.π., pp. 92-104.

⁴⁰ A. Μακρυδημήτρης, 2004, ό.π., σσ. 412-417.

όπως: πόσο μπορούν να μεταβάλλουν τις συνθήκες λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης οι μεταρρυθμίσεις, πώς ή με ποιους τρόπους συμβαίνει αυτό και τέλος γιατί, δηλαδή ποιοι είναι οι στόχοι, οι λόγοι και οι αιτίες που προκαλούν τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις.

Η McMillan διαπιστώνει ότι υπάρχουν τρία επίπεδα έκτασης και έντασης των συνεπειών των μεταρρυθμίσεων, ένα επιφανειακό και περιορισμένης έκτασης, ένα σε βάθος δομικών αλλαγών που επιδρά και στην συμπεριφορά των στελεχών και ένα επίπεδο ριζικού και εκ βάθρων επίπεδο μετασχηματισμού, κι όπως η ίδια αναφέρει αυτοανανέωση του οργανισμού.

Οι Scott, Van de Ven και Peters παρατήρησαν τους τρόπους και τις διαδικασίες με τις οποίες υλοποιούνται. Οι διαπιστώσεις των Scott και Van de Ven επικεντρώθηκαν στους μηχανισμούς με τους οποίους γίνεται η εγκατάστασή των μεταρρυθμίσεων, καθώς διαπίστωσαν ότι άλλοτε ακολουθείται ένας κύκλος ζωής, άλλοτε μια πορεία επίτευξης σκοπού, και άλλοτε γίνεται μέσω της διαδικασίας του διαλόγου ή της εξελικτικής σύγκρουσης των απόψεων. Ο Peters εστίασε τις έρευνές του στο θεωρητικό υπόβαθρο ή αλλιώς την πηγή που γεννά τις μεταρρυθμίσεις. Όπως περιγράφει οι αλλαγές μπορεί να ξεκινούν από την κορυφή με πρωτοβουλία κάποιων ελίτ, είτε από τις βάσεις του οργανισμού καθώς ασκούνται πιέσεις από το περιβάλλον εξωτερικό και εσωτερικό. Ως τρίτο παράγοντα περιέγραψε το συνδυασμό των δυο πιο πάνω, δηλαδή ότι εντέλει οι παράγοντες αλλαγών σε μια οργάνωση είναι συνδυασμός πιέσεων εξωτερικών και εσωτερικών δρώντων και συνθηκών και ότι η οργάνωση που επιτυγχάνει να αφογκραστεί και να συσχετίσει τις δυο πηγές πίεσης στις μεταρρυθμιστικές της προσπάθειες διατηρεί μεγαλύτερες πιθανότητες επιβίωσης.

Σε αντίθεση με τους προαναφερθέντες, ο Brunsson επικεντρώνει τις έρευνές του στην εξακρίβωση του γιατί, δηλαδή των λόγων, των σκοπών και των αιτίων που οδηγούν σε μια μεταρρυθμιστική προσπάθεια. Τρεις θεωρεί τους βασικούς λόγους: την ύπαρξη προβλημάτων, την εμφάνιση νέων ιδεών και λύσεων χωρίς απαραίτητα να έχουν προκύψει σοβαρά προβλήματα και τέλος την παρατήρηση ότι η διοίκηση έχει την τάση να λησμονεί τις παρελθούσες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες, καθώς οι μεταρρυθμιστές συνήθως αλλάζουν. Αυτό έχει ως συνέπεια πολλές μεταρρυθμιστικές ιδέες να επαναλαμβάνονται με την πάροδο των χρόνων. Ασφαλώς οι τρεις ανωτέρω λόγοι εμφανίζονται σε πολλές περιπτώσεις και συνδυαστικά.

Στο τέλος της παρουσίασης αυτής περιεγράφηκαν τρία κυρίαρχα στοιχεία τα οποία επισημαίνει ο Μακρυδημήτρης ότι θα πρέπει να αποτελούν δομικά χαρακτηριστικά του φαινομένου των μεταρρυθμίσεων, διότι προσφέρουν τις βάσεις για την μελλοντική τους επιτυχή υλοποίηση. Το πρώτο είναι η στρατηγική τόσο κατά το στάδιο του σχεδιασμού όσο και κατά την εφαρμογή. Μάλιστα, όπως επισημαίνει ο Μακρυδημήτρης η μεταρρύθμιση είναι πρακτική στρατηγική. Το δεύτερο στοιχείο είναι ο ρεαλισμός των στόχων και των ενεργειών και το τρίτο είναι η συναίνεση.

Όπως συνάγεται από την ανάλυση της παρούσας ενότητας κι όπως έχει ήδη παρατηρηθεί, οι μεταρρυθμίσεις είναι μια διαδικασία πολυπαραγοντική και η επιτυχία τους είναι συνάρτηση των ενεργειών πολλών δρώντων και αιτιών, αλλά και των εκάστοτε πολιτικών, κοινωνικών, οικονομικών και πολιτισμικών συνθηκών. Άλλωστε οι αλλαγές δεν είναι πάντοτε αποτέλεσμα μεταρρυθμίσεων, ούτε κι οι μεταρρυθμίσεις κατορθώνουν να φέρουν πάντα αλλαγές. Η προσπάθεια των ερευνητών αλλά και η παρούσα ενότητα σκοπό έχουν να οριοθετήσουν ένα πλαίσιο κριτηρίων ερμηνείας των διοικητικών μεταρρυθμίσεων ώστε να γίνουν όσο το δυνατόν πιο σαφείς οι διαδικασίες και οι τρόποι με τους οποίους οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις ως δομικό στοιχείο της δημόσιας διοίκησης επηρεάζουν τη διοικητική σκέψη και θεωρία αλλά και την πρακτική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης συντελώντας κατ' αυτό τον τρόπο στην εξέλιξη της.

Η επιστημονική έρευνα προσπαθώντας να ερμηνεύσει το φαινόμενο και την επίδραση του στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, παράλληλα με τα ερωτήματα πόσο, πώς, ποιος/ποιοι και γιατί, επεκτάθηκε και στην προσπάθεια εξακρίβωσης του πότε οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις άρχισαν να πρωτοεμφανίζονται, εν συνεχεία κορυφώθηκαν και εντέλει σήμερα σχεδιάζονται και υλοποιούνται. Στην επόμενη ενότητα επιχειρείται η παρακολούθηση της ιστορικής εξέλιξης του φαινομένου, για την περαιτέρω κατανόηση του και την παρακολούθηση της επίδρασής του στην εξέλιξη της θεωρίας της δημόσιας διοίκησης αλλά και της πρακτικής άσκησής της.

1.4. Ιστορική εξέλιξη του φαινομένου των διοικητικών μεταρρυθμίσεων

Οι πρώτες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες χρονολογούνται στη δεκαετία του '50, εποχή κατά την οποία, τα εθνικά κράτη του δυτικού κόσμου μετά τον 2^ο Π.Π. προσπαθούσαν να συγκροτήσουν τη δημόσια διοίκησή τους. Τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα αυτής της περιόδου αφορούν στην αύξηση των συστημάτων και των σωμάτων ασφαλείας και αστυνόμευσης, στην οικονομική ανάπτυξη μέσω της εκπαίδευσης σε θέματα μανάτζμεντ και στην εντατικοποίηση των γραφειοκρατικών μεθόδων πολιτικού ελέγχου και εφαρμογής των πολιτικών του κράτους⁴¹.

Όμως αυτή την περίοδο η διοικητική μεταρρύθμιση σήμαινε κάτι ολότελα διαφορετικό από ότι στις μέρες μας. Οι μεταρρυθμίσεις της εποχής είχαν χαρακτηριστικά τεχνικά ή νομικά, αλλά σε καμία περίπτωση πολιτικά και οικονομικά. Για το λόγο αυτό οι αιτίες που ενεργοποιούσαν μια μεταρρύθμιση ήταν οι αλλαγές στη νομοθεσία ή/και στις καθιερωμένες διοικητικές λειτουργίες. Η έκταση των μεταρρυθμίσεων περιοριζόταν σε τομεακό επίπεδο ή σε επίπεδο οργάνωσης, ή ακόμη και σε εθνικό επίπεδο. Κατά συνέπεια οι μεταρρυθμίσεις διέφεραν από χώρα σε χώρα και σπάνια υπήρχε ανταλλαγή απόψεων ή καλών πρακτικών είτε μεταξύ διοικητικών παραγόντων είτε μεταξύ ακαδημαϊκών για τις μεταρρυθμιστικές πρακτικές που κάθε χώρα ακολουθούσε⁴².

Από τα τέλη του '60 και τις αρχές του '70 οι μεταρρυθμιστικές δράσεις παύουν να έχουν χαρακτήρα αποκλειστικά εθνικό. Αυτό ξεκίνησε πρώτα στη Βρετανία, στις ΗΠΑ και στη Γαλλία και οφείλεται στην ανάπτυξη των τεχνολογιών και των κοινωνικών επιστημών, οι οποίες θέτουν πλέον θεωρητικούς κανόνες για την λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Στα αναπτυσσόμενα κράτη που βρίσκονταν υπό την επιρροή της Δύσης οι μεταρρυθμιστικές προσπάθειες από τη δεκαετία του '60 εστιάστηκαν στην ανάπτυξη εθνικών πολιτικών μετατροπής των κοινωνιών από αγροτικές σε αστικές. Υπό τις συνθήκες αυτές στα εθνικά κράτη η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης είχε αυστηρά συγκεντρωτικό χαρακτήρα. Την επόμενη δεκαετία κορυφώνεται ο εθνικός και συγκεντρωτικός χαρακτήρας της διοίκησης καθώς αρχίζει να αναπτύσσεται το κράτος πρόνοιας και οι νέες ενισχυμένες αρμοδιότητες που αποκτά, επεκτείνουν και ενισχύουν το ρόλο της δημόσιας διοίκησης.

⁴¹ Farazmand A., *Administrative Reform and Development: An Introduction*, στο Farazmand A. 2001a, p. 7.

⁴² C. Pollitt/G. Bouckaert, *ό.π.*, pp. 5-6.

Έτσι από τη δεκαετία του '70 άρχισαν να υλοποιούνται μεταρρυθμιστικά προγράμματα με γενική κατεύθυνση την προσαρμογή των δημοσίων οργανώσεων προς τους κανόνες λειτουργίας των επιχειρήσεων, προκειμένου να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους. Συγκεκριμένα άρχισαν να προωθούνται πολιτικές μείωσης του κόστους λειτουργίας των οργανισμών και παράλληλης αύξησης της αποτελεσματικότητάς τους, καθώς και αύξησης της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας της διοίκησης. Η τάση αυτή στα μεταρρυθμιστικά σχέδια ξεκίνησε από ανεπτυγμένες χώρες όπως η Βρετανία, οι ΗΠΑ, η Ολλανδία, η Σουηδία, η Ν. Ζηλανδία και έλαβε ένα πλήρες θεωρητικό πλαίσιο κατά την δεκαετία του '80 υπό τον τίτλο του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ⁴³.

Τα ιστορικά γεγονότα και οι οικονομικές συγκυρίες του '70 είχαν ως συνέπεια οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις από τη δεκαετία του '80 κι έπειτα να λάβουν διαφορετικό χαρακτήρα. Η κατάρρευση του κυρίαρχου ρόλου του εθνικού κράτους έστρεψε την προσοχή ειδημόνων και μη προς την ιδιωτική πρωτοβουλία. Οι μεταρρυθμιστικές προσπάθειες στράφηκαν προς την κατεύθυνση των ιδιωτικοποιήσεων, των αποκρατικοποιήσεων, της συρρίκνωσης της κρατικής δραστηριότητας, της απογραφειοκρατικοποίησης, της ενίσχυσης της ελεύθερης αγοράς⁴⁴. Η επιτάχυνση της διαδικασίας διακίνησης των κεφαλαίων σε παγκόσμιο επίπεδο που ξεκίνησε από την προηγούμενη δεκαετία ενισχύθηκε και παράλληλα διευρύνθηκε σημαντικά και ο διαμεσολαβητικός ρόλος των διεθνών αναπτυξιακών (Παγκόσμια Τράπεζα και Διεθνές Νομισματικό Ταμείο) και υπερεθνικών (Ευρωπαϊκή Ένωση) οργανισμών⁴⁵.

Παρουσιάζει ενδιαφέρον η παρατήρηση του Farazmand ότι από τη δεκαετία του '70 ξεκινά και η διαδικασία της παγκοσμιοποίησης και αναπτύσσεται μια σχέση αλληλεπίδρασης με τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις. Την παγκοσμιοποίηση αποδίδει κυρίως στους εξής λόγους: i) συσσώρευση πλεονασμάτων κεφαλαίου των επιχειρήσεων η οποία από το '70 και έπειτα ξεπέρασε τα εδαφικά και εθνικά σύνορα και την εθνική και διοικητική κυριαρχία, ii) κρατική οικονομική και ενεργειακή κρίση, δημοσιονομικά ελλείματα, κρίση του κράτους πρόνοιας. Όλα τα παραπάνω είχαν ως συνέπεια την αμφισβήτηση της εμπιστοσύνης από μέρους των πολιτών στην

⁴³ C. Pollitt/G. Bouckaert, ό.π., p. 6.

⁴⁴ A. Μακροδημήτρης, 2004, ό.π., σ. 405.

⁴⁵ Farazmand A., Administrative Reform and Development: An Introduction, στο Farazmand A. 2001a, pp. 7-9.

αποτελεσματικότητα, την αξιοπιστία και τον πατερναλιστικό ρόλο του εθνικού κράτους⁴⁶. Η παγκοσμιοποίηση συνδέεται στενά με την αλλαγή του τρόπου διακυβέρνησης και άσκησης της δημόσιας διοίκησης. Κατά τις δεκαετίες '70 και '80 κατά τις οποίες αμφισβητήθηκε η κυριαρχία του εθνικού κράτους άρχισαν να αναπτύσσονται τα χαρακτηριστικά της παγκοσμιοποίησης. Τα κράτη στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες που διαμόρφωνε η ελεύθερη διακίνηση των κεφαλαίων άρχισαν να επιδιώκουν την οργανωμένη οικονομική συνεργασία μεταξύ τους (π.χ. Συμφωνία Ελεύθερου Εμπορίου Βόρειας Αμερικής-NAFTA, Ευρωπαϊκή Ένωση). Πολλά κράτη έγιναν μέλη διεθνών οργανισμών όπως ο Ο.Ο.Σ.Α., τα Η.Ε., και η Παγκόσμια Τράπεζα, παραχωρώντας τον αποφασιστικό ρόλο σε αυτούς τους οργανισμούς. Είτε υπό τη μορφή διακυβερνητικής είτε υπό τη μορφή της υπερεθνικής συνεργασίας, ένας μεγάλος αριθμός ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων κρατών παραχώρησαν κατ' αυτόν τον τρόπο μέρος της εθνικής τους κυριαρχίας σε κοινά προκαθορισμένα όργανα/μηχανισμούς⁴⁷. Αυτές οι εξελίξεις αποτέλεσαν αιτίες μεταρρυθμίσεων.

Πέραν των μεταρρυθμιστικών προσπαθειών των κρατών, και οι διεθνείς οργανισμοί υποδείκνυαν πλέον στα κράτη μέλη τους την εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων. Ιδιαίτερα η Παγκόσμια Τράπεζα από τη δεκαετία '90 κινητοποίησε μια σειρά διοικητικών μεταρρυθμίσεων περιλαμβάνοντας τις μεταξύ των όρων για τη χρηματοδότηση κρατών αξιολογώντας ότι η ποιότητα της δημόσιας διοίκησης συνδέεται στενά με την οικονομική ανάπτυξη ενός κράτους⁴⁸. Ομοίως κατά τα τέλη του '80 η Παγκόσμια Τράπεζα (ΠΤ-WB) από κοινού με το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο (ΔΝΤ-IMF) στα πλαίσια πολιτικών οικονομικής σταθερότητας και ανοικοδόμησης των αναπτυσσόμενων κρατών εισήγαγαν σε πολλά από αυτά κράτη την Συμφωνία της Ουάσιγκτον (Washington Consensus) που περιλάμβανε μέτρα μακροοικονομικής σταθερότητας και ανάπτυξης⁴⁹. Κατά τη δεκαετία του '90 τα

⁴⁶ A. Farazmand, *Globalization and Public Administration*, "Globalization and Public Administration. Public Administration Review, November/December 1999, Vol. 59, No. 6, pp. 509–522. <http://www.iupui.edu/~speal/V598/Littlepage/SU14/04/Globalization%20and%20PA.pdf> [τελευταία πρόσβαση 6-01-2018].

⁴⁷ Για τη διάκριση μεταξύ διακυβερνητικής και υπερεθνικής συνεργασίας, βλ. *Ε. Σαχπεκίδου*, *Ευρωπαϊκό Δίκαιο*, Β' Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2013, σ. 29.

⁴⁸ The World Bank, *World Development Report 1997, Summary*, N.Y., Oxford University Press, 1997, pp. 3-13. <http://documents.worldbank.org/curated/en/435891468763805794/pdf/34131.pdf> [τελευταία πρόσβαση 9-01-2018].

⁴⁹ C. Gore, *The Rise and Fall of the Washington Consensus as a Paradigm for Developing Countries*, *World Development*, Vol. 28, No. 5, pp. 789±804, 2000, pp. 789-790.

μεταρρυθμιστικά μέτρα που συνιστούσε η Παγκόσμια Τράπεζα περιλάμβαναν τις θεωρίες και τις πρακτικές του νέου δημόσιου μανάτζμεντ (NPM).

Και τα Ηνωμένα Έθνη στα πλαίσια των προσπαθειών τους για διαφύλαξη και εγκαθίδρυση ειρηνικής συνύπαρξης μεταξύ των κρατών προωθούν ακόμη και σήμερα πολιτικές διοικητικών και κοινωνικών αλλαγών σε πολλά κράτη. Ασκώντας το ανθρωπιστικό έργο και τις δράσεις τους κυρίως στα υπό ανάπτυξη κράτη, τα Η.Ε. καταλήγουν σε τρία χρήσιμα συμπεράσματα ως προς την εφαρμογή διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Πρώτον, κρίνεται ότι θα πρέπει να σχεδιάζονται και να εφαρμόζονται με γνώμονα τις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες κάθε κράτους, κι ως εκ τούτου θα πρέπει να εξετάζεται ποιες είναι σε κάθε περίπτωση οι κατάλληλες μεταρρυθμιστικές μέθοδοι και μοντέλα. Επίσης (δεύτερο συμπέρασμα), κρίνεται ότι η εφαρμογή μεταρρυθμίσεων δεν μπορεί να περιλαμβάνει την άκριτη μεταφορά «καλών πρακτικών». Και τέλος, μόνο οι χώρες που έχουν αποκτήσει μια βασική λειτουργία και οργάνωση της δημόσιας διοίκησης τους μπορούν να πειραματιστούν με μεταρρυθμιστικά προγράμματα που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα και τη λογοδοσία των δημόσιων οργανισμών⁵⁰.

Αναλόγως κι η Ε.Ε. από την ίδρυση της ΕΚΑΧ⁵¹ το 1950 και της ΕΟΚ⁵² και της ΕΚΑΕ⁵³ το 1957 καθιέρωσε μια νέου τύπου συνεργασία μεταξύ διαφόρων ευρωπαϊκών κρατών, τα οποία έκτοτε διαρκώς αυξάνονται. Η νέα αυτή μορφή συνεργασίας περιγράφεται ως «κοινότητα»⁵⁴. Η κοινότητα μέσω των οργάνων της, τα οποία έχουν συμφωνηθεί και οριστεί από τα κράτη μέλη, αποφάσιζε και υποδείκνυε στα μέλη της αλλαγές/μέτρα οικονομικού κυρίως χαρακτήρα. Σταδιακά η δυνατότητα παρεμβάσεων επεκτάθηκε και σε άλλους τομείς. Από το 2007 η Συνθήκη της Λισαβόνας καθιέρωσε τρία επίπεδα παρεμβάσεων και οριοθέτησε τους τομείς παρέμβασης. Όρισε αποκλειστικές, συντρέχουσες και συμπληρωματικές αρμοδιότητες οι οποίες εκτείνονται και σε διάφορες πτυχές της άσκησης δημόσιας

www.elsevier.com/locate/worlddev,

<http://siteresources.worldbank.org/INTDECINEQ/Resources/gore.pdf> [τελευταία πρόσβαση 8-01-2018].

⁵⁰ M. Robinson, From Old Public Administration to the New Public Service, Implications for Public Sector, Reform in Developing Countries, UNDP Global Centre for Public Service Excellence, Singapore, 2015, UN, pp. 15-16. https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf [τελευταία πρόσβαση 13-7-2020]

⁵¹ Ευρωπαϊκή Κοινότητα Άνθρακα και Χάλυβα

⁵² Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα

⁵³ Ευρωπαϊκή Κοινότητα Ατομικής Ενέργειας

⁵⁴ Για τη σημασία του όρου, βλ. εκτενέστερα Ε. Σαχπεκίδου, ό.π., σ. 30.

πολιτικής και διοίκησης⁵⁵. Στον τομέα αυτό τα όργανα της Ε.Ε. στα πλαίσια ενός Ενιαίου Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου (EAS)⁵⁶ δεν υπεισέρχονται ευθέως αλλά επιδιώκουν τον επιτυχή συντονισμό και τη συνεργασία των εθνικών διοικητικών οργάνων και των δομών, για τα οποία ωστόσο είναι αναγκαίος ο θεσμικός και κανονιστικός συντονισμός τους. Επιπροσθέτως δε, η Ε.Ε. προωθεί την συνεργασία και μεταξύ των περιφερειακών αρχών και δημοσίων υπηρεσιών, ιδιαίτερα δε από το 1994 ιδρύθηκε και λειτουργεί με αυτό το σκοπό η Επιτροπή των Περιφερειών^{57 58 59}.

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90 τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα συνεχίστηκαν με γενικό προσανατολισμό την ελεύθερη αγορά, τις ιδιωτικοποιήσεις, τις αποκρατικοποιήσεις και τις μεθόδους του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (ΝΔΜ). Η κρατική παρέμβαση επικεντρώθηκε πλέον στην εφαρμογή μεταρρυθμιστικών πολιτικών με σκοπό την προάσπιση της κοινωνικής ασφάλειας, της σταθερότητας και της τάξης. Ο ελεγκτικός ρόλος της διοίκησης και το έργο των σωμάτων ασφαλείας διευρύνονται και ενισχύονται. Όπως χαρακτηριστικά σχολιάζει ο Farazmand, η διοίκηση πλέον διοικεί τους διοικούμενους (administration of public), ενώ στο παρελθόν διοικούσε για λογαριασμό αυτών (public administration)⁶⁰. Ακόμη, παρατηρείται ότι το κράτος πρόνοιας αντικαθίσταται από το αστυνομικό κράτος στα πλαίσια μιας νέας μορφής κοινωνικού συμβολαίου. Στις ΗΠΑ χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι περισσότερες κρατικές επενδύσεις γίνονται πλέον στα συστήματα ασφαλείας των φυλακών από ότι για την στέγαση των πολιτών χαμηλών εισοδημάτων⁶¹.

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των δεκαετιών '80 και '90 ήταν η άνθηση του ΝΔΜ. Ξεκινώντας από τα μέσα της δεκαετίας του '80 από τις ανεπτυγμένες βιομηχανικά χώρες Βρετανία, Ν. Ζηλανδία, Αυστραλία, τις

⁵⁵ *Ε. Σαχπεκίδου*, ό.π., σσ. 214-223.

⁵⁶ European Administrative Space

⁵⁷ *J. Killian/N. Eklund*, Handbook of Administrative Reform, An International Perspective, CRC Press, 2008, pp. 12-19. <https://books.google.gr/books?id> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

⁵⁸ Αναλυτικά οι αρμοδιότητες της Επιτροπής των Περιφερειών βλ. στο *Ε. Σαχπεκίδου*, Ευρωπαϊκό Δίκαιο, Β' Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2013, σσ. 426-428.

⁵⁹ Colino C. / Molina I., National governments and the European Union. Στο van der Hoek M.P., *Handbook of Public Administration and Policy in the European Union*-CRC Press, 2005. https://books.google.gr/books?id=yqh4r_yhk54C&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

⁶⁰ Farazmand A., Administrative Reform and Development: An Introduction, στο Farazmand A. 2001a, ό.π., pp. 8-9.

⁶¹ *J. Davey*, The New Social Contract: America's Journey from Welfare State to Police State. Westport, CT: Praeger, 1995, pp. 152-161. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

σκανδιναβικές και άλλες, χώρες μέλη του Ο.Ο.Σ.Α, το ΝΔΜ άρχισε να αναπτύσσεται ως αντίδραση στους περιορισμούς και στα ελλείματα που επιδείκνυαν την εποχή εκείνη οι μέθοδοι δημόσιας διοίκησης.

Κύρια χαρακτηριστικά του ήταν : η μεταφορά των μεθόδων μανάτζμεντ του ιδιωτικού τομέα, η απόσταση των σχεδιαστών των πολιτικών από τα πεδία/οργανισμούς όπου αυτές εφαρμόζονται, η τοποθέτηση επικεφαλής από τον ιδιωτικό τομέα στις θέσεις ευθύνης των δημοσίων οργανισμών, ο έλεγχος των εισροών και των εκροών και η αξιολόγηση της διαχείρισης, της απόδοσης και του ελεγκτικού έργου, η αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων πολιτών ως πελατών, ο διαχωρισμός των δημοσίων υπηρεσιών στις πιο βασικές τους μονάδες και η διαχείριση του κόστους λειτουργίας τους, η αύξηση της χρήσης της αγοράς, του ανταγωνισμού και των συμβολαίων με τον ιδιωτικό τομέα για την κατανομή των πόρων και την παροχή των υπηρεσιών. Η εφαρμογή των μεθόδων του ΝΔΜ στον δημόσιο τομέα προκάλεσε σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του και επηρέασε τις αξίες και την κουλτούρα σε αυτόν, κυρίως λόγω της χρήσης των μεθόδων του μανάτζμεντ, του μάρκετινγκ και των συμπράξεων δημοσίου-ιδιωτικού τομέα⁶².

Όπως προαναφέρθηκε η ανάπτυξη του ΝΔΜ συνδέεται με τις παγκόσμιες οικονομικές εξελίξεις της δεκαετίας του '70 και την αδυναμία των κρατών πρόνοιας της Δύσης να ανταπεξέλθουν στις κοινωνικές απαιτήσεις, με αποτέλεσμα να γίνονται αναποτελεσματικά. Η διαμόρφωση ενός γενικού κλίματος δυσαρέσκειας για τον τρόπο που λειτουργούσε μέχρι τότε η δημόσια διοίκηση - καθώς δεν κατόρθωνε να ικανοποιήσει πλήρως τις ανάγκες των πληθυσμών - διαμόρφωσε τις συνθήκες ώστε να αναζητηθούν στον ιδιωτικό τομέα νέοι τρόποι και μέθοδοι αποτελεσματικότητας.

Η τάση αυτή άνθισε από τα μέσα της δεκαετίας του '80 και είχε διάρκεια μέχρι περίπου τα μέσα της δεκαετίας του '90, οπότε και άρχισαν να διαφαίνονται στη δημόσια διοίκηση τα πρώτα αρνητικά αποτελέσματα των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων που εισήγαγε το ΝΔΜ. Ως κυριότερα από αυτά αναφέρονται ο κατακερματισμός των δημοσίων οργανώσεων και η δημιουργία σε άλλες περιπτώσεις λίγων πολύπλοκων μονάδων και σε άλλες πολλών με λιγότερες αρμοδιότητες. Παράλληλα, συχνά και σκοπίμως λειτουργούσαν δίπλα και προς αρωγή των

⁶² M. Robinson, ό.π., pp. 15-16. Βλ. επίσης C. Pollitt/G. Bouckaert, ό.π., p. 10.

υπουργείων, μικρές μονάδες παρέμβασης των συμβούλων και των μάνατζερ στο έργο της κεντρικής διοίκησης. Οι παρεμβάσεις αυτές είχαν ως αποτέλεσμα την δημιουργία προβλημάτων συντονισμού και λογοδοσίας της διοίκησης⁶³.

Πιο κάτω παρατίθεται ένας χρονολογικός πίνακας που παρουσιάζει τα κοινά χαρακτηριστικά των διοικητικών μεταρρυθμίσεων που υλοποιήθηκαν από τη δεκαετία του '60 έως και σήμερα σε διάφορες χώρες του κόσμου. Εντούτοις παρατηρείται ότι οι περιγραφόμενες περίοδοι δεν έχουν σαφή χρονικά όρια καθώς συμβαίνει τα προγενέστερα μεταρρυθμιστικά μέτρα να αφήνουν ανεξίτηλες τα ίχνη τους και τις επιρροές τους στις μεταγενέστερες, χωρίς αυτό να γίνεται πάντοτε διακριτό είτε από στελέχη της διοίκησης είτε από τους ερευνητές και τους ακαδημαϊκούς⁶⁴.

Πίνακας 4

Period	Characteristics of dominant discourse
Mid-1960s to late 1970s	Rational, hierarchical planning and cost-benefit analysis. Science and expertise will produce progress.
Late 1970s to late 1990s	New Public Management. Business techniques to improve efficiency. Rise of 'better management' as the solution to a wide range of problems.
Late 1990s-present	No dominant model. Several key concepts, including governance, networks, partnerships, 'joining up', transparency, and trust.

Πίνακας 4 Πηγή: C. Pollitt/G. Bouckaert, Public management reform, a comparative analysis-Into the age of austerity, Fourth Edition, Oxford University Press, Oxford, 2017, p. 11.

Οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις που άρχισαν να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται από το 2000 κι έπειτα παρουσιάζουν νέα στροφή των πολιτικών για την δημόσια διοίκηση. Είναι η περίοδος κατά την οποία γίνεται πια αντιληπτό σε πολλά κράτη ότι το προβάδισμα που δόθηκε τα προηγούμενα χρόνια στην ελεύθερη οικονομία και την αγορά είχε ως συνέπεια την αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων και προβλημάτων όπως η φτώχεια, και την περαιτέρω ένταση των περιβαλλοντικών προβλημάτων. Επιπλέον, οι συνθήκες που διαμορφώθηκαν από την παγκοσμιοποίηση και από την κατάρρευση του «κράτους πρόνοιας» έκαναν αναπόφευκτη αφενός τη μεταβολή στις προτεραιότητες που έθεταν τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα για τη

⁶³ C. Pollitt/G. Bouckaert, ό.π., pp. 6-7.

⁶⁴ *Των ιδίων*, p. 11.

δημόσια διοίκηση, κι αφετέρου τη σύγκλιση-ομοιότητα⁶⁵ μεταξύ των προγραμμάτων που εφάρμοζαν τα κράτη είτε τα βιομηχανικά ανεπτυγμένα είτε τα υπό ανάπτυξη (κράτη).

Την σύγκλιση των πολιτικών των κρατών για τα μεταρρυθμιστικά τους προγράμματα έδειξε από τις δεκαετίες του '80 και του '90 η ευρεία εφαρμογή των «κανόνων» του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ. Το ΝΔΜ διαδέχθηκαν αρκετές θεωρίες, τάσεις και μοντέλα γύρω από τις μεταρρυθμίσεις. Αναφέρονται ορισμένες από αυτές όπως το Ναπολεόντειο μοντέλο (Napoleonic model), το Νέο-Βεμπεριανό μοντέλο (Neo-Weberian State, NWS), το Σκανδιναβικό μοντέλο (Nordic model), η διακυβέρνηση της ψηφιακής εποχής (Digital-Era Governance, DEG), η διακυβέρνηση (Governance), η νέα δημόσια διακυβέρνηση (New-Public Governance, NPG), οι νέες δημόσιες υπηρεσίες (New Public Services, NPS) και τα δίκτυα (Networks).

Αναλυτικά τα μοντέλα αυτά υποστήριζαν συγκεκριμένες θεωρητικές θέσεις για το παρόν και το μέλλον της δημόσιας διοίκησης, οι οποίες κυρίως προσφέρονταν για τα ανεπτυγμένα ευρωπαϊκά και σκανδιναβικά κράτη, πλην του NPG, το οποίο αναπτύχθηκε στις ΗΠΑ και σε μεγάλο αριθμό χωρών μελών του ΟΟΣΑ⁶⁶. Το σκανδιναβικό μοντέλο πρότεινε μέτρα παρέμβασης του κράτους στους τομείς της πρόνοιας, της κοινωνικής ασφάλισης και της προστασίας των όρων εργασίας. Το νέο-βεμπεριανό μοντέλο πρότεινε μέτρα αναμόρφωσης της διοικητικής μηχανής, ώστε να γίνει πιο επαγγελματική, αποτελεσματική και φιλική προς τον πολίτη. Το μοντέλο της διακυβέρνησης, το NPG και τα δίκτυα έθεσαν τον πολίτη και τις κοινωνικές ομάδες ως σημείο αναφοράς όλων των πολιτικών του κράτους, δηλαδή οι πολίτες, οι κοινωνικές ομάδες και οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων (πρέπει να) συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών. Ως εκ τούτου οι δημόσιες πολιτικές και οι δημόσιες υπηρεσίες διαμορφώνονται τον 21^ο αι. από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων, ορισμένοι από τους οποίους είναι η κυβέρνηση και η διοίκηση^{67 68}. Το NPS προέβαλε την αρχή ότι το έργο της διοίκησης θα πρέπει να θέτει ως προτεραιότητά του την εξυπηρέτηση του πολίτη και της ευρύτερης κοινότητας, της κοινωνίας. Τέλος, το μοντέλο DEG βάσιζε τις μεταρρυθμιστικές προτάσεις του στις

⁶⁵ *Των ιδίων*, p. 11.

⁶⁶ *M. Robinson*, ό.π., pp. 15-16.

⁶⁷ *C. Pollitt/G. Bouckaert*, ό.π., p. 21.

⁶⁸ Osborne S.P.(Ed.), *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, Routledge, 2010, pp. 1-12. <https://doi.org/10.4324/9780203861684> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες και το διαδίκτυο αναγνωρίζοντας την κυριαρχία του στη σύγχρονη εποχή⁶⁹.

Μεταξύ των νέων ιδεών και των τάσεων για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης αναπτύχθηκε έντονα και εξακολουθεί, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government-ΗΔ). Η ΗΔ γεννήθηκε μέσα από την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και του διαδικτύου (internet), που ξεκίνησε την δεκαετία '60 αλλά έλαβε αξιοσημείωτες διαστάσεις κατά την δεκαετία '90 και είναι συνυφασμένη με τις ΤΠΕ. Εντούτοις, η ειδοποιός διαφορά της ΗΔ από τις διάφορες πολιτικές και επιστημονικές θεωρίες, όπως αυτές που αναπτύχθηκαν πιο πάνω, είναι ότι η ΗΔ δεν αποτελεί ένα θεωρητικό ή επιστημονικό μοντέλο, αλλά ένα τεχνικό-τεχνολογικό εργαλείο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί προς εξυπηρέτηση οποιασδήποτε θεωρητικής προσέγγισης μιας σχεδιαζόμενης διοικητικής μεταρρύθμισης και αναλόγως των πολιτισμικών, πολιτικών, κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών.

Η ΗΔ μπορεί να χρησιμοποιήσει τις ποικίλες δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ, και με κριτήρια τις ιδιαίτερες συνθήκες, τις επιδιώξεις της πολιτικής και της διοικητικής ηγεσίας και τις ανάγκες μιας χώρας, να εξυπηρετήσει τα ανάλογα σχεδιαζόμενα μεταρρυθμιστικά σχέδια. Όπως διαπιστώνεται από τα πολυάριθμα παραδείγματα που προσφέρει η χρήση της σε διάφορες χώρες του κόσμου, η ΗΔ είναι ένα φαινόμενο με πολλά πρόσωπα. Λόγω της δυνατότητάς της να προσαρμόζεται αναλόγως των αναγκών που σε κάθε περίπτωση καλείται να εξυπηρετήσει, η ΗΔ συνδέθηκε στενά με πολλές παγκόσμιες εξελίξεις. Ειδικά κατά τη δεκαετία '90 η ΗΔ κλήθηκε να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που προέκυψαν στη δημόσια διοίκηση σε διάφορες χώρες.

Ένα από αυτά ήταν η κρίση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας. Άρχισε έτσι να αναπτύσσεται η αντίληψη ότι ο πολίτης θα πρέπει να συμμετέχει στην διαδικασίες σχεδιασμού και εφαρμογής των πολιτικών του κράτους κι όχι απλώς να είναι αποδέκτης των επιλογών της πολιτικής και της διοικητικής ηγεσίας. Με αυτόν τον τρόπο θα είναι σε θέση να ασκεί και έλεγχο στη διοίκηση και στην κυβέρνηση, οι οποίες με τη σειρά τους οφείλουν να λογοδοτούν στους πολίτες. Έτσι ξεκίνησε η

⁶⁹ Αναλυτικότερα βλέπε στο *P. Dunleavy/H. Margetts/S. Bastow/J. Tinkler, Digital Era Governance, IT corporations, the State, and E-Government, Oxford University Press, 2006.* <https://doi.org/10.1177%2F0894439307304515> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

ανάπτυξη διάφορων μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας που οι ΤΠΕ και η ΗΔ διευκόλυναν⁷⁰.

Παράλληλά διεθνείς οργανισμοί όπως ο Ο.Η.Ε., η Παγκόσμια Τράπεζα, ο Ο.Ο.Σ.Α. και η Ε.Ε., άρχισαν να διακηρύσσουν και να προωθούν στα κράτη μέλη τους την εφαρμογή των Αρχών Καλής Διακυβέρνησης, ως βασικές προϋποθέσεις για τη βιώσιμη οικονομική τους ανάπτυξη⁷¹. Αυτές τις οποίες κρίθηκε ότι προωθεί η χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ είναι οι αρχές: της διαφάνειας, της συμμετοχής του πολίτη, της ευθύνης και της λογοδοσίας των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, της αποτελεσματικότητας καθώς επίσης της συνοχής που διασφαλίζεται μέσω της διαβούλευσης, της συνεργασίας και της συναίνεσης⁷².

Επίσης η ΗΔ συνδέθηκε στενά με τις προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος της αναποτελεσματικότητας της παραδοσιακής δημόσιας διοίκησης. Έτσι οι ΤΠΕ χρησιμοποιήθηκαν από τη δημόσια διοίκηση ώστε να βελτιώσει τις υπηρεσίες της προς τους πολίτες, να τις παρέχει άμεσα, με συνέπεια και ακρίβεια, και σε αυτή την προσπάθεια κατά τις δεκαετίες '80 και '90 έγινε αρωγός των θεωριών και των διαδικασιών που εφαρμόζονταν στα πλαίσια του ΝΔΜ και του BPR^{73 74}. Όταν το ΝΔΜ άρχισε να παρουσιάζει δυσλειτουργίες η ΗΔ και οι ΤΠΕ κλήθηκαν να τις καταπολεμήσουν στα πλαίσια των νεότευκτων θεωριών της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Digital Governance) ή της Διακυβέρνησης (Governance).

Ως τεχνολογικό-τεχνικό εργαλείο (αποδεδειγμένα πλέον με τις δυνατότητες που προσφέρει) δύναται να εξυπηρετήσει τη διοικητική μεταρρύθμιση του δημοσίου τομέα, τον εκσυγχρονισμό του, την αύξηση της αποτελεσματικότητάς του και τη

⁷⁰ Bekkers V./Homburg V. (Eds), (2005), *Information Ecology Of E-government, E-government As Institutional And Technological Innovation in Public Administration*, IOS Press. pp. 1-4. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

⁷¹ Α. Κωνσταντινίδου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ*, (2016), Διπλωματική Εργασία στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Πάντειο Πανεπιστήμιο, σελ. 40, Βλ. αναλυτικά Κτιστάκη Σ., (Μάιος 2016), Εφαρμοσμένα θέματα Διοικητικής Επιστήμης –Δημόσιες Πολιτικές, Παραδόσεις μαθήματος στο ΠΜΣ Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

⁷² Ι. Αποστολάκης/Ε. Λουκής/Ι. Χάλαρης, *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2008, σσ. 32-33.

⁷³ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 96-97, 227-228.

⁷⁴ Α. Κωνσταντινίδου, ό.π., σ. 27.

βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δημοσίων υπηρεσιών⁷⁵.

Στην επόμενη ενότητα αναλύεται το δυναμικό αυτό εργαλείο της ΗΔ και των ΤΠΕ, και παρατίθενται οι τεχνικές δυνατότητες που προσφέρει στην δημόσια διοίκηση προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική και βιώσιμη στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, των ταχύτατων τεχνολογικών εξελίξεων και της πληροφορίας, για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

1.5. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης και της διοικητικής μεταρρύθμισης⁷⁶.

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση⁷⁷ συναντάται από τα μέσα της δεκαετίας '90, με την έναρξη της χρήσης του διαδικτύου (internet) και των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών (ΤΠΕ, Information and communication technologies, ICT) στους τομείς του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business). Οι δυνατότητες που προσέφερε στον ιδιωτικό τομέα η χρήση των ΤΠΕ, γέννησαν την πεποίθηση ότι και στον δημόσιο τομέα θα μπορούσαν υπό προϋποθέσεις να αντληθούν σημαντικά οφέλη από τη χρήση των τεχνολογιών και του διαδικτύου, προκειμένου να βελτιωθούν οι εσωτερικές λειτουργίες των οργανώσεων και οι υπηρεσίες τους προς τους πολίτες⁷⁸.

Η έννοια της διακυβέρνησης, όπως διατυπώθηκε από την Παγκόσμια Τράπεζα το 1989, αφορά στην άσκηση της πολιτικής εξουσίας με τη μορφή της διοίκησης των υποθέσεων μιας χώρας, από το σύνολο των θεσμών και των διαδικασιών που καθορίζουν τον τρόπο λήψης αποφάσεων για ζητήματα δημοσίου

⁷⁵ C. Pollitt/G. Bouckaert, *ό.π.*, p. 7.

⁷⁶ Η παρούσα ενότητα περιλαμβάνει αποσπάσματα της διπλωματικής εργασίας της Α. Κωνσταντινίδου, *ό.π.*, σσ. 17-47.

⁷⁷ Για τον προσδιορισμό της έννοιας της ΗΔ δεν χρησιμοποιείται ο ίδιος όρος από το σύνολο της διεθνούς κοινότητας. Για παράδειγμα στις ευρωπαϊκές χώρες συναντάται κυρίως ο όρος «e-government», ενώ στις Η.Π.Α. προτιμάται κυρίως ο όρος «digital government». Βλ. περισσότερα Α. Κωνσταντινίδου, *ό.π.*, σ. 17

⁷⁸ Α. Κωνσταντινίδου, *ό.π.*, σ. 17, Βλ. αναλυτικότερα Howle Schelin S., E-Government: An Overview. Στο Garson G .D., *Modern Public Information Technology Systems, Issues and challenges*, IGI Publishing, Hershey, New York, 2007, p. 113.

ενδιαφέροντος⁷⁹. Σε αντίθεση με την έννοια που αποδίδεται στον όρο κυβέρνηση, η διακυβέρνηση αναφέρεται σε μια άλλου είδους διαδικασία παραγωγής και εφαρμογής εντολών και ελέγχου, βάσει της οποίας αυτές προκύπτουν ως αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης και διαβούλευσης των ενδιαφερομένων μερών και όχι ως συνέπεια εκ των άνω αποφάσεων. Έτσι η διακυβέρνηση περιλαμβάνει την έννοια της δημοκρατικής ζύμωσης και παραγωγής πολιτικών. Για το λόγο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ άλλων συμπεριλαμβάνει στις εκφάνσεις της, τις διαδικασίες της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (e-voting), της ηλεκτρονικής διαβούλευσης (e-consultations) και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy, e-participation), ως διαδραστικές μορφές άσκησης πολιτικής με την βοήθεια των τεχνολογιών^{80 81}. Συνεπώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στην άσκηση πολιτικής με τη χρήση της ηλεκτρονικής τεχνολογίας^{82 83}.

Οι ορισμοί που αποδίδονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ποικίλουν και διαφέρουν μεταξύ τους⁸⁴. Αυτό οφείλεται κατά βάση στο γεγονός ότι η χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ διαφέρουν από χώρα σε χώρα, καθώς καθορίζονται από τις κοινωνικό-οικονομικές ανάγκες και τις στρατηγικές προτεραιότητες καθεμιάς.

Ο Ο.Ο.Σ.Α., υπογραμμίζοντας την πληθώρα των υφιστάμενων ορισμών που χρησιμοποιούνται για την απόδοση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διέκρινε τους υπάρχοντες ορισμούς σε τρεις κατηγορίες⁸⁵:

⁷⁹ Κτιστάκη Σ., 2016, ό.π..

⁸⁰ United Nations, (2016), *E-Government Survey 2016, E-Government in support of sustainable development*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, p. 3. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

⁸¹ Β. Περιστεράς, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις-Διεθνείς Τάσεις-Προοπτικές. Στο Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, «Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», ΑΔΕΔΥ, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroponte, 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, σ. 98.

⁸² Κ. Σπανού, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τεχνολογία ή Πολιτική; Στο Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές*, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroponte, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, σ. 124.

⁸³ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 27.

⁸⁴ M. Janssen/M.A. Wimmer/A. Deijoo, *Policy Practice and Digital Science*, Springer International Publishing Switzerland, 2015, p. 8. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020].

⁸⁵ Organisation for Economic Co-operation and Development e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, OECD Publications Service, p.23. http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#.V8hIF5h9670#page1 [τελευταία πρόσβαση 30-08-2016].

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

Ο Ο.Ο.Σ.Α. χαρακτηρίζει την πληθώρα ορισμών ως αποτέλεσμα των ποικίλων εφαρμογών που έχει η ΗΔ σε κάθε χώρα, σύμφωνα με προτεραιότητες που αυτή θέτει, επισημαίνοντας ότι είναι μια έννοια δυναμική κι ως εκ τούτου οι ορισμοί της παραμένουν πάντοτε σχετικοί. Ένας λακωνικός αλλά περιεκτικός ορισμός που δίνεται από τον διεθνή οργανισμό περιγράφει την ΗΔ ως τη χρήση των ΤΠΕ και ειδικότερα του διαδικτύου, σαν εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης.

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ) στη ΔΔ ξεκίνησε από την δεκαετία του 1960, με σκοπό την αποθήκευση και την περαιτέρω συστηματοποίηση των πληροφοριών που αφορούσαν σε οικονομικά και φορολογικά στοιχεία.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 η χρήση του διαδικτύου, έδωσε τη δυνατότητα στη διοίκηση να διοχετεύει τις πληροφορίες και τα στοιχεία είτε προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους λοιπούς ενδιαφερόμενους φορείς (front office services), είτε να τις ανταλλάσσει στα πλαίσια της εσωτερικής συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών (back office services). Αυτή η ειδοποιός διαφορά συνιστά τη γένεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαχωρίζοντάς την από τις προγενέστερες χρήσεις των τεχνολογιών πληροφορικής στο δημόσιο τομέα ^{86 87}.

Η έλευση των υπηρεσιών του διαδικτύου στο δημόσιο τομέα και παράλληλα η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών επηρέασαν δραστικά τις προγενέστερες γραφειοκρατικές λειτουργίες των υπηρεσιών. Σε αυτό

⁸⁶ Howle Schelin S., E-Government: An Overview. Στο Garson G.D., ό.π., p. 113-114.

⁸⁷ A. Cordella/N.Tempini, E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery, *Government Information Quarterly* 32(2015) 279-286, p. 280 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000556> [τελευταία πρόσβαση 02-09-2016]

συνέβαλε και το γεγονός ότι, την περίοδο που άρχισε να γνωρίζει ανάπτυξη η ΗΔ, τα γραφειοκρατικά συστήματα διοίκησης του δημοσίου τομέα, όπως αυτά είχαν εξελιχθεί στις βάσεις των αρχών του βεμπεριανού μοντέλου (bureaucracy), αντιμετώπιζαν σοβαρά προβλήματα δυσλειτουργιών και ανεπάρκειας ανταπόκρισής τους στις ανάγκες των πολιτών και των κοινωνιών⁸⁸⁸⁹. Για το λόγο αυτό η ΗΔ και η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση συνδέθηκαν στενά με πολιτικές μεταρρυθμίσεων, με δράσεις εκσυγχρονισμού και απλοποίησης των διαδικασιών και με προσπάθειες αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας τους⁹⁰.

Ένας σημαντικός παράγοντας που συνέβαλε στην ανεπάρκεια του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης των δημόσιων οργανισμών και στην ανάγκη εκσυγχρονισμού του ήταν οι επιδράσεις της παγκοσμιοποίησης. Κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα, όπως η φτώχεια, η κλιματική αλλαγή, η παγκόσμια ειρήνη και η ασφάλεια, δεν είναι εφικτό να αντιμετωπιστούν σε επίπεδο κράτους και εθνικής διοίκησης, αλλά απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών και σε πολλές περιπτώσεις τις αποφάσεις και τις ενέργειες υπερεθνικών και διεθνών οργανισμών⁹¹.

Επίσης ζητήματα όπως το μεταναστευτικό και το θέμα των τρομοκρατικών ενεργειών, που στις μέρες μας έχουν λάβει ακόμη μεγαλύτερες διαστάσεις, απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ των κρατών και των διεθνών οργανισμών για την αποτελεσματική αντιμετώπιση τους⁹². Επιπλέον, η οικονομική κρίση των τελευταίων ετών η οποία έχει πλήξει σε μικρό ή μεγαλύτερο βαθμό όλα τα κράτη και την παγκόσμια οικονομία, απαιτεί την ανταλλαγή οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών υπό ασφαλείς συνθήκες και τον έλεγχο αυτών από τις οικονομικές

⁸⁸ D. Navarra/T. Cornford, ICT Innovation and Public Management: Governance, models & Alternatives for e-Government Infrastructures, Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, *Information Systems in a Rapidly Changing Economy*, ECIS 2005, Regensburg, Germany, May 26-28, 2005, p. 3, https://www.researchgate.net/publication/221409468_ICT_Innovation_and_Public_Management_Governance_Models_Alternatives_for_E-Government_Infrastructures [τελευταία πρόσβαση 5-09-2016].

⁸⁹ Ε. Κοντιάδης, Πανδημία, βιοπολιτική και δικαιώματα. Ο κόσμος μετά τον Covid-19, Εκδόσεις Καστανιώτη, Αθήνα, 2020, σσ. 65-69.

⁹⁰ A. Cordella κ.ά., ό.π., pp. 279-280.

⁹¹ United Nations, (2014), *E-Government Survey, E-Government for the future we want*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs., pp. 1-2.

⁹² P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 214-215

υπηρεσίες καθώς επίσης την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών για την αντιμετώπιση του λαθρεμπορίου, της φοροδιαφυγής και της παραοικονομίας^{93 94}.

Οι συνέπειες που έχει προκαλέσει η παγκοσμιοποίηση, η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας και συνάμα η ανεπάρκεια του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης, οδήγησαν τις εθνικές κυβερνήσεις στην αναζήτηση νέων μεθόδων αναδιοργάνωσης και εξορθολογισμού των διαδικασιών και των λειτουργιών των δημοσίων οργανισμών⁹⁵. Η ανάπτυξη των ΤΠΕ και η ΗΔ κατά την ίδια χρονική περίοδο προσέφεραν στα κράτη ένα νέο εργαλείο για την μεταρρύθμιση των συστημάτων διοίκησης.

Στα πλαίσια αναζήτησης νέων μεθόδων αναδιοργάνωσης των εθνικών διοικήσεων, από τη δεκαετία του 1980 άρχισε να αναπτύσσεται αρχικά στη Μ. Βρετανία, στην Αυστραλία και στη Ν. Ζηλανδία, η θεωρία του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (New Public Management, NPM). Όπως υποστηρίζεται, το NPM δεν έχει συγκεκριμένη θεωρητική προέλευση, αλλά στηρίζεται αφενός στα Νέα Θεσμικά Οικονομικά (New Institutional Economics, NIE) κι αφετέρου στη θεωρία του Μάνατζμεντ. Τα βασικά χαρακτηριστικά που εισήγαγε το NPM στις δημόσιες υπηρεσίες ήταν: 1) η αποκέντρωση και ο επιμερισμός των καθηκόντων στα πλαίσια οριζόντιων ιεραρχιών, 2) το ανταγωνιστικό πνεύμα και η λογοδοσία υπό τα πρότυπα του ιδιωτικού τομέα και 3) η παροχή κινήτρων στο στελεχιακό δυναμικό των οργανισμών⁹⁶.

Από την εμφάνιση του το NPM συμπεριέλαβε τις ΤΠΕ μεταξύ των βασικών εργαλείων για τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με μεθοδολογικά εργαλεία, όπως ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών βάσει του BPR (Business Process Re-engineering⁹⁷), τη Διοίκηση

⁹³ A. Sideridis, e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, *Food and Environment* (HAICTA 2013), Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12, pp. 9-10 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000650> [τελευταία πρόσβαση 6-09-2016].

⁹⁴ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 135-137

⁹⁵ A. Cordella κ.ά., ό.π., p. 280

⁹⁶ D. Navarra κ.ά., ό.π., p.3.

⁹⁷ Το BPR καθώς επίσης το GPR (Government Process Reengineering) συνδέονται άμεσα με τη χρήση των ΤΠΕ, υπό την έννοια ότι το BPR επιφέρει μεγάλης έκτασης αλλαγές στην φιλοσοφία, τις αρχές, τη δομή και την γενικότερη κουλτούρα μιας κυβερνητικής πολιτικής, με σκοπό να βελτιώσει την ποιότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών. Η Η.Δ. είναι ένα σύνολο ή αλυσίδα δομημένων και συσχετισμένων ενεργειών που προσφέρουν τη δυνατότητα εφαρμογής εκσυγχρονιστικών αλλαγών

Ολικής ποιότητας (ΔΟΠ-TQM)⁹⁸ και το Customer Relationship Management (CRM)⁹⁹. Σύντομα ωστόσο το NPM επικεντρώθηκε σε παρεμβάσεις αναδιοργάνωσης των δομών και των διαδικασιών οι οποίες αντιβαίνουν στη λογική της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σε αντίθεση με το βασικό θεωρητικό υπόβαθρο του NPM, η ΗΔ και οι ΤΠΕ στοχεύουν: 1) στη σύνθεση και την απλοποίηση των διαδικασιών, 2) στην πιο άμεση επικοινωνία πολίτη - διοίκησης, απαλλαγμένη από περιττά στάδια ελέγχων και διαδικασιών και 3) στην ψηφιοποίηση (digitalization) του συνόλου των διοικητικών διαδικασιών¹⁰⁰.

Την τελευταία εικοσαετία, πολλές μεμονωμένες επιστημονικές έρευνες, εκθέσεις και έρευνες διεθνών οργανισμών, κι οι εφαρμοζόμενες μεταρρυθμιστικές πολιτικές πολλών κρατών και υπερεθνικών οργανισμών (όπως ο Ο.Ο.Σ.Α., το UN Department of Economic and Social Affairs-UNDESA, η Αμερικανική Κοινότητα για τη Δημόσια Διοίκηση-ASPA, η Ευρωπαϊκή Ένωση) επικεντρώνονται στις προσπάθειες εξορθολογισμού και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δημοσίων οργανώσεων μέσω της ΗΔ και της χρήσης των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου. Ορισμένες από αυτές τις έρευνες καθώς και σημαντικές αποφάσεις που αποτέλεσαν σταθμούς για τη χρήση της ΗΔ στο δημόσιο τομέα παρατίθενται στην παρούσα ενότητα.

Όπως ήδη αναφέρθηκε η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύχθηκαν σταδιακά και με τρόπο διαφορετικό σε κάθε χώρα, γεγονός το οποίο οφείλεται στις προτεραιότητες που τέθηκαν από τις κυβερνήσεις και τις εθνικές διοικήσεις. Όμως, ο ρόλος των διεθνών και των υπερεθνικών οργανισμών για την ανάπτυξη της χρήσης τους και τις κατευθύνσεις που έλαβε αυτή ήταν πολυσήμαντος, καθώς αφενός έθεσαν τις πρώτες

του BPR. Βλ. Z. Li/F. Yang, "The e-government Information model based on GPR", Elsevier, *Procedia Computer Science*, 91 (2016) 193-200, pp. 193-194.

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916312406> [τελευταία πρόσβαση 8-09-2016].

⁹⁸ Η ΔΟΠ ως έννοια διατυπώθηκε από τον Deming τη δεκαετία του '50 και ορίζεται ως μια λειτουργική φιλοσοφία η οποία εστιάζει στην ικανοποίηση των πελατών και στη συνεχή βελτίωση. Βλ. Β. Κέφης, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2005, σσ. 31 και 45. Επίσης η ΔΟΠ περιγράφεται ως ένα συλλεκτικό, διασυνδεδεμένο σύστημα ποιοτικών πρακτικών το οποίο συνδέεται με την οργανωσιακή απόδοση. Βλ. C.Valmohammadi/S. Roshanzamir, The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance, *Int. J. Production Economics*, 164, (2015) 167-178, p. 167.

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527314004228> [τελευταία πρόσβαση 8-09-2016].

⁹⁹ D. Navarra κ.ά., ό.π., p. 5.

¹⁰⁰ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 96-97, 227-228.

βάσεις διερεύνησης των δυνατοτήτων της ΗΔ, κι αφετέρου οριοθέτησαν ένα αρχικό πλαίσιο κανόνων για την περαιτέρω ανάπτυξη της και τις εφαρμογές της¹⁰¹.

Το ιδεολογικό και κοινωνικοπολιτικό κλίμα που περιγράφηκε πιο πάνω συνέβαλε ώστε τα εθνικά κράτη να αναζητήσουν νέες μεθόδους και εργαλεία για την αναδιοργάνωση και τον εξορθολογισμό των λειτουργιών των οργανισμών της Δ.Δ.¹⁰². Την περίοδο που κορυφώθηκαν οι δυσλειτουργίες στη Δ.Δ., άρχισε να γνωρίζει ανάπτυξη η ΗΔ¹⁰³. Για το λόγο αυτό η ΗΔ και οι ΤΠΕ συνδέθηκαν στενά με πολιτικές μεταρρυθμίσεων, με δράσεις εκσυγχρονισμού και απλοποίησης των διαδικασιών και με προσπάθειες αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας τους¹⁰⁴. Οι ΤΠΕ και η ΗΔ επιστρατεύθηκαν ως εργαλεία στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες των κρατών για την αποτελεσματική ανασύσταση των δομών και των μηχανισμών της Δ.Δ. Προς αυτή την κατεύθυνση πραγματοποιήθηκαν πολλές επιστημονικές έρευνες, εκθέσεις και έρευνες διεθνών οργανισμών, όπως ο Ο.Ο.Σ.Α. και τα Ηνωμένα Έθνη, ενώ τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα που υλοποιούνται στοχεύουν στον εξορθολογισμό και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων δομών.

Σήμερα, όπως προαναφέρθηκε, κατά κοινή ομολογία τόσο των επικριτών της όσο και των υποστηρικτών της, η ΗΔ και οι ΤΠΕ θεωρούνται εργαλεία που προσφέρουν δυνατότητες εκσυγχρονισμού της Δ.Δ. σε όλες τις χώρες.

Όπως προκύπτει από την πολυετή εφαρμογή προγραμμάτων και πολιτικών ΗΔ στους οργανισμούς της Δ.Δ., η χρήση των ΤΠΕ έχει επιφέρει ορισμένες δομικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας και στις διαδικασίες της παραδοσιακής γραφειοκρατικής διοίκησης. Όπως άλλωστε παρατηρείται παγκοσμίως η ΗΔ υποστηρίζει τη σύνθεση των διαδικασιών. Αυτό σημαίνει ότι οι προϋπάρχουσες διαδικασίες επαναξιολογούνται, επανασυντίθενται και επανασυνδέονται μεταξύ τους σε μια νέα σειρά σχέσεων ιεραρχίας και αλληλουχίας. Επιπλέον, επιδρά στη συνολική αλλαγή των σχέσεων διοίκησης και πολιτών, καθώς απλοποιούνται είτε και καταργούνται εξ αυτών οι περιττές διαδικασίες. Τέλος, με την ΗΔ ψηφιοποιούνται οι διαδικασίες στο σύνολο ή στην πλειονότητά τους, γεγονός που σημαίνει ότι οι ΤΠΕ

¹⁰¹ Farazmand A., 2001a, ό.π., pp. 7-8. Επίσης βλ. C. Pollitt/G. Bouckaert, ό.π., pp. 5-7.

¹⁰² A. Cordella κ.ά., ό.π., 280.

¹⁰³ D. Navarra κ.ά., ό.π., p. 3.

¹⁰⁴ A. Cordella κ.ά., ό.π., pp. 279-280.

δεν χρησιμοποιούνται προς υποστήριξη των προϋπαρχουσών διαδικασιών, αλλά συνθέτουν νέες ψηφιακές διαδικασίες σε αντικατάσταση των παλαιών¹⁰⁵.

Συνεπώς, η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη Δ.Δ. προωθεί αλλαγές δομικού και διαρθρωτικού τύπου στις λειτουργίες της, γεγονός που συντελεί και στον αναπόφευκτο ανασχεδιασμό των διαδικασιών. Για το λόγο αυτό η χρήση των δυνατοτήτων της ΗΔ θεωρείται πλέον τόσο από τους διεθνείς οργανισμούς όσο και από τα περισσότερα κράτη ότι αποτελεί ένα πολυεργαλείο στις προσπάθειες μεταρρύθμισης των δημοσίων οργανισμών για την αναπόφευκτη και επιβεβλημένη από τις παγκόσμιες εξελίξεις, μετάβασή τους στη νέα ψηφιακή εποχή. Οι μελετητές του ανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR) υποστηρίζουν ότι η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των τεχνολογιών της πληροφορικής στις προσπάθειες ανασχεδιασμού των διαδικασιών των δημοσίων οργανισμών είναι μονόδρομος προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη αποτελεσματικότητα των οργανισμών¹⁰⁶.

Μεταξύ των μελετητών που ερευνούν τα αποτελέσματα της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ στη Δ.Δ. υπάρχει διάσταση απόψεων για το κατά πόσον η ΗΔ έρχεται να αντικαταστήσει το παλιό γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών ή να το υπηρετήσει. Ο Cordella μεταξύ αυτών διατυπώνει την άποψη ότι η ΗΔ και οι ΤΠΕ είναι εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στα πλαίσια των διοικητικών μεταρρυθμίσεων, κατά τρόπο ώστε να βελτιώσουν την ικανότητα της διοίκησης να παρέχει ικανοποιητικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες, υπηρετώντας παράλληλα τη δικαιοσύνη και τις αρχές της αμεροληψίας και της ισότητας¹⁰⁷.

Ωστόσο δεν θα πρέπει να λησμονείται ότι μια νέα μορφή διοίκησης που θα αντικαταστήσει ή θα αναδιαμορφώσει το γραφειοκρατικό τύπο θα πρέπει να φροντίσει ώστε να επιτευχθεί ένας λειτουργικός και αποδοτικός συγκερασμός του παλιού με το νέο. Επ' αυτού ο Μακρυδημήτρης επισημαίνει ότι επιβάλλεται μια διάκριση ανάμεσα στα πλεονεκτήματα και τις αξίες του Κράτους Δικαίου, της σταθερής κι αποτελεσματικής κοινωνικής οργάνωσης και των μαζικής εξυπηρέτησης

¹⁰⁵ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., p.227-228.

¹⁰⁶ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 286.

¹⁰⁷ A. Cordella κ.ά., ό.π., p. 280.

δημοσίων υπηρεσιών και στα μειονεκτήματα και τις παθογένειες που αυτό παρουσίασε κατά τη διαδικασία εκσυγχρονισμού των κρατών 108.

Πράγματι, σήμερα είναι διάχυτη και αναμφισβήτητη η απαίτηση των πολιτών για δημοκρατική κι ανοιχτή διακυβέρνηση με συμμετοχικότητα, για μια αποτελεσματικότερη Δ.Δ. στην υπηρεσία του πολίτη, για αποκεντρωμένες δημόσιες υπηρεσίες και λογοδοσία της διοίκησης και του κράτους εν γένει. Είναι όμως παράλληλα πραγματικότητα ότι οι διεργασίες εκσυγχρονισμού της Δ.Δ. αποτελούν και σε μεγάλο βαθμό αναγκαιότητα λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων και των δυνατοτήτων της πληροφορικής¹⁰⁹.

Έντονα υποστηρίζεται εδώ και τρεις δεκαετίες ότι διανύουμε την εποχή της πληροφορίας (information age) και πιο πρόσφατα ότι βρισκόμαστε στην ψηφιακή εποχή (digital era) 110, καθώς η πληροφορία στις μέρες μας κατέχει σε όλα τα πεδία της κοινωνικής δράσης πρωτεύοντα ρόλο και συνάμα η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών (στο εξής ΤΠΕ) κυριαρχεί στις ανεπτυγμένες, πλέον και στις αναπτυσσόμενες κοινωνίες. Πολλές παράλληλα είναι οι κριτικές και οι διαφωνίες για το πόσο καταλυτικός είναι ο ρόλος των τεχνολογιών πληροφορικής για τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της Δ.Δ., όμως είναι αναμφίβολο γεγονός ότι το κράτος και η Δ.Δ. είναι ο μόνος παραγωγός, συλλέκτης, διαχειριστής και πάροχος μεγάλης κλίμακας πληροφοριών κι ως εκ τούτου τα πληροφοριακά συστήματα και οι τεχνολογίες πληροφορικής έχουν βαρύνοντα ρόλο για τον εκσυγχρονισμό της Δ.Δ.¹¹¹.

Είναι πλέον κοινή παραδοχή ότι οι ΤΠΕ έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν διαφόρων μορφών υποστήριξη στις διαδικασίες αλλαγών και μεταρρυθμίσεων. Οι κυριότερες εξ αυτών συνοψίζονται ακολούθως: 1) αντικατάσταση, υποστήριξη κι ανανέωση διαδικασιών, 2) ταχύτερη παροχή υπηρεσιών, με μικρότερο κόστος για την διοίκηση και τον πολίτη, 3) πιο ολοκληρωμένες και νέες υπηρεσίες, 4) συνεισφορά

¹⁰⁸ A. Μακροδημήτρης, 2004, ό.π., σσ. 68-69.

¹⁰⁹ Του ιδίου, σ. 70.

¹¹⁰ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 11-15.

¹¹¹ Heeks R., Reinventing government in the information age. Στο Heeks R. (Ed.), *Reinventing government in the information age: international practice in IT-enabled public sector reform*, Routledge, London, 1999, p. 15-16. <https://doi.org/10.1002/pad.132> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

στην αποκέντρωση των υπηρεσιών, 5) ενίσχυση της λογοδοσίας της διοίκησης και 6) καλύτερη διαχείριση των πηγών πληροφοριών¹¹².

Σήμερα κι έπειτα από ανάπτυξη πλέον των δυο δεκαετιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραμένει μια δυναμική διαδικασία που εξελίσσεται διαρκώς. Ωστόσο ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά της έχουν αποκρυσταλλωθεί. Αυτά είναι:

- 1) Τα συστήματα ΤΠΕ που εγκαθίστανται στους δημόσιους οργανισμούς περιλαμβάνονται άλλοτε σε σχέδια **οριζόντιας δράσης**, δηλαδή εφαρμόζονται σε όλους τους οργανισμούς της διοίκησης, με σκοπό τη διασύνδεση του συνόλου των κρατικών υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση αναγκών των πολιτών που αφορούν σε όλο το φάσμα της Δ.Δ., κι άλλοτε **κάθετης δράσης**, δηλαδή πρόκειται για δράσεις που εξυπηρετούν συγκεκριμένες απαιτήσεις ενός οργανισμού ή υπηρεσίας του δημοσίου τομέα¹¹³.
- 2) Τα συστήματα ΤΠΕ της ΗΔ διακρίνονται σε **συστήματα front-office** και περιλαμβάνουν όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται προς χρήση των πολιτών και των επιχειρήσεων, διαμορφώνοντας ένα πεδίο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτείας και πολίτη και σε **συστήματα back-office**, όπου πραγματοποιείται η επεξεργασία των front-office υπηρεσιών και οι λοιπές εργασίες των οργανισμών μεταξύ των οποίων είναι και η ενδεχόμενη συνεργασία δυο ή περισσότερων υπηρεσιών/συστημάτων. Υπό αυτή την έννοια τα συστήματα διακρίνονται επίσης σε εσωτερικά και εξωστρεφή πληροφορικά συστήματα¹¹⁴.
- 3) Τα συστήματα ΗΔ σχεδιάζονται με σκοπό να **υποστηρίξουν τον «κύκλο ζωής»** μιας δημόσιας πολιτικής, δηλαδή να συντελούν στην επίλυση των υφιστάμενων προβλημάτων ή κενών, μέσω αναμορφωμένων υπηρεσιών και αποτελεσματικής συνεργασίας των δημόσιων οργανισμών¹¹⁵.
- 4) Τα ηλεκτρονικά συστήματα υπό την πολιτοκεντρική τους διάσταση σχεδιάζονται για να εξυπηρετήσουν **ανθρώπινα γεγονότα (life events)**,

¹¹² Του ιδίου, ό.π., pp. 18-19.

¹¹³ Ι. Τσουκαλάς, e-Governance Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές, προοπτικές. Στο Σιδερίδης Α. (Επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, 1^ο Συνέδριο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2004, σ. 37.

¹¹⁴ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 27-28. Βλ. επίσης Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 47.

¹¹⁵ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 29-30.

δηλαδή καταστάσεις ή γεγονότα που συνδέονται με την καθημερινή δραστηριότητα των πολιτών και απαιτούν συναλλαγή με τη ΔΔ ¹¹⁶.

- 5) Με κριτήριο την εξωστρεφή διάσταση των ηλεκτρονικών συστημάτων ΤΠΕ και τις ομάδες χρηστών τις οποίες εξυπηρετούν, αυτά διακρίνονται σε: α) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – πολιτών (**Government to Citizen, G2C**), β) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – επιχειρήσεων (**Government to Business, G2B**) και γ) συστήματα επικοινωνίας οργανισμών της διοίκησης μεταξύ τους (**Government to Government, G2G ή Administration to Administration, A2A**)¹¹⁷.
- 6) Μια άλλη διάκριση των εξωστρεφών συστημάτων στηρίζεται στον βαθμό ανάπτυξής τους με βάση το είδος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν. Σύμφωνα με μία τέτοια διάκριση χωρίζονται σε **πλήρως αυτοματοποιημένες**, σε **ημι-αυτοματοποιημένες** και σε **πλήρως εξατομικευμένες**, στις οποίες δεν προβλέπονται ηλεκτρονικά βήματα παρά μόνον η παρέμβαση των στελεχών της Δ.Δ. ¹¹⁸.
- 7) Επιπλέον, διακρίνονται σε: i) ηλεκτρονικές υπηρεσίες **παροχής πληροφοριών**, ii) **περιορισμένων διαδικτυακών υπηρεσιών/ενεργειών**, iii) **κάθετης ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους** διαφορετικών συστημάτων και iv) **οριζόντιας ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους** διαφορετικών λειτουργικών μονάδων¹¹⁹.
- 8) Βάσει της **δυνατότητας διάδρασης** με τον πολίτη που προσφέρουν τα ηλεκτρονικά συστήματα, διαχωρίζονται σε πέντε στάδια: i) παροχής πληροφοριών, ii) μιας κατεύθυνσης διάδρασης (δηλ. εκ μέρους της διοίκησης ή του πολίτη), iii) διάδρασης δυο κατευθύνσεων, iv) πλήρους συναλλαγής, δηλαδή πλήρως ηλεκτρονικής διαχείρισης υποθέσεων και v) στοχοποιημένων ενεργειών, τις οποίες οι ενδιαφερόμενοι δεν χρειάζεται να ενεργοποιήσουν με

¹¹⁶ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 39.

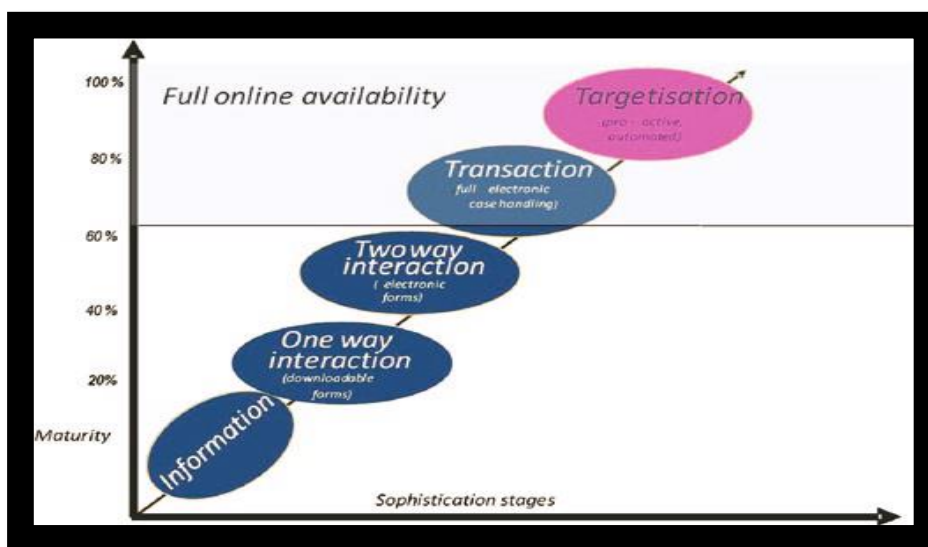
¹¹⁷ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 105-106.

¹¹⁸ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σ. 44.

¹¹⁹ Joseph R. C./Kitlan D. P., Key Issues in E-Government and Public Administration. Στο Garson D. /M. Khosrow-Pour (Eds), *Handbook of Research on Public Information Technology*, ό.π., p. 2. <https://books.google.gr/books?id> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

δικό τους αίτημα¹²⁰. Χαρακτηριστικό είναι το ακόλουθο διάγραμμα, το οποίο παρουσιάζει επίσης τον βαθμό ωριμότητας των ανωτέρω σταδίων και της διαδικτυακής διαθεσιμότητας τους.

Πίνακας 5



Πίνακας 5 Πηγή: S. Assar et al. (eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011

- 9) Η πολυεπίπεδη και ποικιλόμορφη **διαδραστική σχέση** που αναπτύσσει η χρήση των ΤΠΕ **μεταξύ της διοίκησης, των πολιτών, των επιχειρήσεων και γενικότερα της κοινωνίας των πολιτών**, είναι ένα ακόμη ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της ΗΔ. Η δυνατότητα διάχυσης της πληροφορίας και της γνώσης από την διοίκηση προς τους διοικούμενους διαμορφώνει συνθήκες ευκολότερης πρόσβασης στην πληροφορία κι ως εκ τούτου ενδυνάμωσης των πολιτών και της κοινωνίας έναντι των κυβερνήσεων και των διοικήσεων και συμβάλλει στη **δημοκρατική διακυβέρνηση**¹²¹. Επίσης η δυνατότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων να έρθουν σε στενή και διαρκή επικοινωνία με

¹²⁰ Assar S./Boughzala I./Boydens I., Back to practice, a Decade of Research in E-Government. Στο Assar S./Boughzala I./Boydens I. (Eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011, p. 2.

<https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

¹²¹ Κ. Σπανού, 2007, ό.π., σ. 121.

τη διοίκηση, μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών, διαμορφώνει κατάλληλες βάσεις για την ενδυνάμωση του συμμετοχικού τους ρόλου στη διοίκηση¹²².

10) Με τη χρήση των ΤΠΕ λειτουργεί πλέον μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες διάδρασης πολιτείας και πολιτών, όπως η ηλεκτρονική συμμετοχή (**e-engagement/e-participation**) και η ηλεκτρονική διαβούλευση (**e-consultation**), που επικεντρώνονται στην παροχή περισσότερων δυνατοτήτων συμβουλευτικής και διαλόγου μεταξύ διοίκησης και πολιτών και συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών, ερευνών και αποφάσεων που αφορούν την κοινωνία. Επίσης, παρέχεται η υπηρεσία ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (**e-voting**)¹²³. Οι υπηρεσίες αυτές συγκαταλέγονται σήμερα στις λειτουργίες της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (**e-democracy**) και υποστηρίζονται από μια **σειρά εργαλείων** των τεχνολογιών πληροφορικής που διευκολύνουν την διεξαγωγή τους. Τέτοια εργαλεία είναι οι διαδικτυακοί τόποι (**web sites**), οι διαδικτυακές πύλες (**portals**), τα ηλεκτρονικά γραμματοκιβώτια (**letter boxes, emails**), τα ηλεκτρονικά φόρα (**web forums, newsgroups**), οι ηλεκτρονικές συνομιλίες πραγματικού χρόνου (**online chat events**) κ.α.¹²⁴.

11) Η ανάπτυξη των διάφορων μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας με τη χρήση των ΤΠΕ και των λειτουργιών της ΗΔ, συμβάλλει ουσιαστικά στην εφαρμογή των **Αρχών Καλής Διακυβέρνησης**, όπως αυτές διακηρύχτηκαν από τον Ο.Η.Ε. και προωθούνται από διεθνείς οργανισμούς, όπως η Παγκόσμια Τράπεζα και ο Ο.Ο.Σ.Α., αλλά και από την Ε.Ε., στα κράτη μέλη τους, ως βασικές προϋποθέσεις για τη βιώσιμη οικονομική τους ανάπτυξη¹²⁵. Η ΗΔ και ιδιαίτερα η ηλεκτρονική δημοκρατία προωθούν τις αρχές της διαφάνειας, της

¹²² Floreddu P. B. / Cabiddu F., Assessing Public Participation Through Different Lens: The Case of Public Participation Geographic Information Systems. Στο Anthopoulos L./ Reddick C. (Eds), *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, Springer Science+Business Media New York, 2014, pp. 49-50.
<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1007%2F978-1-4614-8462-2>
[τελευταία πρόσβαση 31-07-2020]

¹²³ Virkar S., Consulting the British Public in the Digital Age: Emerging Synergies and Tensions in the Government 2.0 Landscape. Στο Anthopoulos L./Reddick C. (Eds), *ό.π.*, pp. 186-187.
<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1007%2F978-1-4614-8462-2>
[τελευταία πρόσβαση 31-07-2020]

¹²⁴ *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, *ό.π.*, σσ. 143-167.

¹²⁵ Κτιστάκη Σ., 2016, *ό.π.*.

συμμετοχής του πολίτη, της ευθύνης και της λογοδοσίας των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, της αποτελεσματικότητας καθώς επίσης της συνοχής που διασφαλίζεται μέσω της διαβούλευσης, της συνεργασίας και της συναίνεσης¹²⁶.

12) Η ΗΔ συμβάλλει στη διάχυση της πληροφορίας και τη συνεργασία μεταξύ της διοίκησης και του διοικούμενου αλλά και μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των μονάδων τους. Η δυνατότητα των οργανισμών και των μονάδων τους να συνεργάζονται μεταξύ τους μέσω κατάλληλων ηλεκτρονικών συστημάτων, σε διαρκή βάση, έτσι ώστε να μεγιστοποιούν τις δυνατότητες ανταλλαγής πληροφοριών και επαναχρησιμοποίησης τους εσωτερικά κι εξωτερικά, ονομάστηκε **διαλειτουργικότητα** και αποτελεί βασική παράμετρο των πολιτικών των δημοσίων διοικήσεων στις προσπάθειες τους να βελτιώσουν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για το λόγο αυτό πολλές χώρες μεταξύ των οποίων και τα κράτη της Ε.Ε. έχουν σχεδιάσει και χρησιμοποιούν πλαίσια διαλειτουργικότητας (Interoperability Frameworks, Ifs)¹²⁷. Η διαλειτουργικότητα συμβάλει επίσης στη δραστική μείωση του λειτουργικού κόστους των οργανισμών, τη βελτίωση της συνεργασίας και της συνοχής τους και ενισχύει τους όρους διαφάνειας και λογοδοσίας των δημοσίων διοικήσεων¹²⁸. Η διαλειτουργικότητα έχει τρεις διαστάσεις: 1) την οργανωσιακή, δηλαδή την συνεργασία και τη συνέχεια των συστημάτων και των διαδικασιών των συνεργαζόμενων οργανισμών και μονάδων, 2) τη σημασιολογική, που περιλαμβάνει τους όρους βάσει των οποίων θα επιτυγχάνεται η κοινή χρήση εννοιών ώστε η πληροφορία να γίνεται

¹²⁶ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 32-33.

¹²⁷ Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας είναι έγγραφα τα οποία προβλέπουν πολιτικές, οδηγίες, συμβουλές, πρακτικές, αρχές, και όρους, βάσει των οποίων οι οργανισμοί μπορούν να συνεργαστούν για την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Αναλυτικότερα βλ. A. Lisboa/D. Soares, E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. Στο CENTERIS 2014 - Conference on ENTERprise Information Systems / ProjMAN 2014 - International Conference on Project MANagement / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, Procedia Technology 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd., 2014, pp. 639-640, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002394> [τελευταία πρόσβαση 10-09-2016].

¹²⁸ A. Lisboa/D. Soares, E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. Στο CENTERIS 2014 - Conference on ENTERprise Information Systems / ProjMAN 2014 - International Conference on Project MANagement / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies, Procedia Technology 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd., 2014, pp. 639-640, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002394> [τελευταία πρόσβαση 10-09-2016].

κατανοητή και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους συνεργαζόμενους φορείς και 3) την τεχνολογική διαλειτουργικότητα, δηλαδή να είναι δυνατή η συνεργασία μεταξύ των υπολογιστικών συστημάτων των συνεργαζόμενων οργανισμών¹²⁹.

13) Ένα ακόμη ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της ΗΔ με τη χρήση των ΤΠΕ είναι το γεγονός ότι κατά την εφαρμογή τους στις παραδοσιακές γραφειοκρατικές λειτουργίες της διοίκησης, αναπόφευκτα αναμορφώνουν τις προϋπάρχουσες διαδικασίες¹³⁰, τις σχέσεις ακόμη και το θεσμικό πλαίσιο. Με άλλα λόγια οι τεχνολογίες στη Δ.Δ. δεν λειτουργούν απλά ως εργαλείο εξυπηρέτησης ή διευκόλυνσης των υφιστάμενων διαδικασιών των οργανισμών, αλλά εγκαθιστούν νέες διαδικασίες ως μια νέα μορφή οργάνωσης των δομών. Η τεχνολογία θέτει τους δικούς της κανόνες λειτουργίας κι έτσι οι θεσμοί, οι δομές και διαδικασίες αποκτούν τεχνική μορφή. Ενδεικτικός αυτής της ιδιαιτερότητας των ΤΠΕ είναι ο χαρακτηρισμός του L. Lessig «**Code is Law**», ότι δηλαδή τα τεχνικά στοιχεία λειτουργούν ως κανόνες και θέτουν τους δικούς τους όρους λειτουργίας στους οργανισμούς και στις διαδικασίες¹³¹.

14) Η ιδιαιτερότητα αυτή των ΤΠΕ συνεπάγεται την αναμόρφωση των διαδικασιών λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών των οργανισμών. Ορισμένες από τις προϋπάρχουσες διαδικασίες ανακαθορίζονται κατά τρόπο που να μπορούν να περιληφθούν στα πρότυπα εργασιών και στις αλληλουχίες αυτών, οι οποίες έχουν καθοριστεί από τα ηλεκτρονικά συστήματα, ενώ όσες δημιουργούν ανυπέρβλητες πολυπλοκότητες στα συστήματα ή κρίνονται περιττές καταργούνται ή αντικαθίστανται. Σε κάθε όμως περίπτωση θα πρέπει να αξιολογηθεί η αναγκαιότητα κάθε μετατροπής, έτσι ώστε να μην προκληθούν σφάλματα ή κενά, ακόμη και αστοχίες στις νέες διαδικασίες που θα καθιερωθούν¹³². Έτσι οι λειτουργίες και οι διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης με τη χρήση των ΤΠΕ παρουσιάζουν τρία δομικά χαρακτηριστικά:

¹²⁹ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 253-256

¹³⁰ Κάθε διαδικασία είναι ένα σύνολο ενεργειών, το οποίο χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα είδη εισόδων (πληροφοριών ή δεδομένων) προκειμένου να παράξει μια έξοδο (ένα προϊόν/υπηρεσία) που θα έχει αξία για τον αποδέκτη/πελάτη (πολίτη). Βλ. I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 289-290.

¹³¹ Lanzara G.F., Building digital institutions: ICT and the rise of assemblages in government. Στο Contini F./ Lanzara G.F., (Eds.) ό.π., p. 13. <https://books.google.gr/books?hl> [τελευταία πρόσβαση 13-07-2020]

¹³² *Των ιδίων*, pp. 14-15.

1) **σύνθεση/επανένωση**: αυτό σημαίνει ότι οι προϋπάρχουσες διαδικασίες επαναξιολογούνται και επιλέγονται οι καταλληλότερες, οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους σε ένα σύνολο σχέσεων ιεραρχίας και αλληλουχίας, 2) συνολική αλλαγή των σχέσεων διοίκησης και πολιτών μέσω της **απλοποίησης ή/και κατάργησης** περιττών διαδικασιών και 3) **ψηφιοποίηση**, που σημαίνει ότι δεν πρόκειται για τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων προς υποστήριξη των γραφειοκρατικών διαδικασιών, αλλά για νέες ψηφιακές διαδικασίες σε αντικατάσταση των παλαιών¹³³.

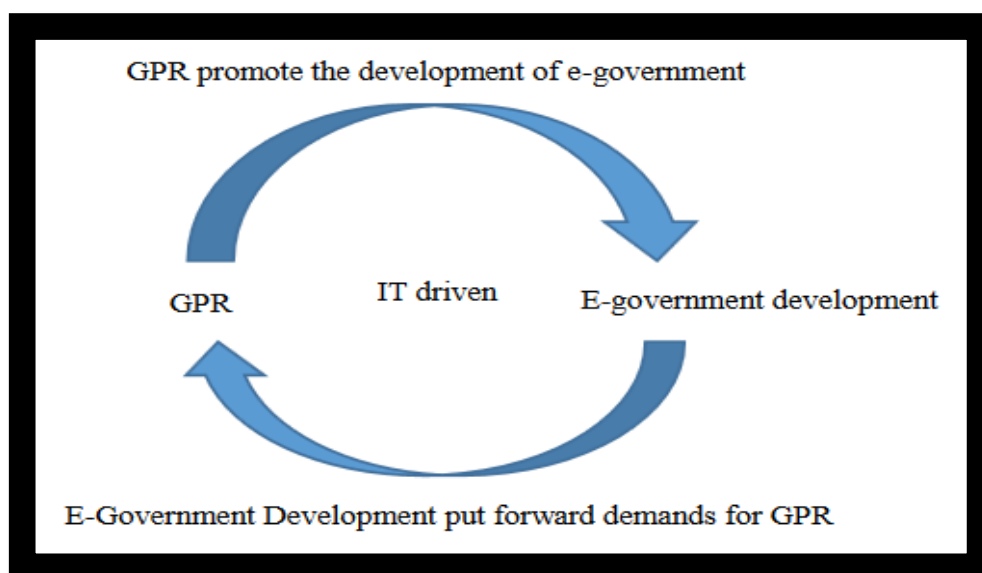
15) Τα δομικά αυτά χαρακτηριστικά της ΗΔ στην ψηφιακή εποχή επιφέρουν αλλαγές δομικού χαρακτήρα στις λειτουργίες της Δ.Δ. και επιβάλλουν αναπόφευκτα τον **ανασχεδιασμό των διαδικασιών**, για το λόγο αυτό άλλωστε υποστηρίζεται ευρέως ότι η ΗΔ είναι ένα πολύτιμο εργαλείο μεταρρύθμισης των δημοσίων οργανισμών και χρησιμοποιείται ως τέτοιο στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες πολλών κρατών. Οι ακαδημαϊκοί μελετητές του ανασχεδιασμού των διαδικασιών (**BPR**) τονίζουν την αδήριτη ανάγκη εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων των τεχνολογιών της πληροφορικής στις προσπάθειες ανασχεδιασμού των διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη απόδοση των οργανισμών¹³⁴. Μεταξύ του ανασχεδιασμού των διαδικασιών και της ΗΔ υπάρχει μια σχέση διάδρασης. Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών στους δημόσιους οργανισμούς μέσω της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής επανεξετάζει και αναδιαμορφώνει τις πρότερες διαδικασίες, τις απλοποιεί ή τις καταργεί, με στόχο την βελτίωση των παραγόμενων υπηρεσιών του δημοσίου. Ως εκ τούτου, ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών και η ΗΔ αλληλο-συμπληρώνονται καθώς ο ανασχεδιασμός προωθεί την ανάπτυξη των συστημάτων ΗΔ, ενώ η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλει στον ουσιαστικό και δραστικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών. Οι Z. Li και F. Yang αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών στη Δ.Δ. αποτελεί την εγγύηση της ΗΔ¹³⁵. Το σχήμα που παραθέτουν στη μελέτη τους παρουσιάζει την σχέση της αλληλεπίδρασης των δυο λειτουργιών.

¹³³ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., p.227-228.

¹³⁴ I. Αποστολάκης κ.α., ό.π., σ. 286.

¹³⁵ Z. Li κ.ά., ό.π., pp. 194-195.

Πίνακας 6



Πίνακας 6 Πηγή: Z. Li/F. Yang, “The e-government Information model based on GPR”, Elsevier, Procedia Computer Science, 91 (2016) 193-200.

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ επανακαθορίζει τις λειτουργίες των οργανισμών της ΔΔ, εισάγει στον δημόσιο τομέα κανόνες που προέρχονται από το χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα αλλάζει τη σχέση των δημοσίων υπηρεσιών με τον πολίτη, ενισχύοντας την αμεσότητα στην επικοινωνία τους, την λογοδοσία, τη διαφάνεια των ενεργειών της διοίκησης και την ισότητα στην πρόσβαση των πολιτών στην πληροφορία και τις υπηρεσίες¹³⁶. Ακόμη μεταξύ των αρχών του ανασχεδιασμού που υποστηρίζονται από την ΗΔ είναι: i) η δημιουργία θέσεων εργασίας με ευρύτερα καθήκοντα και τη δυνατότητα οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ii) ο καθορισμός αλληλουχίας εργασιών υπό τη «φυσική» τους σειρά αντί της γραμμικής (που είχε καθιερωθεί από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης), iii) η δυνατότητα περισσότερων της μίας λύσεων για την εκτέλεσή τους σε πραγματικό χρόνο και οποιαδήποτε στιγμή-εγκαίρως, iv) η απλοποίηση των βημάτων εκτέλεσης με μείωση των περιττών ελέγχων, v) η δημιουργία διαδικασιών που

¹³⁶ Ι. Τσουκαλάς, ό.π., σσ. 35-36.

επιτυγχάνουν τον συγκερασμό των αποκεντρωμένων λειτουργιών, οι οποίες εξυπηρετούν τοπικές ή κατά περίπτωση ανάγκες, και τον κεντρικό έλεγχο^{137 138}.

16) Η χρήση των ΤΠΕ για την αναμόρφωση των διαδικασιών της ΔΔ διαμορφώνει νέες μεθόδους και συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης της πληροφορίας και των δεδομένων.

17) Επηρεάζει τη δομή των δημοσίων οργανισμών, καθώς μεταξύ των στελεχών και των μονάδων υψηλής εποπτείας, ενδιάμεσης διαχείρισης και κατώτατων στελεχών διοίκησης, πλέον συγκαταλέγεται και το προσωπικό που σχεδιάζει, διαχειρίζεται και ελέγχει τα ηλεκτρονικά συστήματα ΗΔ καθώς οι ΤΠΕ έχουν εφαρμογή σε όλους τους τομείς δραστηριότητας της Δ.Δ. στο επίπεδο συλλογής και παροχής πληροφοριών, στο κανονιστικό επίπεδο, σε αυτό της διαχείρισης των οικονομικών και της διασφάλισης των δημοσίων αγαθών και υπηρεσιών, σε αυτό της παροχής των υπηρεσιών και τέλος στο επίπεδο της παροχής τεχνογνωσίας¹³⁹.

18) Λόγω των αυστηρών τεχνικών πλαισίων και των κανόνων λειτουργίας τους, τα συστήματα ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες καθιστούν εξαιρετικά δύσκολη, χρονοβόρα και με υψηλό κόστος οποιαδήποτε αλλαγή των διαδικασιών ή την παράκαμψη τους. Για το λόγο αυτό η διοίκηση θα πρέπει να ασκεί ρόλο εποπτείας και ελέγχου του αρχικού σχεδιασμού των συστημάτων, της καταλληλότητάς τους να ανταποκριθούν στις ανάγκες για τις οποίες σχεδιάστηκαν και της αντικατάστασης ή του ανασχεδιασμού τους. Τυχόν παρεμβάσεις για αλλαγές των λειτουργιών τους είναι εξαιρετικά ασύμφορες οικονομικά, πολύπλοκες και χρονοβόρες στην υλοποίηση για το λόγο αυτό θα πρέπει να ερευνάται οποιαδήποτε ανανέωση ή αντικατάστασή τους¹⁴⁰. Τα υψηλά κόστη και η πολυπλοκότητα τους, είναι ένα σημαντικό στοιχείο προβληματισμού ως προς τη χρηστικότητα των ΤΠΕ και το γεγονός δυσχεραίνει όλο και περισσότερο τις επενδύσεις στον τομέα, είτε πρόκειται για εγκατάσταση νέων, είτε για την επικαιροποίηση των παλαιότερων ηλεκτρονικών συστημάτων. Για το λόγο αυτό οι αρμόδιοι πολιτικοί και διοικητικοί παράγοντες προτιμούν ως επί το πλείστον τις

¹³⁷ Ζ. Λι κ.ά., ό. π., p. 195-199.

¹³⁸ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σ. 293-297.

¹³⁹ Ρ. Dunleavy κ.ά., ό.π., pp. 10-20.

¹⁴⁰ Ρ. Dunleavy κ.ά., ό.π., p. 26.

σωρευτικές και ευρείες εγκαταστάσεις και επικαιροποιήσεις συστημάτων ΤΠΕ, κάθε πέντε με δέκα έτη περίπου, αντί των μικρών, τακτικών, κατά περίπτωση αλλαγών¹⁴¹.

19) Ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο ζήτημα που αφορά στην χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και έχει προβληματίσει τη διεθνή κοινότητα είναι η ασφαλής φύλαξη, η διαχείριση και η επεξεργασία των ηλεκτρονικών δεδομένων και η διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών στοιχείων και των πληροφοριών των πολιτών από τρίτους, χωρίς τη συναίνεση τους. Μεταξύ των διεθνών οργανισμών ο Ο.Ο.Σ.Α. προβλέπει την αναγκαιότητα της διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων μεταξύ των 10 κατευθυντηρίων αρχών του, ενώ η Ε.Ε. έχει προβεί σε νομοθετικές ρυθμίσεις με κυριότερη μεταξύ αυτών τη Σύμβαση της 28.01.1981 του Συμβουλίου της Ευρώπης και την Οδηγία 95/466/ΕΚ¹⁴², η οποία προσφάτως αντικαταστάθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων)¹⁴³.

Συνοψίζοντας, θα μπορούσε να υποστηριχθεί η άποψη ότι τα δομικά χαρακτηριστικά της ΗΔ, όπως αυτά έχουν αναλυθεί από τη διεθνή βιβλιογραφία είναι ότι: i) η ΗΔ είναι μια δυναμική και διαρκώς εξελισσόμενη διαδικασία, ii) οι εφαρμογές της έχουν πολιτοκεντρικό χαρακτήρα, δηλαδή σχεδιάζονται ώστε να εξυπηρετούν καταστάσεις που συνδέονται με ανθρώπινα γεγονότα, iii) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακρίνονται σε εσωτερικές, περιλαμβάνοντας όσες εξυπηρετούν τις λειτουργίες των ίδιων των οργανισμών και σε εξωστρεφείς, που αφορούν στην επικοινωνία της Διοίκησης με τους πολίτες και με τις επιχειρήσεις, iv)

¹⁴¹ P. Dunleavy κ.ά., ό.π., p. 27.

¹⁴² Ι. Καρακώστας, Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Α. Σιδερίδης (Επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, ό.π., σ. 207.

¹⁴³ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EL> [τελευταία πρόσβαση 3-07-2018].

βάσει των εξωστρεφών λειτουργιών τους, τα συστήματα ΗΔ παρέχουν μόνο πληροφορίες, ή παρέχουν υπηρεσίες μιας ή δυο κατευθύνσεων διάδρασης, είτε περιορίζονται σε στοχοποιημένες εργασίες, ν) επίσης διακρίνονται σε πλήρως ή μερικώς αυτοματοποιημένες ή σε εξατομικευμένες, vi) η ΗΔ καθιστά την δημόσια πληροφορία εύκολα προσβάσιμη τόσο από τους πολίτες όσο και από τη διοίκηση, ενισχύοντας τις αρχές της καλής διακυβέρνησης, τη διαλειτουργικότητα στη ΔΔ και τη συμμετοχικότητα του πολίτη στη λήψη πολιτικών αποφάσεων, vii) η ΗΔ αναδομεί τις προϋπάρχουσες γραφειοκρατικές διαδικασίες της ΔΔ, υπό νέα λογική που υποδεικνύουν εν μέρει οι τεχνικές ιδιαιτερότητες των ΤΠΕ, συμβάλλοντας στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών.

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

1.6. Συμπεράσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο επιχειρήθηκε αρχικώς η κατανόηση της έννοιας της διοικητικής μεταρρύθμισης μέσα από την αναλυτική μελέτη των ορισμών που έχουν δοθεί από τους μελετητές. Συνοπτικά καταλήγουμε ότι οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις είναι οι οργανωμένες προσπάθειες που σκοπό έχουν τη βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων οργανώσεων. Γενεσιουργές αιτίες των μεταρρυθμίσεων είναι συνήθως η παρουσία ανάγκης μείωσης ή εξάλειψης προβλημάτων τα οποία δυσχεραίνουν την

αποτελεσματική λειτουργία της διοίκησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών της, με συνέπεια να παρεμποδίζεται η οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη.

Εντούτοις, κρίσιμο χαρακτηριστικό της έννοιας που εξετάζουμε είναι ότι αποτελεί μια δυναμική αλλά και διαρκή διαδικασία προσπαθειών βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της διοίκησης, οι οποίες διαδέχονται η μια την άλλη χωρίς να εξαλείφουν πλήρως τα αποτελέσματα που προκάλεσαν οι προηγούμενες αυτών. Όπως ήδη τονίστηκε οι νεότερες θεωρίες της δημόσιας διοίκησης αντικαθιστούν παλαιότερες, τις περισσότερες φορές με τη διαδικασία των μεταρρυθμίσεων. Παρόλα αυτά, ορισμένα ίχνη των προηγούμενων θεωριών και πρακτικών διατηρούνται και επενδύουν τις νέες ιδέες και διαδικασίες, όπως τα νέα γεωλογικά στρώματα επικάθονται στα προηγούμενα χωρίς να τα εξαλείφουν. Επισημαίνεται δε ότι στο επίκεντρο των ερευνών και των θεωριών γύρω από τη δημόσια διοίκηση και τις διοικητικές μεταρρυθμίσεις - οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστη διάσταση και δομικό χαρακτηριστικό της θεωρίας της δημόσιας διοίκησης - είναι η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των δημόσιων οργανώσεων.

Εν τέλει οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις είναι το μέσον που χρησιμοποιεί η δημόσια διοίκηση στην αέναη προσπάθειά της να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των οργανωμένων κοινωνιών, οι οποίες αλλάζουν/εξελισσονται αναπόφευκτα.

Παρά ταύτα, τόσο η διοικητική μεταρρύθμιση ως γενική έννοια όσο και κάθε μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα μπορεί να λαμβάνουν διαφορετική σημασία για κάθε κατηγορία εμπλεκόμενων παραγόντων όπως για παράδειγμα τους διοικητικούς και τους πολιτικούς παράγοντες, τους ερευνητές, τους ωφελούμενους (π.χ. πολίτες, επιχειρήσεις).

Όπως αναλύθηκε σε ξεχωριστή ενότητα, κάθε διοικητική μεταρρύθμιση αποτελεί ξεχωριστή περίπτωση (case study) που έλαβε χώρα υπό συγκεκριμένες συνθήκες. Εντούτοις, τα ποικίλα παραδείγματα και οι καλές πρακτικές προσφέρουν στους μελετητές τη δυνατότητα της σύγκρισης και της παρατήρησης των παραγόντων που συνετέλεσαν στην πλήρη ή στη μερική επιτυχία ή στην αποτυχία τους, ώστε να καταλήξουν στη διατύπωση θεωριών γύρω από τις οργανωσιακές αλλαγές, θεωρίες οι οποίες διαμορφώνουν τα κριτήρια κατανόησης και ερμηνείας τους.

Έτσι η μελέτη περιπτώσεων από τον Brunsson τον οδήγησε στο συμπέρασμα ότι οι μεταρρυθμίσεις εφαρμόζονται για τους εξής κυρίως λόγους: i) την αναμόρφωση της δομής, ii) τη μεταβολή των διαδικασιών, iii) την αλλαγή των αξιών και του σκοπού, iv) την αλλαγή της διαδικασίας του ελέγχου, v) την αναμόρφωση της επικοινωνίας και των σχέσεων με τους πολίτες/πελάτες και ασφαλώς vi) τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της οργάνωσης. Ακόμη ο Brunsson διαπίστωσε ότι τα μεταρρυθμιστικά σχέδια έχουν τα ακόλουθα κοινά χαρακτηριστικά: 1) επιδιώκουν ή επικαλούνται την απλοποίηση των διαδικασιών, 2) στοχεύουν στη ρύθμιση και οργάνωση ορισμένων λειτουργιών και υπηρεσιών, 3) συνήθως αποτελούν αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης θεωρητικής προσέγγισης του διοικητικού έργου, κι ως εκ τούτου αντιπροσωπεύουν μια από τις πολλές δυνατότητες άσκησης του και 4) οποιαδήποτε επιλογή προσδιορίζει την κατεύθυνση του διοικητικού έργου για το προσεχές μέλλον. Τα μεταρρυθμιστικά προγράμματα θέτουν την έναρξη μιας χρονοβόρας και επαναλαμβανόμενης διαδικασίας αλλαγών, τα αποτελέσματα των οποίων θα επέλθουν μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα, κι όχι άμεσα.

Μέσα από τις έρευνές του ο Brunsson, καταλήγει στο συμπέρασμα ότι τα ποικίλα παραδείγματα των διοικητικών μεταρρυθμίσεων παρουσιάζουν πολλά κοινά στοιχεία, ο εντοπισμός των οποίων οδηγεί σε πολύτιμα συμπεράσματα για τη χρησιμότητα των μεταρρυθμίσεων, για τις αιτίες αποτυχίας ή επιτυχίας τους, για τη διαδικασία και τις δυσχέρειες υλοποίησής τους, για τον ρόλο των μεταρρυθμιστών και για τον ρόλο των λοιπών κοινωνικών παραγόντων και δρώντων. Ακόμη ερμηνεύει την πληθώρα των διαφορετικών μεταρρυθμιστικών επιλογών ως αποτέλεσμα δυο βασικών γενεσιουργών αιτιών: α) τις αντιτιθέμενες θεωρίες που μελετούν το μεταρρυθμιστικό φαινόμενο, και β) τη «μόδα» η οποία δημιουργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και οδηγεί στην εγκατάλειψη ορισμένων διοικητικών μεθόδων και στην υιοθέτηση άλλων.

Επιπλέον, όπως αναφέρει ο Μακρυδημήτρης οι μεταρρυθμίσεις εμφανίζουν τρία βασικά συστατικά στοιχεία: i) τη στρατηγική τόσο κατά το στάδιο του σχεδιασμού όσο και κατά την εφαρμογή, ii) το ρεαλισμό, ότι δηλαδή οι μεταρρυθμιστές θα πρέπει να έχουν πλήρη αντίληψη του προβλήματος και της εφικτότητας των λύσεων, αναλόγως των συνθηκών, και iii) τη συναίνεση όλων των εμπλεκομένων.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, οι πρώτες μεταρρυθμίσεις χρονολογούνται στη δεκαετία του '50 και αφορούσαν σε προσπάθειες ανασυγκρότησης των δημοσίων διοικήσεων των δυτικών κρατών μετά τον 2^ο Π.Π.. Αυτή την περίοδο οι μεταρρυθμίσεις ήταν τεχνικού ή νομικού τύπου, δηλαδή αφορούσαν σε αλλαγές στη νομοθεσία ή/και στις καθιερωμένες διοικητικές λειτουργίες. Δεν εμπλέκονταν σε αυτές πολιτικά ή/και οικονομικά κριτήρια. Επιπλέον δε, η έκτασή τους περιοριζόταν σε τομεακό επίπεδο, ή σε επίπεδο οργάνωσης, ή σε εθνικό επίπεδο, και ως εκ τούτου δεν παρουσίαζαν κοινά χαρακτηριστικά από χώρα σε χώρα. Για το λόγο αυτό η ανταλλαγή απόψεων ή καλών πρακτικών, μεταξύ διοικητικών πολιτικών ή/και ακαδημαϊκών παραγόντων ήταν πολύ περιορισμένη.

Οι συνθήκες αυτές άρχισαν να αντιστρέφονται από τα τέλη του '60 και τις αρχές του '70. Σήμερα οι μεταρρυθμιστικές δράσεις δεν έχουν χαρακτήρα αποκλειστικά εθνικό. Επιπλέον έχουν την επίδραση παγκόσμιων πολιτικών και των οικονομικών συγκυριών. Βασικές αιτίες ήταν η παγκοσμιοποίηση και οι νέες συνθήκες που διαμόρφωσε η κατάρρευση του κράτους πρόνοιας και σε συνέπεια αυτής η μείωση της εμπιστοσύνης/ασφάλειας του πολίτη προς το κράτος και τέλος η ανάπτυξη των τεχνολογιών και των κοινωνικών επιστημών, οι οποίες έθεσαν κανόνες για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Σήμερα τα κράτη στις μεταρρυθμιστικές τους προσπάθειες λαμβάνουν γενικές κατευθύνσεις από διεθνείς και υπερεθνικούς οργανισμούς των οποίων είναι μέλη, όπως ο Ο.Ο.Σ.Α., τα Η.Ε., η Ε.Ε.. Αυτός είναι ένας από τους λόγους για τους οποίους οι μεταρρυθμίσεις παρουσιάζουν κοινά γενικά χαρακτηριστικά ή/και στόχους, ακόμη και μεταξύ ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών.

Μεγάλο παράδειγμα της σύγκλισης των μεταρρυθμιστικών πολιτικών των κρατών ήταν τις δεκαετίες '80 και '90, η διάδοση των «κανόνων» του Νέου Δημοσίου Μάνατζμεντ. Μετά το ΝΔΜ ακολούθησαν αρκετές μεταρρυθμιστικές θεωρίες και μοντέλα όπως το Ναπολεόντειο μοντέλο, το Νέο-Βεμπεριανό μοντέλο, το Σκανδιναβικό, η Διακυβέρνηση της Ψηφιακής Εποχής (Digital-Era Governance), η Διακυβέρνηση (Governance), η νέα δημόσια διακυβέρνηση (New-Public Governance), οι νέες δημόσιες υπηρεσίες (New Public Services), τα δίκτυα (Networks) κ.α..

Τα μεταρρυθμιστικά μοντέλα παρουσιάζουν την τάση να επανεμφανίζονται σε διαφορετικές χρονικές περιόδους υποστηριζόμενα συχνά κι από διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις. Ακόμη κι όταν εισάγονται μεταρρυθμιστικά μοντέλα που έχουν ξαναεφαρμοστεί στο παρελθόν, αυτά εφαρμόζονται εκ νέου υπό διαφορετικές κοινωνικό-οικονομικές συνθήκες, με άλλο συσχετισμό εμπλεκόμενων μεταρρυθμιστών και με άλλα εργαλεία και μεθόδους υποστήριξης. Η ΗΔ με τη χρήση των ΤΠΕ είναι ακριβώς ένα σύστημα εργαλείων και μεθόδων υποστήριξης των προσπαθειών εκσυγχρονισμού και βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης.

Η ΗΔ και οι ΤΠΕ άρχισαν να χρησιμοποιούνται στις υπηρεσίες των μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων της δημόσιας διοίκησης από τη δεκαετία '90, όταν άρχισε η ευρεία χρήση του διαδικτύου. Η ΗΔ δεν αποτελεί ένα μεταρρυθμιστικό μοντέλο, αλλά ένα σύστημα, ή αλλιώς ένα τεχνικό-τεχνολογικό εργαλείο που έχει τεθεί και δύναται να τεθεί στην υπηρεσία οποιασδήποτε θεωρητικής μεταρρυθμιστικής προσέγγισης, την οποία θα υποδεικνύουν πολιτισμικές, πολιτικές, κοινωνικές και οικονομικές συνιστώσες. Τα μέχρι σήμερα ποικίλα παραδείγματα χρήσης της, αποδεικνύουν ότι οι ΤΠΕ έχουν τη δυνατότητα να προσαρμόζονται στις εκάστοτε συνθήκες. Για το λόγο αυτό η ΗΔ υπηρέτησε τις αρχές του ΝΔΜ, ενώ στη συνέχεια κλήθηκε να καταπολεμήσει μέσω άλλων θεωρητικών προσεγγίσεων τα προβλήματα που είχαν προκύψει από τη χρήση του.

Στην εποχή μας ορισμένα από τα σύγχρονα κοινωνικά, πολιτικά και οικονομικά προβλήματα είναι: η οικονομική ύφεση, η μετανάστευση, τα ζητήματα εθνικής ασφάλειας και παγκόσμιας ειρήνης, η κρίση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, η πολυπλοκότητα των κοινωνικών αναγκών. Οι κυριότερες δυνατότητες που προσφέρουν η ΗΔ και οι ΤΠΕ συνεισφέροντας στην αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών είναι ότι: i) ενισχύουν την διαδραστική σχέση του τριγώνου διοίκηση (=G ή A) – πολίτες (=C) – επιχειρήσεις (=B), διαμορφώνοντας τις τρεις μορφές σχέσεων G2G, G2C, G2B ή A2A, A2C, A2B, ii) εξυπηρετούν την διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών, μειώνοντας το λειτουργικό τους κόστος και τον χρόνο επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών, iii) ενισχύουν τις αρχές της καλής διακυβέρνησης όπως τη λογοδοσία και την ευθύνη των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, τη συμμετοχικότητα των πολιτών στις πολιτικές αποφάσεις, την αποτελεσματικότητα της διοίκησης, τη κοινωνική συνοχή

και τη συναίνεση, iv) υπηρετούν τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών με τα στοιχεία της σύνθεσης, της απλοποίησης και της ψηφιοποίησης, εισάγουν νέες μεθόδους εύκολης και ασφαλούς αποθήκευσης και επεξεργασίας των πληροφοριών.

Συμπερασματικά, έχοντας μελετήσει τις θεωρητικές προσεγγίσεις του φαινομένου της δημόσιας διοίκησης μέσα από τις θεωρίες των οργανώσεων, αναπόσπαστο μέρος των οποίων είναι οι θεωρίες των διοικητικών μεταρρυθμίσεων, δόθηκε η δυνατότητα στο παρόν κεφάλαιο να προσδιοριστεί ο ρόλος και η θέση της ΗΔ και των ΤΠΕ στο θεωρητικό πλαίσιο και στη λειτουργία της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν η διερεύνηση του φαινομένου των διοικητικών μεταρρυθμίσεων και των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του και εν συνεχεία η ανάδειξη της σημασίας που μπορεί να διαδραματίσει η ΗΔ και οι δυνατότητές της στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Έτσι στο επόμενο κεφάλαιο θα επικεντρωθούμε στον εντοπισμό και στην παράθεση των ιδιαίτερων προβλημάτων της ελληνικής διοίκησης θέλοντας να εντοπίσουμε πως η ΗΔ μπορεί να συμβάλει στην επίλυσή ή στη μείωσή τους, υπό την επιρροή των παγκόσμιων εξελίξεων, της Ε.Ε. και των διεθνών οργανώσεων.

Βιβλιογραφία 1^ο Κεφαλαίου

Ελληνική -Μεταφράσεις

Chevallier, J. (1993). *Διοικητική Επιστήμη*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.

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

Καρακώστας, Ι. (2004). Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη, 1ο Συνέδριο, 2004*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.

Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2^η έκδοση, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2005.

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

Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, βιοπολιτική και δικαιώματα. Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα, Εκδόσεις Καστανιώτη.

Κωνσταντινίδου, Α. (2016). *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ* (Διπλωματική Εργασία στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ), Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Μακρυδημήτρης, Α. (2004). *Προσεγγίσεις στην θεωρία των Οργανώσεων*, 4η έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Καστανιώτη.

Περιστέρας, Β. (2007). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις-Διεθνείς Τάσεις-Προοπτικές. Στο Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, *Δημόσια*

Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroronte, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ.

Σαχπεκίδου, Ε. (2013), *Ευρωπαϊκό Δίκαιο*, Β' Έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.

Σπανού, Κ. (2007). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τεχνολογία ή Πολιτική; Στο Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007*, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroronte, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ.

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

Ξενόγλωσση

Anthopoulos, L. & Reddick, C. (Eds.). (2014). *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, New York, Springer

Science+Business Media. Retrieved from:

<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1007%2F978-1-4614-8462-2>

Assar S./Boughzala I./Boydens I. (Eds.). (2011). *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media,

LLC 2011. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>

- Bekkers, V. & Homburg, V. (Eds.). (2005). *Information Ecology Of E-government, E-government As Institutional And Technological Innovation in Public Administration*, IOS Press. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Brunsson, N. (2009). *Reform as Routine, Organizational Change and Stability in the Modern World*, Oxford University Press. Retrieved from:
https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=EcMRDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Brunsson,+Reform+as+Routine&ots=QHWndIJUYL&sig=on7TkVoDZFYNfsTC63L7XLRCZEA&redir_esc=y#v=onepage&q=Brunsson%20C%20Reform%20as%20Routine&f=false
- N. Brunsson. (2006). Administrative reforms as routines, Scandinavian School of Economics, Sweden, Scand. J. Mgmt. 22, 2006. Retrieved from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956522106000716>
- Contini, F. & Lanzara, G.F.(Eds.). (2009). *ICT and Innovation in the Public Sector, European Studies in the Making of E-Government*, Wiltshire, Palgrave Macmillan. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery, *Government Information Quarterly* 32(2015) 279-286. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Davey, J. (1995). *The New Social Contract: America's Journey from Welfare State to Police State*. Westport, CT: Praeger. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance, IT corporations, the State, and E-Government*, NEW York: Oxford University Press. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177%2F0894439307304515>

- Farazmand, A. (1999). Globalization and Public Administration. *Public Administration Review*, November/December 1999, Vol. 59, No. 6, 509–522.
- Retrieved from:
<http://www.iupui.edu/~spea1/V598/Littlepage/SU14/04/Globalization%20and%20PA.pdf>
- Farazmand, A. (Ed.). (2001a). *Administrative Reform in Developing Nations*, Westport, Connecticut, London, Praeger Publishers. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Garson, G.D. (2007). *Modern Public Information Technology Systems, Issues and challenges*, New York, IGI Publishing, Hershey. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Garson, G.D. & Khosrow-Pour, M. (Eds.). (2008). *Handbook of Research on Public Information Technology*, Vol. I, New York, Information Science Reference. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Gore, C. (2000). The Rise and Fall of the Washington Consensus as a Paradigm for Developing Countries, *World Development*, Vol. 28, No. 5, pp. 789±804.
www.elsevier.com/locate/worlddev,
Retrieved from: [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(99\)00160-6](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(99)00160-6)
- Heeks, R. (Ed.). (1999). *Reinventing government in the information age: international practice in IT-enabled public sector reform*, London, Routledge. Retrieved from: <https://doi.org/10.1002/pad.132>
- Janssen, M., Wimmer, M.A. & Deijoo, A. (2015). *Policy Practice and Digital Science*, Switzerland, Springer International Publishing. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>

- Killian, J. & Eklund, N. (Ed.). (2008). *Handbook of Administrative Reform, An International Perspective*, USA, CRC Press. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?id>
- Li, Z. & Yang, F. (2016). The e-government Information model based on GPR, *Elsevier, Procedia Computer Science*, 91(2016) 193-200. Retrieved from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916312406>.
- Lisboa, A. & Soares, D. (2014). E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. Στο *CENTERIS 2014 - Conference on ENTERprise Information Systems / ProjMAN 2014 - International Conference on Project Management / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies*, *Procedia Technology* 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd.. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2014.10.012>
- McMillan, E. (2004). *Complexity, Organizations and Change*, London-New York, Routledge Studies on Complexity in Management. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Navarra, D., & Cornford, T. (2005). ICT Innovation and Public Management: Governance, models & Alternatives for e-Government Infrastructures”, *Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005, May 26-28, Regensburg, Germany*. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/221409468_ICT_Innovation_and_Public_Management_Governance_Models_Alternatives_for_E-Government_Infrastructures

- Osborne, S.P. (Ed.). (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, Routledge. Retrieved from:
<https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Osborne, S.P. & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*, New York, Routledge. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/31772751_Managing_Change_and_Innovation_in_Public_Service_Organizations_SP_Osborne_K_Brown
- Peters, G. (1992). *Government Reorganization: A Theoretical Analysis*, *International Political Review*, Vol. 13, No 2, 199-217. Retrieved from:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.849.6584&rep=rep1&type=pdf>.
- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform, a comparative analysis-Into the age of austerity*, Fourth Edition, Oxford, Oxford University Press. Retrieved from:
https://www.academia.edu/11548460/Public_Management_Reform_A_Comparative_Analysis_-_New_Public_Management_Governance_and_the_Neo-Weberian_State
- Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service, Implications for Public Sector, Reform in Developing Countries, Singapore*, UNDP Global Centre for Public Service Excellence, UN. Retrieved from:
https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf
- Scott Poole, M. & Van de Ven, A.H. (Ed.). (2004). *Handbook of Organizational Change and Innovation*, USA, Oxford University Press. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>

- Sideridis, A. (2013). e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο *6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013)*, Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.11.003>
- Valmohammadi, C. & Roshanzamir, S. (2015). The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance, *Int. J. Production Economics*, 164, (2015)167-178. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527314004228>
- Van der Hoek, M.P. (Ed.). (2005). *Handbook of Public Administration and Policy in the European Union*, USA, CRC Press. Retrieved from: https://books.google.gr/books?id=yqh4r_yhk54C&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

- Organisation for Economic Co-operation and Development (2003). *e-Government Studies, The e-Government Imperative*, France, OECD Publications Service. Retrieved from: <https://doi.org/10.1787/9789264101197-en>
- The World Bank (1997). *World Development Report 1997, Summary*, New York, Oxford University Press. Retrieved from: Retrieved from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/435891468763805794/pdf/34131.pdf>.
- United Nations (2014). *E-Government Survey 2014, E-Government for the Future We Want*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs. Retrieved from:

https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

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

Retrieved from:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>

Νομοθεσία

Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων). Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EL>

2ο Κεφάλαιο: Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα

2.1. Η ιστορική εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα και η επίδραση της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Κατά τα πρώτα έτη από την έναρξη του εθνικοαπελευθερωτικού αγώνα των Ελλήνων (1821) από την Οθωμανική Αυτοκρατορία και στα πλαίσια των προσπαθειών τους για την ίδρυση του ελληνικού κράτους θεσπίστηκαν τα τρία πρώτα συντάγματα, της Επιδαύρου (1822), του Άστρους (1823) και της Τροιζήνας (1827), τα οποία αν και κρίνονται ως αρκετά φιλελεύθερα¹⁴⁴ (για τα δεδομένα της εποχής τους), ωστόσο παρέμειναν ουσιαστικά ανεφάρμοστα, κυρίως λόγω της απουσίας οργανωμένου και αποτελεσματικού κρατικού μηχανισμού και εξουσίας, δηλαδή απουσίας ισχυρής και οργανωμένης δημόσιας διοίκησης.

Τα πρώτα αυτά Συντάγματα αποτελούν τα θεμέλια των μεταγενέστερων συνταγμάτων του ελληνικού κράτους, κατάληξη των οποίων είναι το ισχύον Σύνταγμα του 1975 συμπεριλαμβανομένων και των μετέπειτα αναθεωρήσεων του. Ο φιλελεύθερος χαρακτήρας τους έγκειται κυρίως στην πρόωρη προώθηση αστικών προτύπων, συμφερόντων και δυνάμεων και αποδίδεται από τους ερευνητές στην προσπάθεια τόσο των τριών ξένων δυνάμεων (Αγγλίας, Γαλλίας, Ρωσίας) όσο και των

¹⁴⁴ *A. Μακροδημήτρης*, Διοικητική Επιστήμη I: Δημόσια Διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης, Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2012, σ. 205, Βλ. επίσης Σ. Κτιστάκη, Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2014, σ. 65.

μέχρι τότε ηγετίδων κοινωνικών δυνάμεων (προεστών και κοτζαμπάσιδων) να καθησυχάσουν το λαό και να αποφύγουν την λήψη της εξουσίας από τις στρατιωτικές δυνάμεις του τόπου. Παρόλα αυτά τα πρώτα ελληνικά συντάγματα ήταν αναμφισβήτητα φιλελεύθερα και δημοκρατικά καθώς δέχονταν επιπλέον των ανωτέρω και τις επιδράσεις των συνταγμάτων της γαλλικής επανάστασης, τα οποία αποτέλεσαν υποδείγματα για όλους τους υπόδουλους λαούς. Άλλωστε διαφαίνεται ότι οι Έλληνες αντιλαμβάνονταν τα συντάγματα αυτά πρωτίστως ως έκφραση της ανάγκης τους για απόκτηση εθνικό-κρατικής υπόστασης και δευτερευόντως κοινωνικοοικονομικού αυτοπροσδιορισμού¹⁴⁵.

Συνέπεια όλων των ανωτέρω παραγόντων είναι ότι στα τρία συνταγματικά κείμενα αφενός εντοπίζονται πολλές αντινομίες αφετέρου γίνεται αναφορά σε όρους όπως το έθνος, η ελευθερία, η ισότητα, ενώ στο τρίτο σύνταγμα της Τροιζήνας εισάγεται σαφώς και η διάκριση των εξουσιών¹⁴⁶. Εντούτοις δεν θα πρέπει να λησμονείται ότι τα κείμενα αυτά είναι αποτέλεσμα τόσο των επιρροών των μεγάλων δυνάμεων της Αγγλίας, της Γαλλίας και της Ρωσίας αλλά και των ιδεών που πρόβαλε η γαλλική επανάσταση.

Η πρώτη κυβέρνηση της ελεύθερης Ελλάδας είχε κυβερνήτη τον Ιωάννη Καποδίστρια. Ο Καποδίστριας που ανέλαβε την διακυβέρνηση της Ελλάδας το 1828, έκρινε το Σύνταγμα της Τροιζήνας ακατάλληλο να υπηρετήσει τις ιδιαίζουσες συνθήκες που επικρατούσαν στη χώρα την εποχή αυτή και ίδρυσε προσωρινό πολίτευμα με το οποίο ανατέθηκε το σύνολο των εξουσιών στον κυβερνήτη και σε ένα γνωμοδοτικό συμβούλιο υπό τον τίτλο «Πανελλήνιο». Το νέο κράτος παρουσίαζε εκτεταμένα χαρακτηριστικά αναρχίας, με πλήρη απουσία δημόσιας διοίκησης τόσο υπό την έννοια των δομών όσο και του στελεχιακού δυναμικού¹⁴⁷.

Υπό αυτές τις συνθήκες ο Καποδίστριας ως κυβερνήτης άσκησε διαχείριση ιδιαίτερα συγκεντρωτική και προχώρησε στην οργάνωση της δημόσιας διοίκησης διαχωρίζοντας μεν σαφώς τις ανάγκες και τις διοικήσεις της κεντρικής, της περιφερειακής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, χωρίς όμως να διατηρήσει

¹⁴⁵ Γ. Αναστασιάδης, *Συνταγματικοί θεσμοί και λειτουργία του πολιτεύματος στην Ελλάδα*, Εκδοτικός Οίκος Σάκκουλα, 1984, σσ. 45-56.

¹⁴⁶ Σ. Κτιστάκη, 2014, *ό.π.*, σ. 65.

¹⁴⁷ Μ. Βενετσανοπούλου, *Η θεσμική διαδρομή της ελληνικής δημόσιας διοίκησης*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2002, σσ. 85-87

τις (λειτουργικές μέχρι πρότινος) τοπικές κοινότητες¹⁴⁸. Στην κεντρική διοίκηση που έδραζε στην Αίγινα, όρισε έξι υπουργεία οι επικεφαλής των οποίων συγκροτούσαν το Υπουργικό Συμβούλιο, Λογιστικό και Ελεγκτικό Συμβούλιο, Σώμα τάξεως και ασφάλειας, ενώ παράλληλα συγκρότησε διοικητικές υπηρεσίες και όρισε πολιτικούς διοικητές των τμημάτων. Τα τμήματα ήταν κάτι ανάλογο των σημερινών νομών και στο σύνολό τους αριθμούσαν τα 13 σε όλη την επικράτεια. Οι περιφερειακές διοικήσεις ήταν υπηρεσίες που αντιπροσώπευαν την κεντρική διοίκηση στην περιφέρεια ασκώντας έλεγχο στα 13 τμήματα και οι επικεφαλής αυτών διόριζαν τις τοπικές διοικήσεις. Η διαίρεση της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης ακολούθησε το γαλλικό υπόδειγμα.

Τον συγκεντρωτικό χαρακτήρα διοίκησης που άσκησε για διάστημα μόνον ενός έτους ο Καποδίστριας ακολούθησαν ο Βαυαρός ηγεμόνας Όθωνας και οι τρεις αντιβασιλείς που διοίκησαν σχεδόν από τη δολοφονία του Καποδίστρια (1831) και για τριάντα χρόνια. Τόσο η αντιβασιλεία όσο και ο Όθωνας παρά την ψήφιση του Ηγεμονικού Συντάγματος (1832) δεν το εφάρμοσαν.

Στο ζήτημα την οργάνωσης του ελληνικού κράτους εφάρμοσαν το γαλλικό συγκεντρωτικό σύστημα. Τα αντίστοιχα σημερινά Υπουργεία αριθμούσαν σε επτά (7) με τον τίτλο Γραμματείες, ο θεσμός του Υπουργικού Συμβουλίου διατηρήθηκε και είχε την ευθύνη για την νομοθέτηση, τη διαχείριση των οικονομικών, τη φορολογία και τον προϋπολογισμό χωρίς όμως οι αποφάσεις τους να δεσμεύουν τους αντιβασιλείς ή τον βασιλέα.

Και κατά την περίοδο αυτή επιδιώχθηκε η ανάπτυξη αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης και για το λόγο αυτό στελεχώθηκε από ετερόχθονες, κυρίως Βαυαρούς υπαλλήλους (εξαιτίας του υψηλού ποσοστού αναλφαβητισμού των Ελλήνων)¹⁴⁹. Η διαίρεση της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης ακολούθησε το γαλλικό συγκεντρωτικό πρότυπο, όμως στην πράξη διέθετε πολλά στοιχεία διοικητικής αποκέντρωσης διότι ο λαός είχε διαβιώσει για πάρα πολλά χρόνια κατά την τουρκοκρατία με αποκεντρωτικό σύστημα διοίκησης¹⁵⁰. Έτσι από την εποχή αυτή η διαίρεση της χώρας διαμορφώθηκε κοντά στα πρότυπα της σύγχρονης μορφή της

¹⁴⁸ Γ. Ασπρίδης, Εισαγωγή στην πολιτική και διοικητική οργάνωση του ελληνικού κράτους, Εκδόσεις Προπομπός, Αθήνα, 2013, σ. 20.

¹⁴⁹ Τον ιδίου, σ. 21-22.

¹⁵⁰ Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., σσ. 103-144.

σε κεντρική διοίκηση, σε περιφερειακή αποκεντρωμένη διοίκηση που περιλάμβανε τους νομούς και τις επαρχίες και σε τοπική αυτοδιοίκηση που περιλάμβανε τους δήμους¹⁵¹. Έτσι καθιερώθηκε η οργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης με βάση το δήμο και όχι την κοινότητα (που κατά την περίοδο της τουρκοκρατίας αποτελούσε τον πυρήνα της κοινωνικής οργάνωσης των ελληνικών πληθυσμών στην τοπική τουρκοκρατούμενη κοινωνία¹⁵²) καθώς και εκλογικό δίκαιο¹⁵³.

Με το Σύνταγμα του 1844 καθιερώνεται η συνταγματική μοναρχία η οποία εισάγει στην ελληνική έννομη τάξη τη διάκριση των εξουσιών και την καθολική (μόνον για άνδρες) ψηφοφορία. Κατά την περίοδο αυτή ενδυναμώθηκαν σημαντικά τα πολιτικά κόμματα. Η εξέλιξη αυτή σε αντιδιαστολή με τον κρατικό μηχανισμό αλλά και τις παραγωγικές δυνάμεις της οικονομίας που βρίσκονταν σε περιορισμένη έως «καχεκτική» κατάσταση λειτουργίας και ανάπτυξης, οδήγησε i) στην διόγκωση του αριθμού των δημοσίων λειτουργών κυρίως των ανώτατων στελεχών, ii) στην μετατροπή του δημοσίου τομέα στην κυριότερη πηγή ευρέσεως εργασίας για τον πληθυσμό και iii) στην εξάρτηση του δημοσίου τομέα από τα πολιτικά κόμματα και τα πρόσωπα, τα οποία επιπλέον εναλλάσσονταν τακτικά στην εξουσία^{154 155}. Αυτοί οι τρεις παράγοντες παρά την προσπάθεια του Όθωνα και της Αντιβασιλείας να διαμορφώσουν μια οργανωμένη και ισχυρή δημόσια διοίκηση, συντελούσαν στην εξάρτησή της από τις πολιτικές δυνάμεις του κράτους γεγονός που την καθιστούσε αδύναμη και ευάλωτη. Επιπλέον θεσμοθετήθηκε η στελέχωση του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης με αυτόχθονες.

Με το Σύνταγμα του 1864 καθιερώνεται το πολίτευμα της βασιλευμένης δημοκρατίας. Εντούτοις για τα επόμενα είκοσι χρόνια οι συνθήκες πολιτικής και κυβερνητικής αστάθειας δεν προσφέρουν στην ελληνική δημόσια διοίκηση ένα περιβάλλον κατάλληλο ώστε να ενδυναμωθεί και να οργανωθεί κατάλληλα. Κατά συνέπεια και το υπαλληλικό προσωπικό αντιμετωπίζει διαρκείς συνθήκες αβεβαιότητας και εξάρτησης από τις αλλεπάλληλες πολιτικές μεταβολές. Παράλληλα

¹⁵¹ *A. Μακροδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα*, Διοικητική Επιστήμη Ι: Δημόσια Διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης, Ε΄ Έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2012, σ. 206. Βλ. επίσης *Σ. Κτιστάκη*, 2014, ό.π., σ. 66 και *Μ. Βενετσανοπούλου*, ό.π., σσ. 154-160.

¹⁵² *R. Clogg*, μεταφρ. Χ. Φουντέας (1999), *Σύντομη ιστορία της νεότερης Ελλάδας*, Πέμπτη έκδοση, Εκδόσεις Ινστιτούτου του βιβλίου-Α. Καρδαμίτσα, Αθήνα, σσ. 39-41.

¹⁵³ *Μ. Βενετσανοπούλου*, ό.π., σσ. 135-137.

¹⁵⁴ *A. Μακροδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα*, ό.π., σσ. 206-207.

¹⁵⁵ *Γ. Ασπρίδης*, ό.π., σ. 22.

όμως το συγκεντρωτικό σύστημα της κεντρικής διοίκησης το οποίο εφαρμόστηκε κατά τα πρότυπα της Βαυαρίας και της Γαλλίας πρόσφερε μια ιδιάζουσα ισχύ στην ευάλωτη από τις πολιτικές μεταβολές κεντρική διοίκηση¹⁵⁶. Έτσι, κι ενώ από το 1846 έχει καθιερωθεί στην δημόσια διοίκηση η ιεραρχική σχέση μεταξύ των στελεχών της, κατά την περίοδο 1864-1882 ρυθμίζονται και τίθενται σε εφαρμογή και ζητήματα προαγωγών, αμοιβής, προσόντων και όρων διορισμού, χωρίς ασφαλώς να θεσμοθετείται η μονιμότητα. Στην πράξη ωστόσο οι προσλήψεις του προσωπικού εξακολούθησαν να καθορίζονται από πελατειακές σχέσεις και η συνολική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης να επηρεάζεται από την πολιτική.

Στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης από το 1875 ο Χ. Τρικούπης προσπάθησε να εισάγει το θεσμό του β' βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης προκειμένου να μεσολαβεί ένας ενδιάμεσος φορέας μεταξύ κεντρικής και τοπικής διοίκησης και να ενδυναμωθεί η αποκέντρωση και επανέφερε το θεσμό των κοινοτήτων. Όμως η περιφερειακή διοίκηση εξακολούθησε να αντιμετωπίζει διαρκώς αλλεπάλληλες αλλαγές οι οποίες δεν επέτρεπαν την ενίσχυση της αποκέντρωσης¹⁵⁷.

Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το φαινόμενο των πελατειακών σχέσεων και η δημόσια διοίκηση να ενδυναμωθεί υπό υγιείς όρους, ο Χ. Τρικούπης τόλμησε το 1909 την πρώτη προσπάθεια εισαγωγής της διαδικασίας των προσλήψεων μέσω διαγωνισμού, του θεσμού της μονιμότητας και των υπηρεσιακών συμβουλίων. Η μονιμότητα τελικά καθιερώθηκε από το Σύνταγμα του 1911, ενώ ρυθμίστηκαν θέματα πειθαρχίας και ανατέθηκε στο Συμβούλιο της Επικρατείας η εποπτεία των μεταθέσεων, των απολύσεων και των πειθαρχικών διώξεων^{158 159}.

Τα επόμενα χρόνια χαρακτηρίζονται από έντονες πολιτικές αντιπαραθέσεις και εμφύλιο διχασμό που συνεχίστηκαν μέχρι το 1925 οπότε συνταγματικά εγκαθιδρύθηκε το πολίτευμα της αβασίλευτης δημοκρατίας μέχρι και περίπου το 1935¹⁶⁰. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου θεσμοθετήθηκε το αποκεντρωτικό σύστημα και ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης με το σκεπτικό η διοίκηση να βρίσκεται όσο το δυνατόν εγγύτερα στον πολίτη προκειμένου να καθίσταται η δράση της αποτελεσματικότερη και ταχύτερη. Παραταύτα, οι γενικές διοικήσεις της

¹⁵⁶ Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., σσ. 168-169.

¹⁵⁷ Της ίδιας, σσ. 172-186.

¹⁵⁸ Γ. Ασπρίδης, ό.π., σσ. 23-24.

¹⁵⁹ Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., 2002, σ. 209.

¹⁶⁰ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα, ό.π., σ. 208.

επικράτειας δέχονταν διαρκώς μεταβολές καταργήσεων και επανιδρύσεων γεγονός που καθιστούσε την εγκαθίδρυση και την ορθολογική ανάπτυξη του θεσμού της αποκέντρωσης ιδιαίτερα δύσκολες^{161 162}.

Κατά την περίοδο αυτή και συγκεκριμένα με το Σύνταγμα του 1927 κατοχυρώθηκε η μονιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων και άρχισαν οι ουσιαστικές προσπάθειες σύνταξης του Υπαλληλικού Κώδικα (Υ.Κ.), ο οποίος όμως νομοθετήθηκε το 1951 (ν. 1811/1951 «περί Κώδικος καταστάσεως των δημοσίων διοικητικών υπαλλήλων») με πρότυπα τον γαλλικό (1946) και τον γερμανικό (1937) υπαλληλικούς κώδικες¹⁶³.

Από το 1935 μέχρι το Σύνταγμα του 1952 προηγήθηκαν χρόνια έντονων και δυσάρεστων κοινωνικό-πολιτικών γεγονότων όπως η δικτατορία του Μεταξά, η γερμανική κατοχή, η εμφύλια διαμάχη των ετών 1946-1949¹⁶⁴. Κατά την περίοδο αυτή σημειώθηκαν διώξεις δημοσίων υπαλλήλων, ορισμένοι εκ των οποίων απολύθηκαν και άλλοι εξαναγκάστηκαν σε παραίτηση, ενώ στην αυτοδιοίκηση κυριάρχησε αστάθεια και διαρκείς μεταβολές στις Γενικές Διοικήσεις.

Με το Σύνταγμα του 1952 κατοχυρώθηκε συνταγματικά η μονιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων κι οι θεσμοί της διοικητικής αποκέντρωσης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στο άρθρο 100 του Συντάγματος προσδιοριζόταν ο ρόλος του δημοσίου υπαλλήλου με δεσπίζουσα σε αυτό την υποχρέωσή του να υπηρετεί πιστά το υφιστάμενο πολιτειακό καθεστώς. Η περιγραφή αυτή του ρόλου του δημοσίου υπαλλήλου κρίθηκε ως ιδιαίτερα περιοριστική για το ηθικό των στελεχών της διοίκησης, από τον εμπειρογνώμονα G. Langrod¹⁶⁵, συντάκτη της περίφημης έκθεσης για την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα (1964)¹⁶⁶. Με τον ν. 1811/1951 προβλέφθηκε η ίδρυση και η λειτουργία του Ανώτατου Συμβουλίου Δημοσίων Υπηρεσιών (Α.Σ.Δ.Υ.) ως ανώτατου γνωμοδοτικού συμβουλίου εποπτείας των θεμάτων δημοσιοϋπαλληλικής κατάστασης, το οποίο

¹⁶¹ Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., σσ. 218-225.

¹⁶² Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σ.67.

¹⁶³ Γ. Ασπρίδης, ό.π., σ. 29. Βλ. επίσης Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., σ. 233.

¹⁶⁴ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα, ό.π., σ. 208.

¹⁶⁵ Γ. Ασπρίδης, ό.π., σ. 29.

¹⁶⁶ Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σ. 104.

λειτουργήσε μέχρι το 1974, κατά τα πρότυπα των αντίστοιχων Συμβουλίων της Αγγλίας και της Γαλλίας¹⁶⁷.

Η αναθεώρηση του Συντάγματος του 1968 επιβεβαίωσε τη διαίρεση του κράτους κατά το αποκεντρωτικό σύστημα, κατάργησε τις γενικές διοικήσεις, ίδρυσε επτά περιφερειακές διοικήσεις των οποίων επιπλέον επανακαθορίστηκαν οι αρμοδιότητες, ενώ διατηρήθηκαν και οι διανομαρχιακές υπηρεσίες που προϋπήρχαν. Η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελούνταν από τους δήμους και τις κοινότητες. Ωστόσο οι νέες ρυθμίσεις δεν απέδωσαν καρπούς καθώς η διαίρεση των περιφερειών δεν ήταν ανάλογη των γεωγραφικών διοικητικών και οικονομικών αναγκών και οι αρμοδιότητες που παραχωρήθηκαν ήταν περιορισμένες. Σύντομα το σύστημα αυτό καταργήθηκε και με τη μεταπολίτευση καθορίστηκε εκ νέου¹⁶⁸. Επιπλέον, κατά την περίοδο 1967-1974 η δικτατορική κυβέρνηση των Συνταγματαρχών επιθυμώντας να καταστείλει τα φαινόμενα κακοδιοίκησης θεσμοθέτησε τη λειτουργία του Επιτρόπου της Διοίκησης, με γενική αρμοδιότητα τον έλεγχο και την αντιμετώπιση των φαινομένων αυτών¹⁶⁹.

Μετά την πτώση της Δικτατορίας ξεκινά η περίοδος της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, της πιο πρόσφατης περιόδου της ιστορικής εξέλιξης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η περίοδος της Γ' Ελληνικής Δημοκρατίας, της οποίας η έναρξη σηματοδοτείται με την αναθεώρηση του Συντάγματος του 1975, δέχεται τις επιρροές δυο καίριων για το ελληνικό κράτος εξελίξεων: i) αφενός της κατάργησης της μοναρχίας και της εγκαθίδρυσης του πολιτεύματος της προεδρευομένης κοινοβουλευτικής δημοκρατίας σε συνδυασμό με την έναρξη μιας σταθερότερης και δημοκρατικότερης πολιτικά περιόδου για την ελληνική διοίκηση και ii) αφετέρου της ένταξης της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ. (μετέπειτα Ε.Ε. 1979-1981), γεγονός που την συμπαρέσυρε μαζί με άλλα κράτη-μέλη σε μια σταθερή πορεία εκσυγχρονισμού κατά τα πρότυπα του δυτικού κόσμου.

Μεταξύ των κυριότερων μέτρων που ελήφθησαν και αφορούσαν στην ελληνική δημόσια διοίκηση ήταν η εφαρμογή ενός προγράμματος εισαγωγής προϋπολογισμού μηδενικής βάσης και αξιολόγησης της παραγωγικότητας της

¹⁶⁷ Μ. Βενετσανοπούλου, ό.π., σσ. 236-240.

¹⁶⁸ Της ιδίας, σσ. 253-259.

¹⁶⁹ Γ. Ασπρίδης, ό.π., σ. 30.

δημόσιας διοίκησης που προετοίμασε ιδιωτική εταιρία για λογαριασμό του ελληνικού δημοσίου το 1979, και το 1981 η προσπάθεια μείωσης της διοικητικής ιεραρχίας με κατάργηση των θέσεων των γενικών διευθυντών και των αναπληρωτών αυτών. Παρά ταύτα οι ανωτέρω θέσεις δεν καταργήθηκαν απολύτως παρά αντικαταστάθηκαν από μετακλητούς υπαλλήλους. Το 1983 θεσπίστηκε σύστημα μορίων για την πρόσληψη του προσωπικού της δημόσιας διοίκησης γεγονός το οποίο συνετέλεσε στη σταδιακή αύξηση του αριθμού των στελεχών της διοίκησης (το 1996 οι δημόσιοι υπάλληλοι αποτελούσαν το 15,1% του συνόλου του εργατικού δυναμικού της χώρας)¹⁷⁰. Ως προς τα θέματα της πρόσληψης προσωπικού από την ελληνική διοίκηση, επιπρόσθετα από το 1985 ξεκίνησε η λειτουργία της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης (σήμερα Ε.Σ.Δ.Δ.Α.¹⁷¹) στην οποία ετησίως εισάγονται και εκπαιδεύονται πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι., οι οποίοι στη συνέχεια στελεχώνουν την δημόσια διοίκηση. Τέλος, το 1994 ξεκίνησε η λειτουργία της ανεξάρτητης αρχής του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.), το οποίο έχει αρμοδιότητα διεξαγωγής των διαδικασιών πρόσληψης του προσωπικού της διοίκησης βάσει των αρχών της αντικειμενικότητας, της ισότητας και της αξιοκρατίας¹⁷².

Κατά το διάστημα αυτό η λειτουργία της ελληνικής διοίκησης επηρεάστηκε επίσης όχι άμεσα αλλά έμμεσα από την αναθεώρηση του Συντάγματος το 1986, καθώς ενισχύθηκε ο ρόλος του πρωθυπουργού ως αποφασιστικού οργάνου της κυβέρνησης και κατ' επέκταση της διοίκησης. Σύμφωνα με το ελληνικό διοικητικό δίκαιο η εκτελεστική λειτουργία/εξουσία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση (άρθρο 26, παρ. 2, Σ). Την κυβέρνηση αποτελούν το Υπουργικό Συμβούλιο που απαρτίζεται από τον Πρωθυπουργό και τους Υπουργούς. Βάσει του Συντάγματος (άρθρο 82, παρ. 1, Σ) η κυβέρνηση καθορίζει και κατευθύνει τη γενική πολιτική της χώρας και διατάσσει όλα τα όργανα της δημόσιας διοίκησης, ενώ ο Πρωθυπουργός κατευθύνει τις ενέργειες της κυβέρνησης και των δημοσίων υπηρεσιών, ως ο ανώτερος προϊστάμενος της δημόσιας διοίκησης¹⁷³. Με την

¹⁷⁰ Του ιδίου, σ. 31.

¹⁷¹ Η Ε.Σ.Δ.Δ.Α. αποτελεί εκπαιδευτική μονάδα του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.) το οποίο λειτουργεί από το 1983. Μια εκ των δυο μονάδων εκπαίδευσης του Ε.Κ.Δ.Δ. είναι και το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης, κύριος φορέας παροχής διαρκούς εκπαίδευσης των υπαλλήλων της διοίκησης από το 1983.

¹⁷² Α. Μακροδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα, ό.π., σσ. 449-503 και 543-544.

¹⁷³ Α. Τάχος, Ελληνικό διοικητικό δίκαιο, 9^η έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα -Θεσσαλονίκη, 2008, σσ.422-424. Επίσης αναλυτικότερα βλ. Ε. Σπηλιωτόπουλος, Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο, Οι βασικοί κανόνες, όγδοη έκδοση, Εκδόσεις Πατάκη, Αθήνα, 2017, σσ. 105-113.

αναθεώρηση του Συντάγματος του 1986 ορισμένες από τις εξουσίες του Προέδρου της Δημοκρατίας μεταφέρθηκαν είτε στο κοινοβούλιο είτε στην κυβέρνηση.

Αναφέρει σχετικά ο Μακρυδημήτρης ότι η ρύθμιση αυτή σε συνδυασμό με τη λειτουργική αποδυνάμωση του κοινοβουλίου, τη συγκρότηση μονοκομματικών κυρίως κυβερνήσεων και την αυστηρή πειθαρχία των βουλευτών της κομματικής πλειοψηφίας, συνέτειναν στην ενίσχυση της εξουσίας/ρόλου του πρωθυπουργού και στη μεταφορά του μεγαλύτερου μέρους της νομοθετικής πρωτοβουλίας στην κυβέρνηση. Άλλωστε όπως έχει ήδη επισημανθεί στα προηγούμενα κεφάλαια και όπως τονίζει ο Μακρυδημήτρης κατά τη διάρκεια των 19^{ου} και 20^{ου} αι. το Κράτος και η κυβέρνηση σε όλο τον δυτικό κόσμο διαδραμάτισαν τον κεντρικό ρόλο στην συγκρότηση και την οργάνωση των νεότερων δυτικών κοινωνιών και στη διασφάλιση δημοσίων αγαθών και υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση των βασικών αναγκών των πληθυσμών.

Συνεπώς η ενίσχυση του ρόλου του πρωθυπουργού με την αναθεώρηση του Συντάγματος του 1986 προσέδωσε πολλές και ισχυρές αρμοδιότητες/εξουσίες στον πρωθυπουργό, γεγονός που κατέστησε το ρόλο του τον πλέον σημαντικό για τη χάραξη, λήψη και εκτέλεση των πολιτικών του κράτους. Παράλληλα όμως ενισχύθηκε και ο αποφασιστικός και ο εκτελεστικός ρόλος της ελληνικής διοίκησης καθώς ο πρωθυπουργός παραχώρησε ευρύτατες εξουσιοδοτήσεις προς αυτήν. Τέλος παρατηρεί ο Μακρυδημήτρης ότι η συγκέντρωση (συγκεντρωτισμός) του μεγαλύτερου ποσοστού μέσων χάραξης και εκτέλεσης πολιτικών στην εκτελεστική εξουσία αναπόφευκτα επηρεάζει την ποιότητα της λειτουργίας της διοίκησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών, κατ' επέκταση και τη γενικότερη δημοκρατική διακυβέρνηση¹⁷⁴.

Ένας ακόμη καίριος παράγοντας επιρροής της λειτουργίας της είναι το σύστημα επιλογής, συγκρότησης, κατανομής και όρων σταδιοδρομίας του προσωπικού της. Στην ελληνική διοικητική πραγματικότητα οι συνθήκες αυτές ρυθμίζονται από τον Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ., αλλιώς Υπαλληλικός Κώδικας (Υ.Κ.),

¹⁷⁴ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα, ό.π., σσ. 212-217. Βλ. επίσης Α. Μακρυδημήτρης, Υφαίνοντας τον ιστό της Πηνελόπης, Διοίκηση και Δημοκρατία στην Ελλάδα της μεταπολίτευσης, Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2013, σσ. 2-17.

N.3528/2007 (ΦΕΚ 26Α/9-2-2007), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα ¹⁷⁵ και τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας ν. 2690/1999¹⁷⁶ αλλά και από μια πληθώρα νομοθετημάτων που ρυθμίζουν επιμέρους ζητήματα του προσωπικού της ελληνικής διοίκησης. Ο πρόσφατος ν. 4369/2016¹⁷⁷ είναι το καίριας σημασίας πιο πρόσφατο νομοθέτημα που ρυθμίζει τα θέματα αξιολόγησης, υπαλληλικής σταδιοδρομίας και προαγωγών, ενώ το Σύνταγμα προβλέπει τους όρους στελέχωσης και σταδιοδρομίας στα άρθρα του 103 και 104 Σ.

Γενική διαπίστωση αποτελεί ότι από τα πρώτα χρόνια της συγκρότησης του κράτους, η ελληνική νομοθεσία προβλέπει ενιαίο σύστημα αξιοκρατικών και διαφανών διαδικασιών πρόσληψης και υπηρεσιακής κατάστασης του πολιτικού διοικητικού προσωπικού με γνώμονα ασφαλώς την αξιοκρατία, την ισοκρατία και την επίτευξη της μέγιστης δυνατής αποτελεσματικότητας της διοίκησης. Έτσι λοιπόν ως προς τη συγκρότηση του υπαλληλικού σώματος η ελληνική διοίκηση περιλαμβάνει συνδυασμό τεσσάρων μεθόδων δηλαδή της μονιμότητας, της μετακλητότητας, της σταδιοδρομίας και των προσδιορισμένων θέσεων και τα στελέχη της διοίκησης διαχωρίζονται σε τακτικούς, με θητεία, με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου και σε μετακλητούς.

Η διαδικασία της πρόσληψης του προσωπικού γίνεται κυρίως μέσω γραπτού δημόσιου διαγωνισμού ή επιλογής βάσει μορίων που ενισχύεται αναλόγως των τυπικών προσόντων που συγκεντρώνει κάθε υποψήφιος, κατόπιν επιτυχούς αποφοίτησης από ειδική παραγωγική σχολή, αλλά και βάσει κοινωνικών κριτηρίων. Όπως προαναφέρθηκε, τη διαδικασία επιλογής προσωπικού εποπτεύει, ασκώντας έλεγχο νομιμότητας, από το 1994 το Α.Σ.Ε.Π.. Βασικές προϋποθέσεις πρόσληψής τους είναι: η ελληνική ιθαγένεια (εξαιρούνται οι πολίτες της Ε.Ε., όπως προβλέπεται στο άρθρο 4, Ν.3528/2007), η ηλικία (άνω του 21^{ου} έτους ηλικίας), η κατάσταση

¹⁷⁵ Ν. 3528/2007 [ΦΕΚ 26/Α/2007], «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.» http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20150721_kodikas_katastasis_dimosion_ypallilon.pdf, [τελευταία πρόσβαση 19-04-2018].

¹⁷⁶ Ν. 2690/1999 [ΦΕΚ 45/Α/1999], «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις». http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20180227_kvd_diok_diak.pdf [τελευταία πρόσβαση 19-04-2018].

¹⁷⁷ Ν. 4369/2016 [ΦΕΚ 33/Α/2016], «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις». http://www.ekdd.gr/ekdda/images/nomothesia/2016_02_27_N_4369_Mitroo_Stelixon_klp.pdf, [τελευταία πρόσβαση 19-04-2018].

υγείας, η εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεων, η μη καταδίκη για κακούργημα ή ορισμένη κατηγορία πλημμελημάτων, καθώς να μην έχει προηγηθεί απόλυση από έτερη θέση δημόσιας υπηρεσίας.

Το σύστημα οργάνωσης της εργασίας και της σταδιοδρομίας του προσωπικού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει τα κύρια χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού μοντέλου όπως αυτό περιεγράφηκε από το Weber και παρουσιάζεται στο Κεφάλαιο 1 της παρούσης διατριβής.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι απολαμβάνουν μονιμότητας (Σ 103, παρ. 4, με τις εξαιρέσεις που αναφέρθηκαν ήδη και όσες περιλαμβάνονται στο Σ παρ. 5), συνδικαλιστικής και οικονομικής ελευθερίας, πολιτικής ουδετερότητας (άρθρο 29 Σ). Επίσης απολαμβάνουν σταθερών μηνιαίων αποδοχών προκειμένου να καταστήσουν την διαβίωσή τους και την αφοσίωσή τους στα καθήκοντά τους δυνατές. Επιπλέον για τα στελέχη της ελληνικής διοίκησης προβλέπεται η δυνατότητα δια βίου εκπαίδευσης και επιμόρφωσης προκειμένου να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα του έργου τους, αλλά και τη δυνατότητα λήψης κανονικής αλλά και ειδικών αδειών ώστε να ικανοποιούν ανάγκες ανάπαυσης, εκπαίδευσης, οικογενειακές κ.α..

Αντιστοίχως έχουν την υποχρέωση να υπηρετούν το λαό και να εφαρμόζουν τις εντολές των πολιτικών και διοικητικών προϊσταμένων τους, την κυβέρνηση και κατ' επέκταση το κράτος και την πατρίδα τους. Ακόμη οι υπάλληλοι της δημόσιας διοίκησης φέρουν αστική, ποινική και πειθαρχική ευθύνη για τυχόν αξιόποινες πράξεις ή παραλήψεις τους. Η δημοσιοϋπαλληλική ιδιότητα λύεται ή διακόπτεται κυρίως λόγω θανάτου, είτε λόγω παραιτήσεως, ή λόγω λήξεως της ορισμένου χρόνου σχέσεως εργασίας, είτε λόγω έκπτωσης /απόλυσης (Σ, άρθρα 149-156)^{178 179}.

Η ένταξη της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ. το 1979 σηματοδοτούσε την ένταξη της χώρας σε μια οικονομική κοινότητα, το γεγονός όμως αποτελούσε μια σοβαρή πρόκληση για την ελληνική διοίκηση να ανταπεξέλθει στην πρόκληση της ικανής υποστήριξης μιας σκληρής οικονομικής διαδικασίας. Έτσι το στοίχημα για κοινή οικονομική πολιτική κατ' ανάγκη συνδυαζόταν με κατάλληλη λειτουργία της

¹⁷⁸ Χρυσανθάκης Χ., Το σώμα των δημοσίων υπαλλήλων. Στο Σπηλιωτόπουλος Ε.Π./Μακρυδημήτρης Α. (επιμ.), (2001), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2001, σσ. 87-102.

¹⁷⁹ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η.Πραβίτα, ό.π., σσ. 489-558.

δημόσιας διοίκησης και κατ' επέκταση για εναρμόνιση ή σύγκλιση των διοικητικών διαδικασιών και πολιτικών όλων των κρατών μελών μεταξύ τους¹⁸⁰. Ωστόσο η έννοια του Ευρωπαϊκού Διοικητικού Χώρου εμφανίστηκε μόλις μετά τη διάσκεψη του Rotterdam το 1997 και σήμαινε την προσπάθεια σύμπλευσης/συνεργασίας των εθνικών διοικήσεων, και όχι ορισμένη κοινοτική πολιτική ή στρατηγική¹⁸¹.

Εντούτοις κατά τα πρώτα χρόνια η διοίκηση διατηρούσε τους ρυθμούς και τις οργανωτικές λειτουργίες που είχαν τεθεί από τη δεκαετία του '50. Αυτή την περίοδο κυριάρχησε μια αρνητική στάση της πολιτείας και της διοίκησης να υιοθετήσουν τις ευρωπαϊκές πολιτικές, με μόνη εξαίρεση την προσπάθεια απορρόφησης κονδυλίων. Μόλις τη δεκαετία του '90, πιθανότατα μέσα στο γενικότερο κλίμα αμφισβήτησης των διοικητικών διαδικασιών και διαπίστωσης της αναποτελεσματικότητας τους που επικρατούσε και σε άλλες χώρες, (σχετική εκτενής αναφορά έγινε στο 2^ο Κεφάλαιο της παρούσης διατριβής), ξεκίνησε μια σειρά μεταρρυθμιστικών μέτρων: i) καθιέρωσης ενός αξιοκρατικού συστήματος προσλήψεων, ii) αποκέντρωσης και της ενίσχυσης της τοπικής αυτοδιοίκησης και iii) μια σειρά αποκρατικοποιήσεων για την δημοσιονομική ελάφρυνση του δημοσίου^{182 183 184}.

Ο συντονισμός των εθνικών πολιτικών με τις ευρωπαϊκές επιταγές και τις στρατηγικές ανατέθηκε αρχικά στα Υπουργεία Εθνικής Οικονομίας και Εξωτερικών, οι σχέσεις των οποίων χαρακτηρίζονταν από ανταγωνιστικότητα και εντάσεις¹⁸⁵. Στη συνέχεια ο συντονισμός ανατέθηκε σε Επιτροπή με επικεφαλής τον Υπουργό Εξωτερικών και μέλη τους Υπουργούς των Οικονομικών και άλλων Υπουργείων¹⁸⁶. Σήμερα τα ευρωπαϊκά προγράμματα διαχειρίζεται το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης¹⁸⁷.

Ένας ιδιαίτερος παράγοντας του συντονισμού των εθνικών με τις κοινοτικές πολιτικές είναι και η μεταφορά/ενσωμάτωση των κοινοτικών κανόνων στην εθνική

¹⁸⁰ Κ. Σπανού, Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2001, σσ. 20-27.

¹⁸¹ Της ίδιας, σσ. 41-44.

¹⁸² Της ίδιας, σ. 110.

¹⁸³ Α. Μακρυδημήτρης, Διοίκηση και Κοινωνία, Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, Εκδόσεις Θεμέλιο, Αθήνα, 1999, σσ. 131-135.

¹⁸⁴ Α. Πασσάς/Ε. Πετράκη, Η Ελληνική Διοίκηση στην Ενωσιακή Πολιτική Διαδικασία. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος (επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2009, σσ. 144-152.

¹⁸⁵ Των ιδίων, σ. 196.

¹⁸⁶ Κ. Σπανού, 2001, ό.π., σσ. 64-65.

¹⁸⁷ <https://www.espa.gr/el/Pages/staticESPA2014-2020.aspx> [τελευταία πρόσβαση 22-4-2018].

έννομη τάξη. Γνωρίζουμε ότι αυτό γίνεται μέσω τριών κατηγοριών δεσμευτικών πράξεων, των κανονισμών, των οδηγιών και των αποφάσεων¹⁸⁸. Πέραν όμως της μεταφοράς τους, ιδιαίτερη σημασία έχει και η εφαρμογή τους και η επιτυχία της εφαρμογής απαιτεί τη λειτουργία μιας ώριμης και συντονισμένης εθνικής διοίκησης. Η ελληνική διοίκηση έδειξε για μεγάλο χρονικό διάστημα περιορισμένο ενδιαφέρον προς αυτή την κατεύθυνση¹⁸⁹.

Με την Συνθήκη της Λισαβόνας η Ε.Ε. συμπεριέλαβε την συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών-μελών της, στις υποστηρικτικές της αρμοδιότητες. Κατ' αυτό τον τρόπο η Ε.Ε. παρεμβαίνει χωρίς νομοθετική εξουσία στην υποστήριξη και στη συμπλήρωση του συντονισμού και της δράσης των εθνικών διοικήσεων¹⁹⁰. Έτσι, με τη Συνθήκη της Λισαβόνας που τέθηκε σε ισχύ το 2009, η διαδικασία συντονισμού των εθνικών διοικήσεων και ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών πολιτικών αναδιαμορφώθηκε, καθώς η Ε.Ε. ήδη από την Σύνοδο του 2000 είχε αποφασίσει να περιλάβει στις πολιτικές της τον εκσυγχρονισμό και τη συνεργασία (χωρίς νομικά δεσμευτικές ρήτρες) μεταξύ των εθνικών διοικήσεων μέσα από τη διαδικασία της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού (Open Method of Co-ordination)¹⁹¹. Ως «εργαλεία» επίτευξης του συντονισμού τέθηκαν οι σταθερές κατευθυντήριες αρχές σε συνδυασμό με χρονοδιαγράμματα επίτευξης στόχων, η καθιέρωση ποσοτικών και ποιοτικών συγκριτικών δεικτών και επιδόσεων, η μετατροπή των ευρωπαϊκών σε εθνικούς και περιφερειακούς στόχους και η καθιέρωση των διαδικασιών της περιοδικής παρακολούθησης, αξιολόγησης και επανακαθορισμού τους¹⁹².

Έτσι τέθηκε σε εφαρμογή το Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013», το οποίο διαδέχθηκε με τον ίδιο γενικό όραμα αλλά ανανεωμένες στοχευμένες πολιτικές το Ε.Π. «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα 2014-2020».

¹⁸⁸ Αναλυτικότερα βλ. *Ε. Σαχπεκίδου*, ό.π., σσ. 460-476. Επίσης βλ. *Α. Μπαμπαλιούτας/Κ. Μητσόπουλος*, Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση & περιφερειακή πολιτική της Ε.Ε., Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014, σσ. 51-56.

¹⁸⁹ *Κ. Σπανού*, 2001, ό.π., σ. 155-156.

¹⁹⁰ *Ε. Σαχπεκίδου*, ό.π., σσ. 214-220.

¹⁹¹ *Α. Πασσάς*, Η Εθνική Διοίκηση στο θεσμικό και πολιτικό σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο *Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος* (επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2009, σ. 75.

¹⁹² *Ν. Μιχαλόπουλος*, Στρατηγική Λισαβόνας και Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2010, σσ. 43-59.

Ως κύριες προτεραιότητες του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» τέθηκαν: η «δημιουργία μιας πολιτο-κεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης», ο εκσυγχρονισμός της, η ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η αναβάθμιση της ποιότητας των νομοθετημάτων, η καταπολέμηση των κύριων δυσλειτουργιών της ελληνικής διοίκησης και η ανοικτή και ευέλικτη διακυβέρνηση για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας της. Προκειμένου να καταστούν εφικτές αυτές οι προτεραιότητες, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο προέταξαν ως απαραίτητη την επέκταση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των εθνικών διοικήσεων, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατά συνέπεια την αύξηση και ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα οδηγήσουν στην βελτίωση της διοικητικής αποτελεσματικότητας¹⁹³.

Το πρώτο πρόγραμμα μεταρρύθμισης της ελληνικής διοίκησης υπό τον υποστηρικτικό ρόλο της Ε.Ε. έθετε στόχους πολύ γενικούς, χωρίς να προχωρεί σε ειδικές και συγκεκριμένες αναφορές, ενώ δεν προέβλεπε κόστος και χρονοδιάγραμμα εκτέλεσής τους¹⁹⁴.

Στη συνέχεια ως στρατηγικοί στόχοι του Ε.Π. «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα 2014-2020» τέθηκαν η ενδυνάμωση της οργανωτικής, θεσμικής και επιχειρησιακής δράσης της διοίκησης προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο την βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών και τέλος την ορθολογική κατανομή και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης καθώς και την εκπαίδευσή του¹⁹⁵. Το Ε.Π. «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα 2014-2020» βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη υλοποίησης. Στα πλαίσια των ρυθμίσεων για την διοικητική μεταρρύθμιση υπό την εποπτεία του Κεντρικού Συμβουλίου Μεταρρυθμίσεων (ΚΣΜ) για τη δημόσια διοίκηση διαμορφώθηκαν τα νέα

¹⁹³ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 5.

https://www.espa.gr/el/Documents/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf [τελευταία πρόσβαση 14-05-2018]. Βλ. επίσης Σ. Κτιστάκη, Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2014, σσ. 117-120.

¹⁹⁴ Ν. Μιχαλόπουλος, 2010, ό.π., σσ. 153-154.

¹⁹⁵ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 21. Επίσης: <https://www.espa.gr/el/pages/staticOPMetarythmisiDimosiouTomea.aspx> [τελευταία πρόσβαση 22-4-2018].

οργανογράμματα των Υπουργείων, οι αξιολογήσεις των δομών τους¹⁹⁶, ενώ κατά το 2018 καταρτίζονται τα περιγράμματα θέσεων (job descriptions).

Ο Τσέκος παρατηρεί ότι ορισμένα από τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας είναι το πελατειακό σύστημα, η ταυτόχρονη προσήλωση στην τυπολατρία και η χαρακτηριστική ανοχή στην παρατυπία καθώς και η αδυναμία προγραμματισμού, ελέγχου και αξιολόγησης. Αναφερόμενος στα αποτελέσματα της ένταξης της χώρας μας στην Ε.Ε. διαπιστώνει ότι τα ανωτέρω χαρακτηριστικά επιδρούν κατά τρόπο αρνητικό στην εξευρωπαϊστική πορεία της χώρας σε τρία επίπεδα, σε αυτό του προγραμματισμού των πολιτικών, στην εφαρμογή και στην αξιολόγησή/έλεγχο τους:

- Ως προς τον προγραμματισμό, διαπιστώνει ότι η ελληνική διοίκηση ενσωμάτωσε υποχρεωτικά τις πολιτικές και τις κανονιστικές ρυθμίσεις που προωθούσε η Ε.Ε., κατά τρόπο όμως τυπικό κι όχι ουσιαστικό, που υπέκρυπτε προχειρότητα, σπασμωδική, συγκυριακή κι επιφανειακή υιοθέτηση των μεταρρυθμίσεων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ήταν η χρήση ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών, αναλύσεων SWOT, αξιολογήσεων (εκ των προτέρων, ενδιάμεσων και εκ των υστέρων), τόσο στα Μ.Ο.Π. όσο και στη συνέχεια στα Κ.Π.Σ., όμως χωρίς ουσιαστική προετοιμασία και μελέτη, αντιθέτως με κριτήριο την υποχρεωτική διεκπεραίωση της προβλεπόμενης διαδικασίας προκειμένου να αντληθούν οι διαθέσιμοι πόροι, καθώς και η νομοθετική ρύθμιση για τη διοικητική αποκέντρωση, η οποία όπως διαπιστώθηκε και πιο πάνω, παρά το ότι αποτελεί και επιταγή της Ε.Ε. δεν έχει μέχρι και σήμερα ουσιαστικά και πρακτικά επιτευχθεί.

- Ως προς το επίπεδο της εφαρμογής τόσο ο Τσέκος όσο και η Σπανού παρατηρούν το μεγάλο χάσμα ανάμεσα στους κανόνες και στην πρακτική που εντέλει εφαρμόζεται, η οποία εντοπίζεται και στο πεδίο της ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών κανόνων. Ο Γέροντας αναφέρει ότι «οι εθνικές έννομες τάξεις υπόκεινται σε μια έντονη διαδικασία “εξευρωπαϊσμού”...σήμερα σχεδόν το 80% των ρυθμίσεων οικονομικού και κοινωνικού περιεχομένου προσδιορίζονται από το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο ενώ ... περίπου 50% των κανόνων δικαίου σε εθνικό επίπεδο έχει προκληθεί από το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο». Οι επιδράσεις στο

¹⁹⁶ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 8.

δημόσιο δίκαιο εκτείνονται σε όλους τους τομείς του ειδικού δημοσίου δικαίου όπως για παράδειγμα στο υπαλληλικό δίκαιο και στο δίκαιο της τοπικής αυτοδιοίκησης¹⁹⁷.

Ωστόσο η παραδοσιακή προσήλωση της ελληνικής διοίκησης στην τυπολατρία και στην ηθελημένη αγνόηση των αποτελεσμάτων και της αξιολόγησης αυτών προκαλούν την τυπική και επιφανειακή εφαρμογή τους και συντηρούν τις παραδοσιακές πρακτικές που προϋπήρχαν. Ο Τσέκος διευκρινίζει ότι «οι διοικητικές δυσλειτουργίες επιβιώνουν διότι δεν είναι δυσλειτουργίες, είναι στρατηγικές».

- Ακόμη και στο επίπεδο του ελέγχου/αξιολόγησης η ελληνική διοίκηση επιμένει στις τυπικές διαδικασίες και όχι στα αποτελέσματα. Αυτή η εμμονή ενισχύει τη γραφειοκρατία, τις καθυστερήσεις, την περιορισμένη απορρόφηση κονδυλίων και την απώλεια πόρων. Στο ζήτημα της επεξεργασίας των αποτελεσμάτων παρά το ότι από το σύστημα διοίκησης μέσω στόχων που έχει εισαχθεί στο δημόσιο από το 2004 (Ν. 3230/2004) η χρήση των δεικτών απόδοσης δεν αξιοποιούνται σε ικανοποιητικό βαθμό¹⁹⁸.

Τέλος σε ότι αφορά τη διαδικασία ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών πολιτικών και των στρατηγικών τόσο στο κυβερνητικό όσο και στο διοικητικό επίπεδα, παρατηρείται ότι ο βαθμός ενσωμάτωσης και συντονισμού με τις κοινοτικές πολιτικές εξαρτάται από τα πρόσωπα που έχουν την αρμοδιότητα κι όχι από τους θεσμούς ή/και τις τυποποιημένες διαδικασίες¹⁹⁹.

Από το 2009 ωστόσο η ελληνική διοίκηση όπως άλλωστε όλη η ελληνική κοινωνική ζωή άρχισε να γνωρίζει τις βαθιές επιδράσεις της πιο πρόσφατης οικονομικής κρίσης η οποία εξακολουθεί να υφίσταται. Όταν το 2010 το δημοσιονομικό έλλειμμα του προηγούμενου έτους έκλεισε σε επίπεδα τόσο υψηλά ώστε το δημόσιο χρέος να μην είναι βιώσιμο, η Ελλάδα υπέβαλε αίτημα οικονομικής στήριξης της στο Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα. Έκτοτε, ξεκίνησε μια μακροχρόνια και επίπονη για το κράτος και τους πολίτες πορεία λήψης μέτρων για τη μείωση των δαπανών της, οι οποίες οδήγησαν στην θέσπιση και εφαρμογή των τριών μνημονίων (Ν.

¹⁹⁷ Α. Γέροντας, *Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2014, σσ. 26-27.

¹⁹⁸ Θ. Τσέκος, *Ευρωπαϊκοί ρυθμοί και ελληνικοί τρόποι: η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον Ευρωπαϊκό Διοικητικό Χώρο*. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος (επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση. Η ελληνική εμπειρία*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2009, σσ. 118-141. Βλ. επίσης ¹⁹⁸ Κ. Σπανού, *Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2001, σ. 64.

¹⁹⁹ Α. Πασσάς/Ε. Πετράκη, *ό.π.*, σσ. 195-196.

3845/2010²⁰⁰, Ν. 4046/2012²⁰¹, Ν. 4336/2015²⁰²) και μιας σειράς επιμέρους άλλων νομοθετικών ρυθμίσεων οι οποίες αποτελούσαν προϋποθέσεις και δεσμεύσεις της χώρας για την συνέχιση της οικονομικής της στήριξης²⁰³.

Αναφορικά με τις παρεμβάσεις στη δημόσια διοίκηση τα μέτρα εκτείνονται σε τρεις κυρίως τομείς: i) στις δομές, ii) στις διαδικασίες και στο iii) στελεχιακό δυναμικό και αποσκοπούσαν στη μείωση του λειτουργικού και του μισθολογικού κόστους της διοίκησης, στη μείωση του συνολικού μεγέθους του κράτους και στην απλούστευση των διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ, ούτως ώστε να καταστεί η δημόσια διοίκηση αποτελεσματικότερη και πιο αποδοτική.

Αναλυτικότερα τα μέτρα που ελήφθησαν κατά τα έτη 2010-2015 και εξακολουθούν να υλοποιούνται μέχρι και σήμερα αφορούν:

α) στον ανασχεδιασμό των δομών, με καταργήσεις και συγχωνεύσεις και με την ανάθεση έργων και υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα,

β) στην απλούστευση, στον συντονισμό και στον εξορθολογισμό των διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας στις συναλλαγές και γενικότερα στις λειτουργίες του δημοσίου,

γ) στη μείωση του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού, στην σύνδεση της αμοιβής με την απόδοση, στον εξορθολογισμό της αμοιβής, στην κινητικότητα του προσωπικού με γνώμονα τις ανάγκες των δομών και των υπηρεσιών²⁰⁴.

Μια ακόμη σημαντική παράμετρος που επηρεάζει τη λειτουργία της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης είναι ο έλεγχος της. Στην Ελλάδα υπάρχουν τέσσερα

²⁰⁰ Ν. 3845/2010 [ΦΕΚ 65/Α/2010], «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη-μέλη της Ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο».

²⁰¹ Ν. 4046/2012 [ΦΕΚ 28/Α/2012], «Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας».

²⁰² Ν. 4336/2015 [ΦΕΚ 94/Α/2015], «Συνταξιοδοτικές διατάξεις – Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης».

²⁰³ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 4.

²⁰⁴ Μ. Λαμπροπούλου/Γ. Οικονόμου, Θεωρητικά διοικητικά μοντέλα και οι πολιτικές των μνημονίων για τη δημόσια διοίκηση: σημεία τομής, αποκλίσεων και αλλαγής. Στο 5^ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων, *Αναδιοργάνωση της διοίκησης και του κράτους στη μετά το μνημόνιο εποχή*, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα, 2013, σσ. 191-207.

είδη ελέγχου της διοικητικής λειτουργίας: i) ο κοινοβουλευτικός, ii) ο διοικητικός, iii) ο ενδιάμεσος και ο iv) δικαστικός. Ο κοινοβουλευτικός έλεγχος ασκείται στην Ολομέλεια και στο Τμήμα Διακοπών της Βουλής και γίνεται υπό τη μορφή γραπτών αναφορών, ερωτήσεων, επερωτήσεων και αιτήσεων κατάθεσης εγγράφων. Όπως παρατηρεί ο Σπηλιωτόπουλος, ο κοινοβουλευτικός έλεγχος είναι περιορισμένος σε μικρό αριθμό θεμάτων τα οποία όμως συγκεντρώνουν ευρύτατο ενδιαφέρον. Ο διοικητικός έλεγχος ή άλλως ιεραρχικός έλεγχος ασκείται από ορισμένα διοικητικά όργανα είτε αυτεπάγγελτα είτε κατόπιν διοικητικής προσφυγής²⁰⁵ ή αναφοράς. Ενδιάμεσος είναι ο έλεγχος που ασκείται από κάποια ανεξάρτητη αρχή και θεωρείται ότι η μορφή αυτή ελέγχου μεσολαβεί μεταξύ του διοικητικού και του δικαστικού. Η τελευταία αυτή μορφή ελέγχου, ο δικαστικός, ασκείται από τη διοικητική δικαιοσύνη, η οποία αποτελείται από το Ελεγκτικό Συνέδριο, το Συμβούλιο της Επικρατείας και τα διοικητικά Εφετεία, στα οποία έχει μεταφερθεί η αρμοδιότητα εξέτασης πολλών ακυρωτικών διαφορών^{206 207}.

Ωστόσο τις τελευταίες δεκαετίες διεθνείς οργανισμοί και αρκετά κράτη διαπιστώνοντας σημαντικά φαινόμενα κακοδιοίκησης και προκειμένου να ενισχυθεί ο διοικητικός και ο ενδιάμεσος έλεγχος προέβησαν στην θεσμοθέτηση ειδικών ελεγκτικών υπηρεσιών. Στην ελληνική διοικητική πραγματικότητα αυτές οι υπηρεσίες λειτουργούν είτε υπό τη μορφή Ανεξάρτητων Αρχών, είτε ελεγκτικών σωμάτων, είτε ειδικών υπηρεσιών ή διευθύνσεων ελέγχου, οι οποίες δρουν με σχετική αυτοτέλεια. Μεταξύ αυτών των ελεγκτικών υπηρεσιών άλλες διαθέτουν γενική και άλλες ειδική ελεγκτική αρμοδιότητα επί συγκεκριμένων θεμάτων ή τομέων δράσης της ελληνικής διοίκησης. Οι κύριοι σκοποί της ελεγκτικής τους λειτουργίας όμως είναι η διασφάλιση ή επίτευξη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η οργάνωση και η αποτελεσματικότητα της διοικητικής λειτουργίας, η νομιμότητα των ενεργειών και μείωση του λειτουργικού κόστους της διοίκησης²⁰⁸.

²⁰⁵ Οι διοικητικές προσφυγές διακρίνονται: i) στις απλές, που περιλαμβάνουν τις αιτήσεις θεραπείας (προς το όργανο που εξέδωσε την πράξη) και τις ιεραρχικές (προς το αμέσως ανώτερο όργανο αυτού που εξέδωσε την πράξη) προσφυγές, ii) στις ειδικές και iii) στις ενδικοφανείς.

²⁰⁶ Η ακυρωτική διαφορά αφορά στη νομιμότητα μιας διοικητικής πράξης ή στην παράλειψη έκδοσής της, ή στους κανόνες έκδοσης ή/και του περιεχομένου της. Βλ. σχετικά *Ε. Σπηλιωτόπουλος*, 2017, ό.π., σσ. 194-195.

²⁰⁷ *Ε. Σπηλιωτόπουλος*, 2017, ό.π., σσ. 190-196.

²⁰⁸ *Μ. Βενετσανοπούλου*, ό.π., σσ. 97-101.

Η παρούσα ιστορική αναδρομή και παρουσίαση της γέννησης και της εξέλιξης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης από την κήρυξη του εθνικό-απελευθερωτικού αγώνα το 1821 και τη σύσταση του ελληνικού κράτους το 1833 μέχρι και σήμερα, είχε ως σκοπό να αναδείξει τις συνθήκες, τις συγκυρίες και τα αίτια που επέδρασαν καίρια στην διαμόρφωση των βασικών χαρακτηριστικών στοιχείων της σύγχρονης ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας. Αυτά τα στοιχεία σήμερα αποτελούν τα κύρια δομικά στοιχεία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και συνάμα περιέχουν τις γενεσιουργίες αιτίες των παθογενειών που παρουσιάζει η ελληνική διοίκηση.

Όπως αναλύθηκε εκτενώς στα δυο προηγούμενα κεφάλαια (Κεφάλαια 1 και 2) το φαινόμενο της δημόσιας διοίκησης - ως μιας μορφής κοινωνικής οργάνωσης - είναι δυναμικό, και για το λόγο αυτό η αναγκαιότητα διαχείρισης των αναπόφευκτων κοινωνικών αλλαγών λαμβάνει στο πεδίο δράσης/λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης την έννοια των διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Έτσι λοιπόν είναι αναγκαίο να εξετάσουμε αναλυτικά τα δομικά στοιχεία της ελληνικής διοίκησης και τις παθογένειές που διαμορφώνονται κατά τη δράση/λειτουργία της, προκειμένου να κατανοήσουμε τις σημερινές ανάγκες της και τον τρόπο με τον οποίο οι διοικητικές μεταρρυθμίσεις (μπορούν να) συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της.

2.2 Παθογένειες και προβλήματα

Όπως ήδη υποστηρίχθηκε και παρουσιάστηκε στα Κεφάλαια 1 και 2 η δημόσια διοίκηση είναι ένα δυναμικό κοινωνικό σύστημα οργάνωσης κι ως εκ τούτου περιλαμβάνει ως αναπόσπαστο δομικό του συστατικό την αλλαγή. Είτε μιλούμε για αλλαγή, είτε για εκσυγχρονισμό, είτε για διοικητική μεταρρύθμιση, είτε ακόμη και για διοικητική επανίδρυση, η χρήση οποιουδήποτε από τους παραπάνω όρους σημαίνει ότι η δημόσια διοίκηση βρίσκεται πάντοτε σε μια αέναη διαδικασία αναπροσδιορισμού των λειτουργιών και των διαδικασιών της με σκοπό πάντοτε την βελτίωση της αποτελεσματικότητάς και της αποδοτικότητάς της.

Στην σύντομη ιστορική αναδρομή που προηγήθηκε παρατηρείται η διαρκής αυτή προσπάθεια του νεοσύστατου ελληνικού κράτους να προβεί σταδιακά στη

σύσταση της δημόσιας διοίκησης και τη συνέχεια στην αναμόρφωσή της ώστε να την καταστήσει λειτουργική και αποτελεσματική, δεδομένων των ιστορικών, κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών αλλά και της επιρροής των διοικητικών παραδόσεων των χωρών της δυτικής Ευρώπης.

Η ιστορική αναδρομή που προηγήθηκε σκοπό είχε την ανάδειξη των ειδικών συνθηκών και των συγκυριών μέσα από τις οποίες διαμορφώθηκε και ωρίμασε η ελληνική δημόσια διοίκηση. Η μελέτη των ιστορικών και πολιτικό-οικονομικών συνιστωσών αυτών δύναται να συμβάλει τα μέγιστα στην ερμηνεία των παθογενειών που γεννήθηκαν μέσα από τη διοικητική πρακτική και επιδρούν στην λειτουργία της. Η διαρκής πολιτική αστάθεια, οι αλλεπάλληλες πολιτικές μεταβολές, η μακροχρόνια ανάμειξη ισχυρών χωρών της Ευρώπης στις πολιτικές και διοικητικές εξελίξεις της χώρας έπαιξαν βαρύνοντα ρόλο στη σύνθεση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της ελληνικής διοίκησης. Οι συνθήκες αυτές, κοινωνικές, οικονομικές, γεωπολιτικές, πολιτισμικές και ιστορικές συνέθεσαν το μωσαϊκό της σύγχρονης ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας με τις ιδιαιτερότητές και τις παθογένειες που το χαρακτηρίζουν²⁰⁹.

Οι κύριες παθογένειες που αναδείχθηκαν από την ιστορική αυτή αναδρομή είναι οι ακόλουθες:

Το ελληνικό πολιτικό-διοικητικό σύστημα χαρακτηρίζεται από ισχυρή συγκεντρωτική δομή παρά το ότι κατά τα τελευταία έτη της τουρκοκρατίας και τα πρώτα χρόνια του νεοσύστατου κράτους ήταν ισχυρός ο ρόλος των κοινοτήτων. Το ιδιαίτερο αυτό χαρακτηριστικό της ελληνικής κοινωνίας δεν λήφθηκε υπόψη στις μεταγενέστερες σχεδιαζόμενες πολιτικές καθώς υιοθετήθηκαν και εμφυτεύθηκαν διοικητικά πρότυπα, ακόμη και συνταγματικές διατάξεις άλλων χωρών, χωρίς να προηγηθεί προσαρμογή τους στις εγχώριες ανάγκες και συγκυρίες ούτε και εκτίμηση των αποτελεσμάτων προσαρμογής τους.

Οι προσπάθειες για εγκαθίδρυση του αποκεντρωτικού συστήματος, η εγκαθίδρυση και μέχρι τις μέρες μας η λειτουργία του μικτού συστήματος, καθώς και οι κατευθυντήριες πολιτικές της Ε.Ε. προς την ενίσχυση της αποκέντρωσης και της

²⁰⁹ G. Langrod, Έκθεσις αφορώσα την διοικητικήν αναδιοργάνωσιν εν Ελλάδι. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σ. 164, και σσ. 171-172.

ισχυροποίησης της τοπικής αυτοδιοίκησης ήταν πολυάριθμες καθ' όλα τα χρόνια. Παρόλα αυτά η κεντρική διοίκηση εξακολουθεί να έχει τον κυρίαρχο ρόλο στο σχεδιασμό, στη λήψη, ακόμη και στην υλοποίηση πολιτικών που αφορούν στις περιφέρειες και στις τοπικές κοινωνίες. Αναμφίβολα, σε αυτή την εξέλιξη συνετέλεσε η διαρκής εναλλαγή των πολιτικών και των σχεδίων, σχεδόν παράλληλα με την εναλλαγή των πολιτικών προσώπων στη διακυβέρνηση του κράτους, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν προηγούνταν ένα μακρόπνοο σχέδιο, στρατηγική και συντονισμός των δράσεων, αλλά αντιθέτως οι πολιτικές προσδιορίζονταν και υποστηρίζονταν από τα τυπικά πελατειακά δίκτυα, τα οποία συντηρούνταν κατ' αυτό τον τρόπο και από την κεντρική διοίκηση που επιθυμούσε να διατηρήσει την οικονομική διαχείριση και τον έλεγχο των περιφερειακών υπηρεσιών²¹⁰.

Την εξάρτηση της τοπικής και της περιφερειακής διοίκησης από την κεντρική σε συνδυασμό με την απουσία οργάνωσης, σχεδιασμού, μεθοδολογίας, προγραμματισμού, ελέγχου και αξιολόγησης των εφαρμοζόμενων πολιτικών, αλλά και την επικράτηση των πελατειακών σχέσεων στη λειτουργία της ελληνικής διοίκησης είχε εντοπίσει κατά το παρελθόν μέσα από την έκθεσή του το 1952 ο καθηγητής Βαρβαρέσσος²¹¹.

Σε μεταγενέστερη έκθεσή του ο καθηγητής και σύμβουλος του Ο.Ο.Σ.Α. G. Langrod²¹², το 1964, επεσήμανε τα οργανωτικά, διαρθρωτικά και συντονιστικά ελλείμματα της ελληνικής διοίκησης²¹³. Επίσης, το 1989, η έκθεση του Κέντρου Προγραμματισμού και οικονομικών Ερευνών (ΚΕ.Π.Ε.), για την ελληνική διοίκηση επισημαίνει ότι οι στατικές δομές δεν δίνουν περιθώριο εκσυγχρονιστικών μεθόδων προγραμματισμού και οργάνωσης της διοικητικής μηχανής, ενώ επισημαίνουν και το έλλειμμα σχεδιασμού, προγραμματισμού, επικοινωνίας και καθυστέρησης για την λήψη αποφάσεων, συντονισμού και ελέγχου της διοικητικής δράσης, καθώς και την

²¹⁰ Κ. Σπανού, 2001, ό.π., σσ. 65-74.

²¹¹ Βαρβαρέσσος Κ., Η πλημμελής λειτουργία της διοικήσεως και η ανάγκη αναδιοργανώσεως αυτής. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σσ. 70-73.

²¹² G. Langrod, ό.π., σσ. 171-172.

²¹³ Του ιδίου, σσ. 181-189.

απουσία ερευνητικής μελέτης και τεχνικών μέτρησης των αποτελεσμάτων της διοικητικής δράσης²¹⁴.

Η διαπίστωση της αποτυχίας μέχρι και σήμερα επίτευξης της διοικητικής αποκέντρωσης έχει ως κύριες συνέπειες η διοίκηση και οι σχεδιαζόμενες πολιτικές της να διατηρούν μεγάλη απόσταση από τον πολίτη κυρίως την περιφέρειας και αυτό καταδεικνύει σοβαρό δημοκρατικό έλλειμμα στην κοινωνία. Επιπλέον, συνέπεια των ανωτέρω είναι ότι η απόσταση της διοίκησης από τον πολίτη διατηρεί μια προβληματική σχέση συνεργασίας πολίτη-δημόσιας διοίκησης, κι ως εκ τούτου ελλιπή εξυπηρέτησή των αναγκών του, άρα ελλιπή αποτελεσματικότητά της διοίκησης και περιορισμένη εμπιστοσύνη του πολίτη στη διοίκηση.

Η αποσπασματικότητα των σχεδιαζόμενων και εφαρμοζόμενων πολιτικών και των μέτρων χωρίς να προηγηθούν όραμα, σχεδιασμός, στρατηγική και στόχοι και χωρίς συντονισμό με παράλληλες πολιτικές ή και μερικώς συνδεδεμένες/σχετικές δράσεις είναι μια παθογένεια της ελληνικής διοικητικής πρακτικής που εμφανίζεται όχι μόνο στο ζήτημα της διοικητικής αποκέντρωσης, αλλά παρουσιάζεται σε όλους τους τομείς που αφορούν στη διοικητική λειτουργία. Επίσης η αποσπασματικότητα συχνότατα συνεπάγεται και προσωρινότητα των πολιτικών. Το φαινόμενο αυτό επεξηγεί ο Μακρυδημήτρης, ο οποίος αναφέρει ότι το ελληνικό κράτος μη κατορθώνοντας να διαμορφώσει δομές και διαδικασίες μετά-γραφειοκρατικού χαρακτήρα, που να έχουν ως στόχο την επίτευξη αποτελεσμάτων, τη σύνθετη διοίκηση/διαχείριση, τη στοχοθεσία και την αξιολόγηση των πολιτικών, περιορίστηκε στην υλοποίηση μεγάλου αριθμού πολιτικών/μεταρρυθμίσεων που άγγιζαν τα συμπτώματα του συστήματος και όχι το ίδιο - δηλαδή δεν είχαν διαρθρωτικό χαρακτήρα. Συνέπεια αυτού ήταν αργά ή γρήγορα οι πολιτικές/μεταρρυθμίσεις να απορροφηθούν από τις προγενέστερες διαδικασίες και να απαξιωθούν²¹⁵.

Επιπλέον, η απουσία της οργάνωσης, του προγραμματισμού, της στοχοθεσίας, της μέτρησης των αποτελεσμάτων, της αξιολόγησης και της αναδιοργάνωσης των διαδικασιών δεν επέτρεψαν να εντοπιστούν οι αστοχίες, να ανασχεδιαστούν οι πολιτικές και να προσαρμοστούν σε ρεαλιστικές βάσεις. Αυτός είναι ένας ακόμη

²¹⁴ Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Δημόσια Διοίκηση, Έκθεση για το πρόγραμμα 1988-1992. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σσ. 438-439 και 467-468.

²¹⁵ Α. Μακρυδημήτρης, 1999, ό.π., σσ. 110-112, 125-126, 135.

παράγοντας αποτυχίας των υλοποιούμενων πολιτικών/μεταρρυθμιστικών προσπαθειών, που κατ' επέκταση δεν επέτρεψε τη μετάβαση της ελληνικής διοίκησης από την παραδοσιακή γραφειοκρατία στο δημόσιο μάνατζμεντ²¹⁶.

Συνέπειες της αποσπασματικότητας και την προσωρινότητας είναι η απώλεια και η σπατάλη πόρων, καθώς και η διάχυτη στην κοινωνία απογοήτευση και η αντίληψη ότι η διοικητική και κρατική λειτουργία δεν βελτιώνεται, αντίληψη η οποία δυσχεραίνει την σχέση μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης και ενισχύει την αναποτελεσματικότητα της διοίκησης και την οικονομική ύφεση.

Η αδυναμία της ελληνικής διοίκησης να εφαρμόσει μια συνθέτη διαχείριση των δημοσίων θεμάτων, με όραμα, στρατηγική, στοχοθεσία, προγραμματισμό, συντονισμό, μέτρηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, δεν επέτρεψε την ορθή και αποδοτική ενσωμάτωση των πολιτικών της Ε.Ε. και την ικανοποιητική αξιοποίηση των πόρων που διατέθηκαν στη χώρα μας από την ένταξή της μέχρι τις μέρες μας. Η αποτυχία της ελληνικής διοίκησης να ενσωματώσει επιτυχώς τις ευρωπαϊκές πολιτικές εντοπίζεται στους ακόλουθους κυρίως λόγους: i) στην αδυναμία συντονισμού μεταξύ των Υπουργείων και των υπηρεσιών, ii) στον ασαφή προσδιορισμό των πολιτικών προτεραιοτήτων ή/και στην ελλιπή ενημέρωση των εμπλεκόμενων πολιτικών και διοικητικών παραγόντων για αυτές, iii) στην απουσία μιας ισχυρής αρχής εποπτείας και συντονισμού²¹⁷, iv) στην απουσία των διαδικασιών προγραμματισμού, ελέγχου και αξιολόγησης²¹⁸, v) στο γεγονός ότι στην υλοποίηση των ευρωπαϊκών πολιτικών καθοριστικό ρόλο παίζουν τα διοικητικά ή πολιτικά πρόσωπα που αναλαμβάνουν ως επικεφαλής για την υλοποίησή τους και όχι οι θεσμοθετημένες δομές και διαδικασίες, γεγονός το οποίο καθιστά την εφαρμογή των πολιτικών μη προβλέψιμη²¹⁹ και τέλος vi) στην παρουσία κενών ή/και αλληλοεπικαλύψεων μεταξύ των δομών και των αρμοδιοτήτων τους.

Ειδικότερα, αναφορικά με το έλλειμμα του συντονισμού στην λειτουργία των δομών και των διαδικασιών, παρατηρείται το παράδοξο της εμμονής της ελληνικής

²¹⁶ Ν. Μιχαλόπουλος, Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2007, σσ. 45-54.

²¹⁷ Κ. Σπανού, 2001, ό.π., σσ. 83-84.

²¹⁸ Θ. Τσέκος, ό.π., σσ. 118-141. Βλ. επίσης Κ. Σπανού, 2001, ό.π., σ. 120-142.

²¹⁹ Α. Πασσάς/Ε. Πετράκη, ό.π., σσ. 195-196.

πολιτείας στην ίδρυση δομών και υπηρεσιών συντονισμού, οι οποίες εκ των αποτελεσμάτων δεν επέτυχαν το έργο τους και απαξιωνόνταν ή αντικαθίσταντο από άλλες. Η ερμηνεία του φαινομένου αυτού βρίσκεται μάλλον στο γεγονός ότι η ίδρυση δομών και διαδικασιών συντονισμού περιλαμβάνονταν σε σχέδια πολιτικών αντιμετώπισης του φαινομένου κατά περίπτωση και δεν αποτελούσαν αναπόσπαστο μέρος διαρθρωτικών στρατηγικών αναδιοργάνωσης του διοικητικού μηχανισμού.

Η έλλειψη του συντονισμού επισημάνθηκε ανωτέρω τόσο στο ζήτημα της ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών πολιτικών, όσο και στο πεδίο της συνεργασίας μεταξύ κεντρικής, αποκεντρωμένης και τοπικής διοίκησης. Το έλλειμμα του συντονισμού στην ευρύτερη λειτουργία της διοίκησης εντοπίζεται ήδη από πολύ νωρίτερα. Το πρόβλημα είναι αναπόσπαστο μέρος του ευρύτερου προβλήματος της παρουσίας μιας αδύναμης διοίκησης και της ελλειμματικής οργάνωσης της.

Κατά τα πρώτα χρόνια του νεοσύστατου ελληνικού κράτους το πρόβλημα φαίνεται να εδράζεται στην ταχύτατη εναλλαγή κυβερνήσεων και στην υιοθέτηση πολιτικών που είχαν λειτουργήσει επιτυχώς σε άλλες χώρες χωρίς προηγουμένως να προσαρμοστούν στις εγχώριες ανάγκες και συνθήκες. Αλλά και κατά τη μεταπολεμική περίοδο, οι καθηγητές Βαρβαρέσσος και Αγγελόπουλος παρατηρούν ότι επιτακτική ανάγκη για την ορθή λειτουργία του κράτους είναι η ενδυνάμωση της διοίκησης μέσω της διαρθρωτικής ανασυγκρότησης του μηχανισμού της, για το λόγο αυτό μεταξύ των τότε κύριων μεταρρυθμιστικών μέτρων ήταν η σύσταση Υπουργείου Συντονισμού²²⁰. Το 1964 ο G. Langrod εντοπίζει το πρόβλημα της απουσίας ισχυρού διοικητικού «εξοπλισμού», απαραίτητου στοιχείου για τον εκσυγχρονισμό της και διαπιστώνει ότι τα μεταρρυθμιστικά μέτρα που είχαν ληφθεί μέχρι τότε ήταν «ημίμετρα». Αλλά και κατά την πρόσφατη περίοδο μετά τη μεταπολίτευση επισημαίνεται από τη βιβλιογραφία η χαμηλή ποιότητα της οργάνωσης της διοίκησης²²¹.

Το 2011 το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης υπέγραψε συμφωνία (μνημόνιο) συνεργασίας με το γαλλικό κράτος και μια ομάδα εμπειρογνομόνων (Task Force for Greece, TFGR) και συνέταξε έναν οδικό χάρτη για την μεταρρύθμιση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, υπό τις κατευθυντήριες γραμμές που είχε θέσει ο

²²⁰ Α. Μακρυδημήτρης, 1999, ό.π., σσ. 99-103.

²²¹ Του ιδίου, σσ. 113-136.

Ο.Ο.Σ.Α.. Σε συνέχεια της συνεργασίας αυτής ο Ο.Ο.Σ.Α. δημοσιοποίησε μια Έκθεση, στην οποία επισημαίνεται η αδυναμία συντονισμού του διοικητικού έργου. Μεταξύ των κύριων επισημάνσεων περιλαμβάνεται ότι τόσο οι δομές και οι υπηρεσίες, όσο και τα ίδια τα στελέχη τους παρουσιάζουν περιορισμένο βαθμό συνεργασίας έως και ανταγωνιστικότητα και ότι οι διαδικασίες παρακολούθησης, ελέγχου και αξιολόγησης των πολιτικών για τις οποίες απαιτείται συνεργασία των υπηρεσιών είναι ισχνές και περιορισμένες. Τέλος, επισημαίνεται ότι η έλλειψη συντονισμού αποτελεί βασικό εμπόδιο στις οποιεσδήποτε μεταρρυθμιστικές προσπάθειες²²².

Κατόπιν της εκθέσεως του ΟΟΣΑ και στα πλαίσια των εκσυγχρονιστικών μέτρων που έλαβε η χώρα σε συνεργασία με την TFGR, θεσμοθετήθηκε η λειτουργία δυο συντονιστικών οργάνων, του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης για τη Δημόσια Διοίκηση και της Γενικής Γραμματείας Συντονισμού. Επίσης στα πλαίσια της αξιολόγησης των διοικητικών δομών αναμορφώθηκαν οι οργανισμοί των Υπουργείων και συστάθηκαν εσωτερικές υπηρεσίες συντονισμού ανώτερου και μέσου επιπέδου²²³.

Η επίτευξη αποτελεσματικότερου συντονισμού των δομών, του προσωπικού και των διαδικασιών του δημοσίου αποτέλεσε επίσης βασικό στόχο των ενεργειών ενσωμάτωσης των ευρωπαϊκών πολιτικών για τη μεταρρύθμιση του δημοσίου μέσα από την υλοποίηση των δυο Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, του ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007-2013²²⁴, το οποίο στόχευε κυρίως στην αποτελεσματικότερη λειτουργία των κεντρικών και περιφερειακών διοικητικών δομών και του ΕΠ «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα 2014-2020», το οποίο στοχεύει στην βελτίωση

²²² Organisation for Economic Co-operation and Development, (2011), Greece: Review of the Central Administration, *OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing, pp. 50-66, https://read.oecd-ilibrary.org/governance/greece-review-of-the-central-administration_9789264102880-en#page51 [τελευταία πρόσβαση 13-05-2018].

²²³ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <https://www.slideshare.net/ydmedgovgr/20141029-organogrammata-1> [τελευταία πρόσβαση 14-05-2018]. Επίσης βλ. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σσ. 4-6.

²²⁴ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Οκτώβριος 2007), *Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ. Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π.Δ.Μ. <http://www.epdm.gr/index.php?obj=95c3f1a8b262ec7a> [τελευταία πρόσβαση 14-05-2018].

του συντονισμού, της στρατηγικής ικανότητας και των επιτελικών λειτουργιών της κεντρικής, της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης²²⁵.

Παρά ταύτα μέχρι σήμερα ο συντονισμός του διοικητικού έργου εξακολουθεί να αποτελεί ζητούμενο καθώς, όπως επισημαίνεται στις εκθέσεις του Ο.Ο.Σ.Α. και την Ευρωπαϊκή Ένωση ο συντονισμός των δομών, των υπηρεσιών, των διαδικασιών και του στελεχιακού δυναμικού αποτελεί μια βασική παράμετρο για την επίτευξη μιας αποτελεσματικότερης λειτουργίας και του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης.

Από τα πρώτα χρόνια της συγκρότησης του ελληνικού κράτους και μέχρι σήμερα παρατηρείται η έντονη πολιτικοποίηση της δημόσιας διοίκησης. Ιστορικά η πολιτικοποίηση της διοίκησης και - ως συνέπεια αυτής - η ανάπτυξη του πελατειακού κράτους ερμηνεύονται ως αποτελέσματα της πρόωρης ανάπτυξης του κοινοβουλευτισμού από το 1844, της καθιέρωσης σχεδόν καθολικής ψηφοφορίας και της διενέργειας τακτικών εκλογών. Τα γεγονότα αυτά συνέβαλαν στην ενδυνάμωση των κομμάτων δυσανάλογα προς την νεοσύστατη και αδύναμη ακόμη δημόσια διοίκηση αλλά και προς την ισχυρή εκβιομηχάνιση (παρά την έντονη αστυφιλία) και οικονομική ανάπτυξη του κράτους. Έτσι η περιορισμένη προσφορά θέσεων εργασίας στον ιδιωτικό τομέα προκάλεσε προσπάθειες κάλυψης της έντονης ζήτησης από θέσεις του δημοσίου τομέα διαδικασία στην οποία συνέβαλαν τα πολιτικά κόμματα. Αυτή άλλωστε είναι και η κύρια αιτία της υπερ-διόγκωσης του προσωπικού της ελληνικής διοίκησης ακόμη και μέχρι τους πρόσφατους χρόνους²²⁶. Την εξάρτηση της διοίκησης από τα κόμματα και τον στρεβλωτικό τους ρόλο στην πολιτική ζωή της χώρας (νεποτισμός) κατά τη μεταπολεμική περίοδο και αργότερα επεσήμαναν στις εκθέσεις τους τόσο ο καθηγητής Βαρβαρέσος²²⁷ το 1952, όσο και ο εμπειρογνώμονας του ΟΟΣΑ G. Langrod το 1964²²⁸.

²²⁵ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ.

²²⁶ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η. Πραβίτα, ό.π., σσ. 206-207. Επίσης βλ. Α. Μακρυδημήτρης, Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα: Υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές. Στο Α. Μακρυδημήτρης (επιμ.) *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 1995, σσ. 52-53, Σ. Κιτσιτάκη, 2014, ό.π., σσ. 72-73.

²²⁷ Βαρβαρέσος Κ., ό.π., σ. 71.

²²⁸ G. Langrod, ό.π., σσ. 166-168.

Φαινόμενα που προκάλεσε η πολιτικοποίηση και το πελατειακό σύστημα ήταν η διαφθορά, η αδιαφάνεια, η κακοδιοίκηση²²⁹, φαινόμενα τα οποία δεν επέτρεψαν να ωριμάσουν οι συνθήκες ανάπτυξης μιας ανεξάρτητης και αυθύπαρκτης, ισχυρής δημόσιας διοίκησης, βασιζόμενης σε θεσμούς, δομές, διαδικασίες και ανθρώπινο δυναμικό, των οποίων η λειτουργία, θα δέχεται μεν αναπόφευκτα τις επιδράσεις, αλλά δεν θα προσδιορίζεται από τις εναλλαγές των κομμάτων στην εξουσία και τις άλλες πολιτικές ανακατατάξεις. Οι τελευταίες αυτές άλλωστε στη χώρα μας ήταν και είναι συνήθως έντονες και συχνές. Ο Μουζέλης χαρακτηρίζει το πρόβλημα της πολιτικοποίησης της διοίκησης και της κομματοκρατίας²³⁰ ως τον κύριο παράγοντα αποτυχίας διαμόρφωσης μιας ισχυρής και αυτόνομης διοίκησης μέσα από έναν αποτελεσματικό, δημοκρατικό και κοινωνικά δίκαιο εκσυγχρονισμό της. Αντιθέτως οι παθογένειες αυτές συντηρούν και αναπαράγουν δυσλειτουργίες και σκοπέλους στην ουσιαστική ανάπτυξη της χώρας²³¹.

«Το ελληνικό πολιτικό-διοικητικό σύστημα συγκροτείται από 2 παραδόσεις, την πελατειακή και την κανονιστική» αναφέρει χαρακτηριστικά ο Τσέκος²³²». Η νομοπροσήλωση είναι ένα χαρακτηριστικό της ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας το οποίο περιλαμβάνεται στα προβλήματα που προκαλεί η γραφειοπαθολογία, μια ακόμη από τις παθογένειες της ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας. Άλλες επιμέρους εκφάνσεις της είναι η τυπολατρία, αλλά και η παράλληλη ανοχή στην παρατυπία, η έλλειψη πρωτοβουλίας, η αναβλητικότητα και η απροθυμία, η πολυνομία που παρουσιάζει με τη σειρά της αντιφάσεις, επικαλύψεις, κενά και αποσπασματικότητα στις νομοθετικές ρυθμίσεις. Τα φαινόμενα αυτά ενισχύουν την έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη διοίκηση. Επιπλέον, δυσχεραίνουν το έργο της διοίκησης, προκαλούν σημαντικές καθυστερήσεις στην παροχή των υπηρεσιών, και στην διεκπεραίωση των λοιπών εσωτερικών διοικητικών λειτουργιών. Κατά συνέπεια αυξάνονται ο χρόνος και το κόστος των συναλλαγών

²²⁹ Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σσ. 75-78.

²³⁰ Με τον όρο αυτό ο Μουζέλης εννοεί «την τάση των κομμάτων να διεισδύουν σε όλους τους θεσμικούς χώρους της κοινωνίας, υποσκάπτοντας, μέσω της άκρατης κομματικοποίησης, τις αυτόνομες λογικές και αξίες αυτών των χώρων». Βλ. αναλυτικότερα Ν. Μουζέλης, Γιατί αποτυγχάνουν οι μεταρρυθμίσεις. Το κράτος και το κομματικό φούτμπολ. Στο Θ. Πελαγίδης (επιμ.), *Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Μια αποτίμηση του εκσυγχρονισμού*, Εκδόσεις Παπαζήση, 2005, σσ. 17-36.

²³¹ Ν. Μουζέλης, 2005, ό.π., σσ. 17-36.

²³² Θ. Τσέκος, ό.π., 2009, σ. 118.

των επιχειρήσεων και των πολιτών με τη διοίκηση, αλλά και το λειτουργικό κόστος της διοίκησης. Επιπροσθέτως, η πολυνομία και οι επικαλύψεις διαμορφώνουν ένα υπόβαθρο ασάφειας και αμφισβήτησης της νομιμότητας των διοικητικών πράξεων²³³.

Ως βασικοί παράγοντες συντήρησης και επιδείνωσης των φαινομένων της γραφειοπαθολογίας αναφέρονται: i) τα πολύπλοκα οργανωτικά και λειτουργικά συστήματα, ii) η πολυνομία και η ασάφεια των οδηγιών και iii) η ακατάλληλη και ανεπαρκής επαγγελματική κατάρτιση του στελεχιακού δυναμικού της δημόσιας διοίκησης²³⁴.

Ο G. Langrod αποδίδει το φαινόμενο της γραφειοπαθολογίας και του νομικισμού στην εμμονή της Ελλάδας να προασπίσει τα συνταγματικώς κατοχυρωμένα δικαιώματα και τις ελευθερίες των πολιτών, εμμονή η οποία διήρκεσε πολύ περισσότερο από ότι σε άλλα κράτη της Ευρώπης και εν τέλει δεν κατέληξε όπως σε αυτά, δηλαδή στη σταδιακή αντικατάσταση του κράτους δικαίου από το αποτελεσματικό κράτος²³⁵. Εντούτοις, ο Σαματάς παρακολουθώντας και αναλύοντας ιστορικά το φαινόμενο στην Ελλάδα, παρατηρεί ότι η γραφειοπαθολογία δεν είναι μια εκτροπή της εφαρμογής του ιδεοτύπου της γραφειοκρατίας. Αντιθέτως, υποστηρίζει ότι η συντήρησή της μέχρι τη σύγχρονη εποχή στην ελληνική διοικητική πρακτική, αποτελεί μηχανισμό του κοινωνικό-πολιτικού συστήματος ελέγχου και οργάνωσης, κατά συνειδητή επιλογή των κυρίαρχων οικονομικό-πολιτικών παραγόντων²³⁶.

Οι παθογένειες της διοίκησης που προκύπτουν από τη στελέχωση της εντοπίζονται στα συστήματα εισαγωγής του προσωπικού στη δημόσια διοίκηση, στην ανισοκατανομή του στην κεντρική και την περιφερειακή διοίκηση, στα κριτήρια επιλογής των προϊσταμένων και στην εκπαίδευση/επιμόρφωσή του²³⁷.

²³³ Α. Μακρυδημήτρης, 1999, ό.π., σσ. 135-139. Επίσης βλ. Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σσ. 78-83.

²³⁴ Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σ. 81.

²³⁵ G. Langrod, ό.π., σσ. 168-171. Επίσης βλ. Ν. Μιχαλόπουλος, Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους-πολίτη. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 2001, σσ. 190-195.

²³⁶ Μ. Σαματάς, Δυσλειτουργική γραφειοκρατία ή παγιωμένος γραφειοκρατισμός, Μια κοινωνικοπολιτική κριτική στην ελληνική διοικητική γραφειοπαθολογία. Στο Α. Μακρυδημήτρης (επιμ.) *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, 1995, σσ. 113-140.

²³⁷ Organisation for Economic Co-operation and Development, (2011), Greece: Review of the Central Administration, *OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing, pp. 69-82.

Από την ιστορική αναδρομή που προηγήθηκε και όπως άλλωστε έχει επισημανθεί ανωτέρω, διαπιστώνεται ότι από τα τέλη του 19^{ου} αι. η δημόσια διοίκηση του νεοσύστατου κράτους μετατράπηκε σε μια δεξαμενή όπου τα ισχυρά κόμματα διοχέτευαν προσωπικό, το οποίο αναζητούσε εργασία, ενώ η εκβιομηχάνιση της χώρας και η οικονομική ανάπτυξη του ιδιωτικού τομέα ακολουθούσαν περιορισμένη πορεία ανάπτυξης. Το γεγονός συνέτεινε στη στελεχιακή διόγκωση της διοίκησης, αλλά και στην αθρόα εισαγωγή προσωπικού, χωρίς ωστόσο να εφαρμόζεται ένα σύστημα αξιοκρατικής και αντικειμενικής αξιολόγησης των προσόντων τους, τουλάχιστον μέχρι το 1910, οπότε και καθιερώθηκε η επιλογή προσωπικού μέσω διαγωνισμού.

Κύριοι σταθμοί προς τον εκσυγχρονισμό του συστήματος επιλογής προσωπικού ήταν η θέσπιση του διαγωνισμού το 1951 ως κύριας μορφής επιλογής, στη συνέχεια η θέσπιση και λειτουργία του Α.Σ.Δ.Υ. από το 1951 έως το 1974, και έπειτα ο προγραμματισμός των διοικητικών αναγκών σε προσωπικό (ν. 1943/1991) και η σύσταση του Α.Σ.Ε.Π. το 1994, το οποίο εποπτεύει μέχρι σήμερα τις διαδικασίες στελέχωσης της δημόσιας διοίκησης.

Παρόλα αυτά ακόμη και σήμερα εξακολουθούν να εφαρμόζονται μια σειρά από εξαιρέσεις στον «κανόνα» που ακολουθείται υπό την εποπτεία του Α.Σ.Ε.Π., ενώ παράλληλα απασχολούνται και μεγάλος αριθμός συμβασιούχων. Επιπλέον, εξακολουθούν να εφαρμόζονται διαφορετικές προϋποθέσεις εισαγωγής ανά δημόσιο φορέα για τις ίδιες ειδικότητες. Τα ζητήματα αυτά θέτουν υπό αμφισβήτηση την αρχή της ισοκρατίας και της ίσης μεταχείρισης των εργαζομένων στη δημόσια διοίκηση²³⁸.

Παράλληλα, η στελέχωση παρουσίαζε και ανισοκατανομή του δυναμικού με συγκέντρωση του μεγαλύτερου αριθμού υπαλλήλων κυρίως στις κεντρικές υπηρεσίες. Η ανισοκατανομή συνοδεύεται από το χαρακτηριστικό της τοποθέτησης προσωπικού ακατάλληλων ή περιορισμένων προσόντων σε θέσεις απλών στελεχών αλλά και σε θέσεις με αυξημένα καθήκοντα, στοιχεία τα οποία δυσχεραίνουν το έργο της αποτελεσματικής εκτέλεσης του διοικητικού έργου αλλά και γενικότερα τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής διοίκησης. Ακόμη και η ίδρυση της Ε.Σ.Δ.Δ. το 1985 (στη συνέχεια Ε.Σ.Δ.Δ.Α.), που έθετε ως στόχο την παραγωγή στελεχών υψηλών και ειδικών προσόντων δεν ανταποκρίθηκε σε αυτό το στόχο, λόγω κυρίως της

²³⁸ Α. Μακρυδημήτρης/Μ.-Η. Πραβίτα, ό.π., σσ. 504-505.

αντίδρασης της πλειοψηφίας του λοιπού προσωπικού και της απουσίας οράματος για τον εκσυγχρονισμό της διοικητικής λειτουργίας²³⁹.

Η στελέχωση της διοίκησης χωρίς αξιοκρατικά και αντικειμενικά κριτήρια, χωρίς ρεαλιστικό και εμπειριστατωμένο προγραμματισμό των αναγκών της, αποτελεί έναν από τους βασικούς ανασταλτικούς παράγοντες για τον εκσυγχρονισμό και την αναδιοργάνωση της διοίκησης.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις περιλαμβάνονταν ήδη από την δεκαετία του '50 στις εκθέσεις των καθηγητών Βαρβαρέσσου²⁴⁰ και Μαραγκόπουλου²⁴¹, οι οποίες αναφέρονται εκτενώς στην αναγκαιότητα ορθολογικής και προγραμματισμένης στελέχωσης της διοίκησης με κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Η ίδια ακριβώς αναφορά συναντάται εκτενώς στην έκθεση του εμπειρογνώμονα του ΟΟΣΑ G. Langrod²⁴² το 1964, επίσης πιο πρόσφατα στην έκθεση της Επιτροπής Μ. Δεκλερή²⁴³ το 1992, αλλά και σε αυτήν της Επιτροπής για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής «Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση», της Εθνικής Τράπεζας²⁴⁴. Στις μέρες μας, και σε σύνδεση με τους δημοσιονομικούς στόχους των Μεσοπρόθεσμων Πλαισίων Δημοσιονομικής Στρατηγικής (ΜΠΔΣ) 2012-2015 και 2015-2018 επιχειρήθηκε η μείωση του προσωπικού, δια μεθόδων όπως ο αυστηρός έλεγχος και ο προγραμματισμός των προσλήψεων με ποσοστά εισόδων έναντι των εξόδων, το καθεστώς της εργασιακής εφεδρείας και της προ-συνταξιοδοτικής διαθεσιμότητας (ν. 4024/2011)²⁴⁵, ενώ αυστηροποιήθηκε το πειθαρχικό δίκαιο που

²³⁹ Α. Μακρυδημήτρης, ό.π., 1999, σσ. 130-131.

²⁴⁰ Βαρβαρέσσος Κ., ό.π., σσ. 67-87.

²⁴¹ Γ. Μαραγκόπουλος, Προπαρασκευαστική εκπαίδευσις των προοριζόμενων δια την δημόσιαν υπηρεσίαν και μέθοδοι επιλογής του προσωπικού της διοικήσεως. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σσ. 95-151.

²⁴² G. Langrod, ό.π., σσ. 205-207, 214-215.

²⁴³ Μ. Δεκλερή, Ελληνική Διοίκηση 2000, Πρώτο πρόγραμμα διοικητικού εκσυγχρονισμού 1992-1995. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σσ. 673-674.

²⁴⁴ Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής «Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση, Πρόταση Αλλαγών». Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σ. 714.

²⁴⁵ Ν. 3985/2011 [ΦΕΚ 151/Α'/2011], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015». Βλ. επίσης Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015», <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mesopro-eis-.pdf> (τελευταία πρόσβαση 13-05-2018). Ν. 4263/2014 [ΦΕΚ 117/Α'/2014], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015-2018». Επίσης βλ. Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής» 2015-2018, <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mpds-eis.pdf> (τελευταία πρόσβαση 13-05-2018). Ν. 4472/2017 [ΦΕΚ 74/Α'/2017], Συνταξιοδοτικές

αφορά στους δημοσίους υπαλλήλους (ν. 4325/2015)²⁴⁶ και επιδιώχθηκε ο έλεγχος και ο εξορθολογισμός του μισθολογικού κόστους με τη θεσμοθέτηση της Ενιαίας Αρχής Πληρωμής (ΦΕΚ 784, 6/2010) και του ενιαίου μισθολογίου το 2013²⁴⁷.

Επίσης μέσω του προγράμματος της κινητικότητας (ν. 4440/2016)²⁴⁸ επιχειρήθηκε και η αντιμετώπιση της ανισοκατανομής του προσωπικού. Παρόλα αυτά τα προβλήματα της υπερστελέχωσης ή της υποστελέχωσης και της άνισης αλλά και ακατάλληλης κατανομής του στελεχιακού δυναμικού εξακολουθούν να υφίστανται²⁴⁹ και να αποτελούν τροχοπέδη στο ουσιαστικό εκσυγχρονισμό και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της ελληνικής διοίκησης.

Στις παθογένειες που ταλανίζουν την στελέχωση της διοίκησης συμπεριλαμβάνονται επίσης η απουσία στρατηγικού σχεδιασμού κριτηρίων και οι διαδικασίες εκπαίδευσης/επιμόρφωση του απασχολούμενου προσωπικού, και τα κριτήρια επιλογής προϊσταμένων, καθώς αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη βέλτιστη δυνατή απόδοσή τους. Η γενική και η ειδική (στα συγκεκριμένα καθήκοντα που καλούνται να εκτελέσουν) απόδοση του προσωπικού καθορίζει σε πολύ μεγάλο βαθμό την αποτελεσματικότητα και τον εκσυγχρονισμό της διοικητικής λειτουργίας. Οι επισημάνσεις αυτές έχουν διατυπωθεί από τους περισσότερους μελετητές στις εκθέσεις τους για την ελληνική δημόσια διοίκηση κατά το παρελθόν, οι οποίες έχουν αναφερθεί αναλυτικά ανωτέρω.

διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις.

²⁴⁶ Μ. Λαμπροπούλου/Γ. Οικονόμου, *ό.π.*, σ. 200.

²⁴⁷ Υπουργείο Οικονομικών, (Ιούνιος 2011), *Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015*, Υπουργείο Οικονομικών, σ.17, <http://crisisobs.gr/wp-content/uploads/2011/06/%CE%9C%CE%A0%CE%94%CE%A3-2012.pdf>, [τελευταία πρόσβαση 18/05/2018].

²⁴⁸ Ν. 4440/2016 [ΦΕΚ 224/Α/2016], «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις». Βλ. επίσης Βουλή των Ελλήνων, (Νοέμβριος 2016), Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις», Νοέμβριος 2016. https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=701003cb-548d-4420-8f71-a6c20159bad4 [τελευταία πρόσβαση 14-07-2020]

²⁴⁹ Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, *Αιτιολογική Έκθεση στο Νομοσχέδιο «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις*», ΥΠΕΣΔΑ, Διαρκής Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης, σσ. 1-4. https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2 [τελευταία πρόσβαση 14-07-2020]

Παρότι κατά τη μεταπολίτευση ιδρύθηκε η Σχολή Επιμόρφωσης Δημοσίων Υπαλλήλων και στη συνέχεια το Ε.Κ.Δ.Δ., τα προγράμματα επιμόρφωσης δεν συνδέθηκαν ποτέ με ένα σύστημα διερεύνησης των αναγκών επιμόρφωσης και επιλογής του προσωπικού που θα παρακολουθήσει το κατάλληλο - σύμφωνα με τα καθήκοντά του - εκπαιδευτικό/επιμορφωτικό πρόγραμμα. Τα προγράμματα διατίθενται στους ενδιαφερόμενους μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας και έγκειται στο γενικό ή ειδικό ενδιαφέρον τους η επιλογή κάποιου/ων από αυτά²⁵⁰.

Μέχρι και σήμερα, η στελέχωση της διοίκησης δεν έχει συνδεθεί (πλην για τους σπουδαστές της Ε.Σ.Δ.Δ.Α. και άλλων ειδικών σχολών περιορισμένου αριθμού σπουδαστών) με την εκπαίδευση των νεοεισερχόμενων στελεχών πριν την ανάληψη των καθηκόντων τους, πόσο δε μάλλον κατά την ανάληψη καθηκόντων από τους προϊστάμενους κάθε βαθμίδας.

Αλλά και τα κριτήρια επιλογής προϊσταμένων δεν είχαν συνδεθεί με την επαγγελματική εξειδίκευση και εμπειρία τους καθώς και με την επιστημονική τους κατάρτιση. Συνδέονταν κυρίως με τα έτη προϋπηρεσίας τους στον δημόσιο τομέα και τα τυπικά τους προσόντα²⁵¹, ενώ στην πράξη το σύστημα επιλογής τους δεν προσέφερε την ασφάλεια της διαφανούς και αξιοκρατικής επιλογής τους²⁵².

Στις μέρες μας τα προβλήματα αυτά εξακολουθούν να υφίστανται. Οι πλέον πρόσφατες προσπάθειες της πολιτείας προς την καταπολέμησή τους περιλαμβάνονται στο ν. 4369/2016²⁵³, με τον οποίο αναδιαμορφώθηκε το νομικό πλαίσιο επιλογής των προϊσταμένων και των επιτελικών στελεχών της δημόσιας διοίκησης²⁵⁴.

²⁵⁰ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης, <http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-09-06-11-30-13/2014-10-22-09-58-44> (τελευταία πρόσβαση 13-05-2018)

²⁵¹ Ν. 3528/2007 [ΦΕΚ 26/Α/2007], Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ. και π.δ. 318/1992 [ΦΕΚ 161/Α/1992], «Αξιολόγηση των ουσιαστικών προσόντων του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών - πλην των εκπαιδευτικών λειτουργών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης - και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου», όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 4250/2014 [ΦΕΚ 74/Α/2014], «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις».

²⁵² Σ. Κτιστάκη, 2014, ό.π., σ. 86.

²⁵³ Ν. 4369/2016 [ΦΕΚ 33/Α/2016], «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια - αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις».

²⁵⁴ Βουλή των Ελλήνων, (22 Φεβρουαρίου 2016), *Έκθεση επί του νομοσχεδίου «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις*, Βουλή των Ελλήνων, Επιστημονική Υπηρεσία. Επίσης βλ. Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, *Αιτιολογική Έκθεση στο Νομοσχέδιο «Εθνικό Μητρώο*

Σήμερα η ελληνική πολιτεία αναγνωρίζει τις παθογένειες που περιεγράφηκαν κι εξακολουθούν να υφίστανται, καθώς και ότι αποτελούν τροχοπέδη για τον περαιτέρω εκσυγχρονισμό και την βελτίωση της αποτελεσματικότητάς της διοίκησης. Στο κείμενο του ΕΠ «Μεταρρύθμιση δημοσίου τομέα 2014-2020»²⁵⁵ όπου περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση στην χώρα, περιγράφονται αναλυτικά τα πορίσματα της έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» για την ποιότητα της ελληνικής διοίκησης. Τόσο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όσο και η ελληνική πολιτεία αναγνωρίζουν τα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης και συγκεκριμένα αναφέρεται ότι η ελληνική διοίκηση παρουσιάζει :

- ✓ πολύ χαμηλή απόδοση σε σχέση με τον μέσο όρο της Ε.Ε. (κατέχει την 26η θέση σε σύνολο 28 κρατών μελών),
- ✓ μικρό αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συναλλαγών,
- ✓ από τους πιο διογκωμένες και δαπανηρές δημόσιες διοικήσεις της Ε.Ε.,
- ✓ χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών σε συνδυασμό με μεγάλο λειτουργικό και μισθολογικό κόστος που αναδεικνύουν την αναποτελεσματικότητά του,
- ✓ ανεπαρκή αριθμό στελεχών ώστε να καθίστανται αποτελεσματικές και άνισα κατανομημένο,
- ✓ η διοικητική λειτουργία επικεντρώνεται στην άσκηση των τυπικών αρμοδιοτήτων και στην εφαρμογή του νομικού πλαισίου,
- ✓ περιορισμένη αντίληψη της διαφθοράς σε σύγκριση με την πραγματική εμπειρία (Έκθεση Ε.Ε. 2014 για την καταπολέμηση της διαφθοράς),
- ✓ αδύναμο και περιορισμένο συντονιστικό έργο μεταξύ των δομών και των υπουργείων.

Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις», ΥΠΕΣΔΑ, Διαρκής Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης. Επίσης βλ. Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Έκθεση αξιολόγησης συνεπειών ρυθμίσεων Τίτλος προτεινόμενου σχεδίου νόμου: Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης), Αθήνα, ΥΠΕΣΔΑ, Διαρκής Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης. https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2 [τελευταία πρόσβαση 14-07-2020]

²⁵⁵ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σσ. 1-10.

Τέλος υπογραμμίζεται ότι κύριο οριζόντιο μεταρρυθμιστικό εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής διοίκησης θα αποτελέσει κατά την υλοποίηση του ΕΠ, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) «με όχημα» τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Κατά το μεταρρυθμιστικό έργο κρίνεται ότι η Η.Δ. θα συντελέσει στον «ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών» και στην «αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας» κι έτσι η ελληνική διοίκηση θα επιτύχει να γίνει αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη²⁵⁶.

Ο Ο.Ο.Σ.Α. στην συγκριτική Έκθεσή του 2017 για τα κράτη μέλη του, αναφερόμενος στις προόδους της χώρας μας για την αντιμετώπιση βασικών παθογενειών της εθνικής διοίκησης επισημαίνει τα ακόλουθα²⁵⁷:

α) Στελέγωση: Στο ζήτημα της μείωσης του μισθολογικού κόστους και του περιορισμού του μεγέθους του κράτους από την άποψη του στελεχικού δυναμικού, η Ελλάδα μεταξύ των ετών 2007-2009 μείωσε το προσωπικό της κατά 1% ετησίως (ενώ στο Μ.Ο. μελών ΟΟΣΑ αυξήθηκε κατά 0,6%), ενώ μεταξύ 2011-2015 κατά 7% (ενώ στο Μ.Ο. μελών ΟΟΣΑ την περίοδο 2014-2015 αυξήθηκε κατά 0,5%). Επιπλέον, το 27,1% του δυναμικού ηλικίας 55 ετών και άνω μειώθηκε στο 27,1% (έναντι του 24,9% Μ.Ο. των μελών ΟΟΣΑ).

β) Μισθολογικό κόστος: Η ετήσια αμοιβή των εργαζομένων μετά την εφαρμογή του ενιαίου βαθμολογίου μειώθηκε σε κατώτερα επίπεδα από αυτά του Μ.Ο. των κρατών μελών του ΟΟΣΑ, σε όλες τις βαθμίδες και τις κατηγορίες των θέσεων και επιπλέον δεν έχει συνδεθεί με την αποδοτικότητα τους.

γ) Η διαχείριση του προσωπικού από τα αρμόδια Υπουργεία το 2016 βρίσκεται κάτω από το 50% (Μ.Ο. ΟΟΣΑ 64%), χωρίς και σε αυτή την περίπτωση να συνδέεται με την απόδοσή τους, ενώ χρησιμοποιεί διαφορετικά μέτρα διαχείρισης στους κατώτερους υπαλλήλους από τα ανώτερα στελέχη σε ποσοστό 83% (έναντι του 55% του Μ.Ο. των μελών του ΟΟΣΑ).

δ) Συλλογή και διαχείριση/διάθεση δεδομένων: Σε ότι αφορά στη συλλογή των διοικητικών δεδομένων η χώρα μας το 2016 υπολείπεται του Μ.Ο. των μελών του ΟΟΣΑ (45% έναντι του 68%). Επίσης στο ζήτημα της διάθεσης/πρόσβασης σε αυτά από τους πολίτες το 2017 η Ελλάδα βρίσκεται στο 54%, ενώ τα άτομα

²⁵⁶ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, σ. 10.

²⁵⁷ Organisation for Economic Co-operation and Development (2017), *Government at a glance 2017*, Publishing Paris, http://dx.doi.org/10.1787.gov_glance-2017-en [τελευταία πρόσβαση 18-05-2018].

υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα σε δημόσιες υπηρεσίες μέσω των ιστοσελίδων τους κατά το 2016 ήταν μόνο στο 26% (Μ.Ο. μελών ΟΟΣΑ 35,6%).

ε) Οι σχέσεις των πολιτών με τη διοίκηση και ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες εμφανίζονται περιορισμένα σε σύγκριση με το Μ.Ο. των μελών του ΟΟΣΑ. Συγκεκριμένα από τις υπηρεσίες της Αστυνομίας 69% (έναντι 77% του Μ.Ο. του ΟΟΣΑ), από τις υπηρεσίες Υγείας 31% (έναντι 70%), από την εκπαίδευση 44% (έναντι 67%), από τη Δικαιοσύνη 42% (έναντι 55%) και από τη λοιπή κεντρική διοίκηση 13% (έναντι 42%).

στ) Έλεγχος-αξιολόγηση προγραμματισμός δαπανών: Μεταξύ των ετών 2008 και 2016 η Ελλάδα πραγματοποίησε δυο ολοκληρωμένες εκθέσεις δαπανών, οι οποίες καλύπτουν το 20% του συνόλου των δημοσίων δαπανών και επιπλέον περιλαμβάνουν αξιολόγηση της επάρκειας του προγράμματος δημοσίων δαπανών, ώστε να ελεγχθεί και να καταστεί δυνατή η αποτελεσματικότητα και η βιωσιμότητα του προγράμματος δημοσίων δαπανών.

ζ) Εφαρμογή νόμων και κανονιστικών ρυθμίσεων: Κατά το 2014 η δέσμευση/συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων στην εφαρμογή του νομοθετικού έργου είναι σε ποσοστό λίγο υψηλότερο του 50%, όμως η αποτελεσματικότητά τους είναι πιο περιορισμένη και η εκ των υστέρων αξιολόγηση/έλεγχος της εφαρμογής του είναι μηδαμινή.

Στην ενότητα αυτή έγινε αναλυτική αναφορά στις θεμελιώδεις παθογένειες της ελληνικής διοίκησης, οι οποίες είναι αποτέλεσμα των ιδιαίτερων ιστορικών, κοινωνικό-πολιτικών και οικονομικών συνθηκών κάτω από τις οποίες αναπτύχθηκε και εξελίχθηκε. Παρά τις παθογένειες που περιεγράφησαν, δεν είναι δυνατόν να μην αναγνωρίσει κανείς ότι η ελληνική διοίκηση, υπό τις αντιξοότητες που αντιμετώπισε το ελληνικό κράτος κατά την ίδρυση και εξέλιξή του, επέτυχε να εκσυγχρονιστεί σημαντικά ώστε να συγκαταλέγεται σήμερα μεταξύ των κρατών του ανεπτυγμένου κόσμου, με ανεπτυγμένο το ρόλο του πολίτη και τις αξίες της δημοκρατίας.

Η πορεία προς τον εκσυγχρονισμό της ήταν μακροχρόνια και επίπονη κυρίως λόγω των τακτικών πολιτικών και ιστορικών εντάσεων και ανακατατάξεων που συμπαρέσυραν τις ελληνικές κυβερνήσεις στις τακτικές εκλογικές αναμετρήσεις και τις εναλλαγές στην διακυβέρνηση του κράτους. Η τακτικά εναλλασσόμενη πολιτική ηγεσία, η καθυστερημένη και αργή εκβιομηχάνιση της χώρας κι ως εκ τούτου η οικονομική αστάθεια, σε συνδυασμό με την αγωνία να εγκαθιδρυθεί το ελεύθερο

ελληνικό κράτος και να διασφαλιστούν τα δικαιώματα των Ελλήνων πολιτών, διαμόρφωσαν τις συνθήκες για την ενδυνάμωση και την ισχυροποίηση των πολιτικών κομμάτων τα οποία διείσδυσαν στην διοικητική και κυβερνητική λειτουργία του κράτους. Παρά τις αποσπασματικές και εκτός στρατηγικών και μακρόπνοων σχεδίων μεταρρυθμιστικές προσπάθειες της χώρας επιτεύχθηκε σε σημαντικό βαθμό ο εκσυγχρονισμός της.

Ωστόσο σήμερα οι επιταγές της ευρωπαϊκής οικογένειας και του ευρύτερου παγκόσμιου περιβάλλοντος που προωθούνται από τους διεθνείς οργανισμούς ζητούν από τα κράτη και τις δημόσιες διοικήσεις να επιτελέσουν έναν περίπλοκο ελεγκτικό, εποπτικό και παράλληλα προστατευτικό και διαχειριστικό ρόλο στις σχέσεις των κρατών και των πολιτών. Με άλλα λόγια η δημόσια διοίκηση καλείται να προσεγγίσει ολιστικά/συστημικά τον ρόλο της, ως βασικός παράγοντας άσκησης του έργου της διακυβέρνησης της χώρας και διαχειριστής της κοινωνικής και οικονομικής ισορροπίας, αλλά πλέον και ως ενδιάμεσος κρίκος για τη συμμετοχή των πολιτών στην διακυβέρνηση και για την εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και των λοιπών κοινωνικών φορέων.

2.3. Η διοικητική μεταρρύθμιση στην εποχή της πληροφορίας και των τεχνολογιών

Στην ενότητα που προηγήθηκε πραγματοποιήθηκε μια εκτενής ανάλυση των παθογενειών που παρουσιάζει η ελληνική δημόσια διοίκηση, οι οποίες κατά το πλείστον αποτελούν συνέπειες των ευρύτερων κοινωνικών, ιστορικών, πολιτικών, οικονομικών και πολιτισμικών συνθήκων και συγκυριών υπό τις οποίες συγκροτήθηκε και αναπτύχθηκε το ελληνικό κράτος. Επίσης περιεγράφηκε πως οι παθογένειες αυτές επέδρασαν στην διαδικασία εκσυγχρονισμού της ελληνικής διοίκησης και στα κατά καιρούς μεταρρυθμιστικά σχέδια και προγράμματα που υλοποιήθηκαν.

Στην Ελλάδα όπως και σε όλα τα κράτη του κόσμου, όπως ήδη αναφέρθηκε εκτενώς στο 2^ο Κεφάλαιο, η διαδικασία των διοικητικών μεταρρυθμίσεων άρχισε να αναπτύσσεται από τη δεκαετία του '50, όμως επικεντρωνόταν στην προσπάθεια να οργανωθεί στοιχειωδώς ο κρατικός μηχανισμός με τη σύσταση δημοσίων δομών και υπηρεσιών που θα πλαισιώνουν και θα υλοποιούν τις κρατικές πολιτικές. Για το λόγο αυτό οι αλλαγές στη διοικητική λειτουργία εστιάζονταν στον θεσμική οργάνωση και στη διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας του κράτους και περιορίζονταν στα εθνικά όρια. Επιπλέον δε, οι μεταρρυθμίσεις ήταν τεχνικού και νομικού χαρακτήρα και σε καμία περίπτωση πολιτικού και οικονομικού.

Μόλις από τη δεκαετίες του '70 και του '80 - ως συνέπεια των παγκόσμιων τεχνολογικών εξελίξεων και της ανάπτυξης των κοινωνικών επιστημών - η διοικητική μεταρρύθμιση άρχισε να λαμβάνει πολιτικές και οικονομικές διαστάσεις, ενώ τα μέτρα που λαμβάνονταν ήταν απόρροια παγκόσμιων οικονομικών και πολιτικών ζυμώσεων και επιταγών. Τίθενται πλέον νέοι κανόνες στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και εφαρμόζονται πολιτικά σχέδια και νομοθετικές ρυθμίσεις με γενικούς στόχους: τη μείωση του λειτουργικού κόστους και την ορθολογική διαχείριση της διοικητικής δράσης, την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της και τον προσανατολισμό της λειτουργίας της προς την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη. Από τη δεκαετία του '90 οι στόχοι της αποτελεσματικότητας και της μείωσης του λειτουργικού κόστους οδηγούν σε μεταρρυθμιστικά μέτρα ιδιωτικοποιήσεων/αποκρατικοποιήσεων, περιορισμού της κρατικής δραστηριότητας, απογραφειοκρατικοποίησης και ενίσχυσης της ελεύθερης αγοράς.

Στην Ελλάδα, από τη δεκαετία του '50 οι αλλαγές αφορούν στην στοιχειώδη οργάνωση του κρατικού μηχανισμού και των λειτουργιών του, όμως τα κοινωνικό-πολιτικά γεγονότα που ακολούθησαν, επηρέασαν ώστε κατά τις δεκαετίες του '70 και του '80 οι προσπάθειες της πολιτείας να επικεντρωθούν στον εκδημοκρατισμό της διοίκησης, τόσο στις εσωτερικές της λειτουργίες όσο και στις συναλλαγές/σχέσεις της με τους πολίτες²⁵⁸.

Ωστόσο οι παγκόσμιες τεχνολογικές εξελίξεις και το πολιτικό-οικονομικό ρεύμα που επικράτησε στα ανεπτυγμένα κράτη τις δεκαετίες του '70 και του '80 επέδρασαν στις μεταρρυθμιστικές πολιτικές της ελληνικής διοίκησης κυρίως κατά

²⁵⁸ Σ. Κτιστάκη, 2014, .ό.π., σ. 90.

τη διάρκεια της δεκαετίας του '90. Σημαντικό ρόλο έπαιξαν αυτή την περίοδο οι κατευθυντήριες γραμμές της Ε.Ε. κατά τις διαδικασίες ενσωμάτωσης των πολιτικών της, καθώς και ο βαρύνων πλέον ρόλος των διεθνών οργανισμών (π.χ. Η.Ε., Ο.Ο.Σ.Α., Δ.Ο.Ε., Δ.Ν.Τ., Ε.Κ.Τ.) στις πολιτικές πρωτοβουλίες των κρατών.

Έκτοτε και μέχρι σήμερα οι μεταρρυθμιστικές πολιτικές που σχεδιάζει και υλοποιεί η ελληνική διοίκηση προωθούν την βελτίωση της αποτελεσματικότητας της και τη μείωση του λειτουργικού της κόστους, σύμφωνα με τις αρχές του ιδιωτικού μάνατζμεντ και της επικουρικότητας του κράτους²⁵⁹. Τα μεταρρυθμιστικά μέτρα περιλαμβάνουν αποκρατικοποιήσεις, εξορθολογισμό της λειτουργίας των υπηρεσιών, αναδιάρθρωση των δομών και των διαδικασιών, ανασχεδιασμό των θέσεων εργασίας, αναβάθμιση του ανθρώπινου/στελεχιακού δυναμικού μέσω των διαφανών και αξιοκρατικών κανόνων πρόσληψης, επιλογής προϊσταμένων αλλά και της εκπαίδευσης του. Τις σύγχρονες μεταρρυθμιστικές πολιτικές και δράσεις από τη δεκαετία του '90 μέχρι τις μέρες μας θα μπορούσαμε να κατηγοριοποιήσουμε ως εξής:

- i. Μεταρρυθμίσεις για την κεντρική διοίκηση
- ii. Μεταρρυθμίσεις υπέρ της αποκέντρωσης και της τοπικής αυτοδιοίκησης
- iii. Μεταρρυθμίσεις που αφορούν στο στελεχιακό δυναμικό

Ωστόσο και ιδίως από τη δεκαετία του '80 κι έπειτα στην Ελλάδα, όπως άλλωστε και στα περισσότερα κράτη του κόσμου, οι συνθήκες που διαμόρφωσε η παγκοσμιοποίηση και οι εξελίξεις των δυνατοτήτων της πληροφορικής, των τεχνολογιών και του διαδικτύου, συνετέλεσαν ώστε τις τρεις πιο πάνω κατηγορίες μεταρρυθμίσεων να αναπροσδιορίσει η παρουσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Όπως αναλυτικά παρουσιάστηκε στο 2^ο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης οι δυνατότητες και τα οφέλη που προσφέρει η ΗΔ στις λειτουργίες και στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης συνοψίζονται ακολούθως:

1. Τα πληροφοριακά συστήματα (ΠΣ) έχουν τη δυνατότητα να αναπτυχθούν σε οριζόντιο επίπεδο, δηλαδή σε μεγάλο φάσμα οργανισμών της δημόσιας διοίκησης με στόχο την μεταξύ τους διασύνδεση και επικοινωνία, αλλά και

²⁵⁹ Της ίδιας, σ. 91.

κάθετα, προκειμένου να εξυπηρετήσουν συγκεκριμένες ανάγκες ενός οργανισμού, μονάδας /τμήματος ή υπηρεσίας. Επιπλέον δε, αυτά τα συστήματα δύναται να σχεδιαστούν και να λειτουργήσουν σε δυο επίπεδα, σε αυτό το οποίο προσφέρεται για την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και της Δ.Δ. (front-office) και σε αυτό που παρέχει επικοινωνία μεταξύ των οργανισμών και των μονάδων της Δ.Δ.(back-office). Έτσι άλλα ΠΣ διαθέτουν και τα δυο επίπεδα επικοινωνίας και άλλα είναι μόνο εσωστρεφή, δηλαδή εξυπηρετούν μόνον τις εσωτερικές επικοινωνίες.

2. Τα ΠΣ έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίξουν τον κύκλο ζωής μιας δημόσιας πολιτικής, δηλαδή σε οποιοδήποτε στάδιο υλοποίησης της δίδεται η δυνατότητα να διαπιστωθούν τα προβλήματα, τα κενά, οι ελλείψεις και οι δυσχέρειες υλοποίησης της και να καταπολεμηθούν ή να επιλυθούν.
3. Παράλληλα ο σχεδιασμός των ΠΣ διαμορφώνεται με σκοπό την εξυπηρέτηση των διαφόρων γεγονότων της κοινωνικής ζωής (life events). Έτσι δύναται να προβλεφθεί η εξυπηρέτηση του συνόλου των αναγκών των πολιτών από τα ηλεκτρονικά συστήματα των δημοσίων υπηρεσιών.
4. Η ΗΔ εξυπηρετεί τρία επίπεδα επικοινωνίας και διάδρασης: α) την επικοινωνία μεταξύ της διοίκησης και των πολιτών (Government to Citizen, G2C), β) την επικοινωνία μεταξύ της Δ.Δ. και των επιχειρήσεων (Government to Business, G2B) και γ) την επικοινωνία μεταξύ των οργανισμών της ίδιας της Δ.Δ. (Government to Government, G2G ή Administration to Administration, A2A).
5. Ακόμη τα ΠΣ έχουν τη δυνατότητα πολυεπίπεδης ανάπτυξης αναλόγως των αναγκών της διοίκησης τις οποίες ζητείται να εξυπηρετήσουν. Έτσι λειτουργούν ΠΣ πλήρως αυτοματοποιημένα ή ημι-αυτοματοποιημένα, αλλά και συστήματα εξατομικευμένα, τα οποία επιδέχονται πλήρους ελέγχου και επιλογών από τα στελέχη της Δ.Δ. διότι εξυπηρετούν εξατομικευμένες ανάγκες ή παρέχουν υπηρεσίες προσδιορισμένου φάσματος.

6. Η ανάπτυξη των ΠΣ δύναται επίσης να προσδιοριστεί και από τις ανάγκες των πολιτών. Με βάση αυτό το γνώμονα λειτουργούν ΠΣ τα οποία παρέχουν μόνον πληροφορίες, άλλα τα οποία προβλέπουν τη λειτουργία περιορισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά και συστήματα που προβλέπουν την οριζόντια ή την κάθετη διασύνδεση με άλλα ΠΣ ή μεταξύ διαφορετικών λειτουργικών μονάδων.
7. Ακόμη τα ΠΣ δύναται να αναπτύσσονται αναλόγως των υπηρεσιών που καλούνται να προσφέρουν προς τους πολίτες. Έτσι σε ορισμένες περιπτώσεις προσφέρονται μόνο υπηρεσίες πληροφοριών, άλλοτε ορισμένες υπηρεσίες διαδικτυακά σε συνδυασμό με την ανάγκη φυσικής παρουσίας του πολίτη, και άλλα ΠΣ οποία προσφέρουν υπηρεσίες πλήρως αυτοματοποιημένες που δίνουν την δυνατότητα εκτέλεσης μιας πλήρως ηλεκτρονικής συναλλαγής/υπηρεσίας. Επιπλέον, προβλέπονται και στοχευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες είτε ενεργοποιούνται από πολίτες είτε από τη διοίκηση περιοδικά και βάσει της νομοθεσίας, για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων αναγκών στοχευμένων κατηγοριών πολιτών.
8. Όπως προκύπτει από τα παραπάνω η ΗΔ προσφέρει τη δυνατότητα διάχυσης και πολύμορφης και ευρείας διαχείρισης των δεδομένων και των πληροφοριών τόσο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και από μέρους των πολιτών και των λοιπών ενδιαφερόμενων φορέων της κοινωνίας. Το γεγονός αυτό διαμορφώνει νέες μορφές επικοινωνίας και σχέσεων των πολιτών με τη διοίκηση (e-participation, e-consultation, e-voting, e-democracy, portals, web forums, newsgroups, letter boxes, emails), ενισχύει τη συμμετοχικότητα όλων των ενδιαφερομένων στις κοινωνικές υποθέσεις, τον έλεγχο, τη λογοδοσία της Δ.Δ. και τη διαφάνεια στη λειτουργία της και κατ' επέκταση την κοινωνική συναίνεση και την δημοκρατική διακυβέρνηση.
9. Ένα βασικό και άκρως χρηστικό εργαλείο που προσφέρει η ΗΔ και τα ΠΣ στην διοικητική λειτουργία είναι η διαλειτουργικότητα. Η διαλειτουργικότητα επιτρέπει την ηλεκτρονική επικοινωνία και την ανταλλαγή εγγράφων, στοιχείων και πληροφοριών μεταξύ των μονάδων της ίδιας υπηρεσίας ή οργανισμού αλλά και μεταξύ των μονάδων διαφορετικών οργανισμών του δημοσίου τομέα. Η χρήση της διευκολύνει την επικοινωνία των υπηρεσιών

του δημοσίου, συμβάλλει στην μείωση των λειτουργικών δαπανών των οργανισμών και του απαιτούμενου χρόνου για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Παράλληλα δε, ενισχύει τους όρους διαφάνειας και λογοδοσίας της διοικητικής λειτουργίας.

10. Τα ΠΣ ανακαθορίζουν τις διοικητικές διαδικασίες ανασυνθέτοντας τις προϋπάρχουσες στην βέλτιστη και λειτουργικότερη εκδοχή τους, αντιμετωπίζοντας τα κενά, τις επικαλύψεις και τις αστοχίες, καταργώντας παράλληλα τις περιττές και πολύπλοκες διαδικασίες. Για το λόγο αυτό αποτελεί απαραίτητο εργαλείο στην εφαρμογή του ανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR). Μέσω της ΗΔ, οι διοικητικές διαδικασίες ψηφιοποιούνται, ανασυντίθενται, απλοποιούνται και αναμορφώνουν τις σχέσεις και την επικοινωνία Δ.Δ., πολιτών και επιχειρήσεων.
11. Όπως συνάγεται άλλωστε κι από τα ανωτέρω, τα ΠΣ επιδρούν επίσης καταλυτικά στις διαδικασίες αποθήκευσης και στις μεθόδους και τους όρους διαχείρισης και επεξεργασίας των στοιχείων, των πληροφοριών και των δεδομένων. Ενώ εκλείπουν όλες οι δυσχέρειες που προέκυπταν από την ανάγκη αποθήκευσης, συντήρησης και αναζήτησης στοιχείων των φυσικών αρχείων, αναπτύσσονται ηλεκτρονικά συστήματα αποθήκευσης, διατήρησης αλλά και επεξεργασίας των δεδομένων. Για το λόγο αυτό έχει αναπτυχθεί ένας δημόσιος διάλογος σε παγκόσμιο επίπεδο που αφορά στην ασφάλεια των δεδομένων και δη των προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζονται νομοθετικά μέτρα που προβλέπουν τους φορείς που έχουν δικαίωμα διαχείρισης τους και ρυθμίζουν τις προϋποθέσεις αποθήκευσης και διαχείρισης αυτών (GDPR - Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679).

2.4. Συμπεράσματα

Στο προηγούμενο κεφάλαιο αναπτύχθηκαν εν τάχει τα βασικότερα πλεονεκτήματα και τα οφέλη που προσφέρουν η ΗΔ και οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στις διοικητικές διαδικασίες. Συνάμα, γνωρίζοντας

και έχοντας ήδη αναλύσει προηγουμένως τις γενεσιουργίες αιτίες και τις συνθήκες υπό τις οποίες αναπτύσσονται και συντηρούνται οι παθολογίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθίσταται δυνατή η άντληση ορισμένων αρχικών βασικών συμπερασμάτων αναφορικά με τις δυνατότητες που προσφέρει η ΗΔ στο μεταρρυθμιστικό έργο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και στην πορεία εκσυγχρονισμού της.

Συγκεκριμένα, σε ότι αφορά το χαρακτηριστικό της συγκεντρωτικής δομής του ελληνικού κράτους και των περιορισμένων εξουσιών και αρμοδιοτήτων των δομών της περιφερειακής και της τοπικής διοίκησης (παρά τις αλληπάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις και τις αντίστοιχες πολιτικές δράσεις των περασμένων δεκαετιών) παρατηρείται ότι η ΗΔ και η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής αποτελούν ένα ικανό εργαλείο για την ενίσχυση της αποκέντρωσης, των δομών και των λειτουργιών της.

Καθώς η ΗΔ λειτουργεί σε τρία επίπεδα επικοινωνίας, ήτοι μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, με τους πολίτες και με τις επιχειρήσεις, αξιοποιώντας την διαλειτουργικότητα των ΠΣ, καθιστά έγκαιρη, έγκυρη και με χαμηλό λειτουργικό κόστος την επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση αναγκών όλων των πολιτών, ακόμη και αυτών που διαμένουν σε δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας.

Επιπροσθέτως, η διευκόλυνση που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής στο σύνολο των πολιτών για άμεση και χωρίς κόστος πρόσβαση στην πληροφορία, παρέχει σε αυτούς τη δυνατότητα να ελέγξουν εμμέσως και να παρέμβουν στο έργο της διοίκησης. Οι δυνατότητες αυτές συμβάλλουν ώστε, αν όχι το σύνολο του πληθυσμού αλλά τουλάχιστον η πλειοψηφία του να εξασφαλίζει έναν διάλογο επικοινωνίας με τη διοίκηση, στοιχείο το οποίο αποτελεί βάση για την αποκατάσταση της σχέσης και της εμπιστοσύνης του πολίτη προς τη διοίκηση, αλλά και προϋπόθεση για καλύτερους όρους δημοκρατικής διακυβέρνησης.

Η μεταφορά καίριων αρμοδιοτήτων στις αποκεντρωμένες, στις περιφερειακές και στις τοπικές δημόσιες υπηρεσίες είναι πρωτίστως πολιτική απόφαση. Ωστόσο οι τεχνολογίες πληροφορικής προσφέρουν ένα ικανό εργαλείο για την αποτελεσματική εγκαθίδρυσή τους, και για τη διευκόλυνση του άμεσου και ασφαλούς συντονισμού

και της επικοινωνίας μεταξύ των κεντρικών, των περιφερειακών και των τοπικών δομών.

Το έλλειμμα συντονισμού στην ελληνική δημόσια διοίκηση επισημάνθηκε νωρίτερα και απαριθμήθηκαν ορισμένες από τις κυριότερες ενέργειες καταπολέμησης και μείωσής του. Το πρόβλημα έλλειψης συντονισμού αφορά στις σχέσεις και στην επικοινωνία μεταξύ των κεντρικών, των περιφερειακών και των τοπικών δομών του δημοσίου, αλλά και μεταξύ των οργανισμών ή των μονάδων της κεντρικής διοίκησης, ακόμη και μεταξύ των μονάδων της ίδιας δομής.

Η ΗΔ και οι τεχνολογίες πληροφορικής προβλέπουν την χρήση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των οργανισμών και των μονάδων του δημοσίου, και στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας προσδιορίζονται επακριβώς τα επίπεδα αρμοδιότητας και τα δικαιώματα πρόσβασης και επεξεργασίας των πληροφοριών, βάσει των αρμοδιοτήτων κάθε οργανισμού, κάθε μονάδας και κάθε στελέχους. Οι διαδικασίες της ΗΔ και τα ΠΣ προϋποθέτουν και υποστηρίζουν τόσο τη σύνθεση/ανασχεδιασμό και την απλοποίηση των διαδικασιών όσο και την αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων ανά οργανισμό, ανά μονάδα αλλά και ανά στέλεχος της διοίκησης. Καθώς τα βήματα εκτέλεσης των διαδικασιών ψηφιοποιούνται, καθίσταται δυνατή η πρόβλεψη διακριτών αρμοδιοτήτων με ακρίβεια, έτσι ώστε να καταπολεμώνται τυχόν κενά, ελλείψεις, επικαλύψεις και αστοχίες.

Τα εργαλεία της ψηφιοποίησης, της ανασύνθεσης, του ανασχεδιασμού (BPR) και της απλοποίησης των διαδικασιών καθίστανται παράλληλα μέθοδοι/μέσα για την αντιμετώπιση του προβλήματος της αποσπασματικότητας που παρατηρείται στις εφαρμοζόμενες πολιτικές της ελληνικής διοίκησης. Η αποσπασματικότητα είναι αποτέλεσμα της απουσίας επαρκούς οργάνωσης, συντονισμού, προγραμματισμού και σχεδιασμού, μεθοδολογίας, ελέγχου, αξιολόγησης και στη συνέχεια αναπροσδιορισμού του έργου και των πολιτικών του κράτους.

Τα ΠΣ στην πλειονότητά τους περιλαμβάνουν εργαλεία προγραμματισμού του διοικητικού έργου. Ο σχεδιασμός και η λειτουργία τους, βάσει πρωτοκόλλων σαφούς διαχωρισμού και καθορισμού των εργασιών και της αλληλουχίας αυτών, καθιστά δυνατή την παρακολούθηση και τον εντοπισμό τυχόν σφαλμάτων ή κενών, αλλά και τον έλεγχο και τη μέτρηση των αποτελεσμάτων των διοικητικών διαδικασιών, σε πραγματικό χρόνο. Συνεπώς, τόσο ο βαθμός αποτελεσματικότητας

όσο και η αποσπασματικότητα των πολιτικών είναι ορατή και μετρήσιμη σε κάθε βήμα εκτέλεσης τους και διευκολύνει έτσι την διορθωτική παρέμβαση και τον ανασχεδιασμό τους.

Όπως ήδη επισημάνθηκε στο παρόν κεφάλαιο, η αποσπασματικότητα στις περισσότερες των περιπτώσεων συνεπάγεται και την προσωρινότητα των εφαρμοζόμενων πολιτικών. Συνέπεια των ανωτέρω είναι η απώλεια και η σπατάλη πόρων και η διάχυση στην κοινωνία απογοήτευσης και έλλειψης εμπιστοσύνης από μέρους των πολιτών και των επιχειρήσεων προς την ελληνική διοίκηση και το έργο της. Η έλλειψη εμπιστοσύνης κλονίζει τόσο το αίσθημα περί δημοκρατικής διακυβέρνησης όσο και τις προσπάθειες επιχειρηματικών επενδύσεων, αποτελέσματα τα οποία οδηγούν σε απουσία κοινωνικής συναίνεσης και σε οικονομική ύφεση.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και τα ΠΣ δύνανται να καταπολεμήσουν τα φαινόμενα της αποσπασματικότητας και της προσωρινότητας στις εφαρμοζόμενες δράσεις της ελληνικής διοίκησης, με την προϋπόθεση όμως ότι υπάρχει πολιτική βούληση, όραμα και μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχέδιο καταπολέμησης του συνόλου των παθογενειών της ελληνικής διοίκησης και εκσυγχρονισμού της. Όπως προαναφέρθηκε τα ΠΣ εξυπηρετούν τον κύκλο ζωής των δημόσιων πολιτικών αλλά και τα γεγονότα της ζωής των πολιτών. Αφενός λοιπόν, καθίσταται δυνατή η πρόβλεψη των ζητημάτων που προκύπτουν κατά τον κύκλο ζωής των πολιτικών, αφετέρου τα ΠΣ προγραμματίζονται ώστε να ανταποκρίνονται στα γεγονότα ζωής των πολιτών. Οι ενέργειες αυτές λειτουργούν συνδυαστικά και παράλληλα και αυτό έχει ως συνέπεια την ελαχιστοποίηση ή/και την πρόβλεψη τυχόν κενών, ελλείψεων και επικαλύψεων, γεγονός που συμβάλλει στην αντιμετώπιση του φαινομένου της προσωρινότητας και την αποσπασματικότητας.

Μια ακόμη παθογένεια στην οποία έγινε αναφορά νωρίτερα είναι η έντονη και μακρόχρονη πολιτικοποίηση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, ή όπως χαρακτηρίζει το πρόβλημα ο Μουζέλης, η κομματικοποίησή της. Ιδιαίτερες πτυχές του προβλήματος αποτελούν η ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων, η διάσπαρτη διαφθορά στους κόλπους του στελεχιακού δυναμικού, η αδιαφάνεια στην λειτουργία της διοίκησης, η κακοδιοίκηση.

Οι μέθοδοι και οι διαδικασίες της ΗΔ και των τεχνολογιών πληροφορικής απαντούν σε αυτά τα αδιέξοδα με ακριβή και διαρκή καταγραφή των σταδίων

λειτουργίας της διοίκησης, των καθηκόντων των στελεχών της, αλλά και των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες. Όλα τα στάδια και τα βήματα των διαδικασιών της διοικητικής λειτουργίας είναι ψηφιοποιημένα, είναι προσβάσιμα και ελέγξιμα από τους διαχειριστές των συστημάτων, οι οποίοι είναι διαφορετικά πρόσωπα από τους εσωτερικούς χρήστες. Επιπλέον, στις ηλεκτρονικές διαδικασίες περιλαμβάνονται πλήρως ή μερικώς αυτοματοποιημένες υπηρεσίες και ενέργειες, οι οποίες καταργούν την εκ του σύνεγγυς επαφή του πολίτη με την διοίκηση, αποτρέποντας έτσι ενδεχόμενα διαφθοράς, αδιαφάνειας και κακοδιοίκησης.

Συνεπώς, οι διαδικασίες που εγκαθιδρύονται στην διοικητική λειτουργία μέσω των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών επιτρέπουν την πρόσβαση του κοινού στα δεδομένα και στις πληροφορίες. Όπως άλλωστε έχουν διακηρύξει οι διεθνείς οργανισμοί όπως τα Ηνωμένα Έθνη, ο Ο.Ο.Σ.Α., η Παγκόσμια Τράπεζα αλλά και η Ε.Ε., η ΗΔ αποτελεί βασικό εργαλείο εφαρμογής των Αρχών Καλής Διακυβέρνησης, για την βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη των κρατών. Οι αρχές αυτές είναι η διαφάνεια, η συμμετοχικότητα (του πολίτη), η διαβούλευση, η συναίνεση, η ευθύνη και η λογοδοσία, και η αποτελεσματικότητα της διοίκησης.

Όλες οι παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για τις οποίες έγινε ήδη λόγος σχετίζονται μεταξύ τους και αλληλοτροφοδοτούνται ενισχύοντας ταυτόχρονα το φαινόμενο της κακώς εννοούμενης γραφειοκρατίας ή διαφορετικά της γραφειοπαθολογίας. Ένας ακόμη παράγων που εντείνει την γραφειοπαθολογία είναι η τυπολατρεία/νομοπροσήλωση, η οποία συνυπάρχει κατά παράδοξο τρόπο με την ανοχή στην παρατυπία. Η τυπολατρεία συνεπάγεται έλλειψη πρωτοβουλίας, αναβλητικότητα και απροθυμία. Το φαινόμενο επιδεινώνεται εξαιτίας της διαπιστωμένης στην χώρα μας πολυνομίας, της αποσπασματικότητας, των κενών, των επικαλύψεων και των αντιφάσεων των νομοθετικών ρυθμίσεων, αλλά και εξαιτίας των υφιστάμενων πολύπλοκων οργανωτικών δομών και διοικητικών λειτουργιών.

Στο πεδίο των δομών και των συστημάτων οργάνωσης και λειτουργίας η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής συντελεί στην απλοποίηση και στην ανασύνθεση των διαδικασιών, στην κατάργηση των περιττών από αυτές, παρέχοντας στους χρήστες όσο το δυνατόν πιο λειτουργικά και εύχρηστα συστήματα. Ταυτόχρονα διαμορφώνουν σαφή και οριοθετημένα πλαίσια αρμοδιοτήτων στα

στελέχη της διοίκησης περιορίζοντας έτσι τα διλήμματα που προκαλεί η πολυνομία και η ασάφεια, παράγοντες που ενισχύουν την τυπολατρεία.

Όπως προαναφέρθηκε τα ΠΣ και οι διαδικασίες που αυτά υποστηρίζουν, περιλαμβάνουν την σαφή και αυστηρή οριοθέτηση των βημάτων εκτέλεσης κάθε διοικητικής λειτουργίας. Ακολούθως προσδιορίζονται και οι αντίστοιχες αρμοδιότητες και τα καθήκοντα των εσωτερικών χρηστών, καθώς και οι αλληλουχίες αυτών. Το ιδιαίτερο αυτό χαρακτηριστικό της ΗΔ δύναται να συμβάλει στην αντιμετώπιση μιας ακόμη παθογένειας του ελληνικού διοικητικού συστήματος, αυτής της ανισοκατανομής του στελεχιακού δυναμικού της.

Η ανισοκατανομή του προσωπικού συνοδεύεται συχνά από την τοποθέτηση προσωπικού ακατάλληλων προσόντων σε θέσεις με διαφορετικές ή με εξειδικευμένες, ή με αυξημένες αρμοδιότητες. Στο πλαίσιο λειτουργίας των ΠΣ περιλαμβάνεται η οριοθέτηση και ο σαφής προσδιορισμός των λειτουργιών των μονάδων και των αρμοδιοτήτων των στελεχών, ακόμη και ανά βαθμίδα ευθύνης, γεγονός το οποίο μπορεί να συμβάλει τα μέγιστα στην ορθολογική και αποδοτικότερη κατανομή του προσωπικού και στον προγραμματισμό των τοποθετήσεων του, βάσει των περιγραμμάτων των θέσεων και των απαιτούμενων για κάθε θέση προσόντων. Επιπλέον δε, η οριοθέτηση των αρμοδιοτήτων και ο προσδιορισμός των καθηκόντων δύναται να αξιοποιηθούν και στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης του προσωπικού, ούτως ώστε αυτή να προγραμματίζεται στοχευμένα, βάσει των προβλεπόμενων καθηκόντων, σε συνδυασμό με τα προσόντα και τις γνώσεις που απαιτούνται για την εκτέλεση του έργου κάθε στελέχους.

Υπογραμμίζεται τέλος, ότι βασική παράμετρος για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρει η ΗΔ είναι η πολιτική βούληση και η συναίνεση όλων των ενδιαφερόμενων και των εμπλεκόμενων φορέων, τόσο από τους κόλπους της ελληνικής δημόσιας διοίκησης όσο και από την κοινωνία των πολιτών, τους πολιτικούς, τους επιχειρηματικούς και τους επιστημονικούς φορείς της χώρας. Εξίσου σημαντική προϋπόθεση είναι τα πληροφοριακά συστήματα να υπόκεινται σε διαρκή παρακολούθηση, αξιολόγηση και αναπροσαρμογή στις κοινωνικές και στις διοικητικές ανάγκες.

Η ΗΔ έχει ως βασικό δομικό χαρακτηριστικό της την δυνατότητα ανασχεδιασμού των διαδικασιών και ψηφιοποίησής τους. Τα στοιχεία αυτά

καθιστούν δύσκολη την διατήρηση/συντήρηση των υφιστάμενων διαδικασιών και μεθόδων οργάνωσης. Με κυριότερες προϋποθέσεις την ύπαρξη πολιτικής βούλησης και κοινωνικής συναίνεσης, η ΗΔ προσφέρει την δυνατότητα της εκ βάθρων αναδόμησης της ελληνικής διοίκησης σε ένα νέο σύστημα οργάνωσης και λειτουργίας, απαλλαγμένο από τις μακροχρόνιες δομικές/διαρθρωτικές της παθογένειες.

Βιβλιογραφία 2^ο Κεφαλαίου

Ελληνική -Μεταφράσεις

Clogg, R. (1999). *Σύντομη ιστορία της νεότερης Ελλάδας* (Χ. Φουντέας, μετ.), Πέμπτη έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Ινστιτούτο του βιβλίου-Α. Καρδαμίτσα.

Langrod, G. (2000). Έκθεσις αφορώσα την διοικητικήν αναδιοργάνωσιν εν Ελλάδι. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Αναστασιάδης, Γ. (1984). *Συνταγματικοί θεσμοί και λειτουργία του πολιτεύματος στην Ελλάδα*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδοτικός Οίκος Σάκκουλα.

Ασπρίδης, Γ. (2013). *Εισαγωγή στην πολιτική και διοικητική οργάνωση του ελληνικού κράτους*, Αθήνα, Εκδόσεις Προπομπός.

Βαρβαρέσσος, Κ. (2000). Η πλημμελής λειτουργία της διοικήσεως και η ανάγκη αναδιοργανώσεως αυτής. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Βενετσανοπούλου, Μ. (2002). *Η θεσμική διαδρομή της ελληνικής δημόσιας διοίκησης*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.

Γέροντας, Α. (2014). *Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.

Δεκλερής, Μ. (2000). *Ελληνική Διοίκηση 2000*, Πρώτο πρόγραμμα διοικητικού εκσυγχρονισμού 1992-1995. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής «Ποιότητα

- στη Δημόσια Διοίκηση, Πρόταση Αλλαγών». (2000). Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Κτιστάκη, Σ. (2014). *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Λαμπροπούλου, Μ. & Οικονόμου, Γ. (2013). Θεωρητικά διοικητικά μοντέλα και οι πολιτικές των μνημονίων για τη δημόσια διοίκηση: σημεία τομής, αποκλίσεων και αλλαγής. Στο *Αναδιοργάνωση της διοίκησης και του κράτους στη μετά το μνημόνιο εποχή: 5ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων, 2013*, Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.
- Μακρυδημήτρης, Α. (Επ.). (1995). *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α. (1999). *Διοίκηση και Κοινωνία, Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα*, Αθήνα, Εκδόσεις Θεμέλιο.
- Μακρυδημήτρης, Α. & Πραβίτα Μ.-Η. (2012). *Διοικητική Επιστήμη Ι: Δημόσια Διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*, Έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2013). Υφαίνοντας τον ιστό της Πηνελόπης, Διοίκηση και Δημοκρατία στην Ελλάδα της μεταπολίτευσης, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α. & Μιχαλόπουλος Ν. (Επιμ.). (2000). *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μαραγκόπουλος, Γ. (2000). Προπαρασκευαστική εκπαίδευση των προοριζόμενων δια την δημόσιαν υπηρεσίαν και μέθοδοι επιλογής του προσωπικού της διοικήσεως. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις*

- Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2001). Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους-πολίτη. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2010). *Στρατηγική Λισαβόνας και Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2007). *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2007
- Μουζέλης, Ν. (2005). Γιατί αποτυγχάνουν οι μεταρρυθμίσεις. Το κράτος και το κομματικό φούτμπολ. Στο Θ. Πελαγίδης (Επιμ.), *Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Μια αποτίμηση του εκσυγχρονισμού*, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μπαμπαλιούτας Λ. & Μητσόπουλος, Κ. (2014). *Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση & περιφερειακή πολιτική της Ε.Ε.*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Πασσάς, Α. (2009). Η Εθνική Διοίκηση στο θεσμικό και πολιτικό σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος (Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πασσάς, Α. & Πετράκη, Ε. (2009). Η Ελληνική Διοίκηση στην Ενωσιακή Πολιτική Διαδικασία. Στο Α. Πασσάς & Θ. Τσέκος (Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πασσάς, Α. & Τσέκος Θ. (Επιμ.). (2009). *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πελαγίδης, Θ. (Επιμ.). (2005). *Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Μια*

αποτίμηση του εκσυγχρονισμού, Εκδόσεις Παπαζήση.

- Σαματάς, Μ. (1995). Δυσλειτουργική γραφειοκρατεία ή παγιωμένος γραφειοκρατισμός, Μια κοινωνικοπολιτική κριτική στην ελληνική διοικητική γραφειοπαθολογία. Στο Α. Μακρυδημήτρης (Επιμ.) *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Σαχπεκίδου, Ε. (2013). *Ευρωπαϊκό Δίκαιο*, Β' έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Σπανού, Κ. (2001). *Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2017). *Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο, Οι βασικοί κανόνες*, όγδοη έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκη.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. Π. & Μακρυδημήτρης, Α. (Επιμ.). (2001). *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.
- Τάχος, Α. (2008). *Ελληνικό Διοικητικό Δίκαιο*, 9η έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Τσέκος, Θ. (2009). Ευρωπαϊκοί ρυθμοί και ελληνικοί τρόποι: η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον Ευρωπαϊκό Διοικητικό Χώρο. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος (Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Χρυσανθάκης, Χ. (2001). Το σώμα των δημοσίων υπαλλήλων. Στο Ε. Π. Σπηλιωτόπουλος & Α. Μακρυδημήτρης (Επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2011), *Greece: Review of the Central Administration, OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing. Retrieved from: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/greece-review-of-the-central-administration_9789264102880-en#page51

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2017), *Government at a glance 2017*, Publishing Paris, Retrieved from: http://dx.doi.org/10.1787.gov_glance-2017-en

Βουλή των Ελλήνων, *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015»*, Ανακτήθηκε από: <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mesopro-eis-.pdf>

Βουλή των Ελλήνων, *Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015–2018»*, Ανακτήθηκε από: <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mpds-eis.pdf>

Βουλή των Ελλήνων, (22 Φεβρουαρίου 2016), *Έκθεση επί του νομοσχεδίου «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις*, Βουλή των Ελλήνων, Επιστημονική Υπηρεσία. Ανακτήθηκε από: https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2

Βουλή των Ελλήνων, (Νοέμβριος 2016), *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική*

Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις», Νοέμβριος 2016. Ανακτήθηκε από: https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=701003cb-548d-4420-8f71-a6c20159bad4

Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής «Ποιότητα

στη Δημόσια Διοίκηση, Πρόταση Αλλαγών». (2000). Στο Α.

Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Δημόσια Διοίκηση, Έκθεση για το πρόγραμμα 1988-1992. (2000). Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν.

Μιχαλόπουλος (Επ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,

(Οκτώβριος 2007), *Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ. Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π.Δ.Μ. Ανακτήθηκε από:

<http://www.epdm.gr/index.php?obj=95c3f1a8b262ec7a>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,

(Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ. Ανακτήθηκε από:

https://www.espa.gr/el/Documents/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M20P001_1_2_el.pdf

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, *Αιτιολογική Έκθεση στο*

Νομοσχέδιο «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης,

βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις», ΥΠΕΣΔΑ. Ανακτήθηκε από:

<https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi->

[Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2](https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Έκθεση αξιολόγησης

συνεπειών ρυθμίσεων Τίτλος προτεινόμενου σχεδίου νόμου: Εθνικό Μητρώο

Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων,

συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-

αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης), Αθήνα,

ΥΠΕΣΔΑ, Διαρκής Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και

Δικαιοσύνης. Ανακτήθηκε από:

<https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi->

[Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2](https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2)

Υπουργείο Οικονομικών, (Ιούνιος 2011), Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής

Στρατηγικής 2012-2015, Υπουργείο Οικονομικών. Ανακτήθηκε από:

<http://crisisobs.gr/wp->

[content/uploads/2011/06/%CE%9C%CE%A0%CE%94%CE%A3-2012.pdf](http://crisisobs.gr/wp-content/uploads/2011/06/%CE%9C%CE%A0%CE%94%CE%A3-2012.pdf)

Νομοθεσία

Ν. 2690/1999 [ΦΕΚ 45/Α/1999], «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και

άλλες διατάξεις».

Ν. 3528/2007 [ΦΕΚ 26/Α/2007], Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων

Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.

- N. 3845/2010 [ΦΕΚ 65/Α/2010], «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη-μέλη της Ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο».
- N. 3985/2011 [ΦΕΚ 151/Α/2011], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012–2015».
- N. 4046/2012 [ΦΕΚ 28/Α/2012], «Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας».
- N. 4250/2014 [ΦΕΚ 74/Α/2014], «Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις».
- N. 4263/2014 [ΦΕΚ 117/Α/2014], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015–2018».
- N. 4336/2015 [ΦΕΚ 94/Α/2015], «Συνταξιοδοτικές διατάξεις – Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης».
- N. 4369/2016 [ΦΕΚ 33/Α/2016], «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις».

Ν. 4440/2016 [ΦΕΚ 224/Α/2016], «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις».

Ν. 4472/2017 [ΦΕΚ 74/Α/2017], Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις.

Π.Δ. 318/1992 [ΦΕΚ 161/Α/1992], «Αξιολόγηση των ουσιαστικών προσόντων του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών - πλην των εκπαιδευτικών λειτουργών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης - και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου»

Ιστοσελίδες

ΕΚΔΔ, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης,

<http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-09-06-11-30-13/2014-10-22-09-58-44>

ΕΣΠΑ, Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης,

<https://www.espa.gr/el/Pages/staticESPA2014-2020.aspx>

https://www.espa.gr/el/Documents/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf

3ο Κεφάλαιο: Η ελληνική δημόσια διοίκηση στην ψηφιακή εποχή²⁶⁰

3.1. Ιστορική αναδρομή - Βασικοί σταθμοί των πολιτικών για την ενσωμάτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και ο ρόλος της στο μεταρρυθμιστικό έργο

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

²⁶⁰ Η παρούσα ενότητα περιλαμβάνει αποσπάσματα της διπλωματικής εργασίας της Α. Κωνσταντινίδου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ*. (2016), Διπλωματική Εργασία στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Πάντειο Πανεπιστήμιο, σσ. 91-118.

Αυτοδιοίκησης, 6) πληροφοριακή οργάνωση σημαντικών δημοσιονομικών συστημάτων, λειτουργιών και διοικητικών μονάδων, 7) υποστηρικτικές υποδομές²⁶¹.

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

Το Πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη» σχεδιάστηκε έτσι ώστε όλα τα προγενέστερα συστήματα και οι διαδικασίες να συνδεθούν εντός ενός ενιαίου πλαισίου διαχείρισης. Οι βασικοί του στόχοι ήταν η εγκατάσταση συστημάτων επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και διοίκησης υπό συνθήκες εμπιστοσύνης, η διαχείριση των αιτημάτων, των παραπόνων και των υποδείξεων των πολιτών και η ικανοποίηση τους και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, υπό την πολιτοκεντρική λογική. Το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε όλο το φάσμα της διοίκησης. Στην κεντρική διοίκηση προβλέφθηκαν ποικίλες δυνατότητες επικοινωνίας και αποστολής αιτημάτων ή εγγράφων εκ μέρους των πολιτών με δημόσιες υπηρεσίες αιχμής κυρίως. Ακόμη προβλέφθηκε η δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop) και η δυνατότητα υποβολής τηλεφωνικών αιτήσεων. Ιδιαίτερης σημασίας ήταν το 1998 η εγκατάσταση ενός τηλεφωνικού κέντρου, στο οποίο είχαν τη δυνατότητα οι πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις για συγκεκριμένα πιστοποιητικά και άλλα διοικητικά έγγραφα, μέσω του τηλεφωνικού αριθμού 1502. Η εφαρμογή αυτή βραβεύθηκε ως βέλτιστη δημόσια υπηρεσία το 2003 από τα Η.Ε.²⁶². Τα αιτήματα αυτά προβλεπόταν να απαντηθούν εντός 10 ημερών, διαφορετικά οι πολίτες είχαν το δικαίωμα να αξιώσουν αποζημίωση²⁶³. Στις διοικητικές περιφέρειες αντίστοιχα δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών (ΚΠΠ), Οδηγός του Πολίτη και βάσεις δεδομένων ενημερωμένες με τις αρμοδιότητες των υπηρεσιών. Τέλος, στις

²⁶¹ Lamans Management Services, (Ιούλιος 1999) *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»*, Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, σσ. 5-7.

²⁶² National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, p. 15. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

²⁶³ National Interoperability Framework Observatory, (April 2014), *eGovernment Factsheets-Greece*, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, p. 11. https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016 [τελευταία πρόσβαση 16-09-2016].

Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις συντάχθηκαν και χορηγήθηκαν ενιαία έντυπα πληροφόρησης των αδειών που εκδίδουν οι Νομαρχίες²⁶⁴.

Η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγικές και Δράσεις» δημοσιεύθηκε το 1999 και επικαιροποιήθηκε το 2002. Στόχοι της Βίβλου ήταν η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η κοινωνική συνοχή και οι οικονομικοί στόχοι αναφορικά με το επίπεδο διαβίωσης. Η Στρατηγική για την ΗΔ στόχευε στην παρουσία ενός μοναδικού σημείου αναφοράς υπηρεσιών, στην ποιότητα και στην θετική σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας. Η Βίβλος καθιερώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως ουσιώδεις επιχειρηματικές υποδομές και με αυτό το γνώμονα σκοπεύει να τις αναπτύξει. Ως μεθοδολογικά βήματα για την ανάπτυξη και την εφαρμογή της ΗΔ επιλέχθηκαν: 1) ο εντοπισμός των κρίσιμων πεδίων των υπηρεσιών, 2) ο προσδιορισμός των επιχειρησιακών προτεραιοτήτων και των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, 3) ο εντοπισμός των κατάλληλων επιχειρηματικών εταιρών, 4) η δημιουργία κλίματος συναίνεσης και ο προσδιορισμός του πεδίου υλοποίησης των πιλοτικών εφαρμογών²⁶⁵.

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

Το ΕΠ ΚτΠ είχε ως χρονικό ορίζοντα υλοποίησης την περίοδο 2000-2006 και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ε.Ε. στα πλαίσια του Γ'ΚΠΣ. Το πρόγραμμα εκτεινόταν οριζόντια σε όλο το φάσμα της διοίκησης, με στόχο την εφαρμογή των βασικών προτεραιοτήτων της Λευκής Βίβλου και του Σχεδίου Δράσης eEurope και έθετε τέσσερις βασικούς άξονες δράσεων: 1) Εκπαίδευση και Πολιτισμός, 2) Πολίτες και Ποιότητα Ζώης, 3) Ψηφιακή Οικονομία και Εργασία, 4) Επικοινωνίες²⁶⁶. Κεντρικοί στόχοι των δράσεων του ΕΠ ήταν η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης των διαδικτυακών υπηρεσιών και της χρήσης των ΤΠΕ, καθώς επίσης ο εξορθολογισμός των διαδικασιών και της επικοινωνίας μεταξύ

²⁶⁴ Ι. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 386-388.

²⁶⁵ National Interoperability Framework Observatory, (February 2016), *eGovernment in Greece, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes*, European Commission, European Union, p.19. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-9-2016]

²⁶⁶ National Interoperability Framework Observatory, (February 2016), *eGovernment in Greece, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes*, European Commission, European Union, ό.π., pp. 18-19.

των διοικητικών οργανισμών²⁶⁷. Βάσει αυτών των στόχων οι δράσεις του προγράμματος επεκτάθηκαν σε τρεις κατευθύνσεις, στον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό των οργανισμών, στη βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης, μέσω των ιστοσελίδων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), και στην επέκταση των ηλεκτρονικών δυνατοτήτων συναλλαγών, κυρίως με υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (TAXIS, TAXISnet), του ΙΚΑ και των ΚΕΠ, που παρουσιάζουν ιδιαίτερα έντονη κινητικότητα και αυξημένες απαιτήσεις από μέρους των πολιτών²⁶⁸.

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», που υιοθετήθηκε το 2000, έθετε τις στρατηγικές προτεραιότητες για τη μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης και τον εκσυγχρονισμό της, ώστε να γίνει εξωστρεφής για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών²⁶⁹. Βασικοί άξονες των δράσεων του προγράμματος ήταν η βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, απλούστερο και ενιαίο θεσμικό πλαίσιο, αναβάθμιση των στελεχών της Διοίκησης, μετάβαση στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, μείωση του κόστους με παράλληλη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, διαφάνεια και έλεγχος των υπηρεσιών και των διαδικασιών, συμμετοχικότητα και συλλογικές διαπραγματεύσεις, αποκέντρωση υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων. Στο πλαίσιο του στόχου για καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες λειτούργησαν πανελλαδικά πιλοτικά ΚΕΠ και ΚΠΠ, τα τηλεφωνικά κέντρα 1464 (πληροφορίες) και 1502 (πιστοποιητικά, βεβαιώσεις), έντυπο οδηγού του πολίτη, χάρτες δικαιωμάτων πολιτών, ψηφιοποίηση των εντύπων για πολίτες, ψηφιοποίηση και απλούστευση της νομοθεσίας και των διαδικασιών, καθορισμός μέγιστου χρόνου έκδοσης διοικητικών πράξεων²⁷⁰.

Το 2000 ξεκίνησε επίσης η πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ» για την περίοδο 2000-2006, με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών της περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης. Στα πλαίσια του στόχου αυτού και με την υποστήριξη του ΕΠ Πολιτεία, δρομολογήθηκε η δημιουργία 1000 κόμβων-υπηρεσιών μιας στάσης σε όλους τους Δήμους, τις Νομαρχίες και τις Περιφέρειες της Ελλάδας, όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με τη διοίκηση με τη χρήση του Διαδικτύου και να λάβουν

²⁶⁷ National Interoperability Framework Observatory, (April 2014), *eGovernment Factsheets- Greece*, ό.π., p. 10.

²⁶⁸ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 392-393.

²⁶⁹ National Interoperability Framework Observatory, (April 2014), *eGovernment Factsheets- Greece*, ό.π., p. 10.

²⁷⁰ I. Αποστολάκης κ.ά., ό.π., σσ. 388-391.

οποιαδήποτε πληροφόρηση σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα, οι υπηρεσίες αυτές επρόκειτο να λειτουργήσουν και ως συνδεδεμένος κρίκος για την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ φορέων της τοπικής και περιφερειακής διοίκησης και της κεντρικής διοίκησης^{271 272}. Το 2002 υπό την υποστήριξη του προγράμματος λειτούργησαν τα πρώτα πέντε (5) ΚΕΠ, ως υπηρεσίες μιας στάσης, εντός ή πλησίον Δημαρχείων και Νομαρχιών, με σκοπό να διαχειρίζονται σταδιακά όλες τις διοικητικές διαδικασίες με τη χρήση των ΤΠΕ²⁷³.

Το 2001 ξεκίνησε η πιλοτική λειτουργία του εθνικού δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», με τη συμμετοχή 15 δημόσιων οργανισμών, υπό την υποστήριξη του ΕΠ ΚτΠ. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ ουσιαστικά είναι μια Υπηρεσία, η οποία δομήθηκε προκειμένου να υποστηρίξει ως μοναδικός και ενιαίος φορέας την ανάπτυξη των συστημάτων και των υπηρεσιών της ΗΔ, ως ένα εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο υψηλής ποιότητας επικοινωνίας και λειτουργίας των υπηρεσιών και εργασιών του δημοσίου τομέα, μέσω τηλεφωνίας και διαδικτύου. Επιπλέον, η λειτουργία του ΣΥΖΕΥΞΙΣ στοχεύει στη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, την αποτελεσματικότερη διαχείριση των πληροφοριών και της επικοινωνίας των δημόσιων φορέων, την άμεση και ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων²⁷⁴. Το 2005 το δίκτυο τέθηκε σε πλήρη παραγωγική λειτουργία²⁷⁵.

Για την υποστήριξη των έργων ανάπτυξης της ΗΔ προβλέφθηκε επίσης η ίδρυση δομών. Το 2001 ιδρύθηκε η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., μια εταιρεία εποπτευόμενη από το ελληνικό κράτος που ανέλαβε ως έργο της, την υποστήριξη της υλοποίησης του ΕΠ ΚτΠ και των οργανισμών και των υπηρεσιών του δημοσίου σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού των δράσεων και της εφαρμογής τους²⁷⁶. Τρία χρόνια αργότερα, το 2004 ξεκίνησε η λειτουργία του Παρατηρητηρίου για την ελληνική Κοινωνία των Πληροφοριών, ως ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, εποπτευόμενος από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και το Υπουργείο Εσωτερικών,

²⁷¹ National Interoperability Framework Observatory, (April 2014), *eGovernment Factsheets- Greece*, ό.π., p. 10.

²⁷² *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σ. 391.

²⁷³ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 15.

²⁷⁴ *Ι. Αποστολάκης κ.ά.*, ό.π., σσ. 410-411.

²⁷⁵ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 14.

²⁷⁶ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 15.

Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Αποστολή του Παρατηρητηρίου ήταν η μέτρηση και η αξιολόγηση της προόδου που σημειώνει η ελληνική διοίκηση και του βαθμού επίτευξης των στρατηγικών στόχων προς την ΚτΠ. Επίσης, το 2005 ξεκίνησε η λειτουργία του Συμβουλίου ΗΔ, το οποίο είχε ως αποστολή του την προετοιμασία ενός στρατηγικού σχεδίου για την ΗΔ, το οποίο θα συνδέει μεταξύ τους σε σχέση συνέχειας τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς των τρεχόντων και μελλοντικών εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την ΗΔ²⁷⁷.

Την ίδια χρονιά, άρχισε η υλοποίηση του 2^{ου} (αναθεωρημένου) Προγράμματος «Πολιτεία» 2005-2007, το οποίο σχεδιάστηκε με σκοπό να λειτουργήσει υποστηρικτικά στα έργα του ΕΠ ΚτΠ και χρηματοδοτήθηκε από εθνικούς πόρους. Αποστολή του προγράμματος ήταν η επανίδρυση της ΔΔ, ώστε να ικανοποιεί αποτελεσματικότερα τις ανάγκες των πολιτών, με παράλληλη ενίσχυση της διαφάνειας αλλά και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και με την εγκαθίδρυση της ΗΔ σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης αναδομώντας τους οργανισμούς και τις διαδικασίες τους²⁷⁸.

Το 2006 άρχισε η υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013. Τους κύριους στόχους της έθεσε η Επιτροπή της ΚτΠ, οι οποίοι ήταν η επίτευξη υψηλότερης παραγωγικότητας στην οικονομία και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Η Στρατηγική περιλαμβάνει έξι βασικές προτεραιότητες: 1) προώθηση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις, 2) προμήθεια ψηφιακών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και ανοικοδόμηση των δημοσίου τομέα, 3) ενίσχυση των ΤΠΕ, 4) προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που σχετίζονται με τις ΤΠΕ, 5) βελτίωση της καθημερινής ζωής με τη χρήση των ΤΠΕ και 6) σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες. Οι 4 πρώτες αφορούν στην οικονομική ανάπτυξη και οι 2 στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών²⁷⁹.

Το 2007 τέθηκε σε εφαρμογή το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την περίοδο 2007-2013, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το **Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013** και υλοποιήθηκε σε 2 άξονες προτεραιότητας: α) τη βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω των ΤΠΕ και β) τη βελτίωση της ποιότητας

²⁷⁷ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 15.

²⁷⁸ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 14.

²⁷⁹ National Interoperability Framework Observatory, (February 2016), *eGovernment in Greece, Edition 18.0*, ό.π., p.16.

ζωής. Το πρόγραμμα βασισμένο στις αποφάσεις που είχαν ληφθεί στα πλαίσια της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 και σε μια εμπειριστατωμένη ανάλυση των δυνατοτήτων και των αδυναμιών της χώρας, διαμόρφωσε τις βασικές του προτεραιότητες, οι οποίες ήταν: 1) η προώθηση των διαδικτυακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και η ανοικοδόμηση των σχετιζόμενων με τις επιχειρήσεις διαδικασιών της διοίκησης, 2) η προώθηση της χρήσης του διαδικτύου εκ μέρους των επιχειρήσεων, 3) η αύξηση της συνεισφοράς των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία, 4) η βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής μέσω των δυνατοτήτων των ΤΠΕ και 5) η ανάπτυξη των διαδικτυακών/ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Σκοπός του ΕΠ ήταν οι προτεραιότητες του να υλοποιηθούν σε όλο το φάσμα της ελληνικής επικράτειας καλύπτοντας και τις 13 διοικητικές περιφέρειες^{280 281}.

Το 2009 τέθηκε σε λειτουργία η εθνική δικτυακή Πύλη «Ερμής», με σύγχρονη τεχνολογική υποδομή, για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων των δημοσίων οργανισμών και την ασφαλή ανταλλαγή των δημοσίων πληροφοριών μεταξύ τους. Οι υπηρεσίες, οι οποίες υπολογίζονται σε 100 περίπου και 11 πλήρεις συναλλαγές, διατίθενται στην σχετική ιστοσελίδα²⁸² κατά εύχρηστο τρόπο, ώστε να διευκολύνουν την πλοήγηση από μέρους των πολιτών²⁸³.

Το 2010 η «Ψηφιακή Σύγκλιση» αναθεωρήθηκε με την απόφαση της Ε.Ε. 6/12/2012²⁸⁴, με τις ακόλουθες **οριζόντιες τεχνολογικές παρεμβάσεις**: 1) **ανοικτά δεδομένα** (αύξηση προσβασιμότητας, υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και διαφάνεια), 2) **διαλειτουργικότητα** (ενιαίο ευρετήριο υπηρεσιών), 3) **Cloud Computing και κέντρα δεδομένων** (οικονομικότερη αξιοποίηση δημοσίων πόρων και ιδιωτικών κέντρων δεδομένων), 4) **ανοικτά πρότυπα** (πρότυπα διαλειτουργικότητας), 5) **πολύ-καναλική διάθεση** (βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, εξυπηρέτηση πολίτη, όπου κι αν βρίσκεται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, εξειδικευμένη πρόσβαση σε ειδικές ομάδες του πληθυσμού)²⁸⁵.

²⁸⁰ http://2007-2013.espa.gr/elibrary/Perilipsi_EP_Psifiaki_Syglylish.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

²⁸¹ NIFO, (February 2016), *eGovernment in Greece, Edition 18.0*, ό.π., p.17.

²⁸² <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

²⁸³ NIFO, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., p. 12.

²⁸⁴ <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/dcace663-5b4e-4eea-b743-910f872ada41/content> [τελευταία πρόσβαση 20-05-2019].

²⁸⁵ <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma> [τελευταία πρόσβαση 20-05-2019].

Το 2010 έλαβαν χώρα σημαντικές δράσεις για την ενίσχυση της ΗΔ και τέθηκαν σε λειτουργία μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση βασικών αναγκών των πολιτών. Μεταξύ αυτών αναφέρονται: το Φόρουμ Ψηφιακή Ελλάδα 2020, το οποίο αναπτύχθηκε ως μια οριζόντια δράση πολιτικής διαβούλευσης για τα θέματα της ΗΔ, μεταξύ ενεργών πολιτών, εκπροσώπων των επιχειρήσεων, του εκπαιδευτικού και του ερευνητικού κόσμου και εκπροσώπων της ΔΔ. Επίσης, από την 1^η Οκτωβρίου 2010 όλα τα Υπουργεία και οι 13 Περιφέρειες υποχρεώθηκαν να δημοσιεύουν τις αποφάσεις τους στην ιστοσελίδα «Διαύγεια», που εποπτευόταν από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (νυν Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης), ως προϋπόθεση για την ισχύ και την εκτελεστότητά τους. Εξαιρεση αποτελούν οι αποφάσεις για θέματα εθνικής άμυνας και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Ακόμη, ξεκίνησε η λειτουργία του Labs.OpenGov, μια ιστοσελίδα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να διατυπώνουν σχόλια και προτάσεις στη ΔΔ για καινοτόμες τεχνικές πρακτικές λύσεις για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας. Παράλληλα δημιουργήθηκε και η ιστοσελίδα geodata.gov.gr, στην οποία διατίθενται γεωχωρικές πληροφορίες των δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες. Επιπλέον, εκ μέρους της Διεύθυνσης Τροχαίας της ελληνικής αστυνομίας διατίθενται από το 2010 στην ιστοσελίδα της παντός τύπου πληροφορίες για τροχαία ατυχήματα που έλαβαν χώρα σε οποιοδήποτε σημείο της επικράτειας. Σημαντική εξέλιξη ήταν επίσης ότι το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, μέσω της ιστοσελίδας Ερμής, διαθέτει αποσπάσματα των προσωπικών λογαριασμών των ασφαλισμένων του, καθώς επίσης ότι από 1^η5 Απριλίου 2010 κατέστη δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων των φορολογουμένων πολιτών. Τέλος, η Βιβλιοθήκη της Βουλής διαθέτει από το 2010 ηλεκτρονικά, μεγάλο μέρος της συλλογής της μέσω της πύλης catalog.parliament.gr²⁸⁶.

Το 2011 ψηφίστηκε ο Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α'/16-6-2011), ο νόμος για την ΗΔ, ο οποίος θέτει το πλαίσιο λειτουργίας και συνεργασίας των υπηρεσιών της ΔΔ και της επικοινωνίας τους με τους πολίτες. Επιπλέον, ξεκίνησε η λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και της πύλης Startupgreece²⁸⁷, οι οποίες προσφέρουν τη

²⁸⁶ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., pp. 10-11.

²⁸⁷ <http://startupgreece.gov.gr/el/node/4922> [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

δυνατότητα επικοινωνίας ατόμων, ανταλλαγής καινοτόμων επιχειρηματικών ιδεών, συνεργασιών και παροχής πληροφοριών σε νέους επιχειρηματίες²⁸⁸.

Από το 2014, και σε εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας 2013/37/ΕΕ και του Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α'), όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α') «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τέθηκε σε λειτουργία η διαδικτυακή πύλη data.gov.gr, όπου διατίθεται ο κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων με πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των οργανισμών της ελληνικής διοίκησης. Σκοπός της πύλης αυτής είναι να δοθεί ευρεία πρόσβαση σε δεδομένα και πληροφορίες του δημόσιου τομέα και σε διαδικτυακές υπηρεσίες, για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και για την ίδια τη διοίκηση²⁸⁹.

Παράλληλα από το 2014 τέθηκε σε εφαρμογή το ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020 στο οποίο προβλέφθηκε η υλοποίηση δράσεων για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα πλαίσια του Θεματικού Άξονα 2: «Ενίσχυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις 11 περιφέρειες». Ο θεματικός άξονας απαρτιζόταν από δυο ειδικούς στόχους: τον Ειδικό Στόχο Β.1 Αύξηση των φορέων και των συστημάτων του δημοσίου τομέα όπου εντείνεται η χρήση αποτελεσματικών μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον Ειδικό Στόχο Β.2 Αύξηση των υπηρεσιών, εφαρμογών και συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται προς τους πολίτες²⁹⁰.

Με τον Ν. 4389/2016 (ΦΕΚ 94/Α') «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις», προβλέφθηκε η σύσταση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Πολιτικής (Γ.Γ.Ψ.Π.), με αποστολή το σχεδιασμό της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (ΕΨΣ), με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Ωστόσο με το Π.Δ. 82/2017 (ΦΕΚ 117/Α/10-8-2017) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης» προβλέφθηκε η λειτουργία

²⁸⁸ National Interoperability Framework Observatory, (January 2015), *eGovernment in Greece, Edition 17.0*, ό.π., pp. 9-10.

²⁸⁹ <http://www.data.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 8-10-2016].

²⁹⁰ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, ό.π., σσ. 57-65.

του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής (Υ.Ψ.Π.) στα πλαίσια και υπό την εποπτεία του οποίου η Γ.Γ.Ψ.Π. εξακολούθησε να έχει την αρμοδιότητα του σχεδιασμού της ΕΨΣ.

Στη συνέχεια, με το Π.Δ. 81/2019²⁹¹, «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» και με το Άρθρο 1 προβλέφθηκε η σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η κατάργηση Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης. Με το άρθρο 1 του Π.Δ. 81/2019, με το Ν. 4727/2020, Μέρος Β', Κεφ. Α', άρθρο 114, ορίζεται πλέον το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ως πλήρως αρμόδιο Υπουργείο την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στα θέματα της ΗΔ και της αξιοποίησης των ΤΠΕ στη ΔΔ και προσδιορίζονται επακριβώς οι αρμοδιότητές του.

Σήμερα βρίσκεται σε διαδικασία υλοποίησης η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), το οποίο συγχωνεύθηκε με το Υπουργείο Εσωτερικών, σε Υπουργείο Εσωτερικών (άρθρο 3 του Π.Δ. 81/2019), και από κοινού με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποτελούν τα αρμόδια όργανα για την ολοκλήρωση της υλοποίησης της Στρατηγικής για την ΗΔ 2014-2020. Η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 είναι αποτέλεσμα διαβούλευσης, από το Μάιο 2013, περισσότερων από διακόσιους εμπειρογνομόνων, από ενενήντα θεσμικούς φορείς και από τον ιδιωτικό τομέα και κατόπιν μελέτης των αποτελεσμάτων προγενέστερων στρατηγικών και των ευρωπαϊκών και διεθνών προτύπων και κατευθυντηρίων γραμμών²⁹².

Όραμα της Στρατηγικής είναι να αποκτήσει η χώρα βαθμό ωρίμανσης μεταξύ 2.0 και 3.0, έτσι ώστε «στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση, να ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και να καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες». Το όραμα αυτό επιδιώκεται να πραγματοποιηθεί μέσα από τρεις βασικούς άξονες αξιοποίησης της

²⁹¹ Π.Δ. 81/2019 [ΦΕΚ 119/Α/2019], «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»

²⁹² http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126 [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

ΗΔ: 1) για τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, 2) για την επανασύνδεση των πολιτών με τη ΔΔ και το κράτος και 3) ως μοχλός συντονισμού και σχεδιασμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση. Η νέα Στρατηγική για την ΗΔ βασίζεται επίσης στις γενικές αρχές της ΗΔ, οι οποίες είναι: η διαλειτουργικότητα, η συμμόρφωση ή αιτιολόγηση, η ενοποίηση των συστημάτων, η εξοικονόμηση, η μοναδική καταχώρηση δεδομένων, η εφικτότητα και η βιωσιμότητα των δράσεων, η διαφάνεια-εμπιστοσύνη, η προσβασιμότητα, η ασφάλεια-ιδιωτικότητα και η συμμετοχή των πολιτών²⁹³.

Οι άξονες της στρατηγικής εξειδικεύονται σε επιμέρους δράσεις στο Σχέδιο Δράσης ΗΔ 2014-2020, το οποίο χρηματοδοτείται από τα ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Διοικητική Μεταρρύθμιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013), «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» (ΕΣΠΑ 2014-2020), από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) και από τον τακτικό προϋπολογισμό (για την κάλυψη λειτουργικών δαπανών). Η υλοποίηση των δράσεων πραγματοποιείται με τη συνεργασία όλων των Υπουργείων και με τη δέσμευση όλων των εξειδικευμένων στις ΤΠΕ στελεχών της διοίκησης. Ως δράσεις ορόσημα που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο αναφέρονται: 1) η δημιουργία της Δομής Διοίκησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2) η στελέχωση υπηρεσιών πληροφορικής και ΗΔ, 3) η υιοθέτηση ενιαίου συστήματος Διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης, 4) η Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής (ITPolicy), 5) η ΗΔ Τώρα (eGovNow), 6) η ανάπτυξη ενός κεντρικού συστήματος χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP), 7) η λειτουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών CRM, 8) η διασύνδεση των μητρώων της χώρας, 9) η παραγωγική λειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών, 10) η ολοκλήρωση των απαιτούμενων νομοθετικών ρυθμίσεων, 11) η κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων και των πολιτών, 12) η χρηματοδότηση ανανέωσης του εξοπλισμού ΤΠΕ, λειτουργίας και συντήρησης των²⁹⁴.

²⁹³ Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ, σσ. 4-8. http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

²⁹⁴ Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), (Δεκέμβριος 2014), *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0, σσ. 4-8. http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf [τελευταία πρόσβαση 28-09-2016].

Η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 και το αντίστοιχο Σχέδιο Δράσης, έχουν καταρτισθεί με βάση τα συμπεράσματα της εμπειρίας από τα προγενέστερα προγράμματα και τις στρατηγικές που υλοποιήθηκαν στη χώρα μας τα τελευταία 22 έτη, καθώς επίσης με βάση τις ανάγκες της ελληνικής ΔΔ, τις διεθνείς αρχές της ΗΔ και τις κατευθυντήριες γραμμές της Ε.Ε.. Ωστόσο, στην επιτελική σύνοψη του Σχεδίου Δράσης υπογραμμίζεται ότι, «ακρογωνιαίο λίθο» επίτευξης των στόχων της νέας Στρατηγικής αποτελεί η ύπαρξη μοναδικής και ενιαίας αρχής διοίκησης του όλου εγχειρήματος, κατά τα στάδια της παρακολούθησης, της αξιολόγησης, της αναθεώρησης και της ενημέρωσης, έτσι ώστε οι δράσεις να αναθεωρούνται και να προσαρμόζονται στις πραγματικές συνθήκες και ανάγκες της ΔΔ και των πολιτών²⁹⁵.

Από το 2014 τέθηκε επίσης σε υλοποίηση η Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014-2020, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών και της Γενικής Γραμματείας Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων του Υ.Ψ.Π.. Οι βασικοί στόχοι της Στρατηγικής είναι: 1) γνήσια πρόσβαση σε προηγμένες ψηφιακές υποδομές, 2) επιχειρηματικότητα, ανταγωνιστική στο διεθνές ψηφιακό περιβάλλον, 3) έξυπνη λειτουργία και διασύνδεση του Κράτους, 4) ψηφιακή συνοχή για τις κοινωνικές προκλήσεις, 5) έξυπνα βιώσιμο οικοσύστημα για καλύτερη ποιότητα ζωής. Οι στόχοι αυτοί κρίνεται ότι θα επιτευχθούν μέσω παρεμβάσεων στους εξής επτά τομείς: i) ανοιχτά δεδομένα (open data), ii) διαλειτουργικότητα (inter operability), iii) έξυπνες εφαρμογές και υπηρεσίες (smart applications and services), iv) προσβασιμότητα (access), v) ενίσχυση της ψηφιακής επιχειρηματικότητας και εξωστρέφειας, vi) ψηφιακές δεξιότητες (digital skills) και vii) διαρκή διαχείριση των αλλαγών και ευθυγράμμιση με τους κύριους στόχους για την καταπολέμηση της αποσπασματικότητας²⁹⁶.

Με το άρθρο 49 του Ν. 4623/2019²⁹⁷, όπως αντικαταστάθηκε από το Μέρος Α, Κεφ. Β', άρθρο 5 του Ν. 4727/2020²⁹⁸, προβλέφθηκε η σύνταξη, έκδοση και εποπτεία υλοποίησης από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Βίβλου

²⁹⁵ Του ιδίου, σ. 8.

²⁹⁶ Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, (Ιούλιος 2014), *Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη*, ΓΓΤΤ, σσ. 29-31. <http://www.yme.gov.gr/?getwhat=1&oid=1469&id=&tid=1607> [τελευταία πρόσβαση 20-05-2019]

²⁹⁷ Ν. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».

²⁹⁸ Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Η Βίβλος επικαιροποιεί και αντικαθιστά την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική. Περιλαμβάνει τις βασικές αρχές, το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για το ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας και καθορίζει τις ειδικότερες αρχές που διέπουν κάθε οριζόντια ή τομεακή πολιτική με μετρήσιμους στόχους και αποτελέσματα ανά τρίμηνο. Είναι δεσμευτική για όλους τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού μπορεί να αναπροσαρμόζεται κάθε πέντε χρόνια από την έκδοσή της.

Επίσης σύμφωνα με το Ν. 4727/2020, Μέρος Α, Κεφ. Β΄, άρθρα 5-9, προβλέπεται ένα ενιαίο σύστημα ψηφιακής διακυβέρνησης, σύμφωνα με το οποίο όλα τα έργα ΤΠΕ θα τίθενται πλέον σε εναρμόνιση με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού ως προς τις βασικές αρχές και κατευθύνσεις της. Στα πλαίσια του συστήματος αυτού:

- Συστάθηκε Συντονιστική Επιτροπή Ψηφιακού Μετασχηματισμού, με αρμοδιότητες τον συντονισμό της εφαρμογής της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού στο σύνολο του δημόσιου τομέα, και τη διατύπωση προτάσεων προς τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης για την επικαιροποίηση της Βίβλου. Η Συντονιστική Επιτροπή στην Ολομέλειά της αποτελείται από όλους τους Γενικούς και Ειδικούς Γραμματείς της Κυβέρνησης, ενώ προεδρεύει ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στα τμήματά της που θα λειτουργούν ανά τομείς πολιτικής με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα μετέχουν κατά περίπτωση Γενικοί ή Ειδικοί Γραμματείς, Υπεύθυνους Ψηφιακών Δράσεων του άρθρου 8, επικεφαλής φορέων και οργανισμών του δημόσιου τομέα και εμπειρογνώμονες-ιδιώτες, εφόσον κρίνεται αναγκαίο.

- Επίσης συγκροτήθηκε Εκτελεστικό Δίκτυο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (εφεξής Δίκτυο) ως εκτελεστικό όργανο της Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού, το οποίο αποτελείται από τους Υπεύθυνους Ψηφιακών Δράσεων των φορέων του δημόσιου τομέα που παρέχουν υπηρεσίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίοι είναι οι ιεραρχικά ανώτεροι προϊστάμενοι της αρμόδιας για ΤΠΕ υπηρεσίας, η οποία έχει την ευθύνη για τα αντικείμενα της πληροφορικής, των επικοινωνιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Σε κάθε Υπουργείο προβλέπεται να οριστεί, με απόφαση του αρμοδίου Υπουργού, Υπηρεσία Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αρμόδια για την αξιοποίηση των ΤΠΕ και γενικότερα τον συντονισμό της υλοποίησης δράσεων ψηφιακής διακυβέρνησης, για

την τεχνική υποστήριξη για την κάλυψη των μηχανογραφικών αναγκών του Υπουργείου και την οργάνωση, λειτουργία και συντήρηση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών του Υπουργείου και για την ορθολογική αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων, την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, και για κάθε άλλο ζήτημα σχετικό με την ανάπτυξη της πληροφορικής και των επικοινωνιών στον δημόσιο τομέα.

Ακόμη, με το Ν. 4727/2020, Μέρος Α, Κεφ. ΣΤ', άρθρα 22-33, ρυθμίζονται όλες οι προϋποθέσεις λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr -ΕΨΠ) και παροχής μέσω αυτής ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ειδικότερα προβλέπονται οι όροι διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων, δημόσιων ή ιδιωτικών, μεταξύ αφενός των φορέων του δημόσιου τομέα και αφετέρου των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Ως εκ τούτου, κάθε δημόσιος φορέας υποχρεούται να συνεργάζεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε η παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών του να διενεργείται αποκλειστικά μέσα από την ΕΨΠ. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια για την παραγωγική λειτουργία, καθώς και τον τεχνικό σχεδιασμό της ΕΨΠ.

Συνοψίζοντας όσα αναλύθηκαν στην παρούσα ενότητα, από το πρώτο ΕΠ «Κλεισθένης» 1994-2000 μέχρι και την Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020, είναι σαφές ότι η ελληνική Δημόσια Διοίκηση, με την υποστήριξη και την συγχρηματοδότηση της Ε.Ε., έχει υλοποιήσει μια μεγάλη σειρά έργων ανάπτυξης της ΗΔ και προβαίνει με σταθερούς ρυθμούς στην περαιτέρω αξιοποίηση των ΤΠΕ. Μεταξύ άλλων δημιουργήθηκε και λειτουργεί η κεντρική δομή που ανέλαβε το σχεδιασμό και τη διαχείριση υλοποίησης όλων των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στο οποίο έχουν υπαχθεί καίριες δομές του κράτους που διαχειρίζονται ηλεκτρονικές υποδομές της Δημόσιας Διοίκησης. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποτελεί τον κεντρικό φορέα εποπτείας για την χάραξη των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την υλοποίησή τους μέσω της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Άρθρο 49, Ν. 4623/2019). Ακόμη, καθόλα τα χρόνια τέθηκαν σε εφαρμογή σημαντικά προγράμματα, τα οποία στη συνέχεια αναθεωρήθηκαν προκειμένου να συνεχιστεί και να ολοκληρωθεί η υλοποίηση μεγάλης εμβέλειας επιτυχών έργων. Μεταξύ αυτών

συγκαταλέγονται το πρόγραμμα «Πολιτεία» περιόδων 2000-2004 και 2005-2007 και τα προγράμματα «Ψηφιακή Στρατηγική» περιόδων 2006-2013 και 2013-2020 και «Ψηφιακή Σύγκλιση» 2007-2013.

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

Όμως, όπως προκύπτει και από το Σχέδιο Δράσης ΗΔ 2014-2020, τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας εξακολουθούν να χαρακτηρίζονται από έλλειψη διασύνδεσης μεταξύ τους, καθώς απουσιάζει ένας ενιαίος φορέας κεντρικού σχεδιασμού και σύνδεσης των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το γεγονός αυτό έχει ως συνέπεια, οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να παρέχονται από πολλούς και διαφορετικούς φορείς, καθένας από τους οποίους διαθέτει δική του δικτυακή πύλη (ορισμένες εκ των οποίων είναι δύσχρηστες) με διαφορετικούς όρους και κωδικούς πρόσβασης για τους πολίτες. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει και αποτρέπει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κοινό. Τέλος, παρατηρείται ότι στους τομείς της διαχείρισης, της παρακολούθησης και της αξιολόγησης των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξακολουθεί να υφίσταται κατακερματισμός ή αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων από τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς. Ως εκ τούτου απαιτείται ο καθορισμός ενός μοναδικού και ενιαίου φορέα διαχείρισης κι εποπτείας τόσο των υφιστάμενων όσο και των μελλοντικών δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.2. Το νομικό πλαίσιο της χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Κατ' αρχήν το ίδιο το Σύνταγμα της Ελλάδας (αναθεώρηση 2001) στο άρθρο του 5^Α παρ. 1, 2 αναφέρει: «Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους». Το άρθρο 9^Α προβλέπει ότι όλα τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, την επεξεργασία και τη χρήση των προσωπικών τους στοιχείων από τα ηλεκτρονικά μέσα.

Όπως αναφέρθηκε κατά την ιστορική αναδρομή, μια σημαντική εξέλιξη για την Η.Δ. ήταν η ψήφιση του Ν. 3979/2011, του νόμου-πλασίου για την Η.Δ., ο οποίος λειτούργησε έκτοτε ως στοιχειώδες υπόβαθρο λειτουργίας και συνεργασίας των υπηρεσιών της Δ.Δ. και επικοινωνίας τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις²⁹⁹.

Ο Ν. 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 138/Α/2011), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 47/Α/2015) και ισχύει, προβλέπει το σκοπό και το πεδίο εφαρμογής. Ακόμη, στο νόμο αποτυπώνονται όλοι οι απαραίτητοι ορισμοί και αναφέρονται οι γενικές αρχές της ΗΔ, οι όροι και οι διαδικασίες δημιουργίας δικτυακών τόπων από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι υποχρεώσεις των υπηρεσιών για την παροχή πληροφόρησης και δημοσιοποίησης στοιχείων.

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

²⁹⁹ Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (27 Απριλίου 2011), *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Προς τη Βουλή των Ελλήνων*, Αθήνα, ΥΠΕΣΔΑ. ό.π..

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

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

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

Ειδικότερα, οι όροι τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου και ψηφιοποίησης των εγγράφων ρυθμίζονται με το π.δ. 155/2014 «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση Εγγράφων» (ΦΕΚ 44/Α/2014), στο οποίο διατυπώνονται μεταξύ άλλων και οι βασικές αρχές ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης εγγράφων, η συγκρότηση ηλεκτρονικών αρχείων, η διαχείριση και η αποθήκευση των ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων, η ψηφιοποίηση καθώς επίσης η διαδικασία εκκαθάρισης και καταστροφής³⁰⁰.

³⁰⁰ http://www.yap.gov.gr/images/stories/pki/20140305_FEK_44.pdf [τελευταία πρόσβαση 1-10-2016].

Επιπλέον, η ελευθερία πρόσβασης στις πληροφορίες των δημοσίων φορέων ρυθμίζεται από το Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45/Α/1999), ο οποίος προβλέπει (άρθρο 5) ότι, τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, και επιπλέον σε ιδιωτικά έγγραφα εφόσον το πρόσωπο αυτό έχει «ειδικό έννομο συμφέρον»³⁰¹. Επίσης, προβλέπεται ο Ν. 4305/2014 «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα» (ΦΕΚ 237/Α/2014), καθώς και ο Ν. 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (ΦΕΚ 57/Α/2006).

Με το άρθρο 20 του Ν. 3448/2006, όπως τροποποιήθηκε από το Ν. 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α/2007) και την ΥΑΠ/Φ.60/76/984 (ΦΕΚ 1162/Β/2012), η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίστηκε ως η «Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου» (ΑΠΕΔ), με την αρμοδιότητα να εποπτεύει την ασφαλή διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των δημοσίων οργανισμών, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω ψηφιακών υπογραφών. Αυτή η διαδικασία διεξάγεται μέσω της υποδομής με την ονομασία «Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού» (Public Key Infrastructure – PKI). Οι υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται από την εν λόγω υποδομή, δίνουν τη δυνατότητα στα στελέχη του Δημοσίου και τους πολίτες, με τη χρήση Ασφαλών Διατάξεων Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ), να υπογράφουν ψηφιακά τις μεταξύ τους ηλεκτρονικές επικοινωνίες και συναλλαγές.

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

- ο Ν. 3422/2005 «Κύρωση της Σύμβασης για την πρόσβαση σε πληροφορίες, τη συμμετοχή του κοινού στη λήψη αποφάσεων και την πρόσβαση στη δικαιοσύνη για περιβαλλοντικά θέματα» (ΦΕΚ 303/Α/2005),

³⁰¹ http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

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

Ο Ν. 2472/1997 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (ΦΕΚ 50/Α/1997), όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4139/2013, προέβλεπε την ίδρυση της Ανεξάρτητης Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Για το ζήτημα της προστασίας των πληροφοριών και της ιδιωτικότητας, θεσπίστηκε στη συνέχεια ο Ν. 3115/2003 (ΦΕΚ 47/Α/2003) για την λειτουργία της «Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών». Επίσης, βρίσκεται σε ισχύ ο Ν. 2774/1999 (ΦΕΚ 50/Α/1997) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα», καθώς και ο Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133/Α/2006) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», όπως τροποποιήθηκε με τους Ν. 3783/2009, Ν. 3917/2011 και Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α/2012) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις». Ο Ν. 3674/2008 (ΦΕΚ 136/Α/2008) «Ενίσχυση του θεσμικού πλαισίου διασφάλισης του απορρήτου

της τηλεφωνικής επικοινωνίας και άλλες διατάξεις» περιγράφει τις υποχρεώσεις των παρόχων τηλεφωνικών υπηρεσιών για την ασφάλεια των υπηρεσιών αυτών^{302 303}.

Σε εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας 99/93/EK, έχει θεσπιστεί το π.δ. 150/2001 (ΦΕΚ 125/A/2001) «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές». Το π.δ. προβλέπει ζητήματα όπως η νομική ευθύνη των ηλεκτρονικών υπογραφών, η αξιοπιστία των παρόχων των πιστοποιητικών, η επαλήθευση των ψηφιακών υπογραφών κ.α.³⁰⁴. Η ψηφιακή υπογραφή είναι ισοδύναμη της ιδιόχειρης υπογραφής, στο ουσιαστικό και στο δικονομικό δίκαιο³⁰⁵.

Το ζήτημα του ηλεκτρονικού εμπορίου ρυθμίζεται από το π.δ. 131/2003 (ΦΕΚ 116/A/2003) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά. (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)»³⁰⁶.

Οι ανάγκες προσαρμογής της νομοθεσίας της χώρας μας στις Οδηγίες 2004/17/EK και 2004/18/EK, οδήγησαν στο π.δ. 59/2007 (ΦΕΚ 63/A/2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/17/EK «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών» και στο π.δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/A/2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/EK «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών». Επίσης προβλέπεται σχετικά το π.δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/A/2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)». Εν συνέχεια, για τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών προμηθειών ψηφίσθηκε ο Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ 120/A/2013) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις», ο οποίος τροποποιήθηκε με τον Ν. 4281/2014 (ΦΕΚ 160/A/2014) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα

³⁰²http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,123437&_dad=portal&_schema=PORTAL [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

³⁰³<http://www.adae.gr/nomothetiko-plaisio/elliniki-nomothesia/nomoi-gia-to-aporritho-epikoinonion/> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

³⁰⁴http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/GreekLaw/President/ [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

³⁰⁵<http://www.aped.gov.gr/aped> [τελευταία πρόσβαση 1-10-2016].

³⁰⁶<http://www.efpolis.gr/el/library2.html?func=select&id=3> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις»³⁰⁷. Το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), στο οποίο είναι δυνατή η πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας www.promitheus.gov.gr, είναι το ΟΠΣ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης & Τουρισμού, μέσω του οποίου διεξάγεται ηλεκτρονικά η διαδικασία επιλογής (μέσω διαγωνισμού) και παρακολούθησης των δημοσίων συμβάσεων με προϋπολογισμό άνω των 60.000 Ευρώ (άνευ ΦΠΑ)³⁰⁸.

Με το Π.Δ. 25/2014, (ΦΕΚ 44/Α/2014)³⁰⁹ καθορίζονται θέματα τήρησης ηλεκτρονικών αρχείων και ψηφιοποίησης των εγγράφων των φορέων του δημοσίου τομέα.

Με το Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α/2019)³¹⁰, «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους. Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» και με το Άρθρο 1 προβλέφθηκε η σύσταση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η κατάργηση του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (Π.Δ. 82/2017 ΦΕΚ 117/Α/2017). Επίσης με το Π.Δ. 81/2019 μεταφέρθηκαν στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης οι ακόλουθες υπηρεσίες: α) από το Υπουργείο Οικονομικών, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, β) από το καταργούμενο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης μεταφέρονται: (i) η Γενική Γραμματεία του Υπουργείου, (ii) η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, (iii) η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, (iv) η Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ Τομέα Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών, (v) το Γραφείο Νομικού Συμβούλου του Κράτους, (vi) το Γραφείο Τύπου του Υπουργού και (vii) η Δημοσιονομική Υπηρεσία Εποπτείας και Ελέγχου, γ) από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης μεταφέρονται: (i) η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Οργανώσεων, (ii) τα Τμήματα Διαδικασιών και ΚΕΠ της Διεύθυνσης Δομών, Διαδικασιών και Αρχείων της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης, (iii) το Τμήμα Διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας

³⁰⁷ <http://www.eprocurement.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

³⁰⁸ <http://www.eaadhsy.gr/> [τελευταία πρόσβαση 29-9-2016].

³⁰⁹ Π.Δ. 25/2014, [ΦΕΚ 44/Α/2014], «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων».

³¹⁰ Π.Δ. 81/2019 [ΦΕΚ 119/Α/2019], «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»

«Ραπτάρχης» της Διεύθυνσης Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, δ) από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης η Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή, πλην του τμήματος Μητρώου Οικονομικών Φορέων, Επιτελικής Πληροφόρησης, Στατιστικών και Απολογιστικών Στοιχείων.

Επιπλέον, στην εποπτεία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης μεταφέρθηκαν οι φορείς και τα νομικά πρόσωπα: α) Από το καταργούμενο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης: (i) η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., όπως συγχωνεύθηκε με την ανώνυμη εταιρεία «Ψηφιακές Ενισχύσεις Α.Ε.», (ii) τα Ελληνικά Ταχυδρομεία, και οι λοιπές εταιρείες του ομίλου των Ελληνικών Ταχυδρομείων, (iii) ο Ελληνικός Οργανισμός Διαστήματος Α.Ε και (iv) το Εθνικό Κέντρο Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας Α.Ε. (ΕΚΟΜΕ Α.Ε.), β) από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε., γ) από το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, η εταιρεία με την επωνυμία «Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας-ΕΔΕΤ Α.Ε.» και το «Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου».

Με τον Ν. 4623/2019 (ΦΕΚ 134/Α/2019), «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα», και συγκεκριμένα τα άρθρα 19 έως και 61 ρυθμίζουν ζητήματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Με το παρόν τροποποιήθηκαν ρυθμίσεις του Π.Δ. 81/2019 καθώς και άλλα ζητήματα. Συγκεκριμένα με τα άρθρα 19-46 ρυθμίζονταν θέματα αναδιάρθρωσης της δομής του Υπουργείου και ορίστηκαν αναλυτικά οι διευθύνσεις του και οι αρμοδιότητες αυτών. Με το άρθρο 47 το Υπουργείο ορίστηκε συναρμόδιο επεξεργασίας όλων των μη προσωπικών δεδομένων των φορέων του δημόσιου τομέα και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, και αρμόδιος φορέας υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Με το άρθρο 48 ρυθμίστηκαν θέματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (αυθεντικοποίησης), του Κέντρου Δεδομένων, του Κυβερνητικού Νέφους και της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου. Με το άρθρο 49 προβλέφθηκε η έκδοση και χρήση της Βίβλου Ψηφιακού

Μετασχηματισμού. Η Βίβλος επικαιροποιεί και αντικαθιστά την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική. Περιλαμβάνει τις βασικές αρχές, το πλαίσιο και τις κατευθύνσεις για το ψηφιακό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας και καθορίζει τις ειδικότερες αρχές που διέπουν κάθε οριζόντια ή τομεακή πολιτική με μετρήσιμους στόχους και αποτελέσματα ανά τρίμηνο. Είναι δεσμευτική για όλους τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Εφόσον κρίνεται αναγκαίο, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού μπορεί να αναπροσαρμόζεται κάθε πέντε χρόνια από την έκδοσή της. Με τα άρθρα 50-52 προβλέφθηκαν τροποποιήσεις στον Ν. 3979/2011. Με τα άρθρα 53 έως 61 προβλέφθηκαν θέματα προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων του Υπουργείου.

Με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου της 20-03-2020 (ΦΕΚ 68/Α/2020)³¹¹ η οποία κυρώθηκε με το Ν.4683/2020 ³¹², ρυθμίστηκαν θέματα ψηφιακής λειτουργίας και αντιμετώπισης επειγουσών αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης, κατά το χρονικό διάστημα λήψης σειράς νομοθετικών και άλλων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας από την πανδημία του Κορονοϊού (επιστημονική ονομασία Covid-19). Με το άρθρο 24 προβλέφθηκε η έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης. Με το άρθρο 25 ρυθμίστηκαν οι τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Με τα άρθρα 26 έως 31 ρυθμίστηκαν οι διαδικασίες υποβολής αιτήσεων πολιτών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, υποβολής έκδοσης και ισχύος ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων, ηλεκτρονικών εξουσιοδοτήσεων, υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων στα Κ.Ε.Π., μεθόδων ταυτοποίησης, νομικής ισχύος ηλεκτρονικών υπογραφών και σφραγίδων. Με το άρθρο 33 προβλέφθηκε η δυνατότητα τηλεδιάσκεψης του Υπουργικού Συμβουλίου και γενικής συνέλευσης μετόχων ή εταίρων, οποιουδήποτε νομικού προσώπου ή οποιασδήποτε νομικής οντότητας (η 2^η περίπτωση ισχύει έως τις 30 Ιουνίου 2020). Με το άρθρο 36 ρυθμίζεται η διαδικασία άυλης λειτουργίας συστήματος ηλεκτρονικής

³¹¹ ΠΝΠ της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης».

³¹² Ν. 4683/2020 [ΦΕΚ 83/Α/2020], «Νόμος 4683/2020 Κύρωση της από 20.3.2020 Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α' 68) και άλλες διατάξεις».

συνταγογράφησης φαρμάκων και με το άρθρο 49 η διαδικασία επανέκδοσης συνταγών στο Σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης.

Από τις 23 Σεπτεμβρίου 2020, ψηφίστηκε από τη Βουλή και τέθηκε σε ισχύ ο νέος νόμος πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Καταργώντας το άρθρο 52 του Ν. 4635/2019³¹³, το οποίο ρύθμιζε τους όρους λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ-gov.gr), και τα άρθρα 1-37 του Ν. 3979/2011, τα άρθρα 48 έως 53 του Ν. 4623/2019 και τα άρθρα 24-26, 30-31 της από 20.3.2020 ΠΝΠ, η οποία κυρώθηκε με το άρθρο 1 του Ν.4683/2020, εκδόθηκε και τέθηκε σε ισχύ ο Ν. 4727/2020³¹⁴. Ο Ν. 4727/2020 στο Α΄ Μέρος του :

- Στο Κεφ. Α΄ ορίζει τις γενικές αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης και το δικαίωμα πρόσβασης στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα, σύμφωνα το άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, κ
- Στο Κεφ. Β΄ καθορίζει το σύστημα οργάνωσης της ψηφιακής διακυβέρνησης βάσει των αρχών της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Με αυτήν θα εναρμονίζονται τα έργα ΤΠΕ. Για το συντονισμό της υλοποίησης της Βίβλου προβλέφθηκε η λειτουργία Συντονιστικής Επιτροπής Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία αποτελείται από τους Γενικούς και Ειδικούς Γραμματείς της Κυβέρνησης, είτε ανά τομείς πολιτικής από Γενικούς ή Ειδικούς Γραμματείς, Υπεύθυνους Ψηφιακών Δράσεων. Τη Συντονιστική Επιτροπή θα συνδράμει Εκτελεστικό Δίκτυο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, αποτελούμενο από τους Υπεύθυνους Ψηφιακών Δράσεων των φορέων του δημόσιου τομέα που παρέχουν υπηρεσίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Ακόμη προβλέπεται η λειτουργία Υπηρεσιών Ψηφιακής Διακυβέρνησης στα Υπουργεία της Κυβέρνησης, για την παρακολούθηση υλοποίησης της Βίβλου ανά Υπουργείο.
- Στο Κεφ. Γ΄ καθιερώνεται προσωπικός αριθμός (Π.Α.) υποχρεωτικής επαλήθευσης της ταυτότητας των φυσικών προσώπων στις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημόσιου, ο οποίος θα χορηγείται άπαξ και υποχρεωτικά σε κάθε φυσικό πρόσωπο που δικαιούται ΑΦΜ ή ΑΜΚΑ, δεν μεταβάλλεται

³¹³ Ν. 4635/2019 [ΦΕΚ 167/Α/2019], «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις».

³¹⁴ Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

και απενεργοποιείται με τον θάνατο ή την κήρυξη σε αφάνεια του φυσικού προσώπου. Αποκλειστικά αρμόδια για την παροχή υπηρεσιών επαλήθευσης ταυτότητας των φυσικών προσώπων προς τους φορείς του δημόσιου τομέα ορίστηκε η ΓΠΠΣΔΔ.

- Στο Κεφ. Δ' προβλέπονται όλες οι διαδικασίες έκδοσης Ηλεκτρονικών Δημοσίων Εγγράφων, όπως η διαχείριση, η σύνταξη, η προώθηση για υπογραφή, η θέση υπογραφής, η έκδοση, η χρέωση προς ενέργεια εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική και η εξωτερική διακίνηση, η πρωτοκόλληση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους αποκλειστικά μέσω ΤΠΕ, από τους φορείς του δημόσιου τομέα. Τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα παράγονται είτε πλήρως αυτοματοποιημένα μέσω ειδικού πληροφοριακού συστήματος που συνθέτει κατάλληλα στοιχεία δεδομένων, είτε μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής γραφείου, είτε μέσω ψηφιοποίησης έντυπου εγγράφου. Τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα εκδίδονται είτε: α) ως πρωτότυπα ηλεκτρονικά έγγραφα της παρ. 3, είτε β) ως ηλεκτρονικά ακριβή αντίγραφα, είτε γ) ως ψηφιοποιημένα ηλεκτρονικά αντίγραφα.
- Στο Κεφ. Ε' καθορίζονται οι διαδικασίες έκδοσης, διακίνησης, πρωτοκόλλησης και αρχειοθέτησης, καθώς και το κύρος και η αποδεικτική ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων δημοσίων ή ιδιωτικών και των εκτυπώσεών τους. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα εκδίδονται, διακινούνται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με τα άρθρα 13 έως 18 του ίδιου νόμου εντός του ίδιου φορέα αλλά και μεταξύ των δημοσίων φορέων.
- Στο Κεφ. ΣΤ' καθορίζονται οι διαδικασίες και οι κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και τη διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων, δημοσίων ή ιδιωτικών, μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr.. Προσδιορίζονται οι τρόποι αυθεντικοποίησης των εγγράφων και ως αποκλειστικά υπεύθυνη για την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων για σκοπούς παροχής και χρήσης των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, ορίστηκε η ΓΠΠΣΔΔ. Ακόμη στην ΕΨΠ προβλέπεται η δυνατότητα τήρησης θυρίδων χρηστών και θυρίδων φορέων. Επίσης προβλέπεται και καθορίζεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών

πληρωμών ειδικών φόρων, παραβόλων, τελών ενσήμων, χαρτοσήμων, προστίμων και εν γένει η οικονομική εκκαθάριση οφειλών φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων προς φορείς του δημόσιου τομέα, με χρέωση τραπεζικών λογαριασμών ή λογαριασμών πληρωμής που τηρούν οι υπόχρεοι ή με χρέωση καρτών πληρωμής που έχουν εκδοθεί στο όνομά τους, είτε άμεσα από τον ίδιο είτε μέσω των ΚΕΠ και των ΕΛΤΑ με την προϋπόθεση της αυθεντικοποίησης του υπόχρεου. Ανάλογα προβλέπεται η καταβολή των οφειλών των φορέων του δημόσιου τομέα προς φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες μέσω της πίστωσης λογαριασμών του δικαιούχου.

- Στο Κεφ. Ζ΄ ρυθμίζονται οι όροι επικοινωνίας μεταξύ δημοσίων φορέων και φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων και η υποχρέωση καθώς και οι όροι τήρησης δικτυακών τόπων/ιστοσελίδων για την ελεύθερη πρόσβαση, για πληροφόρηση των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων, σχετικά με δημόσιες πολιτικές. Όλοι οι φορείς του δημοσίου τομέα οφείλουν να μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ποιότητα και επικαιροποίηση των πληροφοριών, των δεδομένων και των εγγράφων που αναρτώνται και για την ευρετηρίαση και τεκμηρίωση της πληροφορίας που διαθέτουν, όπως και για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου, αναζήτησης και αυτοματοποιημένης αίτησης και διάθεσης πληροφοριών και εγγράφων του δημόσιου τομέα. Οι δικτυακοί τόποι θα πρέπει να παρέχουν με κάθε πρόσφορο τρόπο τη δυνατότητα επικοινωνίας με τον δημόσιο φορέα, και οπωσδήποτε μέσω διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τη διαμόρφωση ειδικού χώρου για τη διατύπωση των ερωτημάτων και ειδικού χώρου απαντήσεων των φορέων επί των συνηθισμένων ερωτήσεων των ενδιαφερομένων.
- Με το Κεφ. Η΄ του νόμου προβλέπεται η ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2016, για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημοσίου τομέα, προκειμένου οι υπηρεσίες τους να καταστούν περισσότερο προσβάσιμοι στους χρήστες και ιδίως στα άτομα με αναπηρίες. Στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του

Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης τίθεται σε λειτουργία το «Μητρώου Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών» (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.). Παράλληλα οι δημόσιοι οργανισμοί οφείλουν να μεριμνούν για την κατάρτιση και την επιμόρφωση του προσωπικού τους σε θέματα προσβασιμότητας στους δικτυακούς τόπους και τις εφαρμογές για φορητές συσκευές. Η εκπόνηση, η διαχείριση και ο συντονισμός προγραμμάτων κατάρτισης και επιμόρφωσης του προηγούμενου εδαφίου διενεργούνται από το ΕΚΔΔΑ.

- Με το Κεφ. Θ΄ προβλέπονται οι όροι λειτουργίας υπηρεσιών εμπιστοσύνης. Αυτές είναι: α) η χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών στα ηλεκτρονικά έγγραφα που εκδίδονται από νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα με την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου τους, και εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα, όπου η τελευταία απαιτείται. Στα ως άνω έγγραφα η εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου και η εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα επέχουν θέση ιδιόχειρης υπογραφής και πρωτότυπης σφραγίδας αντίστοιχα, β) η εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπηρεσία συστημένης παράδοσης, η οποία διασφαλίζει και αποδεικνύει την ακεραιότητα των δεδομένων που αποστέλλονται και λαμβάνονται, την αποστολή από τον ταυτοποιημένο αποστολέα και την παραλαβή από τον ταυτοποιημένο αποδέκτη, την ακρίβεια της ημερομηνίας και της ώρας της αποστολής και της λήψης των δεδομένων. Η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (Α.Π.Ε.Δ.) αποτελεί τον πάροχο υπηρεσιών εμπιστοσύνης του Ελληνικού Δημοσίου.
- Με το Κεφ. Ι΄ ενσωματώνεται στην ελληνική νομοθεσία η Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20^{ης} Ιουνίου 2019, για τα ανοιχτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα. Ειδικότερα προβλέπεται η αναδιατύπωση των διατάξεων για την καθιέρωση και διεύρυνση της αρχής της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης των εγγράφων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του δημόσιου τομέα και δημοσίων επιχειρήσεων, των ερευνητικών δεδομένων, που βρίσκονται στην κατοχή είτε των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων είτε των δημοσίων ερευνητικών οργανισμών και των τεχνολογικών ή ερευνητικών φορέων του Ν. 4310/2014 (Α΄ 258) ή των οργανισμών χρηματοδότησης της έρευνας, Επίσης καθορίζονται οι όροι, οι

προϋποθέσεις και οι τρόποι διευκόλυνσης για την υλοποίηση της περαιτέρω χρήσης των δημόσιων δεδομένων ως ανοικτών δεδομένων. Τέλος προβλέπεται η προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ης Ιουνίου 2019 για τα ανοικτά δεδομένα και την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, με σκοπό να προαχθεί η χρήση των ανοικτών δεδομένων και να ενθαρρυνθεί η καινοτομία στον τομέα των προϊόντων και των υπηρεσιών.

- Με το Κεφ. ΙΑ΄ ρυθμίζονται το αντικείμενο, το πεδίο εφαρμογής και οι υποχρεώσεις και η διαδικασίας ανάρτησης στο διαδίκτυο μέσω της πλατφόρμας Διαύγεια, των νόμων, των προεδρικών διαταγμάτων, και των πράξεων που εκδίδουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 76 πρόσωπα και όργανα στο Διαδίκτυο, καθώς και η δημιουργία των προϋποθέσεων και διαδικασιών για τη διασφάλιση ευρύτατης δημοσιότητας αυτών.
- Με το Κεφ. ΙΒ΄ η ΓΓΠΣΔΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης ορίζεται ως ο μοναδικός αρμόδιος φορέα για την υλοποίηση διατομεακής διαλειτουργικότητας και διαλειτουργικότητας των επιμέρους μητρώων των φορέων του δημόσιου τομέα σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (φορέα για την ταυτοποίηση των φυσικών προσώπων μεταξύ των μητρώων των φορέων αυτών) αξιοποιώντας τα επιμέρους αναγνωριστικά, και είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για τη λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) και την υλοποίηση όλων των σχετικών δράσεων σε συνεργασία με τους ως άνω φορείς. Επίσης ορίζεται ότι το πλαίσιο της αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή εγγράφων των φυσικών ή νομικών προσώπων ή νομικών οντοτήτων για την άσκηση των αρμοδιοτήτων των φορέων του δημοσίου, οι φορείς υποχρεούνται έως την 1.7.2022 να διαθέτουν, μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας στο ΚΕΔ, το σύνολο των δεδομένων που περιλαμβάνονται στα ανωτέρω δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και έγγραφα.
- Με το Κεφ. ΙΓ΄ καθορίζονται η πολιτική και οι όροι παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών μέσω υπολογιστικών υποδομών νέφους και η λειτουργία των Κυβερνητικών Νεφών.

- Με το Κεφ. ΙΔ΄ προβλέπεται η τήρηση: α), Μητρώου Διαλειτουργικότητας, με σκοπό τη διαρκή καταγραφή και αποτύπωση των διαδικτυακών υπηρεσιών φορέων του δημοσίου τομέα, το οποίο τηρείται στη ΓΓΠΣΔΔ, β) Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών με σκοπό την καταγραφή, την αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, και γ) Μητρώου Δικτυακών Τόπων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο βρίσκεται αναρτημένο στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης και είναι πλήρως προσβάσιμο από τους φορείς του δημόσιου τομέα, και τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες. Τα (β) και (γ) τηρούνται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Με το Κεφ. ΙΕ΄ προβλέπονται οι όροι ανάπτυξης ψηφιακού οικοσυστήματος Σ 5G στην Ελλάδα, μέσω καινοτόμων επενδυτικών εργαλείων, και η ίδρυση εταιρείας «Συμμετοχές 5G Α.Ε.».
- Τέλος, το Μέρος Β΄ του νόμου ενσωματώνει στο ελληνικό δίκαιο την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972, με την Οδηγία θεσπίζεται ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (L 321), εναρμονισμένο πλαίσιο για τη ρύθμιση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και συναφών υπηρεσιών, καθώς και ορισμένων πτυχών του τερματικού εξοπλισμού. Ακόμη, καθορίζονται οι εθνικές αρχές χρήσης του ραδιοφάσματος και των δορυφορικών τροχιών.

Στην παρούσα ενότητα παρατέθηκε αναλυτικά η ισχύουσα νομοθεσία που ρυθμίζει στη χώρα μας τα επιμέρους θέματα, για την ορθή και σύννομη εφαρμογή της ΗΔ στους οργανισμούς της ΔΔ. Η παρουσίαση αυτή στόχο έχει να αναδειχθούν όλα τα νομικά ζητήματα που προκύπτουν από την χρήση των ΤΠΕ, για την παραγωγή ηλεκτρονικών εγγράφων και λοιπών υπηρεσιών. Τα ζητήματα αυτά, όπως για παράδειγμα η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ελευθερία πρόσβασης στις δημόσιες πληροφορίες, η ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, μέθοδοι και πρωτόκολλα τήρησης και ψηφιοποίησης των εγγράφων και των αρχείων, είναι ιδιαίτερα πολύπλοκα στον χειρισμό τους και ενέχουν κινδύνους γύρω από την ασφάλεια των πληροφοριών και των εμπλεκόμενων προσώπων. Ως εκ τούτου χρήζουν νομοθετικής ρύθμισης και διασφάλισης.

Η ανωτέρω παράθεση της νομοθεσίας για την ΗΔ στοχεύει στο να παρουσιάσει το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο εντός του οποίου διεξάγονται σήμερα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές στη χώρα μας. Τόσο οι νόμοι-πλαίσιο για την ηλεκτρονική Ν. 3979/2011, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4623/2019 και στη συνέχεια με το Ν.4727/2020, όσο και η λοιπή νομοθεσία που ρυθμίζει τα επιμέρους και ειδικότερα θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν διαμορφώσει ένα περιβάλλον διασφάλισης της νομιμότητας στις ηλεκτρονικές ενδοϋπηρεσιακές διαδικασίες του δημοσίου και στις συναλλαγές με τους πολίτες. Η παρουσία νομικού πλαισίου για ρύθμιση των βασικών αλλά και των ειδικότερων όρων χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί παράγοντα που ενισχύει την ορθή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

3.3. Αξιολόγηση της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση και Swot Analysis

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

Ανάλυση SWOT για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Εσωτερικό Περιβάλλον

Δυνατά Σημεία (Strengths)	Αδύναμα Σημεία (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> • Υποδομές ΤΠΕ ευρείας εξυπηρέτησης (π.χ. ΕΡΜΗΣ, Διάγεια, Taxis). • Εξοικείωση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. • Εξοικείωση στελεχών ΔΔ με τις ΤΠΕ. • Εκσυγχρονισμός ΔΔ και ανάπτυξη υπηρεσιών ΗΔ. • Βελτίωση αποτελεσματικότητας ΔΔ. • Διοικητική ανασυγκρότηση για τη δημιουργία του νέου αυτοδιοικητικού χάρτη. • Διαθέσιμοι πόροι από τα Διαρθρωτικά Ταμεία Ε.Ε.. • Εκσυγχρονιστικές αλλαγές λόγω Μνημονιακών υποχρεώσεων: <ul style="list-style-type: none"> ○ Μείωση λειτουργικού, μισθολογικού κόστους και διοικητικών βαρών. ○ Μείωση δομών. ○ Πρόγραμμα κινητικότητας προσωπικού. • Σύσταση δομών συντονισμού: <ul style="list-style-type: none"> ○ Γεν. Γραμματεία Συντονισμού Μεταρρυθμίσεων. ○ Κυβερνητικό Συμβούλιο Μεταρρύθμισης (ΚΣΜ). ○ Γεν. Δ/ση Μεταρρυθμιστικής Πολιτικής και ΗΔ. • Καλύτερη νομοθέτηση υπό τις αρχές του ΟΟΣΑ και βελτίωση νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου. • Αστοχίες σε συνδυασμό με μακροχρόνιες αγκυλώσεις της ΔΔ, που συντηρούν παθογένειες και υστερήσεις στην εκτέλεση των δράσεων. • Τα περισσότερα υφιστάμενα ΠΣ αντιγράφουν τις προϋπάρχουσες διαδικασίες συντηρώντας τη γραφειοκρατία. • Τα ΠΣ υποστηρίζουν αλλά δεν εκδίδουν διοικητικές πράξεις. • Βάσει του θεσμικού πλαισίου είναι αποδεκτά μόνον πρωτότυπα έγγραφα σε έντυπη μορφή. • Αρχαιοθέτηση εγγράφων σε φυσικό αρχείο. • Καθυστερήσεις και έλλειψη διάθεσης συνεργασίας και επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών. • Έλλειψη ομοιογενούς διαδικασίας παραγωγής και μορφής διοικητικών εγγράφων από τους οργανισμούς-απουσία ενιαίας ή κεντρικής διαδικασίας εξυπηρέτησης συναλλαγών του πολίτη. • Έλλειψη ενιαίου μητρώου πληροφοριών για τους πολίτες και επιχειρήσεις. • Περιορισμένη αξιοποίηση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών δομών κι επικαλύψεις. • Μειωμένη αξιοποίηση του υπάρχοντος στελεχιακού δυναμικού με προσόντα στις ΤΠΕ. • Ύπαρξη διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης των πολιτών. • Ελλιπής εμπιστοσύνη προς τη διοίκηση και κατά συνέπεια στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. • Μεγάλα ποσοστά πληθυσμού με μειωμένη πρόσβαση ή γνώσεις χειρισμού των τεχνολογιών. • Διογκωμένος και δαπανηρός Δημόσιος

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

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

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

Αναλυτικότερα:

Στα δυνατά εσωτερικά σημεία συγκαταλέγονται τα σημαντικά αποτελέσματα των δράσεων υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, η οποία λειτουργεί ως η κεντρική κι ενιαία πύλη εξυπηρέτησης των πολιτών και τα ηλεκτρονικά συστήματα Διαύγεια, Taxis και Taxisnet για την αντιμετώπιση της διαφθοράς και την προώθηση της διαφάνειας στις οικονομικές συναλλαγές του δημοσίου τομέα³¹⁵. Παρατηρείται ότι χάρη στις νέες ψηφιακές εφαρμογές ένας στους

³¹⁵ Α. Γέροντας, ό.π., σ. 93.

τρεις πολίτες έχουν ήδη λάβει ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες³¹⁶. Η διάθεση των δημόσιων πληροφοριών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις έχει επίσης επιτευχθεί με τη λειτουργία ηλεκτρονικών πυλών όπως ο ηλεκτρονικός κατάλογος για τα δημόσια δεδομένα, πληροφορίες της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων για φορολογικά θέματα, πληροφορίες για δημόσια γεωχωρικά στοιχεία και στοιχεία ηλεκτρονικών προμηθειών του δημοσίου τομέα³¹⁷.

Μεταξύ των σημαντικών ισχυρών σημείων περιλαμβάνεται επίσης η διάθεση πόρων από τα Διαρθρωτικά Ταμεία της Ε.Ε., στα πλαίσια υλοποίησης των Β' και Γ' ΚΠΣ και του ΕΣΠΑ 2007-2013, μέσω των οποίων χρηματοδοτήθηκε τόσο η δημιουργία των συστημάτων ΤΠΕ, όσο και η συντήρησή τους, εγγύηση της μέχρι σήμερα βιωσιμότητάς τους³¹⁸.

Ακόμη, την τελευταία πενταετία στα πλαίσια των μνημονιακών υποχρεώσεων της χώρας μας, συντελέστηκαν σημαντικές εκσυγχρονιστικές αλλαγές στη ΔΔ, οι οποίες προσφέρουν θετικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση. Μεταξύ αυτών σημειώνονται η μείωση του λειτουργικού και του μισθολογικού κόστους, η μείωση και η ανασυγκρότηση των δομών, το πρόγραμμα κινητικότητας του προσωπικού, ώστε αυτό να αξιοποιηθεί κατάλληλα. Από το 2012 έχουν υιοθετηθεί οι αρχές του Ο.Ο.Σ.Α. για την καλύτερη νομοθέτηση, η οποία κρίνεται ότι θα συμβάλει στη μείωση των διοικητικών δαπανών. Επίσης στα πλαίσια ενίσχυσης του συντονισμού των μεταρρυθμιστικών δράσεων, προβλέφθηκε η σύσταση της Γεν. Γραμματείας Συντονισμού για τις Μεταρρυθμίσεις³¹⁹.

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

³¹⁶ Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ, σ. 5.

³¹⁷ E. Karamagioli/D. Gouscos, In the Quest of Opened-Up Governmental Policies in Greece: Challenges and Recommendations. Στο I. Boughzala/M. Janssen/S. Assar (eds.), *Case Studies in e-Government 2.0, Changing Citizen Relationships*, DOI 10.1007/978-3-319-08081-9_6, Springer International Publishing, Switzerland, 2015, pp. 92-94.

³¹⁸ *Των ιδίων*, σ. 19.

³¹⁹ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), (Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, ό.π., σ. 4.

δυνατή η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και από τις περιφερειακές υπηρεσίες της ελληνικής διοίκησης³²⁰.

Στα αδύναμα σημεία, τα οποία δημιουργούν δυσχέρειες στην ορθή και ομαλή ανάπτυξη των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, σημειώνεται η διαπιστωμένη υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού θεματολογίου. Συνέπεια του γεγονότος αυτού είναι ότι παρατηρείται περιορισμένη διείσδυση της ευρυζωνικότητας και μειωμένη χρήση του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών και προμηθειών, καθώς το 41,9% των πολιτών δεν έχει ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο σε σύγκριση με το 21% (Μ.Ο.) των πολιτών της Ε.Ε.³²¹.

Βασική παράμετρο αδυναμιών αποτελεί το γεγονός ότι οι μακροχρόνιες παθογένειες της ελληνικής διοίκησης σε συνδυασμό με τις αστοχίες που σημειώθηκαν στην εκτέλεση των δράσεων ΗΔ δημιούργησαν νέες υστερήσεις στα εφαρμοζόμενα προγράμματα. Χαρακτηριστικά σημειώθηκε μειωμένη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων και επικαλύψεις, ενώ παράλληλα το κόστος κτήσης και συντήρησης των συστημάτων και των υποδομών ήταν εξαιρετικά υψηλό³²². Επίσης παρουσιάστηκαν περιορισμένες ενέργειες επαναχρησιμοποίησης των δημοσίων πληροφοριών κι εξίσου μειωμένη διαλειτουργικότητα και συνεργασία μεταξύ των συστημάτων διαφορετικών φορέων. Ακόμη, μεταξύ των αδυναμιών αναφέρονται το έλλειμμα κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού του συνόλου των δράσεων κι αντί αυτών εφαρμογή αποσπασματικών πολιτικών και δράσεων³²³, απουσία ενιαίας αρχιτεκτονικής πολιτικών και προτύπων των πληροφοριακών συστημάτων, μη ρεαλιστικός σχεδιασμός και έργα υψηλής διαχειριστικής δυσκολίας και κόστους με μικρό συγκριτικά όφελος, ισχνή έως μηδενική παρακολούθηση, αξιολόγηση και αναπροσαρμογή των πολιτικών. Τα αρνητικά αυτά χαρακτηριστικά συμπληρώνει ένα δαιδαλώδες και δύσχρηστο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο³²⁴.

Τα ανωτέρω χαρακτηριστικά είχαν ως συνέπειες την καθυστέρηση ή την περιορισμένη εφαρμογή της απλούστευσης των διαδικασιών ηλεκτρονικής έκδοσης διοικητικών πράξεων, της ηλεκτρονικής διαχείρισης, ανταλλαγής κι αρχειοθέτησης

³²⁰ Του ιδίου, σ. 5.

³²¹ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 5.

³²² ΥΔΜΗΔ, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σ. 3.

³²³ Του ιδίου, σ. 5.

³²⁴ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ό.π., σ. 6.

τους. Ακόμη, παρατηρήθηκε απουσία ενιαίας διαχείρισης των διαθέσιμων για την ΗΔ πόρων της διοίκησης, καθώς επίσης έλλειμμα ενιαίου κέντρου και διαδικασιών διαχείρισης των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με την ΔΔ, με αποτέλεσμα την ανάγκη χρήσης διαφορετικών κωδικών αυθεντικοποίησης των συναλλασσομένων ανάλογα με τον φορέα συναλλαγής. Η μειωμένη αποτελεσματικότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες από μέρους της διοίκησης και η διατήρηση των γραφειοκρατικών και πολύπλοκων διαδικασιών συναλλαγής συντηρούν το έλλειμμα στη διαφάνεια των διαδικασιών και συμβάλλουν στη διατήρηση της δυσπιστίας από μέρους των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επιπρόσθετα, οι δομές που διαχειρίζονται τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα ΗΔ δεν ενεργούσαν σε συνεργασία με τις λοιπές δομές της γενικής διοίκησης, στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνει το έλλειμμα ενιαίου και κεντρικού σχεδιασμού των δράσεων ΗΔ. Επιπλέον δε, η υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων στόχευε στην απορρόφηση των κονδυλίων χωρίς να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων και στη βιωσιμότητα τους στο μέλλον³²⁵.

Έχοντας εκθέσει τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία του εσωτερικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο αναπτύσσεται η ελληνική ΗΔ, είναι ωφέλιμο να εξεταστούν οι ευκαιρίες που προσφέρονται, υπό το ρευστό και δυσχερές οικονομικό και κοινωνικοπολιτικό παγκόσμιο γίγνεσθαι, ώστε να καταστεί η ΗΔ μοχλός ανάπτυξης του κράτους. Με δεδομένη την οικονομική κρίση που αντιμετωπίζει η χώρα μας, όπως και άλλες χώρες, τα τελευταία πέντε έτη και πλέον, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ στην ΔΔ μπορεί να αποτελέσει καταλύτη ανάπτυξης, καθώς αποδεδειγμένα μπορεί να συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, στη μείωση του κόστους λειτουργίας της και παραγωγής έργου, στην αποτελεσματικότερη δράση της. Παράλληλα, οι δυνατότητες των ΤΠΕ ενισχύουν τη διαφανή λειτουργία και τη λογοδοσία της διοίκησης, την πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια πληροφορία, με ταυτόχρονη προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Έτσι, διασφαλίζεται κι ενδυναμώνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη διοίκηση, προσφέρεται ενεργός συμμετοχή τους στις πολιτικές αποφάσεις και στον έλεγχο του κράτους κι ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες^{326 327}.

³²⁵ Του ιδίου, σσ. 10-19.

³²⁶ Του ιδίου, σσ. 7-8.

³²⁷ Κ. Σπανού, 2001, ό.π., σ. 121.

Σε πρακτικό επίπεδο, οι ΤΠΕ προσφέρουν: την ευκαιρία απλοποίησης των διαδικασιών και μείωσης των βημάτων εκτέλεσης τους, τη δημιουργία και χρήση αποκλειστικά ηλεκτρονικών αρχείων πληροφοριών, ασφαλούς διαχείρισης και ανταλλαγής τους κατά οικονομικότερο και ταχύτερο τρόπο, τη διαμόρφωση μοναδικής και ενιαίας διαδικασίας προμηθειών και διαχείρισης των πόρων της ΔΔ, ενιαία διαδικασία παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, υποδομές συμμετοχής των πολιτών στην άσκηση πολιτικής και στον έλεγχο των αποφάσεων της διοίκησης, ενημέρωσης και πρόσβασης τους στις δημόσιες πληροφορίες³²⁸.

Επίσης, είναι γεγονός ότι από την περίοδο εφαρμογής των Β΄ και Γ΄ ΚΠΣ, η κύρια πηγή χρηματοδότησης των έργων ΗΔ στο δημόσιο τομέα είναι τα διαρθρωτικά ταμεία της Ε.Ε. μέσω των δράσεων των αντίστοιχων ΕΠ. Η πηγή αυτή χρηματοδότησης θα πρέπει να αξιοποιηθεί στο έπακρο και κατά τον πλέον πρόσφορο τρόπο, ώστε να υλοποιηθούν στους δημόσιους οργανισμούς βιώσιμα και ρεαλιστικά έργα ΗΔ, που θα συντελέσουν στον εκσυγχρονισμό της διοίκησης, στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της και στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Παράλληλα οι πόροι που εξασφαλίζονται από τα διαρθρωτικά ταμεία δίνουν την ευκαιρία ολοκλήρωσης και εκσυγχρονισμού των παλαιότερων έργων ΗΔ και σύνδεσης παλαιότερων με τα νέα σε ενιαίο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης τους³²⁹.

Ωστόσο, το εξωτερικό περιβάλλον, όπως έχει διαμορφωθεί υπό τις επιδράσεις της παγκόσμιας κρίσης, παρουσιάζει σημαντικές απειλές για την ελληνική ηλεκτρονική διοίκηση και κατ' επέκταση για την ελληνική οικονομία. Η οικονομική κρίση των τελευταίων πέντε ετών έχει μεταβάλει σημαντικά τις προτεραιότητες της Ε.Ε. για την ΗΔ στον δημόσιο τομέα. Ενώ για τα προηγούμενα είκοσι έτη η ΗΔ αξιοποιήθηκε ως μοχλός εκσυγχρονισμού της διοίκησης, εξάλειψης της γραφειοκρατίας και ενίσχυσης της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας, κατά τα

³²⁸ ΥΔΜΗΔ, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ, ό.π., σσ. 10-15.

³²⁹ A.Voutinioti, Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, *Food and Environment* (HAICTA 2013), *Procedia Technology* 8 (2013) 238-244, Elsevier Ltd., 2013, pp. 238-239.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000959> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

έτη της οικονομικής κρίσης οι εφαρμογές της ΗΔ επικεντρώθηκαν στον έλεγχο των προσωπικών δεδομένων και των πληροφοριών της διοίκησης, με στόχο την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, των έντονων μεταναστευτικών φαινομένων και της τρομοκρατίας³³⁰. Η ελληνική διοίκηση καλείται λοιπόν να λειτουργήσει μέσα σε ένα ρευστό και αβέβαιο οικονομικό περιβάλλον ευάλωτο στις διεθνείς εξελίξεις. Οι μεταρρυθμιστικές πολιτικές δεν θα πρέπει να παρασυρθούν από τις παγκόσμιες τάσεις, αλλά να επικεντρωθούν στην αξιοποίηση των ΤΠΕ ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της διοίκησης και οικονομικής ανάπτυξης της χώρας³³¹.

Έρευνες έχουν δείξει ότι οι δράσεις ΗΔ αποτυγχάνουν πλήρως σε ποσοστό 35% και εν μέρει σε ποσοστό 50%. Το φαινόμενο αυτό οφείλεται σε μια σειρά αιτίων, κυριότερα των οποίων είναι οι διαφορές μεταξύ σχεδιασμού και πραγματικών αναγκών, το έλλειμμα προσήλωσης στους στόχους, η απουσία κατάλληλων και κατηρτισμένων στελεχών για τη διαχείριση των προγραμμάτων, ο σχεδιασμός μη ρεαλιστικών στόχων, το ανακόλουθο νομικό και θεσμικό πλαίσιο και η απουσία δέσμευσης από μέρους της πολιτικής και διοικητικής ηγεσίας³³².

Άλλοι παράγοντες που αποτελούν απειλές για την ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική διοίκηση είναι ο διεθνής ανταγωνισμός από χώρες με μεγαλύτερη ανάπτυξη των ΤΠΕ και των γνώσεων πληροφορικής του εργατικού τους δυναμικού, η διαρκώς παρατεινόμενη καθυστέρηση εκσυγχρονισμού της ΔΔ με τη χρήση των ΤΠΕ, γεγονός που συντείνει στην περαιτέρω απώλεια στελεχιακού δυναμικού της ΔΔ με γνώσεις ΤΠΕ σε συνδυασμό με το χαμηλό βαθμό εξοικείωσης λοιπών στελεχών. Επιπλέον οι διαρκείς καθυστερήσεις υλοποίησης έργων ΤΠΕ καθιστούν τις υφιστάμενες υποδομές παρωχημένες και τις υψηλές δαπάνες για την απόκτηση τους, σπατάλη πόρων. Παράλληλα, διατηρείται ο αποσπασματικός και κατακερματισμένος χαρακτήρας των παρεχόμενων υπηρεσιών και το έλλειμμα εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη διοίκηση και ως εκ τούτου η απουσία κοινωνικής συνοχής³³³.

³³⁰ A. Sideridis, *ό.π.*, σ. 10.

³³¹ ΥΔΜΗΔ, *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, *ό.π.*, σ. 2.

³³² L. Anthopoulos/C. G. Reddick/I. Giannakidou/N. Mavridis, Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website, *Government Information Quarterly* 33 (2016) 161–173, Elsevier Inc., 2015. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000799> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

³³³ Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, (Σεπτέμβριος 2007), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, σ. 49. <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/3488695f-ea80-4f4f-9982-151d940dadd2/content> [τελευταία πρόσβαση 9-10-2016].

3.4. Ο «Χάρτης» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σε αυτή την ενότητα συγκεντρώθηκαν και παρατίθενται, υπό τη μορφή ενός καταλόγου, οι ηλεκτρονικές πύλες-πλατφόρμες των φορέων της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, που διατίθενται μέχρι σήμερα, στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και στους ελεύθερους επαγγελματίες. Με την παρουσίαση του καταλόγου αυτού σκοπό έχουμε να προβάλλουμε τον αναλυτικό «χάρτη» των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διαθέτει στους ενδιαφερόμενους η ελληνική δημόσια διοίκηση, τους φορείς που προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθώς και σε ποιους αυτές απευθύνονται και εξυπηρετούν (πολίτες, επιχειρήσεις, επαγγελματίες).

Στον παρόντα κατάλογο συγκεντρώθηκαν και παρουσιάζονται, κατόπιν έρευνας στο διαδίκτυο, όσο το δυνατόν περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις τους, οι φορείς που εποπτεύουν τη λειτουργία τους, αλλά και οι υπηρεσίες που κάθε μια από αυτές παρέχει. Ο κατάλογος αυτός είναι ενδεικτικός και σε καμία περίπτωση εξαντλητικός, καθώς επίσης δεν παρατίθενται ηλεκτρονικές διευθύνσεις και πληροφορίες για τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα των φορέων του δημοσίου που χρησιμοποιούνται για τη διεκπεραίωση των εσωτερικών διαδικασιών των φορέων του δημοσίου.

Αναλυτικότερα λοιπόν:

A) ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ - GOV.GR

Με το άρθρο 48, παρ. 4, του Ν. 4623/2019³³⁴, όπως αντικαταστάθηκε εν συνεχεία από το Ν. 4727/2020³³⁵, Μέρος Α΄, Κεφ. ΣΤ΄, άρθρα 22-33, προβλέφθηκε η δημιουργία και λειτουργία στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ) του Ελληνικού Δημοσίου (gov.gr), για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, στην οποία

³³⁴ Ν. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».

³³⁵ Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

σταδιακά ενσωματώνονται το σύνολο των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Φορέων του Δημόσιου Τομέα και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα. Η ταυτοποίηση και επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) πραγματοποιείται μέσω μοναδικής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), για την οποία δύναται να αξιοποιηθεί η χρήση των διαπιστευτηρίων του TaxisNet».

Αναλυτικότερα οι υπηρεσίες της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, περιγράφονται στο 7^ο Κεφάλαιο, Ενότητα 7.1..

B) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΕΡΜΗΣ-ERMIS.GOV.GR

Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ συνδέεται ηλεκτρονικώς με τα e-ΚΕΠ και μέσω αυτών με τα τοπικά καταστήματα ΚΕΠ. Μέσω προς πύλης, πολίτες, επιχειρηματίες και ελεύθεροι επαγγελματίες έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν και να υποβάλλουν αίτηση για χορήγηση εγγράφων από τη διοίκηση ή για διεκπεραίωση διοικητικών πράξεων (π.χ. ενημέρωση στοιχείων προς). Το τελικό προϊόν προς αιτήσεώς προς το παραλαμβάνουν:

Κατηγορία Α) για ορισμένες περιπτώσεις πλήρως ηλεκτρονικώς άμεσα (έτσι από την αρχή μέχρι το τέλος η διαδικασία χορήγησης γίνεται ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση που ο ενδιαφερόμενος έχει παραχωρήσει).

Κατηγορία Β) από το κατάστημα ΚΕΠ (που έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ηλεκτρονικά μέσα από την πύλη) ή προσερχόμενοι στην αρμόδια υπηρεσία. Σε αυτή την περίπτωση είτε παραλαμβάνεται το αποτέλεσμα στην ηλεκτρονική θυρίδα, αν αυτό έχει ζητηθεί από ΚΕΠ, το οποίο χορηγεί ψηφιοποιημένα έγγραφα (μόνο 5 ΚΕΠ το κάνουν), είτε από το επιλεγμένο ΚΕΠ.

Στην **Α κατηγορία** περιλαμβάνονται:

1. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)

Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για προς πολίτες που έχουν παντρευτεί στο εξωτερικό. Μέσω προς προς υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γάμου από το Ειδικό Ληξιαρχείο.

2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)

Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για προς πολίτες που έχουν γεννηθεί στο εξωτερικό. Μέσω προς προς υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γέννησης από το Ειδικό Ληξιαρχείο.

3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)

Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για προς πολίτες που έχουν κάποιον συγγενή θανάτων στο εξωτερικό. Μέσω προς προς υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης θανάτου από το Ειδικό Ληξιαρχείο.

4. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Μέσω προς προς ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line βεβαίωση γέννησης από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

5. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Μέσω προς προς ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο πιστοποιητικού ιθαγένειας από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

6. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Μέσω προς προς ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

7. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

Μέσω προς προς ηλεκτρονικής υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν on-line αντίγραφο βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης από το Εθνικό Δημοτολόγιο.

8. Χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας σε Μονάδες Ιαματικής Θεραπείας και Κέντρα Ιαματικού Τουρισμού – Θερμαλισμού.

Στη **B κατηγορία** περιλαμβάνονται:

1. Tourist offices' notification of commencement of business
2. Αίτηση – δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
3. Αίτηση έκδοσης ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθενείας προς τον ΟΓΑ
4. Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ

5. Αλλαγή ονόματος στο λογαριασμό κατανάλωσης υδροληψίας (ΕΥΔΑΠ)
6. Αναγγελία άσκησης επαγγέλματος οπτικού – οπτομέτρη
7. Αναγγελία μεταβολών ασφαλισμένου ΟΓΑ
8. Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
9. Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
10. Αντικατάσταση απολεσθέντος βιβλιαρίου κλάδων σύνταξης και πρόνοιας από το ΤΣΑΥ
11. Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.
12. Βεβαιώσεις χρόνου ασφάλισης στο ΙΚΑ (και μέσω του ΑΤΛΑΣ)
13. Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
14. Βεβαίωση καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ
15. Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
16. Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
17. Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
18. Βεβαίωση περί μη οφειλής ΤΑΠ
19. Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
20. Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΠΡΟΣ (ΟΑΕΕ – πρώην ΤΕΒΕ)
21. Βεβαίωση του ποσού προς επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
22. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
23. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε απροστάτευτα παιδιά
24. Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα
25. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών – παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
26. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)
27. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφλαλίας
28. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
29. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από AIDS.

30. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία
31. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
32. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
33. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών – παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
34. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας
35. Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
36. Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
37. Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο προς Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)
38. Δήλωση προσωρινής και περιστασιακής παροχής υπηρεσιών οπτικού – οπτομέτρη
39. Δήλωση προσωρινής και περιστασιακής παροχής υπηρεσιών φαρμακοποιού.
40. Δήλωση συμμετοχής προς εξετάσεις ιατρικής του ΔΟΑΤΑΠ προς εξεταστικής περιόδου του εκάστοτε έτους
41. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
42. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
43. Διεκπεραίωση αίτησης – δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
44. Δοκιμαστική Υπηρεσία
45. Έγγραφο –Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
46. Έγγραφο στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων
47. Έγγραφο στο δημοτολόγιο
48. Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης
49. Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
50. Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
51. Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ

52. Έκδοση κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης
53. Έλεγχος λανθασμένου αριθμού μετρητή προς ΕΥΔΑΠ
54. Ενημέρωση καταναλωτή για προς τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του
55. Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')
56. Μεταδημότευση άγαμου ενηλίκου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ίδιου ή των γονέων του
57. Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής προς
58. Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε Δήμο ή Κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής προς
59. Μεταδημότευση ενηλίκου για την ανάκτηση προς αρχικής δημοτικότητας που είχε ο προς ή οι γονείς του
60. Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο Δήμο όταν όλα τα μέλη προς οικογένειας είναι εγγεγραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα
61. Μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής προς
62. Μεταδημότευση συζύγων όταν ο προς είναι ήδη δημότης
63. Πιστοποιητικό Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
64. Πτηνοκτηνοτροφικές εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων (πλην των οικόσιτων)
65. Χορήγηση άδειας εισαγωγής ζώντων ζώων από Τρίτη χώρα
66. Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας – πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
67. Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής προς ήδη εκδοθείσας)
68. Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)
69. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
70. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης

71. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
72. Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
73. Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
74. Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)
75. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς
76. Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές
77. Χορήγηση βεβαίωσης αρχικής ηλεκτροδότησης από τη ΔΕΗ
78. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
79. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΔΕ
80. Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ
81. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας από ΟΓΑ
82. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
83. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
84. Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
85. Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ – προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
86. Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ προς αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)
87. Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ
88. Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού
89. Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
90. Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951
91. Χορήγηση βεβαίωσης καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από τον ΟΓΑ
92. Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ
93. Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
94. Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
95. Χορήγηση βεβαίωσης περί ασφάλισης, διακοπής ασφάλισης, επανεγγραφής και λοιπές βεβαιώσεις σχετικές με την ασφάλιση από τον ΟΓΑ
96. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
97. Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ

98. Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης – διακοπής / αναστολής προς συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
99. Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
100. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων
101. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
102. Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
103. Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
104. Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου για φορολογική χρήση (Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων)
105. Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974
106. Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, προς χειριστές ελικοπτέρων προς Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
107. Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ
108. Χορήγηση εξόδων κηδείας και καταβολή ανείσπρακτων συντάξεων από τον ΟΓΑ
109. Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
110. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
111. Χορήγηση πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών
112. Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
113. Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
114. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
115. Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
116. Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
117. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
118. Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
119. Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
120. Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης

121. Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων – Αρχ/κων – Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών (Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)

Πέραν των e-ΚΕΡ και της Πύλης ERMHS, οι ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου που προσφέρονται προς πολίτες είναι οι ακόλουθες:

Γ) ΔΗΜΟΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

GEODATA.GOV.GR

Προσφέρονται πληροφορίες και εικόνες που αφορούν σε γεωχωρικά δεδομένα της χώρας μας, και συγκεκριμένα:

1. Κάθε απόφαση, έγκριση, κτλ, της δημόσιας διοίκησης που αφορά στο χώρο, στηρίζεται σε νόμους και πληροφορίες για το χώρο, δηλαδή σε γεωχωρικά δεδομένα που έχει στην κατοχή της. Αν όλοι έχουμε πρόσβαση σε αυτά τα δεδομένα, τότε μπορούμε να ελέγξουμε την ορθότητα και εγκυρότητα των αποφάσεων του δημοσίου.
2. Συνδυάζοντας την πρόσβαση σε αεροφωτογραφίες και δορυφορικές εικόνες της χώρας με άλλα γεωχωρικά δεδομένα, όπως είναι οι προστατευόμενες περιοχές, ο αιγιαλός, οι αναδασωτέες περιοχές, κτλ, κάθε πολίτης μπορεί να εντοπίσει πιθανά παράνομες πράξεις και να τις υποδείξει στη δημόσια διοίκηση.
3. Κοινή χρήση των γεωχωρικών δεδομένων που οι φορείς της δημόσιας διοίκησης έχουν στη διάθεσή τους καθέναν αποσπασματικά.
4. Τα δεδομένα αυτά είναι χρήσιμα για την έρευνα, την ανάπτυξη νέων προϊόντων, τη βελτίωση των υπηρεσιών των επιχειρήσεων, τη μείωση του κόστους προϊόντων και υπηρεσιών, την αξιολόγηση επενδύσεων στη χώρα, καθώς και σε πολλούς άλλους τομείς.

DATA.GOV.GR

Είναι ο κεντρικός κατάλογος των δημόσιων δεδομένων που παρέχει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των φορέων της ελληνικής κυβέρνησης, με την παροχή ενιαίων υπηρεσιών καταλογογράφησης, ευρετηρίασης, αποθήκευσης, αναζήτησης και διαθεσιμότητας των δεδομένων και των πληροφοριών δημόσιου τομέα, καθώς και διαδικτυακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τρίτα συστήματα πληροφοριών.

OPENGOV.GR

Η δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση όπως διεξάγεται μέσω του opengov διανύει έναν κύκλο ζωής που αποτελείται από τέσσερις διαδοχικές φάσεις.

1. **Προετοιμασία** ιστοσελίδας και υλικού της διαβούλευσης.
2. **Δημόσιος σχολιασμός**
3. **Επεξεργασία συμπερασμάτων κατά** άρ. 85 παρ. 3 του Κανονισμού της Βουλής.
4. **Ολοκλήρωση** = ανάρτηση ψηφισμένου νόμου και έκθεσης επί αποτελεσμάτων.

Δ) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ, ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ, ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ

ΗΔΙΚΑ Α.Ε.

Προσφέρει εξολοκλήρου ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, αιτήσεων και παροχής των ακόλουθων:

Οικογενειακός Ιατρός

Ηλεκτρονικά Ραντεβού με ιατρούς

Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΗΦΥ)

Επίδομα Στέγασης

ΟΠΕΚΑ Επίδομα παιδιού E21

Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο

ATHENA CARD για άνεργους και ΑΜΕΑ

Κοινωνικό Μέρισμα

e-Συνταγογράφηση

Ενημερωτικά Σημειώματα Μισθοδοσίας για εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα

Φορολογικές Βεβαιώσεις Συνταξιούχων

Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης

ΑΤΛΑΣ Κάθε ασφαλισμένος έχει τη δυνατότητα :

A) να δει και να εκτυπώσει το χρόνο ασφάλισης που έχει τεκμηριώσει. Η πρόσβαση γίνεται με τους παρακάτω τρόπους. Σε κάθε περίπτωση απαιτείται η γνώση του ΑΜΚΑ.

B) να ελέγξει αν έχει ενταχθεί σε κάποια από τις κατηγορίες ανασφάλιστων πολιτών που έχουν δικαίωμα μηδενικής συμμετοχής στην φαρμακευτική αγωγή και επίσης εξαιρούνται από το κόστος του 1€ ανά συνταγή.

Η πρόσβαση και στις δυο υπηρεσίες γίνεται με τους παρακάτω τρόπους:

A) με τη χρήση των κωδικών του TAXIS της ΑΑΔΕ

B) με τη χρήση κωδικών eIDAS

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΑΜΚΑ:

Ενημέρωση για τον Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (Α.Μ.Κ.Α.), και ποιοι είναι υπόχρεοι απόκτησης ΑΜΚΑ.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΓΑ:

- Εκτύπωση Εντύπου Ασφαλιστικής Ικανότητας
- Πληροφορίες Οικογενειακών Επιδομάτων
- Εκτύπωση Βεβαίωσης Οικογενειακών Επιδομάτων για Φορολογική Χρήση (Ενημερωμένη για Φορολ. Έτος 2016)
- Εκτύπωση Βεβαίωσης Αποδοχών Ανασφάλιστων Υπερηλίκων για Φορολογική Χρήση (Ενημερωμένη για Φορολ. Έτος 2018)
- Προγράμματα Αγροτικής Εστίας 2017-18
- Κληρωθέντες Δικαιούχοι Προγραμμάτων Αγροτικής Εστίας
- Εφαρμογή Συμβεβλημένων Καταλυμάτων με τον ΟΓΑ (για ιδιοκτήτες καταλυμάτων)
- Κατάλογοι Συμβεβλημένων Επιχειρήσεων Αγροτικής Εστίας
- Καταχώρηση Κράτησης Δωματίου
- Εφαρμογή Συμβεβλημένων Βιβλιοπωλείων
- Εφαρμογή Αιτήσεων Καταλυμάτων (για ιδιοκτήτες καταλυμάτων)
- Εφαρμογή Αιτήσεων Βιβλιοπωλείων (για ιδιοκτήτες βιβλιοπωλείων)
- Εφαρμογή Αιτήσεων Ταξιδιωτικών Γραφείων
- Αίτηση Επιδότησης Εισιτηρίου για το νησί της Λέσβου

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΦΚΑ:

- Εκτύπωση Εντύπου Ασφαλιστικής Ικανότητας
- Ηλεκτρονική εκτύπωση ειδοποιήσεων εργοδοτών
- Υποβολή Αίτησης Πάγιας Ρύθμισης του Ν.4152/2013
- Εκτύπωση Εντύπων Ρυθμίσεων (Ν.4152/2013, Ν.4321/2015)
- Εκτύπωση Βεβαιώσεων Καταβολής Εισφορών για Φορολογική Χρήση (Ενημερωμένη για Φορολ. Έτος 2018)
- Εκτύπωση Βεβαίωσης Συντάξεων για Φορολογική Χρήση (Ενημερωμένη για Φορολ. Έτος 2018)
ΔΕΝ αφορά Συνταξιούχους - υπαλλήλους ΟΓΑ
- Εκτύπωση Βεβαίωσης Συνταξιούχων Οφειλετών ΟΓΑ με Ολική Παρακράτηση
- Εκτύπωση Ενημερωτικού Σημειώματος Συντάξεων
- Ηλεκτρονική υπηρεσία χορήγησης αποδεικτικού ασφαλιστικής ενημερότητας

- Παντός τύπου προβειαιώσεις, βεβαιώσεις, αποσπάσματα λογαριασμών ασφάλισης, ενημερωτικά σημειώματα και τα παντός τύπου απογραφικά δελτία που παραλαμβάνει ο Ε.Φ.Κ.Α. χορηγούνται και παραλαμβάνονται και μέσω του διαδικτύου κατόπιν πιστοποιημένης πρόσβασης των ενδιαφερομένων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του (Άρθ. 28 Ν. 4659/2020)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΔ:

1. Υπηρεσίες αναζήτησης εύρεσης εργασίας και συνταξιοδότησης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
2. Έλεγχος εγκυρότητας Βεβαίωσης που έχει εκδοθεί από το σύστημα
3. Έλεγχος εγκυρότητας Αποδεικτικού ανανέωσης Δελτίου Ανεργίας που έχει εκδοθεί από το σύστημα
4. Μητρώο Παρόχων Κοινωνικού Τουρισμού
5. Δημοσίευση αποτελεσμάτων στα Ειδικά Προγράμματα Απασχόλησης μακροχρόνια ανέργων και στα Ειδικά Προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα
6. Ειδικότερα για ανέργους προβλέπονται επίσης:
 - Εγγραφή στο Μητρώο Ανέργων
 - Υποβολή αίτησης για λήψη Τακτικού Επιδόματος Ανεργίας
 - Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας
 - Υποβολή Βιογραφικού Σημειώματος
 - Αναζήτηση θέσης εργασίας
 - Αναζήτηση θέσης εργασίας στο εξωτερικό (Δίκτυο EURES)
 - Υποβολή αίτησης για λήψη Επιδόματος – Παροχής
 - Υποβολή αίτησης σε Προγράμματα Κοινωφελούς Χαρακτήρα
 - Υποβολή αίτησης σε Πρόγραμμα ΝΘΕ
 - Υποβολή αίτησης σε Πρόγραμμα Κατάρτισης
 - Υποβολή αίτησης για Κοινωνικές Παροχές
 - Πρόγραμμα Κοινωνικού Τουρισμού
 - Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα
 - Χορήγηση Επιταγών Αγοράς Βιβλίων
 - Χορήγησης Επιταγών Θεάματος
 - Υποβολή αίτησης για λήψη Βεβαίωσης
 - Υποβολή Ένστασης

Ε) ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ, ΦΠΑ, ΕΙΣΟΔΗΜΑ Δ.Υ., ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΠΟΛΙΤΩΝ

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., ΑΑΔΕ

<http://www.gsis.gr>

Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων και ενημέρωση περί εισοδήματος και λοιπών οικονομικών στοιχείων.

Παρέχονται πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες πλήρους ηλεκτρονικής συναλλαγής :

Για πολίτες :

- Εισόδημα
- Αίτηση ρύθμισης οφειλών
- Βεβαίωση Αποδέσμευσης (Ν.4611/2019)
- Ακατάσχετος λογαριασμός
- Ακίνητα
- Επιδόματα
- Φορολογική ενημερότητα
- Οχήματα
- Μητρώο Πλοίων
- eΤΕΡΑΙ
- Μητρώο
- Εγκυρότητα
- e-Παράβολο
- Πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της Ζώνης SEPA
- Θέματα διεθνούς φορολογικού και τελωνειακού περιεχομένου
- Κατάλογος εντύπων
- Τελωνειακές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Χημείου

Για επιχειρήσεις :

- Φορολογικές υπηρεσίες
- Τελωνειακές υπηρεσίες (ICISNET.GR)
- Υπηρεσίες Χημείου
- Υπηρεσίες προς Συμβολαιογράφους
- Θέματα Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας
- myDATA - Ηλεκτρονικά Βιβλία: σε διαβούλευση μέχρι 6/9/19 (my Digital Accounting and Tax Application). Είναι το όνομα της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, με την οποία η ΑΑΔΕ εισάγει τα ηλεκτρονικά βιβλία στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων. Τα Ηλεκτρονικά Βιβλία ΑΑΔΕ αποτελούν ένα πολύ σημαντικό βήμα ψηφιακού μετασχηματισμού της Φορολογικής Διοίκησης και της σχέσης της με τις επιχειρήσεις. Στόχος μας είναι πρωτίστως να εξυπηρετήσουμε τις επιχειρήσεις, παρέχοντας μια πρωτοποριακή ψηφιακή πλατφόρμα για την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, που θα οδηγήσει σε αυτοματοποίηση της συμπλήρωσης των φορολογικών δηλώσεων και θα τις απαλλάξει από υποχρεώσεις που έχουν σήμερα, όπως η υποβολή Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών (ΜΥΦ).
- Μητρώο Πλοίων_eΤΕΡΑΙ:

Το Τέλος Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) επιβάλλεται σε όλα τα εντός των ελληνικών χωρικών υδάτων ιδιωτικά και επαγγελματικά πλοία αναψυχής και επαγγελματικά τουριστικά ημερόπλοια, άνω των επτά μέτρων, ανεξάρτητα από τη σημαία τους.

- ο VIES: Η διαδικτυακή υπηρεσία δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να επιτρέψει στους υποκείμενους στο φόρο που πραγματοποιούν ενδοκοινοτική παράδοση αγαθών να επαληθεύουν με ευκολία τους αριθμούς ΦΠΑ των πελατών τους.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., ΑΑΔΕ**

myAADElive.gov.gr

Είναι η ψηφιακή πύλη ζωντανής επικοινωνίας και τηλεδιάσκεψης με εκπρόσωπο της ΑΑΔΕ, για την έκδοση κλειδάριθμου, αλλά και άλλων ακόμη υπηρεσιών που προστίθενται σταδιακά. Μέσω αυτής της υπηρεσίας, δεν απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη στις κατά τόπους αρμόδιες Δ.Ο.Υ..

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Τράπεζα της Ελλάδος

<https://www.bankofgreece.gr/statistika/ypovolh-stoixeiwn>

https://iris.bankofgreece.gr/iris_web/Purpose.se.xhtml

Ορισμένες κατηγορίες υπόχρεων χρειάζεται να υποβάλλουν στην Τράπεζα της Ελλάδος τα προβλεπόμενα από τις Πράξεις Διοικητή και Εκτελεστικής Επιτροπής στοιχεία.
Κατηγορίες υποβαλλόμενων στοιχείων:

1)Ετήσιες χρηματοοικονομικές καταστάσεις από επιχειρήσεις του μη χρηματοπιστωτικού τομέα.

2)Στατιστική δήλωση επιχειρήσεων κατοίκων για συναλλαγές με μη κατοίκους χωρίς τη μεσολάβηση εγχώριων πιστωτικών ιδρυμάτων.

3) Υποβολή στοιχείων επιδοτήσεων εκ μέρους πιστωτικών ιδρυμάτων που δικαιούνται επιστροφή διαφοράς τόκων επί χορηγηθέντων εκ μέρους τους επιδοτούμενων δανείων.

4) Υποβολή στοιχείων οικιστικών ακινήτων πιστωτικών ιδρυμάτων.

5) Υποβολή στοιχείων χαρτοφυλακίου ακινήτων των Ανωνύμων Εταιριών Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (ΑΕΕΑΠ).

6) Χρηματοπιστωτικοί λογαριασμοί-Επιλεγμένο δείγμα επιχειρήσεων.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας

<https://notifybusiness.gov.gr/assets/index.html>

Μεσώ αυτού του συνδέσμου κάθε επιχείρηση ενημερώνει υποχρεωτικά τον αρμόδιο δημόσιο φορέα για την έναρξη εγκατάστασης ή/και λειτουργίας δραστηριότητάς και για τυχόν μεταβολές αυτής. Η ενημέρωση είναι ευθύνη του νομίμου εκπροσώπου και αποτελεί προϋπόθεση έναρξης της δραστηριότητας, χωρίς να απαιτείται αντίστοιχη άδεια. Το μέτρο εφαρμόζεται προς το παρόν για τις επιχ/κες δραστηριότητες: μεταποίηση, καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, θέατρα, κινηματογράφοι, τουριστικά καταλύματα, κέντρα αποθήκευσης και διανομής, εξορυκτικές δραστηριότητες, συστήματα περιβαλλοντικών υποδομών.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

**Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης,
Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων
Ελλάδος**

<https://eyms.businessportal.gr/auth>
Πρόκειται για την ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ΥΜΣ (Υπηρεσίες Μιας Στάσης), μέσω της οποίας δύναται κάθε ενδιαφερόμενος να συστήσει επιχείρηση χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία σε οποιοδήποτε δημόσιο φορέα, βάσει του Ν. 4441/2016³³⁶. Παράλληλα προσφέρει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες προς τους ενδιαφερομένους. Επιτρέπεται η σύσταση εταιριών ΙΚΕ, ΟΕ, ΑΕ, ΕΕ, ΕΠΕ.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

**Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης
Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ).**

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

Η ηλεκτρονική αυτή πλατφόρμα προσφέρει τη δυνατότητα της υπερχρεωμένων πολιτών, επαγγελματίες και επιχειρήσεις να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση για ρύθμιση των οφειλών της στο πλαίσιο του Ν.3869/2010337, για την προστασία της πρώτης κατοικίας ή/και λοιπής περιουσίας από πλειστηριασμούς. Παράλληλα παρέχεται ενημέρωση και δωρεάν υποστήριξη κατόπιν ραντεβού στα Κέντρα και τα Γραφεία Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών (ΚΕΥΔ, ΓΕΥΔ), τηλ. γραμμή 213.212.57.30.

ΣΤ) ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ, ΤΑΞΙΔΙΑ, ΜΕΤΑΚΟΜΙΣΗ

Απαιτούμενα έγγραφα για ταξίδια εντός Ε.Ε.

α) Διαβατήρια

³³⁶ Ν. 4441/2016 [ΦΕΚ 227/Α/2016], «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις».

³³⁷ Ν. 3869/2016 [ΦΕΚ 130/Α/2016] «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις».

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Ελληνική Αστυνομία

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

Πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων για εξαγωγή. Παρακολούθηση πορείας εξέλιξης του αιτήματος.

β) Κάρτα μετακινήσεων

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Μεταφορών και Υποδομών

<https://athenacard.gr/index.jsp>

ΑΤΗ.ΕΝΑ card, για όλα τα Μ.Μ.Μ. στην Αθήνα.

γ) Κατοικία (Οικοδόμηση και περιβάλλον)

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Περιφερειακές Διοικήσεις

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

Πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων για την έναρξη διαδικασιών απόκτησης κατοικίας ή άδειας ανακαίνισης.

δ) Αλλαγή κατοικίας

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

**Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
Γ.Γ.Π.Σ. ΚΕΠ**

http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html; <http://www.ermis.gov.gr>

Δεν υπάρχει υποχρέωση ενημέρωσης των δημοσίων αρχών με μόνη εξαίρεση την υποχρέωση που αφορά στην φορολόγηση εισοδήματος. Σε αυτή την περίπτωση οι φορολογούμενοι οφείλουν να ενημερώσουν την κατά τόπον αρμόδια Δ.Ο.Υ. με σχετική αίτηση. Ηλεκτρονικά διατίθενται πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων.

ε) Δηλώσεις προς Αστυνομικές Αρχές

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη

www.astynomia.gr

Μόνο πληροφορίες διατίθενται ηλεκτρονικώς.

στ) Έκδοση άδειας διαμονής και εργασίας αλλοδαπών

Αρμόδιοι Δημόσιοι Φορείς:

Ηλεκτρονικές διευθύνσεις:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Δ/νση Αλλοδαπών και Μετανάστευσης & Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής. Ηλεκτρονικές διευθύνσεις των κατά τόπους αρμόδιων Αποκεντρωμένων Δ/σεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης & <http://pf.emigrants.ypes.gr/pf>

Στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των κατά τόπους αρμόδιων Αποκεντρωμένων Δ/σεων Αλλοδαπών και Μετανάστευσης παρέχεται πληροφόρηση και καθορισμένο ραντεβού για την υποβολή αίτησης χορήγησης άδειας διαμονής αλλοδαπού. Η υποβολή της αιτήσεως γίνεται κατά το καθορισμένο ραντεβού με αυτοπρόσωπη παρουσία. Στη συνέχεια η πορεία έκδοσής της παρακολουθείται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας <http://pf.emigrants.ypes.gr/pf>, του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής.

Ζ) ΟΧΗΜΑΤΑ, ΑΔΕΙΕΣ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

α) Άδειες Οδήγησης

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων

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

Πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων, για την έναρξη της διαδικασίας απόκτησης Άδειας Οδήγησης.

β) Άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου (νέου, μεταχειρισμένου, εισαγωγή)

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Γ.Γ.Π.Σ.

http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html

Ηλεκτρονική εγγραφή νέων αυτ/των, ηλεκτρονική υποβολή αλλαγών στοιχείων ήδη εγγεγραμμένων αυτ/των.

Η) ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

α) Πρωτοβάθμια & Δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

<https://myschool.sch.gr/>

Είναι το ΠΣ του Υπουργείου Παιδείας που διατίθεται για τη μηχανογραφική υποστήριξη των σχολικών μονάδων και των διοικητικών δομών της δημόσιας και ιδιωτικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

<https://opsyd.sch.gr/>

Είναι η δικτυακή πύλη του ΟΠΣΥΔ, ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και την διαχείριση προσωπικού Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελληνική επικράτεια.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

<https://www.sch.gr/>

Είναι η δικτυακή πύλη του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου, η οποία διασυνδέει και υποστηρίζει: σχολεία, διοικητικές μονάδες της εκπαίδευσης, άλλες μονάδες (π.χ. ΓΑΚ, ΠΕΚ, βιβλιοθήκες κα.) και όλη την εκπαιδευτική και μαθητική κοινότητα.

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

<https://proti-eggrafi.services.gov.gr/>

Είναι η ηλεκτρονική εφαρμογή της Εθνικής Ψηφιακής Πύλης, μέσω της οποίας οι γονείς/κηδεμόνες δύνανται να υποβάλουν νέα αίτηση εγγραφής στο νηπιαγωγείο ή να δουν τα στοιχεία υπάρχουσας αίτησης. Τα στοιχεία των νηπιαγωγείων είναι διαθέσιμα στο σύστημα.

β) Ανώτερη εκπαίδευση και Πανεπιστήμια

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

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

Πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων, για την έναρξη εισαγωγής στο ψηφιακό περιβάλλον στην ανώτερη εκπαίδευση και

τα ελληνικά πανεπιστήμια.

γ) Δημοσιές Βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων

[http://www.minedu.gov.gr/;](http://www.minedu.gov.gr/)

<http://www.nlg.gr>

Οι πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες προσφέρουν πλήρη και ενιαίο κατάλογο, δυνατότητα αναζήτησης ανά συγγραφέα, τίτλο και ηλεκτρονικής κράτησης καθώς και ανανέωσης προηγούμενης κράτησης. Το ίδιο ισχύει και για την Εθνική Βιβλιοθήκη.

δ) Υποτροφίες Μαθητών

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργεί Παιδείας και Θρησκευμάτων,
I.K.Y.

<http://www.iky.gr>

Πληροφορίες και φόρμες αιτήσεων διατίθενται ηλεκτρονικά προς εκτύπωση.

ε) Πληροφόρηση και συνδρομή χρηματοδότησης σε ερευνητές

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

EURAXESS Greece

<http://euraxess.obl.gr/>

EURAXESS Portal του Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας. Αυτό το portal στοχεύει κυρίως να βοηθήσει τους ξένους ερευνητές που πρόκειται να έρθουν ή ήδη διαμένουν στην Ελλάδα να βρουν συνδρομή, ευκαιρίες καριέρας ή χρηματοδότηση.

στ) Πρακτική Άσκηση φοιτητών

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Παιδείας και
Θρησκευμάτων, ΑΤΛΑΣ

<https://atlas.grnet.gr/>

Το Άτλας είναι μια διαδικτυακή πύλη, η οποία διασυνδέει τους φορείς που παρέχουν θέσεις πρακτικής άσκησης (ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιο και ΜΚΟ) με όλα τα ακαδημαϊκά Ιδρύματα της χώρας. Αποτελεί μία ενιαία βάση θέσεων πρακτικής άσκησης οι οποίες είναι διαθέσιμες προς επιλογή στα Ιδρύματα.

Παράλληλα προσφέρει σφαιρική ενημέρωση σε θέματα που άπτονται της

αγοράς εργασίας και των πρώτων βημάτων των φοιτητών σε αυτή.

Θ) ΥΓΕΙΑ & ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ

Σύστημα Π.Φ.Υ. (Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας) (πρόσβαση στις ηλεκτρονικές εφαρμογές).

α) Υπηρεσίες Υγείας (συμβουλευτική για τις διαθέσιμες υπηρεσίες στα διάφορα νοσοκομεία, κράτηση/ραντεβού σε νοσοκομεία και γιατρούς)

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Υπουργείο Υγείας

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

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

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Βασικές πληροφορίες για την οργάνωση του Υπουργείου και τα διαθέσιμα νοσοκομεία.

β) Υγειονομικές υπηρεσίες προς πολίτες και παρόχους υγείας

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Υπουργείο Υγείας, ΕΟΠΥΥ

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://www.eopyy.gov.gr/>

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Για τους πολίτες:

Οικογενειακός Γιατρός

Ο οικογενειακός γιατρός αποτελεί για το εθνικό σύστημα υγείας, το πρώτο σημείο παραπομπής του ασθενούς, στον οποίο απευθύνεται για συμβουλές υγείας και καθοδήγηση για την αντιμετώπιση ασθενειών. Παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης και εγγραφής σε οικογενειακό γιατρό.

Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας Φ.Α.Υ.

Διατίθενται: πρόσβαση των πολιτών στο προσωπικό αρχείο ασθενείας τους, όπου αναφέρονται στοιχεία όπως το ιστορικό των ηλεκτρονικών συνταγογραφήσεων, επισκέψεις στα Νοσοκομεία Δευτ/μιας Φροντίδας, σε ιδιώτες και σε οικογενειακούς ιατρούς.

Αναζήτηση Φαρμακείου ΕΟΠΥΥ

Αναζήτηση Φαρμάκων

Προγραμματισμός ραντεβού σε ιατρούς του ΕΟΠΥΥ οποιασδήποτε

ειδικότητας. Για ραντεβού ηλεκτρονικώς στο 1535.gr και τηλεφωνικώς στο 1535.

Αναζήτηση και εύρεση πλησιέστερου

Για τους παρόχους υγείας:

ePrescription (e-Συνταγογράφηση)

Το ηλεκτρονικό σύστημα συνταγογραφήσεων διευκολύνει την συνταγογράφηση και την παρακολούθηση του ιστορικού των συνταγογραφήσεων του ασθενούς. <https://www.e-prescription.gr/>

Ενημέρωση Συναλλασσόμενων

Έλεγχος και εκκαθάριση συνταγών

Μητρώο Αποζημιούμενων προϊόντων

ΕΟΠΥΥ-Συμβάσεις Παρόχων

Παροχές ΕΚΠΥ και συμβεβλημένοι

Πάροχοι

Σύμβαση ιδιώτη Οικογενειακού

γιατρού

Ασφαλιστική Ικανότητα

Ληξιπρόθεσμες Οφειλές

Γνωμάτευση Αιμοκάθαρσης

Κινήσεις Παρόχων

Ιατρικές Υπηρεσίες

ΕΚΑΒ/Διαχείριση ΜΕΘ

Διάφορα Μητρώα ασθενών

(περιτοναϊκής κάθαρσης, εγκυμάτων, θαλασσαιμίας, σακχαρώδη διαβήτη)

νοσοκομείου ή κέντρου υγείας και ειδικοτήτων κλινικών και ιατρών.

Παροχές Ενιαίου Κανονισμού Παροχών Υγείας (ΕΚΠΥ) και συμβεβλημένοι πάροχοι.

Προσφέρεται η δυνατότητα αναζήτησης και εξεύρεσης i))Εγκεκριμένων Προϊόντων ΕΟΠΥΥ, ii)Ιατρών Ειδικότητας για την έκδοση Γνωματεύσεων, iii)Συμβεβλημένων Παρόχων Υλικών και Υπηρεσιών.

Επιτροπές Φαρμάκων Εξωτερικού κ.α.

γ) Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΟΦ για επιχειρήσεις

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

Υπουργείο Υγείας, ΕΟΦ

<https://www.eof.gr/web/guest/services>

Υποβολή Πωλήσεων Φαρμακευτικών προϊόντων Ανθρώπινης Χρήσης

Υποβολή Πωλήσεων Κτηνιατρικών Φαρμακευτικών προϊόντων

Εγχώριες Πωλήσεις Φαρμακαποθηκών

Σύστημα Απογραφικών Ταινίας Γνησιότητας - Ενδοκοινοτική Διακίνηση και Εξαγωγές

Παρακολούθηση αιτημάτων φαρμακευτικών προϊόντων ανθρώπινης χρήσης

Γνωστοποίηση οριστικής/προσωρινής διακοπής κυκλοφορίας ή 1ης κυκλοφορίας φαρμάκων ανθρώπινης χρήσης

Γνωστοποίηση Κυκλοφορίας Καλλυντικού Προϊόντος

Επιστημονικές εκδηλώσεις

Γνωστοποίηση / Αίτηση χορήγησης άδειας διακίνησης ουσιών / έτοιμων προϊόντων (Εκτελωνισμοί)

Υποβολή φύλλου έρευνας - Δήλωση στοιχείων και τιμών φαρμάκου

Έλεγχος και ακύρωση ταινιών γνησιότητας από δημόσια νοσοκομεία

Γνωστοποίηση διακίνησης Συμπληρωμάτων Διατροφής και προϊόντων Ειδικής Διατροφής

Εθνικό Μητρώο Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων.

I) ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ, ΠΑΙΔΙ.

α) Άδειες που αφορούν στα παιδιά

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών
Υποθέσεων, ΟΑΕΔ

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

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

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες αναφέρονται
αναλυτικότερα ανωτέρω στις υπηρεσίες
του www.ermis.gov.gr

β) Πιστοποιητικά (γέννησης, γάμου):

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Δήμοι και Κοινότητες

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

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

Οι διαθέσιμες υπηρεσίες αναφέρονται
αναλυτικότερα ανωτέρω στις υπηρεσίες
του www.ermis.gov.gr

ΙΑ) ΚΑΤΑΛΩΤΕΣ

Σύγκριση τιμών αγοράς-Παρατηρητήριο τιμών

Αρμόδιος Δημόσιος Φορέας:

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
Γενική Γραμματεία Εμπορίου και
Προστασίας Καταναλωτή

Ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://e-katanalotis.gov.gr/>

Το νέο παρατηρητήριο τιμών, είναι μια
εφαρμογή για κινητά, από όπου
οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να
βρουν και να συγκρίνουν
τιμές προϊόντων πριν πραγματοποιήσουν
τις αγορές τους.

Επίσης η εφαρμογή διαθέτει πληροφορίες
σχετικά με τα δικαιώματα του
καταναλωτή, τις υπηρεσίες υπουργείου
και τη γραμμή καταναλωτή.

ΙΒ) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ (ΑΠΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ)

**ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ (Ν.Π.Δ.Δ. υπαγόμενο στο
Υπουργείο Υποδομών)**

Προσφέρει πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα αφορά το επάγγελμα του μηχανικού (επαγγελματικά δικαιώματα, αμοιβές, Σ.Σ.Ε., εργατικά, ασφαλιστικά, φορολογικά, μελέτες – έργα δημοσίου, ιδιωτικά έργα, άδεια άσκησης επαγγέλματος)

Αίτηση για Ελεγκτή Δόμησης

Σύστημα ηλεκτρονικής έκδοσης αδειών.

Διαχείριση Δηλώσεων Αυθαιρέτων Κτισμάτων Ν. 4178/2013, Ν. 4495/2017

Διαχείριση Αμοιβών ιδιωτικών έργων

Μητρώο Πιστοποιημένων Εκτιμητών ΤΕΕ

Προκηρύξεις και Αναθέσεις Μελετών

Συνδρομητικές Υπηρεσίες: Τράπεζα πληροφοριών, Άδεια ενεργειακού επιθεωρητή

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ (Ν.Π.Δ.Δ.)

Ενημέρωση για οικονομικά ζητήματα, διοργάνωση και ηλεκτρονική εγγραφή σε σεμινάρια, ψηφιακή βιβλιοθήκη, αίτηση για την απόκτηση της επαγγελματικής ταυτότητας λογιστή φοροτεχνικού ά τάξης.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ (Ν.Π.Δ.Δ.)

Ψηφιακές Υπηρεσίες

1. e-Επιμελητήριο (με συνδρομή) Ηλεκτρονική αίτηση και χορήγηση πιστοποιητικών (ηλεκτρονικώς)
2. Υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης για συμμετοχή σε σεμινάρια επιμόρφωσης
3. Υπηρεσία μιας στάσης: πληροφορίες, δικαιολογητικά, πρότυπα Καταστατικά

ΕΜΠΟΡΙΚΟ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ (Ν.Π.Δ.Δ.)

Ψηφιακές υπηρεσίες - εξειδικευμένη πληροφόρηση για τα ακόλουθα θέματα :

Ενίσχυση Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων

Ανάπτυξη Διεθνών Συναλλαγών

Υπηρεσία Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) *

Μητρώα Επιχειρήσεων–Μελών ΕΒΕΑ

Αναζήτηση Επιχειρήσεων–Μελών

Θερμοκοιτίδα Νεοφυών Επιχειρήσεων Αθήνας (Θ.Ε.Α.)

Ευρωπαϊκά και Εθνικά Επιχειρησιακά Προγράμματα - Επαγγελματική
Κατάρτιση
Internet Portal και Ψηφιακές Υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου Απομακρυσμένη
Ψηφιακή Υπογραφή
Ηλεκτρονική Υπηρεσία Στελέχωσης Επιχειρήσεων
Πιστοποίηση Ποιότητας Υπηρεσιών σύμφωνα με το ISO:9001 – 2015
Επίλυση Εμπορικών Διαφορών (Διαιτησία - Πραγματογνωμοσύνη –
Διαμεσολάβηση)
Υπηρεσίες μιας Στάσης (ΥΜΣ)

- Η νέα απόφαση για τη λειτουργία των Υπηρεσιών Μιας Στάσης για τη σύσταση εταιρειών (ΚΥΑ 63577/13.06.2018, ΦΕΚ 2380/Β/21.06.2018, ΦΕΚ 2681/Β/06.07.2018)
- Πρότυπα Καταστατικά
- Επωνυμίες βάσει του άρθρου 10 του Ν.4541/2018, ΦΕΚ 93/Α/31-05-2018
- Έγγραφα και Δικαιολογητικά Υπηρεσίας Μιας Στάσης (Ο.Ε. - Ε.Ε.)
- Έγγραφα και Δικαιολογητικά Υπηρεσίας Μιας Στάσης (Ι.Κ.Ε.)
- Έγγραφα και Δικαιολογητικά Υπηρεσίας Μιας Στάσης (Ε.Π.Ε.)

ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Ο ιστότοπός του παρέχει πληροφορίες που αφορούν στη νομοθεσία για φορολογικά, ασφαλιστικά, εργατικά, οικονομικά θέματα που αφορούν τα μέλη του. Επίσης ενημερώνει τα μέλη του για την δυνατότητά τους να εκδοθούν μέσω του ΒΕΑ Πιστοποιητικά Εγγραφής, Διαγραφής και Ιστορικού Μέλους για χρήση στα ασφαλιστικά ταμεία, καθώς και Βεβαιώσεις για Γνήσιο υπογραφής των μελών, Έλεγχο επωνυμίας, / διακριτικού τίτλου, Περί μη εγγραφής στα Μητρώα του ΒΕΑ, Προεγγραφή ατομικής επιχείρησης, Έγκριση χρησιμοποίησης κωδικού αριθμού αργυροχρυσόχου, Έκθεσηπραγματογνωμοσύνης.

Τέλος προσφέρει τη δυνατότητα εκτύπωσης των εντύπων Αιτήσεων : Χορήγησης Πιστοποιητικού Εγγραφής, Χορήγησης Ιστορικού Πιστοποιητικού Επιμελητηριακής Κατάστασης, Περί Μη Εγγραφής Στα Μητρώα Του ΒΕΑ, Θεώρησης Ομοίου Υπογραφής, Προεγγραφής Ατομικής Επιχείρησης.

**ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ & ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ**

ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (Γ.Ε.ΜΗ.)

1. Παρακολούθηση των εμπορικών επιχειρήσεων

2. Γρήγορη έκδοση εγγράφων (βεβαιώσεων) :

 Πιστοποιητικά για νομικό πρόσωπο:

 Γενικό Πιστοποιητικό

 Αμιγές Πιστοποιητικό Ιστορικότητας

 Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης

 Πιστοποιητικό Ισχύουσας Εκπροσώπησης

 Άλλο (ελεύθερης μορφής)

 Πιστοποιητικά για φυσικό πρόσωπο:

 Γενικό Πιστοποιητικό

 Άλλο (ελεύθερης μορφής)

3. Υποβολή αίτησης επιστροφής τελών του Γ.Ε.ΜΗ., σε περίπτωση λανθασμένης πληρωμής.

4. Παρακολούθηση από πλευράς της αρμόδιας υπηρεσίας της αξιοπιστίας των στοιχείων των Ανώνυμων Εταιρειών σε σχέση με την τήρηση των υποχρεώσεών τους με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία.

5. Έκδοση στατιστικών στοιχείων

ΙΓ) ΝΟΜΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ+SOLOON.GOV.GR (Ο.Σ.Δ.Δ.Υ.)

Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) είναι έργο συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση και αφορούσε την μηχανογράφηση της Πολιτικής και Ποινικής διαδικασίας των Δικαστικών και Εισαγγελικών Καταστημάτων των Εφετειακών Περιφερειών Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης και Ευβοίας, καθώς και του Αρείου Πάγου και της Εισαγγελίας του Αρείου Πάγου μέσω ενός κεντρικού πληροφοριακού συστήματος.

Στο πλαίσιο του έργου μηχανογραφήθηκαν τα σαράντα κάτωθι :

Άρειος Πάγος, Εισαγγελία Αρείου Πάγου, Εφετείο Αθηνών, Εισαγγελία Εφετών Αθηνών, Πρωτοδικείο Αθηνών, Εισαγγελία Πρωτοδικών Αθηνών, Ειρηνοδικείο Αθηνών, Πταισματοδικείο Αθηνών, Ειρηνοδικεία Αμαρουσίου, Αχαρνών, Ελευσίνας, Καλλιθέας, Κρωπίας, Λαυρίου, Ν. Ιωνίας, Ν. Λιοσίων (Ίλιον), Μαραθώνος, Μεγάρων, Περιστερίου, Χαλανδρίου, Εφετείο Θεσσαλονίκης, Εισαγγελία Εφετών Θεσσαλονίκης, Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης, Εισαγγελία Πρωτοδικών Θεσσαλονίκης, Ειρηνοδικείο Θεσσαλονίκης, Πταισματοδικείο Θεσσαλονίκης, Ειρηνοδικείο Βασιλικών, Ειρηνοδικείο Κουφαλίων, Ειρηνοδικείο Λαγκαδά, Εφετείο Πειραιά, Εισαγγελία Εφετών Πειραιά, Πρωτοδικείο Πειραιά, Εισαγγελία Πρωτοδικών Πειραιά, Ειρηνοδικείο Πειραιά, Πταισματοδικείο Πειραιά, Εφετείο Εύβοιας, Εισαγγελία Εφετών Εύβοιας, Πρωτοδικείο Χαλκίδας, Εισαγγελία Πρωτοδικών Χαλκίδας, Ειρηνοδικείο Χαλκίδας, Πταισματοδικείο Χαλκίδας.

Το έργο ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2014 και ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2019. Μέσω της διαδικτυακής πύλης του έργου (www.solon.gov.gr) παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες και δικηγόρους, όπως έντυπα αιτήσεων και πιστοποιητικών, ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων, ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων για έκδοση πιστοποιητικών, πληροφορίες πινακίων πολιτικής διαδικασίας, πορεία υπόθεσης, αναζήτηση εκθεμάτων ποινικής διαδικασίας, αναζήτηση πορείας πολιτικής υπόθεσης.

Περαιτέρω, στο πλαίσιο του έργου έχει αναπτυχθεί διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα τρίτων Φορέων (π.χ. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, Ολομέλεια Δικηγορικών Συλλόγων, Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας) αλλά και του ίδιου Φορέα (π.χ. Εθνικό Ποινικό Μητρώο, Απομαγνητοφώνηση Πρακτικών Δικαστηρίων). Επίσης το solon.gov.gr δίνει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής μεταφοράς στις ιστοσελίδες των δικαστηρίων όλης της χώρας για πληροφόρηση περί των συνθέσεων πολιτικών και ποινικών δικασίμων εντός του τρέχοντος και άμεσα μελλοντικού διαστήματος.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Δικαιοσύνης παρέχονται πληροφορίες για τα Παράβολα και τέλη ενδίκων βοηθημάτων, ενδίκων μέσων και δικαστικών πράξεων και δικαστικά έξοδα.

Επίσης το Υπουργείο Δικαιοσύνης μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» 2007-2013 προχώρησε στη δημιουργία Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στα Καταστήματα Κράτησης (πηγή: Ιστοσελίδα Υπουργείου Δικαιοσύνης).

Ακόμη η ιστοσελίδα του Υπουργείου Δικαιοσύνης προσφέρει ηλεκτρονικό σύνδεσμο με την ιστοσελίδα diamesolavisi.gov.gr/. Στο ιστότοπο αυτό προσφέρονται πληροφορίες και δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής σε σεμινάρια εκπαίδευσης διαμεσολαβητών. Η Διαμεσολάβηση είναι μια εναλλακτική μέθοδος εξωδικαστικής επίλυσης ιδιωτικών διαφορών, στην οποία τα μέρη, με τη βοήθεια και συνδρομή του Διαμεσολαβητή, ενός τρίτου προς τα μέρη ουδέτερου προσώπου, διαπραγματεύονται προκειμένου να καταλήξουν σε μία βιώσιμη και αμοιβαία ικανοποιητική λύση της διαφοράς, χωρίς την ανάγκη να προσφύγουν σε μία χρονοβόρα και δαπανηρή δικαστική διαμάχη.

Ο νόμος 3898/2010 για τη διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις περιέχει διατάξεις που ρυθμίζουν τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας (άρθρο 8). Η ύπαρξη των διατάξεων αυτών, ωστόσο, δεν αναιρεί τον ελαστικό και ευέλικτο χαρακτήρα της καθώς η διαδικασία της διαμεσολάβησης καθορίζεται από τον διαμεσολαβητή σε συνεννόηση με τα μέρη, γι' αυτό και μπορεί να δημιουργηθούν διάφορες παραλλαγές της, ανάλογα με την φύση της υπόθεσης και τα συμμετέχοντα σε αυτή μέρη. Ο σκοπός της διαδικασίας, πάντως, εκπληρώνεται με τον καλύτερο τρόπο, όταν λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες περιστάσεις της κάθε υπόθεσης και εξυπηρετούνται τα αληθινά συμφέροντα των συγκεκριμένων μερών που λαμβάνουν μέρος στη διαδικασία. Η συνήθης διαδικασία της διαμεσολάβησης ξεκινά με μια κοινή συνάντηση του διαμεσολαβητή με τα μέρη, τα οποία, αφού ενημερωθούν αναλυτικά από τον διαμεσολαβητή για την όλη διαδικασία, παρουσιάζουν τις απόψεις τους για την μεταξύ τους διαφορά. Στη συνέχεια, ακολουθούν κατ' ιδίαν συναντήσεις μεταξύ του διαμεσολαβητή και του κάθε μέρους, προκειμένου αυτός να διερευνήσει την ουσία της υπόθεσης και να βοηθήσει τα μέρη στις μεταξύ τους διαπραγματεύσεις προσανατολίζοντάς τα προς τα συμφέροντα τους και μεταφέροντας από τη μία στην άλλη πλευρά προτάσεις, πάντα, όμως, με την συναίνεσή τους. Στο τέλος της διαδικασίας ο διαμεσολαβητής συντάσσει το πρακτικό της διαμεσολάβησης (άρθρο 9 του νόμου 3898/2010), το οποίο περιλαμβάνει, εκτός των άλλων στοιχείων, τη συμφωνία επίλυσης και υπογράφεται από όλους τους

συμμετέχοντες στη διαδικασία, μπορεί δε να κατατεθεί στη γραμματεία του αρμόδιου Πρωτοδικείου, αν κάποιο από τα μέρη το ζητήσει, ώστε να αποτελεί και εκτελεστό τίτλο.

Με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης μπορούν να επιλυθούν οι διαφορές ιδιωτικού δικαίου με συμφωνία των μερών, αν αυτά έχουν την εξουσία να διαθέτουν το αντικείμενο της διαφοράς (άρθρο 2 του νόμου 3898/2010). Διαφορές που μπορούν να υπαχθούν σε διαμεσολάβηση είναι οι αστικές διαφορές και εμπορικές διαφορές, δηλαδή, ενδεικτικά, οι οικογενειακές διαφορές, σχολικές διαφορές, οι διαφορές οροφοκτησίας, οι εργατικές διαφορές, οι διαφορές για αξιώσεις ηθικής βλάβης λόγω προσβολής της προσωπικότητας, οι υποθέσεις αστικής ιατρικής ευθύνης, οι διαφορές μεταξύ οργανισμών συλλογικής διαχείρισης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και χρηστών.

Δ.Σ.Α.NET – Δ.Σ.Α. (ν.π.δ.δ.)

Ο ιστότοπος του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών διαθέτει στα μέλη του, με δυνατότητα εισόδου μέσω των κωδικών τους, Τράπεζα Νομικών Πληροφοριών. Η ΤΝΠ του Δ.Σ.Α., αποτελείται από τους παρακάτω τομείς:

ΕΘΝΙΚΗ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ : 304.000 αποφάσεις σε πλήρες κείμενο, 425.000 νομικές διατάξεις, 40.367 συναφείς αποφάσεις (όμοιες & αντίθετες), 21.629 βιβλιογραφικές αναφορές, σε πλήρες κείμενο όλες οι αποφάσεις του ΑΠ και ΣτΕ από το 1992 μέχρι σήμερα.

ΕΘΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ: περιλαμβάνει όλη τη νομοθεσία του Ελληνικού κράτους από την ίδρυσή του μέχρι σήμερα.

ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΣΣΕ, Διαιτητικές Αποφάσεις (ΔΑ), μαζί με τους πίνακες των αποδοχών και των επιδομάτων έτσι όπως ισχύουν κατ' έτος.

ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ, ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ,
ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΔΙΚΑΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΕΦΕΤΕΙΩΝ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ,
ΠΡΟΤΥΠΑ ΑΓΩΓΩΝ,

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΚΩΝ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ: Η εφαρμογή αυτή υπολογίζει τους τόκους Υπερημερίας, προσφέροντας τεράστιες δυνατότητες. (Αρχική απαίτηση, Ενδιάμεσες καταβολές, Δικαστικά έξοδα κτλ). Οι πίνακες των τόκων υπερημερίας ενημερώνονται άμεσα στο σύστημα και ο ενδιαφερόμενος (Δικηγόρος ή Δικαστικός Λειτουργός) μπορεί να υπολογίζει τους τόκους υπερημερίας, απόλυτα σύμφωνους με το θεσμικό πλαίσιο. Επίσης παρέχεται δυνατότητα υπολογισμού του δικαστικού ενσήμου και του τέλους απογράφου.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ ΕΜΜΙΣΘΩΝ ΔΙΚΗΓΟΡΩΝ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΤΟΥ Δ.Σ.Α

Σήμερα έχει ολοκληρωθεί η αποδελτίωση όλων των βιβλίων, τόμων και σειρών, ενώ αναπτύσσεται με γρήγορους ρυθμούς και η αποδελτίωση των τευχών των 140 νομικών περιοδικών.

ΓΝΩΜΟΔΟΤΗΣΕΙΣ ΝΟΜΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

Όλες τις γνωμοδοτήσεις του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, νομικά επεξεργασμένες από τους ίδιους τους Συμβούλους του ΝΣΚ, από το 1970 μέχρι και σήμερα (τίτλος, περίληψη, νομικές διατάξεις, θεματικό ευρετήριο κ.λ.π.). Από το 1999 στο σύστημα υπάρχουν σε πλήρες κείμενο όλες οι Γνωμοδοτήσεις.

Επίσης το ΔΣΑΝΕΤ προσφέρει στα μέλη του τη δυνατότητα ενημέρωσης τους για τις προσεχείς δικασίμους των ποινικών δικαστηρίων.

E-THEMIS

(Από την Ένωση Ελλήνων Νομικών e-Θέμις, μη κερδοσκοπικό σωματείο. * Η ελληνική Πολιτεία το συγκαταλέγει στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου)³³⁸

Προσφέρει :

ενημέρωση και επιστημονική αρωγή προς δικηγόρους, ασκούμενους δικηγόρους – μέλη τόσο του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών όσο και των λοιπών Δικηγορικών Συλλόγων της Ελλάδος – και νομικούς.

³³⁸ NIFO, (February 2016), *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, ό.π..

ΙΑ) ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων μέσω της δικτυακής πύλης <https://www.notifybusiness.gov.gr/> προσφέρει τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να γνωστοποιήσουν στη διοίκηση τα ακόλουθα:

- μεταποιητικές και συναφείς δραστηριότητες
 - καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, θέατρα και κινηματογράφοι
 - τουριστικά καταλύματα και πισίνες εντός αυτών
 - κέντρα αποθήκευσης και διανομής
 - εξορυκτικές δραστηριότητες
- ✓ Είναι ο τρόπος με τον οποίο οι αρμόδιες εποπτικές αρχές ενημερώνονται από τον φορέα μιας οικονομικής δραστηριότητας για την έναρξη εγκατάστασης ή/και λειτουργίας της δραστηριότητάς του και για οποιαδήποτε μεταβολή σχετικά με αυτήν.
- ✓ Πραγματοποιείται από το φυσικό πρόσωπο ή τον νόμιμο εκπρόσωπο του νομικού προσώπου που πρόκειται να εγκαταστήσει ή να λειτουργήσει τη δραστηριότητα σε συγκεκριμένη θέση και αποτελεί προϋπόθεση εγκατάστασης ή λειτουργίας αυτής αντίστοιχα. Από την υποβολή της γνωστοποίησης ξεκινά άμεσα η εγκατάσταση ή η λειτουργία της δραστηριότητας, χωρίς να απαιτείται αντίστοιχη άδεια. Αυτό ισχύει μόνο για τις δραστηριότητες ή τις ενέργειες, για τις οποίες ισχύει το καθεστώς της γνωστοποίησης
- ✓ Προϋποθέτει ότι ο χώρος άσκησης της οικονομικής δραστηριότητας πληροί όλες τις χωροταξικές ή τεχνικές απαιτήσεις και ότι έχουν ληφθεί οι απαιτούμενες εγκρίσεις. Στον χώρο άσκησης της δραστηριότητας τηρείται υποχρεωτικά φάκελος με όλα τα απαιτούμενα από τις σχετικές διατάξεις έγγραφα (π.χ. διοικητικές άδειες, εγκρίσεις, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κ.λπ.)

Η Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.) έχει αρμοδιότητά της «την ανάπτυξη και προαγωγή της εθνικής πολιτικής στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια, την αποτελεσματικότητα και την εναρμόνιση των διαδικασιών ανάθεσης και εκτέλεσης των δημοσίων συμβάσεων προς το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο, αλλά και τη διαρκή βελτίωση του νομικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, καθώς και τον έλεγχο της τήρησης του από τα

δημόσια όργανα και τις αναθέτουσες αρχές» (Άρθρο 1, Ν.4013/2011)³³⁹. Σύμφωνα δε με το Άρθρο 81 του Ν. 4412/2016, η Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ., με σκοπό τη διευκόλυνση της διασυνοριακής υποβολής προσφορών, μεριμνά για τη διαρκή επικαιροποίηση των πληροφοριών ως προς τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που εισάγονται στο σύστημα eCertis της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Από 18 Απριλίου 2018, οι αναθέτουσες αρχές προσφεύγουν στο eCertis και απαιτούν κατά κύριο λόγο είδη πιστοποιητικών ή μορφές αποδεικτικών εγγράφων όπως περιγράφονται στο eCertis (<https://ec.europa.eu/tools/ecertis/search>)³⁴⁰.

ΙΕ) ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΕΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ³⁴¹

Η σύλληψη της καινοτόμου ιδέας αξιοποίησης των ακινήτων του Δημοσίου με ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς έγινε από στελέχη της **ΕΤΑΔ Α.Ε.** (Δεν είναι δημόσιος φορέας αν και λειτουργεί υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, όπως ορίζεται με νόμο. Ανήκει στην Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας (ΕΕΣΥΠ) μετά και τη θέσπιση του Ν.4389/2016. Τον Οκτώβριο 2012 ενσωματώθηκε ως βασική δράση στην «Στρατηγική 2013 – 2016» της ΕΤΑΔ και τον Δεκέμβριο 2012 εντάχθηκε στο «Επιχειρησιακό Σχέδιο 2013» της Εταιρείας το οποίο υποβλήθηκε στον Υπουργό Οικονομικών κο Ι. Στουρνάρα.

Η ΕΤΑΔ, μέσω του ιστότοπου **www.e-publicrealestate.gr**, προσφέρει έναν κόμβο προβολής των ακινήτων του Δημοσίου τα οποία διατίθενται είτε προς πώληση είτε προς μίσθωση και διεξαγωγής ηλεκτρονικών διαγωνισμών για τα ακίνητα αυτά.

Η ΕΤΑΔ προσδοκά από τη λειτουργία του ιστότοπου:

- Να δημιουργηθεί ένα κομβικό σημείο προβολής των προς αξιοποίηση ακινήτων του Δημοσίου που διαχειρίζεται.
- Να δημιουργηθεί ένα κομβικό σημείο πληροφόρησης για τα ακίνητα του Δημοσίου που θα διατίθενται προς πώληση ή μίσθωση.
- Να δοθεί η δυνατότητα αγοράς ή μίσθωσης ακινήτων σε όλους τους Έλληνες σε όλη τη χώρα με απλές διαδικασίες και χωρίς τη μετακίνησή τους. Επίσης, να δοθεί η ίδια δυνατότητα και σε πολίτες της ΕΕ καθώς και σε πολίτες εκτός ΕΕ.
- Να παρέχει διαφάνεια στις πράξεις πώλησης ή μίσθωσης.

³³⁹ Ν. 4013/2011 [ΦΕΚ 204/Α/15-9-11] «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις».

³⁴⁰ <https://www.eadhsy.gr/index.php/category-articles-gia-tous-foreis/341-ecertis-epigrammiko-apo8ethrio-pistopoihtikwn-twn-dhmosiwn-symvasewn>

³⁴¹ <https://www.hppc.gr/>

- Το Δημόσιο να έχει το μέγιστο δυνατό όφελος.

Ο ιστότοπος www.e-publicrealestate.gr σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε εντός της ΕΤΑΔ Α.Ε..

Επίσης λειτουργεί και η πύλη www.eauction.gr/ του **Συμβολαιογραφικού Συλλόγου Αθηνών Πειραιώς, Αιγαίου και Δωδεκανήσων**.

Με τη χρήση της υπηρεσίας διενέργειας ηλεκτρονικών πλειστηριασμών οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να συμμετέχουν σε ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς από όπου και αν βρίσκονται χωρίς τη φυσική τους παρουσία, με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Τη διαδικασία διαχείρισης και διεξαγωγής ηλεκτρονικών πλειστηριασμών αναλαμβάνουν πιστοποιημένοι συμβολαιογράφοι ως Υπάλληλοι Πλειστηριασμού³⁴².

3.5. Συμπεράσματα

Το κεφάλαιο αυτό είχε ως σκοπό να φωτίσει όλες τις παραμέτρους, οι οποίες συνέβαλαν ουσιαστικά στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, όπως αυτή εξελίχθηκε από τα τέλη της δεκαετίας του '90. Η ιστορική αναδρομή που πραγματοποιήθηκε ανέδειξε τις κύριες δράσεις, οι οποίες υλοποιήθηκαν στα πλαίσια των Στρατηγικών Σχεδίων, των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και των ευρύτερων πολιτικών για τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Μεγάλο μέρος των πολιτικών και των δράσεων αυτών υποστηρίχθηκαν από την Ε.Ε., τόσο σε επίπεδο οικονομικό, όσο και σε επίπεδο πολιτικού σχεδιασμού. Οι μέχρι σήμερα δράσεις και οι πολιτικές έφεραν ως αποτέλεσμα τους τη σύσταση νέων δομών αρμόδιων για την προώθηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη διαλειτουργικότητα των δημοσίων οργανισμών. Παράλληλα, εμπλουτίστηκε το νομικό πλαίσιο με ειδικότερες διατάξεις που ρυθμίζουν τη σύννομη και ασφαλή διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη χρήση και επεξεργασία των πληροφοριών.

Από τις αρχές της δεκαετίας του '90, τόσο η διεθνής κοινότητα όσο κι η Ε.Ε. αντιμετώπισαν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ, ως ένα μοχλό για την οικονομική ανάπτυξη των κρατών, αλλά και την ευημερία των πολιτών. Η αντίληψη

³⁴² <https://www.eauction.gr/>

αυτή αντικατοπτρίζεται στις στρατηγικές και στις πολιτικές προτεραιότητες που η Κοινότητα προώθησε στα κράτη μέλη της, ως εκ τούτου και στην Ελλάδα. Έτσι, η Ε.Ε. αποτέλεσε σημαντικό μοχλό για την ανάπτυξη της ΗΔ στη χώρα μας. Παράλληλα όμως, οι θεσμοί και το ανθρώπινο δυναμικό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, παρά τις μακροχρόνιες και παγιωμένες αγκυλώσεις της, σημείωσαν σημαντική πρόοδο στην υιοθέτηση των εργαλείων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματοποιώντας σημαντικά βήματα προς τον εκσυγχρονισμό του κράτους.

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

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

Βιβλιογραφία 3^{ου} Κεφαλαίου

Ελληνική-Μεταφράσεις

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

Ασπρίδης, Γ. (2013). *Εισαγωγή στην πολιτική και διοικητική οργάνωση του ελληνικού κράτους*, Αθήνα, Εκδόσεις Προπομπός.

Γέροντας, Α. (2014). *Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.

Ξενόγλωσση

Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I. & Mavridis, N. (2015). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website. *Government Information Quarterly* 33 (2016) 161–173, Elsevier Inc., 2015.

Retrieved from:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000799>

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

Sideridis, A. (2013). e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο *6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013)*, Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.11.003>

Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), Procedia Technology 8 (2013) 238-244, Elsevier Ltd.. Retrieved from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000959>

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

Lamans Management Services (1999). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»*, Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, Αθήνα, Lamans Management Services.

NIFO (April 2014). *eGovernment Factsheets- Greece*, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:
https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016.

NIFO, (January 2015), *eGovernment in Greece*, Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:
<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2015>

NIFO (February 2016). *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:
https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016

Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ιούλιος 2014). *Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη*, Αθήνα, ΓΓΤΤ. Ανακτήθηκε από :

<http://www.yme.gov.gr/?getwhat=1&oid=1469&id=&tid=1607>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

(Δεκέμβριος 2014). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ. Ανακτήθηκε από :

http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_short.pdf

Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

(Δεκέμβριος 2014). *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0. Ανακτήθηκε από :

http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf

Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ.

Ανακτήθηκε από: [http://www.opengov.gr/minreform/wp-](http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf](http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf)

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (27 Απριλίου 2011).

Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Προς τη Βουλή των Ελλήνων, ΥΠΕΣΔΑ. Ανακτήθηκε από :

[http://www.minadmin.gov.gr/wp-](http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120403_n3979_1_1_ilektroniki_diakivernisi.pdf)

[content/uploads/20120403_n3979_1_1_ilektroniki_diakivernisi.pdf](http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120403_n3979_1_1_ilektroniki_diakivernisi.pdf)

Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (Σεπτέμβριος 2007). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ανακτήθηκε από :
<http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/3488695f-ea80-4f4f-9982-151d940dadd2/content>

Νομοθεσία

- N. 4013/2011 [ΦΕΚ 204/Α/2011], «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις».
- N. 3869/2016 [ΦΕΚ 130/Α/2016], «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις».
- N. 4441/2016 [ΦΕΚ 227/Α/2016], «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις».
- N. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α'/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».
- N. 4635/2019 [ΦΕΚ 167/Α/2019], «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις».
- N. 4683/2020 [ΦΕΚ 83/Α/2020], «Νόμος 4683/2020 Κύρωση της από 20.3.2020 Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α' 68) και άλλες διατάξεις».

Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

Π.Δ. 25/2014, [ΦΕΚ 44/Α/2014], «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων».

Π.Δ. 81/2019 [ΦΕΚ 119/Α/2019], «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» Π.Ν.Π. της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης».

Ιστοσελίδες

<http://www.adae.gr/nomothetiko-plaisio/elliniki-nomothesia/nomoi-gia-to-aporritho-epikoinonion/>

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

<http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>

<http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/dcace663-5b4e-4eea-b743-910f872ada41/content>

http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,123437&_dad=portal&_schema=PORTAL

L

<http://www.eaadhsy.gr/>

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/GreekLaw/

President/

<http://www.efpolis.gr/el/library2.html?func=select&id=3>

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

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

<http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148->

[f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf](http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf)

http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

http://www.yap.gov.gr/images/stories/pki/20140305_FEK_44.pdf

<https://www.eaadhsy.gr/index.php/category-articles-gia-tous-foreis/341-ecertis->

[epigrammiko-apo8ethrio-pistopoihtikwn-twn-dhmosiwn-symvasewn](https://www.eaadhsy.gr/index.php/category-articles-gia-tous-foreis/341-ecertis-epigrammiko-apo8ethrio-pistopoihtikwn-twn-dhmosiwn-symvasewn)

<https://www.eauction.gr/>

4ο Κεφάλαιο: Συγκριτική μελέτη – έρευνα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης³⁴³

4.1. Εισαγωγή

Στα πλαίσια αυτού του κεφαλαίου επιχειρείται η σύγκριση της πορείας ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη βάση συγκεκριμένων στοιχείων, τα οποία είναι: i) οι πολιτικές που εφαρμόστηκαν για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ii) οι νομικές ρυθμίσεις που θεσπίστηκαν και ισχύουν, iii) οι κυβερνητικές και διοικητικές δομές που δημιουργήθηκαν για την υλοποίηση των πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, iv) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν για την εξυπηρέτηση των πολιτών και v) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Τα στοιχεία αυτά αντλήθηκαν από την επίσημη ιστοσελίδα της Ε.Ε., η οποία φιλοξενεί τις δραστηριότητες των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας, και αποτελεί το διαδικτυακό τόπο του ευρωπαϊκού Παρατηρητηρίου Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας (National Interoperability Framework Observatory, NIFO)³⁴⁴. Στην ιστοσελίδα αυτή εκτίθενται όλες οι καλές

³⁴³ Το παρόν κεφάλαιο αποτέλεσε μέρος από τη διπλωματική εργασία της Α. Κωνσταντινίδου, *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ*. (2016), Διπλωματική Εργασία στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Πάντειο Πανεπιστήμιο, σσ. 47-90.

³⁴⁴ Το NIFO είναι μια διαδικτυακή κοινότητα, όπου πραγματοποιείται η ανταλλαγή καλών πρακτικών μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. και άλλων χωρών, ύστερα από επιτυχείς εφαρμοζόμενες πολιτικές, που σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα. Το NIFO ασχολείται με την πορεία ευθυγράμμισης των Εθνικών Πλαισίων Διαλειτουργικότητας των κρατών μελών και των συνδεδεμένων με την Ε.Ε. χωρών με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF). Το Παρατηρητήριο επιδιώκει να αποτελεί πηγή πληροφοριών για τη δημιουργία και την περαιτέρω ανάπτυξη των Εθνικών Πλαισίων

πρακτικές που εφαρμόστηκαν από κράτη μέλη, ως πηγή πληροφοριών για την βελτίωση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας (NIFs), με πρότυπο το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο. Μέσα από αυτή τη συγκριτική μελέτη αναδεικνύονται οι επιτυχείς πολιτικές ορισμένων κρατών μελών που συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μετατρέποντας το ρόλο της Δημόσιας Διοίκησης σε αποτελεσματικό πάροχο δημοσίων υπηρεσιών και μοχλό ανάπτυξης του κράτους.

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

Σκοπός της έρευνας είναι να εντοπίσει σε ποιους τομείς εστιάζονται οι κύριες πολιτικές ΗΔ που εφαρμόζονται από τα κράτη μέλη, ποιο είναι το νομικό πλαίσιο και τί αυτό προβλέπει για την ορθή, αποτελεσματική και ασφαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων, των δομών και των διαδικασιών, ποιες δομές σχεδιάζουν και υλοποιούν τις δράσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια της παρούσας ενότητας ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των στρατηγικών και των πολιτικών που λαμβάνουν χώρα στα 28 κράτη μέλη, καθώς επίσης των κύριων δομών που σχεδιάζουν, συντονίζουν και υλοποιούν τις δράσεις ΗΔ σε καθένα από αυτά. Μετά από την παρουσίαση αυτή θα αναζητηθούν οι κοινές και οι διαφορετικές πολιτικές, όπως υπαγορεύονται από τις γενικότερες πολιτικές και στρατηγικές προτεραιότητες που έχει θέσει κάθε κράτος, αλλά και από τα ιδιαίτερα

Διαλειτουργικότητας, λαμβάνοντας υπόψη το ψηφιακό θεματολόγιο (Digital Agenda). Βλ. <https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/description> [τελευταία πρόσβαση 24-09-2016].

χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως αυτά έχουν ήδη αναλυθεί στις προηγούμενες ενότητες. Επίσης θα εντοπιστούν οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των κρατών ως προς τη νομοθεσία που εφαρμόζεται στους τομείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακόμη, θα επισημανθούν οι δομές που εφαρμόζουν τις πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα αναφερθούν οι σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών.

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

4.2. Οι Ετήσιες Εκθέσεις έτους 2016 των 28 κρατών μελών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Α) Αυστρία³⁴⁵

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁴⁵ [National Interoperability Framework Observatory \(στο εξής NIFO\)](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Austria, Edition 19.0, ISA and ISA² Programmes*, European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

B) Βέλγιο³⁴⁶

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

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

³⁴⁶ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Belgium*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

2010, το Πρόγραμμα ΗΔ του Βελγικού Δημοσίου Τομέα 2009-2014, το Ομοσπονδιακό Σχέδιο Διοικητικής Απλοποίησης 2009-2011.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Fedict (Ομοσπονδιακό Τμήμα για τις ΤΠΕ), Οργανισμός για τη Διοικητική Απλοποίηση. Εφαρμογή: Fedict, Ομοσπονδιακά Τμήματα και Οργανισμοί.
- Υποστήριξη: Οργανισμός Διοικητικής Απλοποίησης, BELNET³⁴⁷.
- Έλεγχος: Ελεγκτικό Συνέδριο, Κοινοβουλευτικές Επιτροπές.
- Προστασία προσωπικών δεδομένων: ειδική Επιτροπή.
- Έρευνες/μελέτες ΤΠΕ: Ομοσπονδιακό Γραφείο Προγραμματισμού, Παρατηρητήριο Δικαιωμάτων του Διαδικτύου.
- Περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες: Περιφέρειες Βαλονίας, Φλάνδρας και πρωτεύουσας-Βρυξελλών (χάραξη, συντονισμός, εφαρμογή, υποστήριξη και έλεγχος).

Γ) Βουλγαρία³⁴⁸

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

Η ανάπτυξη της ΗΔ υποστηρίζεται από τρεις Στρατηγικές, την Ιδέα της ΗΔ στη Βουλγαρία 2010-2015 και την Κοινή Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΗΔ στη Δημοκρατία της Βουλγαρίας (ΔτΒ) 2011-2015 και την Στρατηγική ανάπτυξης της ΗΔ στη ΔτΒ, περιόδου 2014-2020. Η πρώτη υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Μεταφορών και ΤΠΕ με κεντρικό στόχο την εφαρμογή των αρχών την καλής διαχείρισης με τη χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ, ώστε να παρέχει ποιοτικές διοικητικές υπηρεσίες, ανοιχτή και διαφανή διακυβέρνηση, αποδοτική και βιώσιμη διαχείριση, διοικητικές υπηρεσίες οποιαδήποτε στιγμή, οπουδήποτε, λογοδοσία και ασφάλεια των

³⁴⁷ Κυβερνητικός Οργανισμός που παρέχει ασφαλή και ευρεία πρόσβαση στο διαδίκτυο σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, ερευνητικά κέντρα και στη δημόσια διοίκηση.

³⁴⁸ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Bulgaria*, Edition 13.0, [ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

πληροφοριών. Η Κοινή Στρατηγική είχε ως προτεραιότητες την βελτίωση των υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την καλύτερη αποτελεσματικότητα των δημοσίων οργανισμών, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, τη μείωση της διαφθοράς και την παροχή περισσότερων ευκαιριών στην κοινωνία των πολιτών. Η Στρατηγική 2014-2020 σχεδιάστηκε και υλοποιείται στα πλαίσια των δεσμεύσεων της χώρας στην Ε.Ε., με στόχο την διαμόρφωση ενός ενιαίου πλαισίου δράσεων ΗΔ.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Δ) Γαλλία³⁴⁹

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

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη ο Οδηγός για την Ψηφιακή Οικονομία 2013-2017, με 3 βασικές προτεραιότητες: 1) στην παροχή ευκαιριών στους νέους με ψηφιακά εργαλεία εκπαίδευσης και εύρεσης εργασίας, 2) ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και προώθηση των αξιών στην κοινωνία, όπως η αντιμετώπιση του αποκλεισμού, 3) περιβάλλον εμπιστοσύνης για τους πολίτες, πολιτισμικές αξίες, εκσυγχρονισμός της δημόσιας πολιτικής. Την περίοδο 2008-2012 τέθηκε σε εφαρμογή το Αναπτυξιακό Σχέδιο για την Ψηφιακή Οικονομία «Ψηφιακή Γαλλία

³⁴⁹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in France*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

2012», με βασικούς στόχους την ανάπτυξη και την διαθεσιμότητα των υποδομών ΗΔ για όλους με 100% δυνατότητα πρόσβασης, την ψηφιοποίηση των επικοινωνιών που θα βελτιώσει την ποιότητα τους, την επίτευξη ψηφιακής εμπιστοσύνης και την απόκτηση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων με ασφαλείς ηλεκτρονικές υπογραφές και την αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών στη διαδικασία των πολιτικών αποφάσεων. Την περίοδο 2007-2012 πραγματοποιήθηκε γενική αναθεώρηση των Δημοσίων Πολιτικών και την περίοδο 2008-2010 υλοποιήθηκε το έργο Εκσυγχρονισμού των Δημοσίων Πολιτικών θέτοντας ως μια από τις κύριες προτεραιότητες του την ανάπτυξη της ΗΔ.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Ε) Γερμανία³⁵⁰

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁵⁰ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Germany*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

ΣΤ) Δανία ³⁵¹

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

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

³⁵¹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Denmark*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Z) Ελλάδα³⁵²

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

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

³⁵² [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Η) Εσθονία³⁵³

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁵³ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Estonia*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Θ) Ιρλανδία³⁵⁴

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

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

³⁵⁴ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Ireland*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Ι) Ισπανία³⁵⁵

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

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

³⁵⁵ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Spain*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΙΑ) Ιταλία³⁵⁶

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

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

³⁵⁶ NIFO, (February 2015), *eGovernment in Italy*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

2014-2016 για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών, της διαφάνειας, της τεχνολογικής καινοτομίας, της ενσωμάτωσης και της λογοδοσίας. Μεταξύ των δράσεων περιλαμβάνονται οι δημιουργίες των διαδικτυακών πυλών Participate portal, opendata portal, Campagnatransparenza portal και Soldipubblici portal. Μια ακόμη πολιτική είναι το Σχέδιο Δράσης για την Κυβέρνηση ως Υπηρεσία και έχει σαν στόχο να προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις τα εργαλεία να επικοινωνήσουν και να δράσουν μεταξύ τους. Την περίοδο 2012-2020 υλοποιήθηκε η Ψηφιακή Ατζέντα 2012-2020 με κύριες δράσεις τη δημιουργία έξυπνων πόλεων και κοινοτήτων και την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων για επιχειρήσεις, εργαζομένους, δημόσια στελέχη και πολίτες.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

IB) Κροατία³⁵⁷

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

Σήμερα βρίσκεται σε στάδιο υιοθέτησης η Στρατηγική Ηλεκτρονική Κροατία 2020 με κεντρικό στόχο την δημιουργία ενός ικανοποιητικού συστήματος

³⁵⁷ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Croatia*, Edition 13.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Π) Κύπρος³⁵⁸

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

Σήμερα βρίσκονται σε εξέλιξη η Στρατηγική για την ΗΔ 2014-2020 με κεντρικές προτεραιότητες την ενδυνάμωση των δυνατοτήτων του δημοσίου τομέα,

³⁵⁸ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Cyprus*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΙΑ) Λετονία³⁵⁹

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁵⁹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Latvia*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

ΙΕ) Λιθουανία³⁶⁰

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁶⁰ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Lithuania*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

ΙΣΤ) Λουξεμβούργο³⁶¹

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁶¹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Luxembourg*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

ΙΖ) Μάλτα³⁶²

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁶² [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Malta*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

ΙΗ) Μεγάλη Βρετανία ³⁶³

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

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

³⁶³ NIFO, (February 2016), *eGovernment in the United Kingdom*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

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

ΙΘ) Ολλανδία³⁶⁴

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

Από το 2013 τέθηκε σε εφαρμογή η Πολιτική ΗΔ της Ολλανδίας με όραμα μέχρι το 2017 να επιτευχθεί η ψηφιακή διάδραση μεταξύ κυβερνήσεων, πολιτών και επιχειρήσεων. Το όραμα αυτό, κρίθηκε ότι θα επιτευχθεί με την αλλαγή της νομοθεσίας, με τη γενική αρχή ότι η διάδραση αυτή θα είναι ψηφιακή, πλην των περιπτώσεων στις οποίες είναι αναγκαίο να γίνεται δια ζώσης. Η Πολιτική ΗΔ συνοδεύεται από Εθνικό Πρόγραμμα Εκτέλεσης με χρονικό ορίζοντα το 2015. Προηγούμενες πολιτικές και στρατηγικές που εφαρμόστηκαν είναι η Ατζέντα 2008–2011 και το Εθνικό Πρόγραμμα Εκτέλεσης έως το 2010.

³⁶⁴ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Netherlands*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

Κ) Ουγγαρία³⁶⁵

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

³⁶⁵ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Hungary*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

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

ΚΑ) Πολωνία ³⁶⁶

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

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

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

³⁶⁶ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (June 2016), *eGovernment in Poland*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

- Περιφερειακά: σχεδιασμός, εφαρμογή-περιφερειακές και τοπικές αρχές, συντονισμός-Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, υποστήριξη-Τμήμα ηλεκτρονικού κράτους.

ΚΒ) Πορτογαλία³⁶⁷

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

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

³⁶⁷ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Portugal*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΚΓ) Ρουμανία³⁶⁸

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

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

³⁶⁸ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Romania*, Edition 13.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

για Υπερυπολογιστές, με στόχο τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών και των πληροφοριακών συστημάτων της Δ.Δ.. Προηγούμενες πολιτικές για την ΗΔ στη Ρουμανία ήταν το Κυβερνητικό Πρόγραμμα 2009-2013 Ηλεκτρονική Ρουμανία και το ASSI Στρατηγική ΗΔ του 2008.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΚΔ) Σλοβακία³⁶⁹

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

Το Εθνικό Σχέδιο ΗΔ 2015-2020 επικεντρώνεται στη δημιουργία ενός καινοτόμου και ανοιχτού κράτους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με εύχρηστες υπηρεσίες και ικανό να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις αλλαγές της νέας εποχής. Επίσης για την περίοδο 2014-2020 βρίσκεται σε εξέλιξη το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για ενοποιημένες υποδομές, το οποίο χρηματοδοτείται

³⁶⁹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Slovakia*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

από ταμεία της Ε.Ε. για δράσεις στον τομέα των μεταφορών και για την ενίσχυση της πρόσβασης, της χρήσης και της ποιότητας των ΤΠΕ. Από το 2014 έχει τεθεί σε εφαρμογή η Πρόταση για την ενοποίηση και την ανάπτυξη 2 κέντρων δεδομένων της Κεντρικής Κυβέρνησης, τα οποία θα τεθούν στις υπηρεσίες των Υπουργείων Οικονομικών και Εσωτερικών. Η Στρατηγική Ψηφιακή Ατζέντα 2014-2020 είναι σε υλοποίηση με σκοπό την ανάπτυξη των υποδομών ψηφιακών υπηρεσιών και των δικτύων. Προηγούμενες πολιτικές ήταν η Στρατηγική ΗΔ 2008-2013, το Εθνικό Σχέδιο ΗΔ 2008-2013 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΚΕ) Σλοβενία³⁷⁰

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

³⁷⁰ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Slovenia*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

Σήμερα υλοποιούνται η Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΔΔ (2015-2020), η Ψηφιακή Στρατηγική 2020 και η Στρατηγική για την ανάπτυξη της ΗΔ 2020. Από το 2009 τέθηκε σε εφαρμογή η Στρατηγική για την ανάπτυξη των ΤΠΕ και τη σύνδεση των επίσημων αρχείων με στόχους τη ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της διοίκησης, την εκπαίδευση και την ενσωμάτωση των αποκλεισμένων ατόμων στη χρήση των ΤΠΕ, τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των δομών της διοίκησης και την υποστήριξη των διασυνοριακών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Το Σχέδιο για την ανάπτυξη της ΔΔ στοχεύει στην μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών. Κατά την περίοδο 2003-2010 υλοποιήθηκε επίσης η Στρατηγική για την ΗΔ στις Τοπικές Αυτοδιοικήσεις και το Σχέδιο Δράσης για το ηλεκτρονικό εμπόριο στη ΔΔ 2010.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

ΚΣΤ) Σουηδία ³⁷¹

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

Για την περίοδο 2014-2016 τέθηκε σε εφαρμογή το Σχέδιο Δράσης Συνεργασία Ανοιχτής Διακυβέρνησης. Το Σχέδιο έχει θέσει 4 βασικές δεσμεύσεις: 1) τοποθέτηση του πολίτη στο κέντρο των μεταρρυθμίσεων της κυβερνητικής

³⁷¹ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Sweden*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

διοίκησης, 2) περαιτέρω ανάπτυξη στην επαναχρησιμοποίηση των εγγράφων της ΔΔ, 3) αυξημένη πρόσβαση στην παροχή πληροφοριών, 4) περισσότερες ευκαιρίες για διάλογο και διαφάνεια και 5) αυξημένη διαφάνεια σε διεθνές επίπεδο. Η πολιτική Τοποθετώντας τον πολίτη στο κέντρο άρχισε να υλοποιείται από το 2012 μέχρι σήμερα με στόχο την ενδυνάμωση της ικανότητας των δημοσίων υπηρεσιών και συνεργαστούν για καλύτερες και πιο απλοποιημένες ψηφιακές υπηρεσίες, στις καθημερινές ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Από το 2011 τέθηκε επίσης σε εφαρμογή το πρόγραμμα ΤΠΕ για όλους με στόχο τη δημιουργία εύχρηστων και ασφαλών ψηφιακών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, την ανάγκη για νέες υποδομές και την ανάπτυξη του ρόλου των ΤΠΕ στην κοινωνική ανάπτυξη. Προγενέστερες πολιτικές ήταν η Στρατηγική για το έργο των Δημοσίων Φορέων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (2009 - 2014) κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

KZ) Τσεχία³⁷²

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

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη η Στρατηγική GeoInfo 2014-2020 για την ανάπτυξη της διαχείρισης των χωρικών/γεωγραφικών πληροφοριών και χρήσης τους από τη Δ.Δ., καθώς επίσης η Στρατηγική διεθνούς ανταγωνιστικότητας 2012-2020, το Στρατηγικό Πλαίσιο Ανάπτυξης της Δημόσιας Διοίκησης 2014-2020, η Στρατηγική για την Ανάπτυξη Υπηρεσιών ΤΠΕ στη Δ.Δ. και η Εθνική Στρατηγική για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο 2015-2020, η οποία εστιάζει στη δημιουργία ικανοποιητικών υποδομών, στην διεθνή συνεργασία, στη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, στην υποστήριξη της εκπαίδευσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας και στην ενδυνάμωση των δυνατοτήτων των αστυνομικών αρχών. Την περίοδο 2011-2015 εφαρμόστηκε η Εθνική Πολιτική «Ψηφιακή Τσεχική Δημοκρατία» με στόχο την βελτίωση της πρόσβασης στις κύριες ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Κατά την περίοδο 2008-2012 εφαρμόστηκε η Στρατηγική για την ανάπτυξη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Το 2006 τέθηκε σε εφαρμογή η Πολιτική για τις κρατικές Πληροφορίες και τις Επικοινωνίες. Τέλος την περίοδο 1999-2001 υλοποιήθηκε η Στρατηγική για την ΗΔ για την ανάπτυξη των ΤΠΕ σε 8 βασικούς τομείς μεταξύ των οποίων η ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

- Σχεδιασμός: Υπουργεία Εσωτερικών, Βιομηχανίας και Εμπορίου, Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών.
- Συντονισμός, εφαρμογή: Υπουργεία Εσωτερικών, Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών και Τμήμα ΗΔ.
- Εφαρμογή: Υπουργείων Εσωτερικών και Τμήμα ΗΔ.
- Υποστήριξη: Κυβερνητικό Συμβούλιο Κοινωνίας των Πληροφοριών.
- Οικονομικός έλεγχος: Ανώτατο Ελεγκτικό Συνέδριο.
- Προστασία δεδομένων: Γραφείο για την προστασία Προσωπικών δεδομένων.

³⁷² [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (February 2016), *eGovernment in Czech Republic*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

- Περιφερειακά: σχεδιασμός-Περιφέρειες και Κοινότητες, συντονισμός-Υπουργείο Εσωτερικών, Τμήμα ΗΔ και Κέντρο eGON, Περιφέρειες και Κοινότητες, υποστήριξη-Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων.

ΚΗ) Φινλανδία ³⁷³

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

Για την περίοδο 2015-2017 βρίσκεται σε υλοποίηση το Πρόγραμμα Δράσης για την Ανοικτή Διακυβέρνηση με προτεραιότητες την εξέλιξη των διαδικτυακών υπηρεσιών σε πιο φιλικές προς τον καταναλωτή και την εστίαση στην συμμετοχικότητα των νέων στη διακυβέρνηση και στα ανοικτά και διαθέσιμα δεδομένα. Το 2012 τέθηκε σε εφαρμογή η Στρατηγική ΤΠΕ του Υπουργείου Απασχόλησης και Οικονομίας, στα πλαίσια της οποίας Ομάδα εργασίας για τις ΤΠΕ προετοίμασε μια Έκθεση θέσεων για την ανάπτυξη και την καινοτομία των επιχειρήσεων. Σε συνέχεια της Εκθέσεως δημιουργήθηκε ένας Οδηγός μακροπρόθεσμων προσπαθειών για επίτευξη ανταγωνιστικών επιχειρήσεων και γενικότερη ευημερία. Από το 2013 δημοσιεύθηκε από το Υπουργείο Οικονομικών και άλλων αρχών της κεντρικής κυβέρνησης μια Στρατηγική ΤΠΕ για τις κεντρικές και τις τοπικές διοικήσεις του δημόσιου τομέα. Κατά την ίδια περίοδο (2013) ξεκίνησε η υλοποίηση της Στρατηγικής για την ασφάλεια του κυβερνοχώρου. Επίσης, για την περίοδο 2009-2015 υλοποιήθηκε το Πρόγραμμα Δράσης για καλύτερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ηλεκτρονική δημοκρατία. Η Στρατηγική για την Κοινωνία της γνώσης 2007-2015 υλοποιήθηκε με προτεραιότητες να μετατρέψει τη Φινλανδία σε μια κοινωνία ανθρωποκεντρική και ανταγωνιστική, την μετουσίωση των προϊόντων σε καινοτόμα προϊόντα, καινοτόμες γνώσεις και δια βίου εκπαίδευση για τα άτομα και τις κοινότητες, διαλειτουργικές υποδομές και πληροφορίες για μια κοινωνία των πληροφοριών. Προγενέστερες πολιτικές ήταν η Κυβερνητική Ανάλυση για τους Στόχους της Εθνικής Κοινωνίας των Πληροφοριών 2007-2011, η Απόφαση

³⁷³ [NIFO](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), (June 2016), *eGovernment in Finland*, Edition 18.0, [ISA and ISA² Programmes](https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016), European Commission, European Union. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016> [τελευταία πρόσβαση 16-09-2020].

για την Κυβερνητική Πολιτική περί της Ανάπτυξης των ΤΠΕ στην Κρατική Διοίκηση 2006-2011 κ.α..

Κρατικοί Δρώντες ΗΔ – Κύριες Δομές και Αρμοδιότητες

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

4.3. Συμπεράσματα και παρατηρήσεις

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

Οι στρατηγικές και τα προγράμματα που εφαρμόστηκαν, επικεντρώθηκαν στην επίτευξη των ακόλουθων κύριων στόχων: την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών, την παροχή πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από όλους, την ανάπτυξη των ψηφιακών προσόντων των χρηστών, την ενίσχυση της

ανταγωνιστικότητας και της καινοτομίας στις επιχειρήσεις, την ηλεκτρονική δημοκρατία και τη συμμετοχικότητα των πολιτών στην λήψη αποφάσεων, την διαφάνεια και τη λογοδοσία στις ενέργειες της Διοίκησης, την παροχή στους πολίτες και στις επιχειρήσεις ανοιχτών δεδομένων και πληροφοριών για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους με ταυτόχρονη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων και των δημόσιων πληροφοριών, την κοινωνική ένταξη των μειονεκτούντων, των αποκλεισμένων και των νέων, την αποτελεσματικότερη κάλυψη αναγκών με παροχές υγείας, πρόνοιας και εργασίας, τον εκσυγχρονισμό και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημοσίων οργανισμών, την παράλληλη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ασφάλεια των συναλλαγών και του κυβερνοχώρου κι εν τέλει την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη Διοίκηση.

Σε ότι αφορά την πορεία ανάπτυξης των πολιτικών για την ΗΔ, τα 28 κράτη μέλη παρουσιάζουν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ τους, ως προς την αποτελεσματική εφαρμογή και την απόδοση τους, για τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών της ίδιας της ΔΔ, αλλά και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στα πλαίσια μιας πρόσφατης έρευνας για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε., διαπιστώθηκε ότι οι διαδικτυακές υπηρεσίες καθίστανται ολοένα και πιο προσβάσιμες για τους ενδιαφερόμενους, καθώς το 81% διατίθενται πλέον διαδικτυακά. Ωστόσο, η μελέτη αναφέρει ότι, η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η φιλικότητα τους προς το χρήστη, η διαφάνεια και η διασυνοριακή τους χρήση, παρουσιάζουν μεγάλες αποκλείσεις ανάπτυξης μεταξύ των κρατών μελών³⁷⁴.

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

³⁷⁴ European Commission, (published 3-10-2016), eGovernment Benchmark 2016, a turning point for eGovernment development in Europe ?, FINAL INSIGHT REPORT – VOLUME 1, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by: Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, E.C., Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit F.4 Knowledge Base. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> [τελευταία πρόσβαση 26-10-2016].

Δανία, η Εσθονία, η Λετονία, η Λιθουανία, το Λουξεμβούργο, η Ολλανδία, και η Σουηδία³⁷⁵.

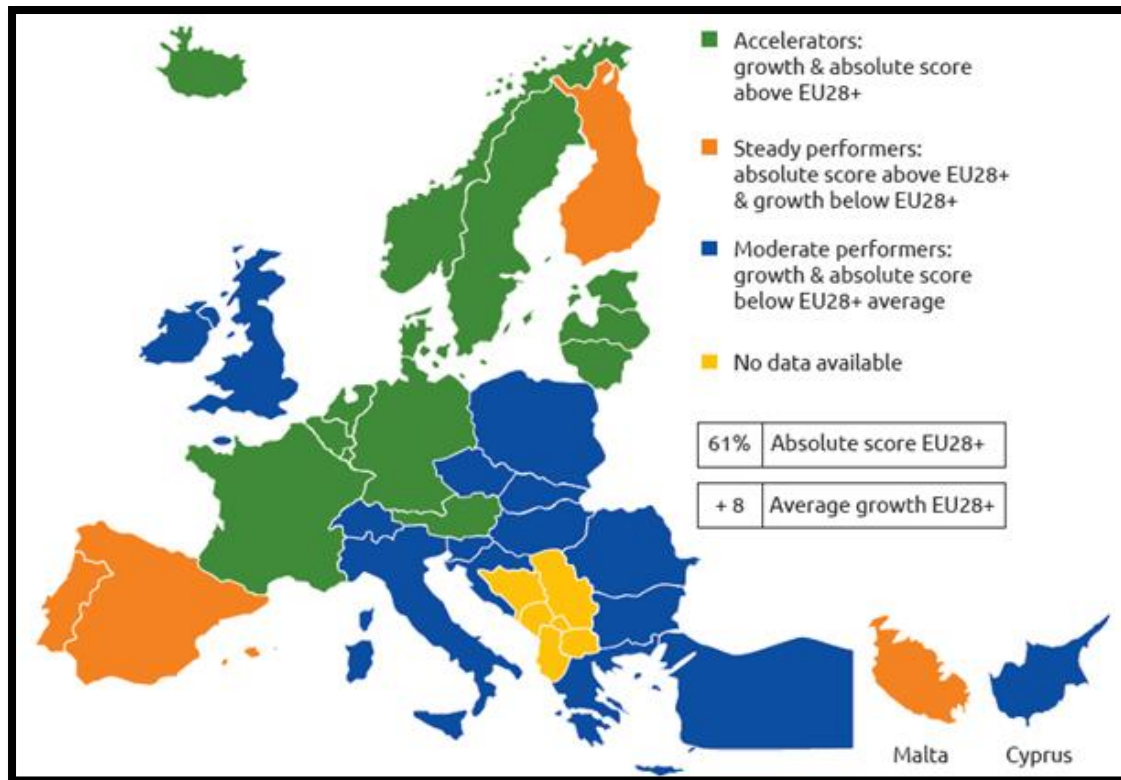
Άλλες χώρες παρουσιάζουν μια σταθερή πορεία στην υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η Ισπανία, η Μάλτα, η Πορτογαλία και η Φινλανδία έχουν υλοποιήσει την τελευταία πενταετία μια σειρά από πολιτικές ΗΔ, που καθιστούν το επίπεδο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ικανοποιητικό. Ωστόσο, τα συστήματα ΤΠΕ εξακολουθούν να χρήζουν περαιτέρω ανάπτυξης, ώστε να ικανοποιήσουν βασικές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων, αλλά και τις εσωτερικές λειτουργίες της ΔΔ³⁷⁶.

Κάποιες άλλες χώρες μέλη περιλαμβάνουν στις δημόσιες πολιτικές τους έναν μεγάλο αριθμό προγραμμάτων και πολιτικών ΗΔ, χωρίς όμως ο αριθμός αυτός να αντικατοπτρίζει την παροχή ανάλογα ικανοποιητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι χώρες αυτές, οι οποίες παρουσιάζουν μέτρια απόδοση στην ανάπτυξη των εφαρμογών της ΗΔ είναι η Ελλάδα, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Κύπρος, η Μεγ. Βρετανία, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Σλοβενία και η Τσεχία³⁷⁷. Η σχετική έρευνα της Ε.Ε. συμπεριλαμβάνει στην τελευταία αυτή ομάδα χωρών τη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σλοβακία και την Κροατία, χώρες οι οποίες όμως βρίσκονται στα πρώτα στάδια εγκατάστασης και λειτουργίας των βασικών συστημάτων ΤΠΕ, για την ανάπτυξη της ΗΔ στους οργανισμούς των εθνικών τους Διοικήσεων. Οι εφαρμοζόμενες αυτές πολιτικές ανάπτυξης της ΗΔ σε αυτές τις τελευταίες χώρες αποτελεί μέρος των κοινοτικών τους δεσμεύσεων στα πλαίσια των ενεργειών τους ως μέλη της Ε.Ε.. Η διάκριση που διενεργήθηκε στα πλαίσια της εν λόγω έρευνας απεικονίζεται χαρακτηριστικά στον ακόλουθο χάρτη:

³⁷⁵ Ο.π., υποσημείωση υπ' αριθ. 125.

³⁷⁶ Ο.π., υποσημείωση υπ' αριθ. 125.

³⁷⁷ Ο.π., υποσημείωση υπ' αριθ. 125.



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

Άλλες ιδιαιτερότητες που παρατηρούνται αναφορικά με τις εφαρμοζόμενες πολιτικές είναι : 1) στη Μ. Βρετανία, στο Βέλγιο και στη Γερμανία σχεδιάζονται και εφαρμόζονται διαφορετικές στρατηγικές σε κάθε αποκεντρωμένη διοίκηση των κρατιδίων, 2) στην Τσεχία και στην Πολωνία υλοποιούνται εξειδικευμένες πολιτικές ΗΔ για τις χωρικές/γεωγραφικές πληροφορίες, 3) η Σουηδία στις πολιτικές της εστιάζει ιδιαίτερος στην παροχή ολοένα και περισσότερο βελτιωμένων υπηρεσιών για τη διευκόλυνση των καθημερινών συναλλαγών των πολιτών με τη διοίκηση, ενώ 4) η Δανία εστιάζει τις πολιτικές της σε ζητήματα εκπαίδευσης, εξωνοσοκομειακών παροχών υγείας για χρόνιες παθήσεις, ηλικιωμένων, τοπικής δημοκρατίας και ενσωμάτωσης των κοινωνικά αποκλεισμένων πολιτών.

Σε συνέχεια των παρατεθειμένων πολιτικών, οι ετήσιες Εκθέσεις περιλαμβάνουν μια ενότητα για το νομικό πλαίσιο της ΗΔ, εστιάζοντας στο νομοθετικό έργο κάθε χώρας σε συγκεκριμένους τομείς, σύμφωνα με τις αντίστοιχες κοινοτικές Οδηγίες. Οι τομείς αυτοί είναι: 1) νόμοι-πλαίσιο για την ΗΔ, 2) ελευθερία στη χρήση των πληροφοριών, 3) προστασία των δεδομένων και προσωπικών

δεδομένων, 4) ηλεκτρονικές υπογραφές, 5) ηλεκτρονικό εμπόριο, 6) ηλεκτρονικές επικοινωνίες, 7) ηλεκτρονικές προμήθειες, 8) επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα. Όλα τα κράτη μέλη έχουν προσαρμόσει στη νομοθεσία τους τις κοινοτικές Οδηγίες για τα ανωτέρω θέματα, με ελάχιστες εξαιρέσεις το Λουξεμβούργο, το οποίο δεν έχει προβλέψει νόμο για την ελευθερία στην χρήση των πληροφοριών και τη Ρουμανία, της οποίας το νομοθετικό έργο για τα περισσότερα από τα ανωτέρω θέματα είναι υπό σχεδιασμό. Επίσης, η Γερμανία, η Ελλάδα, η Λετονία, η Λιθουανία, η Μάλτα, η Σλοβακία, η Πολωνία, η Αυστρία, η Βουλγαρία και η Φιλανδία διαθέτουν και νόμο-πλαίσιο για την ΗΔ.

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

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

έλεγχος της διαχείρισης των δαπανών για έργα ΗΔ πραγματοποιείται, στο σύνολο των κρατών μελών από το Ελεγκτικό Συνέδριο και τα περιφερειακά γραφεία του.

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

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

Η συγκριτική μελέτη των 28 κρατών μελών της Ε.Ε. στους πέντε τομείς που επιλέχτηκαν από το σύνολο οκτώ τομέων στους οποίους εκτείνονται οι ετήσιες Εκθέσεις 2016 για την ΗΔ, δίνει τη δυνατότητα να συγκρίνουμε τις πολιτικές προτεραιότητες που θέτει η Ε.Ε. και το κάθε κράτος μέλος. Παρατηρούνται ορισμένες διαφοροποιήσεις ως προς το στάδιο ανάπτυξης της ΗΔ, ωστόσο όλα τα κράτη επιδιώκουν τη χρήση των ΤΠΕ για τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών των διοικήσεών τους. Τα νομικά πλαίσια παρουσιάζουν σε μεγάλο βαθμό ομοιογένεια στην προσαρμογή των νομοθεσιών τους στις Οδηγίες της

Ε.Ε. για την ΗΔ. Στον τομέα των δομών παρατηρείται ότι τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό επίπεδο όλα τα κράτη συνέστησαν δομές για τον αποκλειστικό σχεδιασμό και τη διαχείριση των δράσεων για την ΗΔ. Τέλος, παρότι σε αρκετές χώρες δεν υφίστανται ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλους τους επιθυμητούς τομείς, ωστόσο στους περισσότερους διατίθενται υπηρεσίες για την διευκόλυνση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Βιβλιογραφία 4^ο Κεφαλαίου

Έγγραφα διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

- European Commission, (published 3-10-2016), *eGovernment Benchmark 2016, a turning point for eGovernment development in Europe ?, FINAL INSIGHT REPORT – VOLUME 1*, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by: Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, E.C., Directorate General for Communications Networks, Content and Technology Unit F.4 Knowledge Base. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>
- NIFO, (February 2016), *eGovernment in Austria*, Edition 19.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>
- NIFO, (February 2016), *eGovernment in Belgium*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>
- NIFO, (February 2016), *eGovernment in Bulgaria*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>
- NIFO, (February 2016), *eGovernment in Croatia*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Cyprus*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Czech Republic*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Denmark*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Estonia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (June 2016), *eGovernment in Finland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in France*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Germany*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Hungary*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Ireland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2015), *eGovernment in Italy*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Latvia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Lithuania*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Luxembourg*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Malta*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Netherlands*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (June 2016), *eGovernment in Poland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Portugal*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Romania*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Slovakia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Spain*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Slovenia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Sweden*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in the United Kingdom*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Εισαγωγή- Ερευνητική Πρόταση

Στο Α (πρώτο) μέρος της παρούσας διατριβής διερευνήθηκε η εξέλιξη της δημόσιας διοίκησης, στην προσπάθεια οργάνωσης των νεότερων και σύγχρονων κοινωνιών και ο ρόλος, που έχει διαδραματίσει από τη δεκαετία του '90 και έπειτα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα και σε άλλα ανεπτυγμένα κράτη του κόσμου.

Αρχικώς, εξετάστηκε η εξελικτική πορεία της διοικητικής επιστήμης και της διοικητικής πρακτικής στην πορεία οργάνωσης των σύγχρονων κοινωνιών, και υπό το πρίσμα των διοικητικών μεταρρυθμίσεων που υλοποιήθηκαν στα ανεπτυγμένα κράτη. Στη συνέχεια, διερευνήθηκε ο ρόλος που διαδραμάτισε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέχρι σήμερα, στο πλαίσιο των διοικητικών μεταρρυθμίσεων, για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και της διοικητικής πρακτικής.

Έχοντας ως στόχο της παρούσας διατριβής την εξακρίβωση και την ανάλυση του ρόλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, εξετάστηκε αρχικώς θεωρητικά ο βαθμός και οι πτυχές ανάπτυξής της στην Ελλάδα, σε σύγκριση με τα λοιπά κράτη-μέλη της Ε.Ε.. Μέσα από την θεωρητική αυτή έρευνα αναδείχθηκαν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των θετικών επιδράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση, οι εκσυγχρονιστικές ευκαιρίες και δυνατότητες που της προσέφερε μέχρι σήμερα. Συνάμα όμως εντοπίστηκαν και οι παράγοντες που αποτελούν τροχοπέδη στην αξιοποίησή της, για την αποτελεσματικότερη και

αποδοτικότερη λειτουργία των δημοσίων οργανισμών, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και για την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας.

Σύμφωνα με τη σύγχρονη διεθνή βιβλιογραφία και αρθρογραφία, μέσα από επιστημονικές έρευνες, έχουν διακριθεί μια σειρά από παράγοντες που επιδρούν αρνητικά στο βαθμό ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης^{378 379 380}. Οι παράγοντες αυτοί έχουν κατηγοριοποιηθεί, έτσι ώστε να είναι εφικτός ο ακριβέστερος δυνατός εντοπισμός των αιτιών που παρεμποδίζουν την περαιτέρω διείσδυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, κατά περίπτωση. Ο ακριβής εντοπισμός των αιτιών αποτελεί την πρωταρχική προϋπόθεση για τη διερεύνηση και τον προσδιορισμό των κατάλληλων πολιτικών και των μεθόδων καταπολέμησης των.

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει επιτελέσει σημαντικά βήματα στην υιοθέτηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όμως εξακολουθούν να παρουσιάζονται καθυστερήσεις και δυσχέρειες στην περαιτέρω αξιοποίησή της. Το 2018 η Ελλάδα κατατάχθηκε στην 35^η θέση παγκοσμίως στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με τον Ο.Η.Ε.³⁸¹, από την 43^η, στην οποία είχε καταταχθεί το 2016³⁸². Σε συνέχεια της θεωρητικής ανάλυσης των πέντε (5) προηγούμενων κεφαλαίων, πραγματοποιήθηκε το ερευνητικό σκέλος της παρούσας διατριβής, με σκοπό να διερευνηθούν και να εντοπιστούν, οι παράγοντες εκείνοι που καθίστανται τροχοπέδη στην βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

³⁷⁸ Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G., “Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption”. *Government Information Quarterly*. 31, 2014, pp. S63–S71.

https://www.researchgate.net/publication/264827021_Understanding_the_e-government_paradox_Learning_from_literature_and_practice_on_barriers_to_adoption [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁷⁹ Al-rawahna A. S. M., Chen S.-C. Hung C.-W., The barriers of e-government success: An empirical study from Jordan, *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies (IJMP ICT)* Vol. 9, No. 2, June 2018, pp.1-18. <https://ssrn.com/abstract=3498847> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3498847> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸⁰ N. P. Rana, Y. K. Dwivedi, and M. D. Williams, “Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption” *Transforming Government: People, Process Policy*, vol. 7, no. 2, 2013, pp. 177–198. https://www.researchgate.net/profile/Nripendra_Rana/publication/263044151_Analysing_challenges_barriers_and_CSF_of_egov_adoption/links/54200f9c0cf203f155c2a07d.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸¹ United Nations, (2018), *United Nations E-government survey 2018 gearing E-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*, New York, United Nations, https://publicadministration.un.org/Portals/1/Images/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸² United Nations, (2016), *E-government survey 2016, E-government in support of sustainable development*, ό.π..

Στο πλαίσιο αυτής της θεωρητικής προσέγγισης και του σκοπού της διατριβής, υλοποιήθηκαν τρεις (3) έρευνες, προκειμένου να εξακριβωθούν και να καταγραφούν οι λόγοι για τους οποίους δεν έχει αναπτυχθεί επαρκώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, και οι τρόποι με τους οποίους αυτοί αλληλοεπιδρούν με τη σύγχρονη ελληνική διοικητική πρακτική, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και τις μακροχρόνιες παθογένειές της. Οι τρεις (3) έρευνες πραγματοποιήθηκαν μέσω ερωτήσεων για τις στάσεις και τις απόψεις των εσωτερικών και των εξωτερικών χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στους εσωτερικούς χρήστες κατατάσσονται όλα τα στελέχη που εργάζονται στο δημόσιο τομέα, ενώ στους εξωτερικούς χρήστες περιλαμβάνονται οι πολίτες, τα στελέχη των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα, που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για λογαριασμό των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται και οι ελεύθεροι επαγγελματίες.

Έτσι, πραγματοποιήθηκε η πρώτη ευρεία έρευνα μέσω ερωτηματολογίου πολλαπλών επιλογών, απευθυνόμενη στο στελεχιακό δυναμικό που εργάζεται στις κεντρικές και στις περιφερειακές υπηρεσίες 9 Υπουργείων, 2 Ανεξάρτητων Αρχών καθώς και άλλων φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης (συμμετείχαν 580 δημόσιοι υπάλληλοι). Στη συνέχεια ακολούθησε μια έρευνα μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) στα αρμόδια, για τη χρήση των ΠΣ του δημοσίου, στελέχη 64 μεγάλων επιχειρήσεων, που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Τέλος, πραγματοποιήθηκε έρευνα μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) σε δείγμα του πληθυσμού-στους πολίτες.

Η τρίτη έρευνα με ερωτήσεις απευθυνόμενες προς τους πολίτες συνέπεσε χρονικά με την εκδήλωση της πανδημίας του Covid-19 στη χώρα μας. Κατά το διάστημα αυτό επικράτησαν στην ελληνική κοινωνία, όπως και σε όλο τον κόσμο, ιδιαίζουσες συνθήκες (απαγόρευση ελεύθερης μετακίνησης του πληθυσμού και διατήρηση αποστάσεων για την αποφυγή φυσικής επαφής) στην καθημερινή διαβίωση και εργασία των πολιτών, λόγω των κινδύνων της πανδημίας και των μέτρων της πολιτείας για την προστασία της δημόσιας υγείας. Για τους λόγους αυτούς κρίθηκε ότι η διεξαγωγή ευρείας έρευνας για τις στάσεις και τις απόψεις των πολιτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικά, αφενός δεν ήταν εφικτή λόγω των απαγορεύσεων φυσικής επαφής, αφετέρου δε, δεν θα προσέφερε ασφαλή αποτελέσματα, άρα ούτε και συμπεράσματα. Ως εκ τούτου, η έρευνα επικεντρώθηκε

σε ερωτήσεις διερεύνησης της στάσης και της συμπεριφοράς των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπό τις συνθήκες υγειονομικής κρίσης και αναφορικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που διατέθηκαν προς χρήση στους πολίτες, και τους επαγγελματίες, λόγω των κοινωνικών και οικονομικών συνθηκών που διαμόρφωσε η εξάπλωση της πανδημίας και η καραντίνα. Η εν λόγω έρευνα διενεργήθηκε μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών τηλεφωνικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) σε δείγμα του πληθυσμού (43 πολιτών).

Με τις παρούσες τρεις συνολικά έρευνες, διερευνήθηκε για πρώτη φορά συνδυαστικά η στάση και οι απόψεις των εσωτερικών και των εξωτερικών χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, με ευρεία συμμετοχή στελεχών από όλο σχεδόν το φάσμα των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και 64 εκ των μεγαλύτερων (σε αριθμό απασχολούμενου προσωπικού) επιχειρήσεων της χώρας, σε συνδυασμό με τις απόψεις και τις στάσεις των πολιτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπό συνθήκες υγειονομικής κρίσης. Τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών σε συνδυασμό και συγκρινόμενα μεταξύ τους, μας προσφέρουν αξιόλογα και αξιόπιστα συμπεράσματα ως προς τα εμπόδια που συντελούν στην καθυστέρηση της ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επιπροσθέτως, προσφέρουν την ευκαιρία διαμόρφωσης προτάσεων και λύσεων για την καταπολέμηση των εμποδίων αυτών, για την καλύτερη αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και ενίσχυσης της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας.

Οι στάσεις και οι απόψεις των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξετάστηκαν υπό το πρίσμα των θεωριών που αναπτύχθηκαν γύρω από τη διαδραστική σχέση μεταξύ των χρηστών και των τεχνολογιών. Οι επιστήμες της Κοινωνιολογίας και της Κοινωνικής Ψυχολογίας, στα πλαίσια διερεύνησης των παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά απέναντι στις νέες τεχνολογίες και την αποδοχή τους, έχουν αναπτύξει θεωρίες και μοντέλα αποδοχής των τεχνολογιών (Technology Acceptance Models). Οι θεωρίες και τα μοντέλα αυτά έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται από τα μέσα της δεκαετίας '80, και συνδέονται στενά με τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned

Action-TRA) που αναπτύχθηκε κατά τα έτη 1975-1980 από τους Ajzen και Fishbein³⁸³.

Ειδικότερα ως θεωρητικό πλαίσιο της πρώτης έρευνας, καταλληλότερη μεταξύ αυτών των θεωριών κρίθηκε η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB), την οποία ανέπτυξε το 1991 ο Ajzen ως προέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA). Η επιλογή της στηρίζεται στο γεγονός ότι η θεωρία αυτή, σύμφωνα με τους ερευνητές, διαθέτει μεγαλύτερη δυνατότητα πρόβλεψης της συμπεριφοράς στο εργασιακό περιβάλλον, εφόσον εκεί υπάρχει πληροφοριακό σύστημα^{384 385 386}. Κατά τη θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) «... βασικός παράγοντας που επιδρά στην εκδήλωση συγκεκριμένης συμπεριφοράς του ατόμου είναι η **πρόθεσή** του να εκδηλώσει αυτή τη συμπεριφορά. Η πρόθεση επηρεάζει καταλυτικά τις κινητήριες δυνάμεις που επηρεάζουν τη συμπεριφορά. Ως εκ τούτου, όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση τόσο πιθανότερη είναι και η ανάλογη συμπεριφορά»³⁸⁷.

³⁸³ I. Ajzen, The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, *Elsevier Inc.*, 50(2), 1991, pp. 179–211.
https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_4931_0.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸⁴ *Του ιδίου*, pp. 179–211.

³⁸⁵ A. Alomary, J. Woollard, How is technology accepted by users? A review of technology acceptance models and theories, *Proceedings of The IRES 17th International Conference*, London, United Kingdom, 21st November 2015, ISBN: 978-93-85832-48-2. <https://eprints.soton.ac.uk/382037/1/110-14486008271-4.pdf> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸⁶ H. Taherdoost, A review of technology acceptance and adoption models and theories, 11th International Conference Interdisciplinarity in Engineering, INER-ENG 2017, 5-6-October 2017, Tirgu-Mures, Romania, *Procedia Manufacturing* 22 (2018) 960-967.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918304335> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁸⁷ I. Ajzen, *ό.π.*, pp. 181-182.

5^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εσωτερικούς χρήστες

5.1. Μεθοδολογία

Η έρευνα αυτή είχε ως σκοπό να διερευνήσει τις απόψεις και τις στάσεις των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως εσωτερικών χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, στα πλαίσια εκτέλεσης των καθηκόντων τους.

Πριν την πραγματοποίησή της, διεξάχθηκε κύκλος 20 ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων σε στελέχη της δημόσιας διοίκησης, όλων των βαθμίδων, τα συμπεράσματα των οποίων χρησιμοποιήθηκαν για τη σύνθεση του ερωτηματολογίου. Ακολούθησε η πιλοτική του εφαρμογή του με συμμετοχή 20 υπαλλήλων διαφόρων θέσεων και βαθμίδων και οι ανάλογες διορθώσεις βελτιστοποίησής του. Το τελικό ερωτηματολόγιο αποτελούνταν από 28 συνολικά ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σε ορισμένες εκ των οποίων χρησιμοποιήθηκε πεντάβαθμη κλίμακα Likert, με τίτλο «Στάσεις και απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ)».

Στην έρευνα, η οποία διεξάχθηκε κατά την περίοδο από τις 2 Ιουνίου μέχρι και τις 24 Νοεμβρίου του 2019, συμμετείχε δείγμα 580 στελεχών όλων των βαθμίδων, (στελέχη και προϊστάμενοι τμημάτων και διευθύνσεων) που εργάζονται σε

κεντρικές και περιφερειακές μονάδες/υπηρεσίες Υπουργείων και άλλων οργανισμών του δημοσίου, καθώς και σε Ανεξάρτητες Αρχές. Από τους συμμετέχοντες, οι 371 (64,2%) ήταν γυναίκες και οι 209 (35,8%) άνδρες, ενώ 52 άτομα (9,0%) δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 46 άτομα (7,9%) τεχνολογικής εκπαίδευσης, 161 άτομα (27,8%) πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και 321 άτομα (55,3%) με σπουδές από μεταπτυχιακό και άνω. Επίσης, 143 άτομα (24,7%) δήλωσαν ότι απασχολούνται στο δημόσιο μέχρι 9 έτη, 108 άτομα (18,6%) δήλωσαν ότι απασχολούνται 10-14 έτη, 150 άτομα (25,9%) δήλωσαν ότι εργάζονται 15-19 έτη, 81 άτομα (14,0%) 20-24 έτη και 98 άτομα (16,9%) δήλωσαν ότι εργάζονται στο δημόσιο από 25 έτη και πάνω. Ακόμη, οι ηλικίες των συμμετεχόντων κυμαίνονταν ως εξής: 40 άτομα (6,9%) ήταν μέχρι 34 ετών, 233 άτομα (40,2%) από 35 έως 44 ετών, 225 άτομα (38,8%) από 45 έως 54 ετών και 82 άτομα (14,1%) από 55 ετών και άνω.

Μέσω της έρευνας πεδίου 28 συνολικά ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, για τις «Στάσεις και απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» διερευνήθηκαν τα ακόλουθα:

-οι απόψεις για το πώς ορίζεται και προσδιορίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση,

-οι θέσεις για τις επιδράσεις και τις συνέπειες της ΗΔ στη λειτουργία και τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, στις επιχειρήσεις, στους πολίτες και ευρύτερα στην κοινωνία και στο πολίτευμα,

-οι απόψεις για τους παράγοντες που συνετέλεσαν στην δημιουργία και στην ανάπτυξη της ΗΔ, για τους παράγοντες που αποτελούν προϋποθέσεις ανάπτυξης της ΗΔ και που αποτέλεσαν προϋποθέσεις για την ανάπτυξή της στην Ελλάδα,

-οι απόψεις για τον βαθμό στον οποίο που έχει συντελεστεί πρόοδος στην ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα,

-οι απόψεις για τις αρχές και τους στόχους της ΗΔ στην Ελλάδα, για την υλοποίηση των διαδικασιών της ψηφιακής συμμετοχής (e-participation), της ψηφιακής δημοκρατίας (e-democracy) και της ψηφιακής ένταξης (e-inclusion),

-οι θέσεις για τις συνθήκες υπό τις οποίες αναπτύχθηκε η ΗΔ και για τους παράγοντες που συνέβαλαν αλλά και γι' αυτούς που στάθηκαν τροχοπέδη στην ανάπτυξή της.

Επίσης διευρύνθηκε η στάση (attitude), η πρόθεση (behavioral intention) και η μεταξύ τους σχέση, καθώς επίσης η αντιληπτή ευκολία στη χρήση (perceived ease of

use), η αντιληπτή χρησιμότητα (perceived usefulness) και η σχέση της τελευταίας με την πρόθεση.

Σχετικώς εξετάστηκαν:

-οι αντιλήψεις των υπαλλήλων για τον βαθμό ανάπτυξης της ΗΔ αλλά και το βαθμό εξοικείωσής τους με τον Η/Υ, τόσο κατά το χρόνο διορισμού τους, όσο και σήμερα,

-η αντίληψή τους για το βαθμό υποχρεωτικότητας χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ,

-η πρόθεση να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ΗΔ στην εργασία, ανεξάρτητα αν είναι υποχρεωτική ή όχι η χρήση τους, όπως και η πρόθεση χρήσης τους ακόμη και αν δεν τις χρησιμοποιούν, και οι λόγοι για τους οποίους το κάνουν ή έχουν την πρόθεση να το κάνουν.

Το δείγμα συλλέχθηκε από δώδεκα (12) συνολικά φορείς. Αναλυτικότερα στην έρευνα συμμετείχαν στελέχη των ακόλουθων φορέων:

	Δημόσιος Οργανισμός	Αριθμός	Ποσοστό
1	ΑΣΕΠ	19	3,3%
2	Συνήγορος του Πολίτη	11	1,9%
3	Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων	18	3,1%
4	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	11	1,9%
5	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων	147	25,3%
6	Υπουργείο Εσωτερικών	31	5,3%
7	Υπουργείο Οικονομικών	123	21,2%
8	Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων	64	11,0%
9	Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας	22	3,8%
10	Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού	13	2,2%
11	Υπουργείο Υγείας	30	5,2%
12	ΆΛΛΟ	91	15,7%

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η έρευνα και η σύνθεση του ερωτηματολογίου, διενεργήθηκε προηγουμένως εκτενής και σε βάθος βιβλιογραφική αναζήτηση, συλλογή και επεξεργασία της διεθνούς βιβλιογραφίας και της αρθρογραφίας της τελευταίας πενταετίας, που είχε ως αντικείμενο διερεύνησης και ανάλυσης τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τις δυνατότητες που προσφέρουν, καθώς και τους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά την ανάπτυξή της ΗΔ, σε σχέση και συνάρτηση με το εσωτερικό περιβάλλον της δημόσιας διοίκησης. Μεταξύ των βασικών παραγόντων επιρροής,

καταγράφονται από τη βιβλιογραφία^{388 389 390} τεχνικοί/τεχνολογικοί παράγοντες^{391 392}³⁹³, όπως η διαλειτουργικότητα, η ευξωνικότητα, το λογισμικό ανοιχτών πηγών, οικονομικοί παράγοντες, όπως το κόστος υλοποίησης και συντήρησης^{394 395 396}, πολιτικοί^{397 398} όπως η πολιτική βούληση και δέσμευση, η συμμετοχικότητα των χρηστών και η διαφάνεια³⁹⁹, η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων⁴⁰⁰, διοικητικοί/οργανωσιακοί, όπως ο προγραμματισμός, ο συντονισμός⁴⁰¹ και η μέτρηση και η αξιολόγηση⁴⁰², η νομιμότητα⁴⁰³, οι ψηφιακές δεξιότητες των εσωτερικών χρηστών, οι γνώσεις, οι δεξιότητες⁴⁰⁴, η αντίσταση στην αλλαγή⁴⁰⁵, η στάση και η πρόθεσή τους.

Οι στάσεις και οι απόψεις των στελεχών της δημόσιας διοίκησης, για τη χρήση της ΗΔ ως εσωτερικών χρηστών αυτής, επηρεάζονται άμεσα από τη διαδραστική και παράλληλα δυναμική (διαρκώς μεταβαλλόμενη και εξελισσόμενη) σχέση που αναπτύσσουν οι χρήστες με τις τεχνολογίες. Οι επιστήμες της Κοινωνιολογίας και της Κοινωνικής Ψυχολογίας, στην προσπάθεια εξακρίβωσης και

³⁸⁸ A. Savoldelli, κ.ά., 2014, ό.π., pp. S63–S71.

³⁸⁹ N. P. Rana, κ.ά., ό.π., pp. 177–198.

³⁹⁰ A. S. M. Al-rawahna, κ.ά., ό.π., pp.1-18.

³⁹¹ R. Eynon and W. H. Dutton, Barriers to networked governments: Evidence from Europe, *Prometheus, Crit. Stud. Innov.*, vol. 25, no. 3, 2007, pp. 225–242. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08109020701531361> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁹² Z. Ebrahim, Z. Irani, “E-government adoption: architecture and barriers”, *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 5, 2005, pp. 589-611. <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>. [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁹³ S. Henningsson, A. F. Van Veenstra, “Barriers to IT driven governmental transformation”, (2010). *ECIS 2010 Proceedings*. 113. 2010, pp.1-13. <http://aisel.aisnet.org/ecis2010/113> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

³⁹⁴ *Των ιδίων*, pp.1-13.

³⁹⁵ A. Savoldelli, κ.ά., 2014, ό.π., pp. S63–S71.

³⁹⁶ A. S. M. Al-rawahna, κ.ά., pp.1-18.

³⁹⁷ *Των ιδίων*, pp.1-18.

³⁹⁸ Z. Ebrahim, Z. Irani, ό.π., pp. 589-611.

³⁹⁹ M. K. Feeney, E. W. Welch, “Electronic participation technologies and perceived outcomes for local government managers”. *Public Management Review*, 14(6), 2012, pp. 815–833. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2011.642628> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

⁴⁰⁰ A. Savoldelli, κ.ά., ό.π., 2014, pp. S63–S71. Επίσης βλ. S. Henningsson, A. F. Van Veenstra, ό.π., pp.1-13.

⁴⁰¹ Eynon R. and Dutton W.H., ό.π., pp. 225–242.

⁴⁰² M. K. Feeney, E.W. Welch, ό.π., pp. 815–833.

⁴⁰³ E. Abu-Shanab, S. A. Al-Rub, and K. M. Nor, “Obstacles Facing the Adoption of E-government Services in Jordan,” *Journal of E-Governance*, vol. 33, pp. 34–47, 2010. https://www.researchgate.net/profile/Emad_Abu-Shanab/publication/260870426_Obstacles_Facing_the_Adoption_of_E-government_Services_in_Jordan/links/577796b008aeb9427e2a14df.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

⁴⁰⁴ Z. Ebrahim, Z. Irani, ό.π., pp. 589-611.

⁴⁰⁵ A. Savoldelli, κ.ά., ό.π., 2014.

πρόβλεψης των παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά απέναντι στις νέες τεχνολογίες και την αποδοχή τους, έχουν αναπτύξει ορισμένες θεωρίες και μοντέλα περί αποδοχής των τεχνολογιών (Technology Acceptance Models), βάσει των οποίων είναι δυνατή η επιστημονική προσέγγιση των απαντήσεων των δημοσίων υπαλλήλων για τη χρήση της ΗΔ και η ανίχνευση των παραγόντων εκείνων που ενισχύουν την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών αλλά και εκείνων που την εμποδίζουν ή την καθυστερούν. Οι θεωρίες και τα μοντέλα αποδοχής των τεχνολογιών έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται από τα μέσα της δεκαετίας '80, και συνδέονται στενά με τη Θεωρία της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA) που αναπτύχθηκε κατά τα έτη 1975-1980 από τους Ajzen και Fishbein⁴⁰⁶ για χρήση σε κοινωνιολογικές και ψυχολογικές έρευνες.

Για το λόγο αυτό κρίθηκε αναγκαίο να διερευνηθούν και να αναλυθούν οι στάσεις και οι απόψεις των στελεχών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την ΗΔ, μέσα από το πρίσμα των θεωριών και των μοντέλων αποδοχής της τεχνολογίας. Μεταξύ αυτών των μοντέλων, επιλέχθηκε ως θεωρητικό πλαίσιο της έρευνάς μας, η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB), την οποία ανέπτυξε το 1991 ο Ajzen σαν προέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης (TRA). Ο βασικός λόγος επιλογής της είναι το γεγονός ότι από πολλούς ερευνητές έχει διαπιστωθεί ότι η θεωρία αυτή διαθέτει μεγαλύτερη δυνατότητα πρόβλεψης της συμπεριφοράς στο εργασιακό περιβάλλον, εφόσον εκεί υπάρχει ΠΣ
407 408 409

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (TPB) «...θέτει ως βασικό παράγοντα την **πρόθεση** του ατόμου να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Αξιολογείται ότι η πρόθεση δρα σημαντικά στις κινητήριες δυνάμεις που επηρεάζουν τη συμπεριφορά, γεγονός που δείχνει πόση προσπάθεια προτίθενται ή προγραμματίζουν να επιδείξουν τα άτομα προκειμένου και πριν να εκδηλώσουν μια

⁴⁰⁶ I. Ajzen, ό.π., pp. 179–211.

https://www.dphu.org/uploads/attachments/books/books_4931_0.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

⁴⁰⁷ Του ιδίου, pp. 179–211.

https://www.dphu.org/uploads/attachments/books/books_4931_0.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

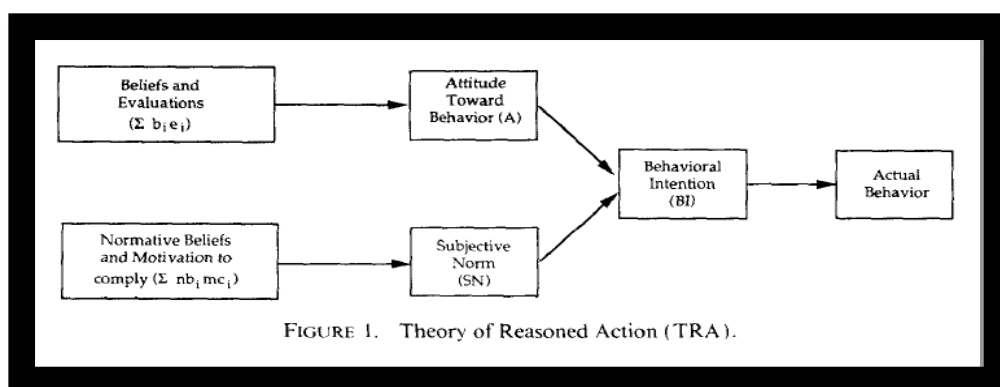
⁴⁰⁸ A. Alomary, J. Woollard, ό.π..

⁴⁰⁹ H. Taherdoost, ό.π..

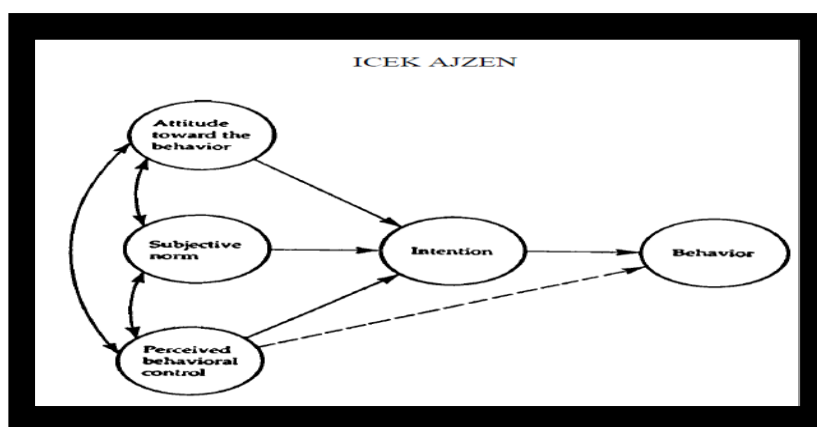
συγκεκριμένη συμπεριφορά. Κατά συνέπεια, όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση τόσο πιθανότερη είναι και η ανάλογη συμπεριφορά»⁴¹⁰.

Η TPB προσέθεσε στην TRA έναν ακόμη προσδιοριστικό παράγοντα της πρόθεσης, τον **αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο**, ο οποίος προσδιορίζεται ως η αντίληψη του κατά πόσον θεωρεί το άτομο εύκολο ή δύσκολο να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Η TPB διερευνά την επίδραση που ασκούν στη συμπεριφορά, ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος (perceived behavioral control), η στάση (attitude), η πρόθεση (intention) και τα υποκειμενικά πρότυπα (subjective norms).

Σύγκριση TRA και TPB



Πηγή: Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, Paul R. Warshaw, (1989) User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science* 35(8):982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>



Πηγή: Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211 (1991).

⁴¹⁰ I. Ajzen, ό.π., pp. 181-182.

Κατά συνέπεια, η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς προσφέρει μια θεωρητική βάση για την εξέταση των τριών προσδιοριστικών παραγόντων που επιδρούν στην πρόθεση (intention) του ατόμου να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (behavior). Οι τρεις αυτοί παράγοντες είναι **ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος** (perceived behavioral control), **τα υποκειμενικά πρότυπα** (subjective norms) και **η στάση απέναντι στη συμπεριφορά** (attitude). Η στάση ενός ατόμου, απέναντι στη συμπεριφορά είναι ο βαθμός στον οποίο το άτομο έχει θετική ή αρνητική εκτίμηση προς τη συγκεκριμένη συμπεριφορά. Τα υποκειμενικά πρότυπα είναι η αντιληπτή κοινωνική πίεση προς την εκδήλωση ή όχι της συγκεκριμένης συμπεριφοράς. Μεταξύ των τριών παραγόντων ασκείται αλληλεπίδραση, όπως φαίνεται στο ανωτέρω σχετικό διάγραμμα. Συνεπώς, όπως αναφέρει ο Ajzen, ως γενικός κανόνας πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι όσο θετικότερα είναι η στάση και τα υποκειμενικά πρότυπα, τόσο ενισχύεται η πρόθεση του ατόμου να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Ωστόσο, παρατηρεί ο Ajzen, σε ορισμένες εφαρμογές διαπιστώθηκε ότι μόνο οι στάσεις έχουν επίδραση στην πρόθεση, σε άλλες ότι οι στάσεις από κοινού με τον αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο, και σε άλλες, και οι τρεις προσδιοριστικοί παράγοντες⁴¹¹.

Τα αποτελέσματα της έρευνας πεδίου αναλύθηκαν με το στατιστικό πακέτο SPSS. Η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των ερωτήσεων ελέγχθηκε βάσει του δείκτη «Cronbach's Alpha», ο οποίος δείχνει τη συνοχή μεταξύ ομάδας ερωτήσεων και ήταν μεγαλύτερος του 0,7 (>0.7) δείχνοντας ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αξιοπιστία στην ομάδα των ερωτήσεων. Τα αποτελέσματα αυτής αναφέρουν υψηλούς δείκτες αξιοπιστίας (>0,7), δηλαδή μεταξύ 0,723 και 0,909. Οι συσχετίσεις εξετάστηκαν με βάση τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed).

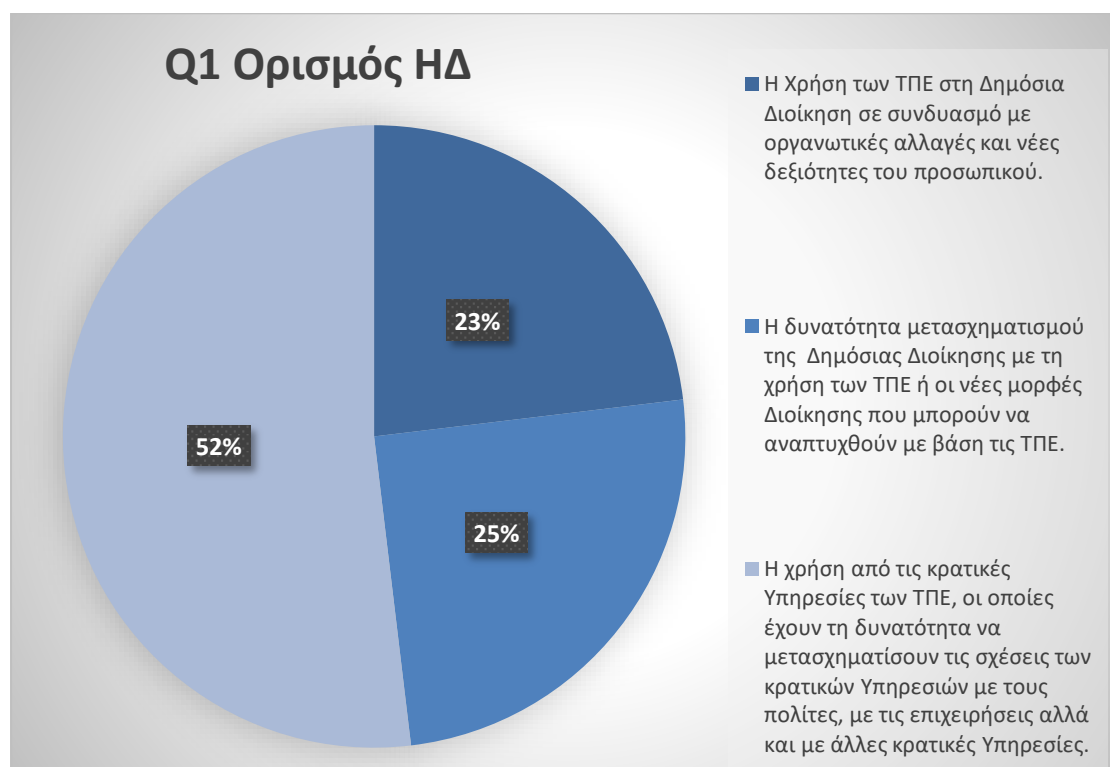
⁴¹¹ *Του ιδίου*, pp. 188-189.

5.2. Αποτελέσματα της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, ως εσωτερικούς χρήστες

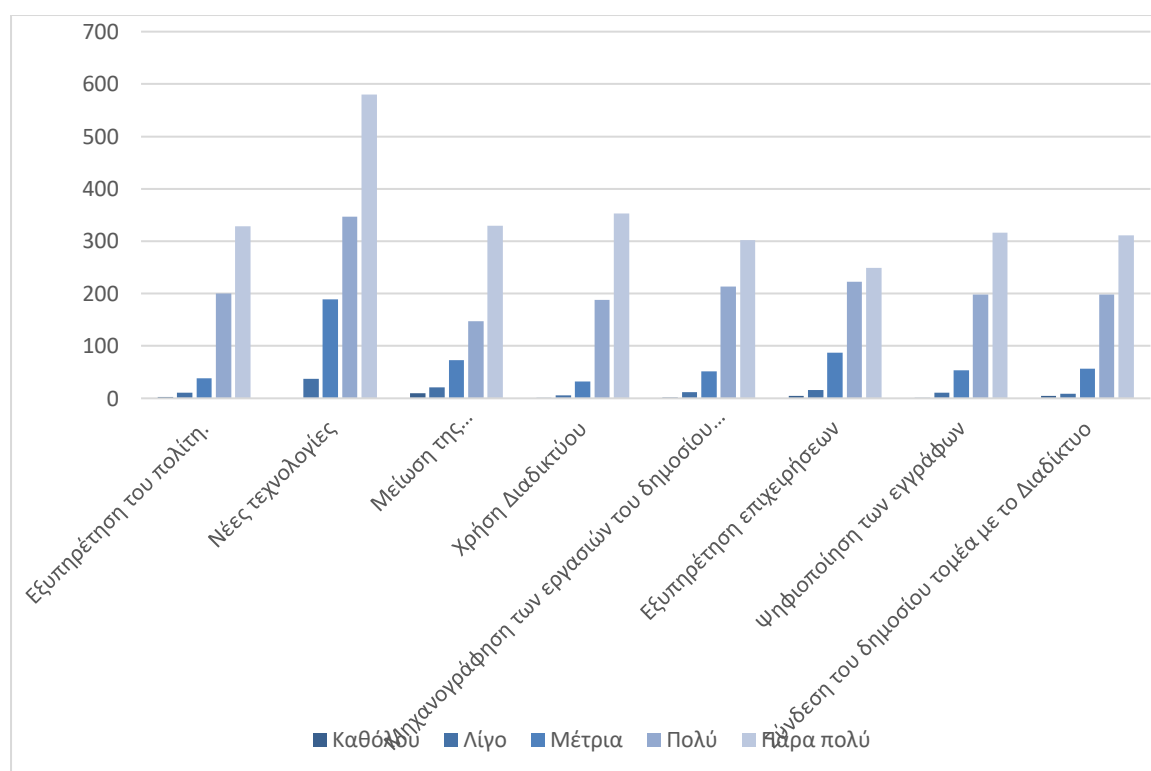
5.2.1. Περιγραφική ανάλυση

Με τις ερωτήσεις Q1, Q2 και Q3 διερευνώνται οι αντιλήψεις ή/και οι γνώσεις των στελεχών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για: i) τον ορισμό (όπως αποδίδεται από διεθνείς οργανισμούς) της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Q1), ii) την έννοια με βάση συγκεκριμένους έννοιες που τους δόθηκαν και iii) τη σημασία της ΗΔ για τους ίδιους.

Στην Q1, το 51,9% των ερωτηθέντων (301 άτομα) απάντησε ότι η ΗΔ είναι η **χρήση από τις κρατικές Υπηρεσίες των τεχνολογιών πληροφορικής**, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να μετασχηματίσουν τις σχέσεις των κρατικών Υπηρεσιών με τους πολίτες, με τις επιχειρήσεις αλλά και με άλλες κρατικές Υπηρεσίες. Μικρότερα ποσοστά, το 25% (145 άτομα) απάντησε ότι η ΗΔ είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, ενώ το 23,1% (134 άτομα), ότι η ΗΔ είναι η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής ή είναι οι νέες μορφές Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις τεχνολογίες πληροφορικής κι επικοινωνιών.

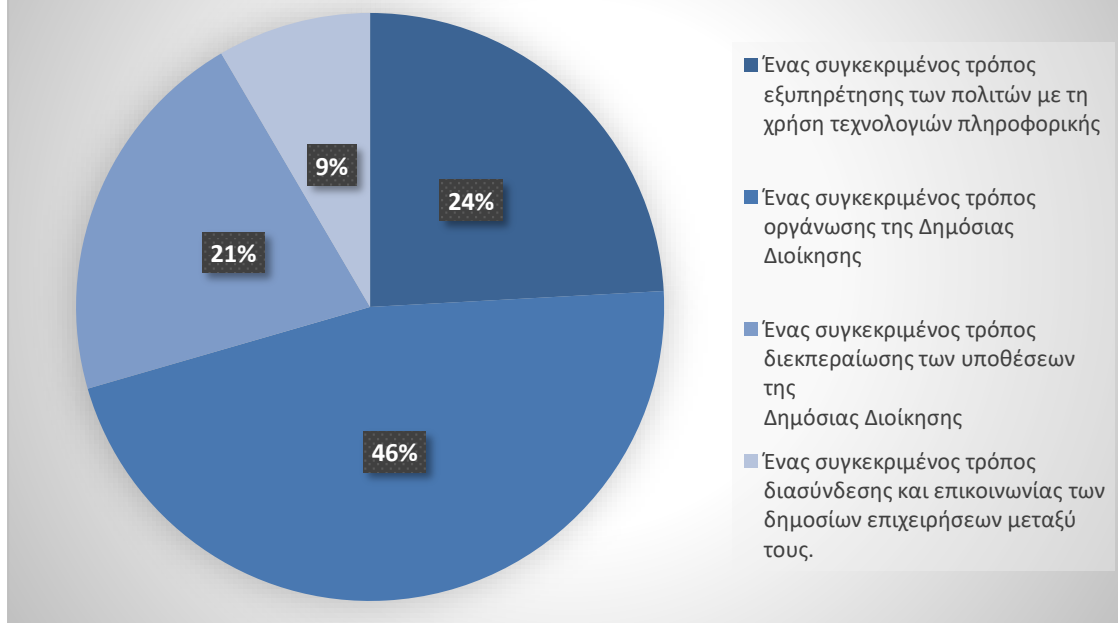


Στην Q2, σε ποσοστό άνω του 50% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι η έννοια της ΗΔ συνδέεται «**πάρα πολύ**» (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) με τις έννοιες που τους δόθηκαν. Αναλυτικότερα, την συνέδεσαν «**πάρα πολύ**» με: i)τη χρήση του διαδικτύου σε ποσοστό 60,9%, ii)τις νέες τεχνολογίες σε ποσοστό 59,8%, iii)τη μείωση της γραφειοκρατίας κατά 56,7%, iv)την εξυπηρέτηση του πολίτη κατά 56,6%, v)την ψηφιοποίηση των εγγράφων κατά 54,5%, vi)τη σύνδεση του δημοσίου τομέα με το διαδίκτυο κατά 53,6%, vii)τη μηχανογράφηση των εργασιών του δημοσίου κατά 52,1%. Σε μικρότερο ποσοστό (42,9%) δηλώνεται ότι η ΗΔ συνδέεται «**πάρα πολύ**» με την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.



Στην Q3 (η σημασία της ΗΔ για τους ίδιους) το 46,4% απάντησαν ότι είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ το 24,1% απάντησαν ότι είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος εξυπηρέτησης των πολιτών με τις ΤΠΕ και το 21% απάντησε ότι είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος διεκπεραίωσης των υποθέσεων της Δημόσιας Διοίκησης.

Q3 Τι είναι για εσάς η ΗΔ ;



Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, οι δημόσιοι υπάλληλοι στην πλειονότητά τους συνδέουν την εφαρμογή των διαδικασιών της ΗΔ στη Δημόσια Διοίκηση, περισσότερο με τον μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων με σκοπό την αναμόρφωση της οργάνωσης της. Επίσης την συσχετίζουν σε μεγάλο βαθμό με το μετασχηματισμό των διαδικασιών συνεργασίας τους με τους άλλους φορείς του δημοσίου και των σχέσεων/συναλλαγών με τους πολίτες, ενώ πολλοί λιγότεροι απαντούν ότι συνδέεται πάρα πολύ με την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων.

Η ερώτηση Q4 εξετάζει σε ποιο βαθμό πιστεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι ότι η ΗΔ μειώνει τη γραφειοκρατία, βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης, διευκολύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών, ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή και διαφορετικών φορέων/υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος.

Στην Q4 διαπιστώνουμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) κυμαίνεται μεταξύ των χαρακτηρισμών «πολύ» και «πάρα πολύ». Οι δημόσιοι υπάλληλοι απαντούν «πάρα πολύ» σε ποσοστό 50,5% ότι η ΗΔ διευκολύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών, επίσης «πάρα πολύ» σε ποσοστό

45,3% ότι ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, «πάρα πολύ» κατά 43,1% ότι μειώνει τη γραφειοκρατία, «πάρα πολύ» κατά 42,8% ότι βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή και διαφορετικών φορέων/υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, «πολύ» κατά 41,9% ότι βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης, «πολύ» κατά 32,9% ότι ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος. Στο τελευταίο υποερώτημα, το μεγαλύτερο ποσοστό ερωτηθέντων απαντά «πολύ» σε ποσοστό 32,9% και «πάρα πολύ» σε ποσοστό 27,9%.

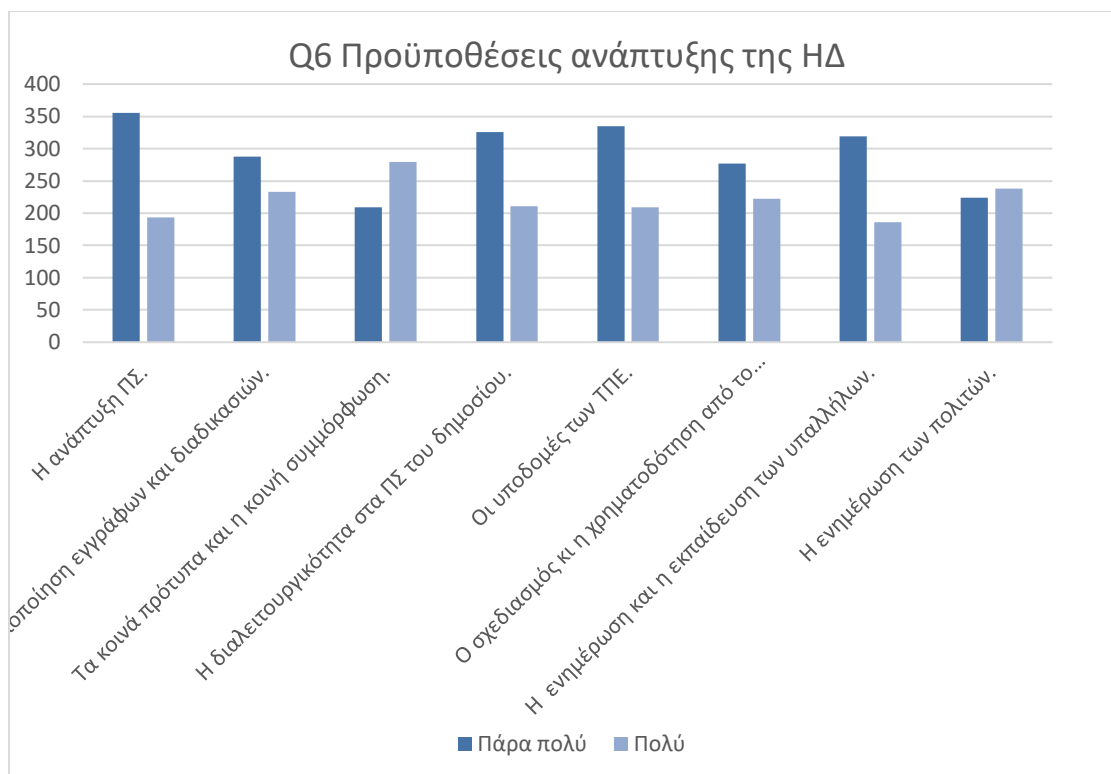
Συμπερασματικά, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η ΗΔ πρωτίστως διευκολύνει την εξυπηρέτηση και ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες αλλά και ότι βελτιώνει σημαντικά τη συνεργασία μεταξύ των φορέων του δημοσίου και την αποτελεσματικότητά τους. Σε μικρότερο βαθμό κρίνεται ότι η ΗΔ μειώνει τη γραφειοκρατία και πολύ λιγότερο ότι ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος.

Στην Q5 ερωτώμενοι ποιος από τους ακόλουθους παράγοντες συνέβαλε περισσότερο στη δημιουργία και στην ανάπτυξη της ΗΔ μεταξύ τεσσάρων παραγόντων που δόθηκαν, 347 άτομα (59,8%) απάντησαν ότι ήταν **η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής** κι επικοινωνιών, 210 (36,2%) ότι ήταν **η ανάγκη νέων μορφών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης**, ενώ μόνο 12 άτομα (2,1%) υποστήριξαν ότι οφειλόταν στην ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, και μόνο 11 άτομα (1,9%) ότι οφειλόταν στην ανάγκη εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων.

Οι ερωτήσεις Q6, Q7 και Q8 αποτελούν μια ενότητα ερωτήσεων. Μέσω αυτών η έρευνα επιχειρεί, κατ' αρχήν, να εξακριβώσει ποιες, κατά την άποψη και κρίση των δημοσίων υπαλλήλων, είναι οι προϋποθέσεις για την εφαρμογή και την ανάπτυξη της ΗΔ, καθώς και η προτεραιοποίηση που κάνουν σε αυτές τις προϋποθέσεις, βάσει πραγματικών συνθηκών εργασίας αλλά και της υποκειμενικής τους κρίσης, ως εσωτερικοί χρήστες. Στη συνέχεια, ζητείται η άποψή τους για τον βαθμό στον οποίο είχαν δημιουργηθεί οι προϋποθέσεις για τη σωστή ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα. Τέλος, ερωτώνται σε ποιο βαθμό έχει αναπτυχθεί η ΗΔ σε συγκεκριμένους τομείς.

Αναλυτικά:

Στην Q6 ζητείται από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν ποιοι από τους ακόλουθους παράγοντες και σε ποιο βαθμό, αποτελούν προϋποθέσεις για την εφαρμογή και την ανάπτυξη της ΗΔ. Και σε αυτό το ερώτημα η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε με τους χαρακτηρισμούς «πολύ» και «πάρα πολύ» (πεντάβαθμη κλίμακα Likert). Έτσι, 548 άτομα (94,5%) απάντησαν ότι ο κυριότερος παράγοντας ήταν **η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων** και αποτελεί προϋπόθεση «πολύ» και «πάρα πολύ». Επίσης, 544 άτομα (93,8%) υποστήριξαν ότι **οι υποδομές των τεχνολογιών πληροφορικής κι επικοινωνιών** είναι ακόμη ένας παράγοντας, που αποτελεί προϋπόθεση σε βαθμούς «πάρα πολύ» και «πολύ». Ακόμη, 537 άτομα (92,6%) δήλωσαν ότι αποτελεί προϋπόθεση, «πάρα πολύ» και «πολύ», η ύπαρξη **διαλειτουργικότητας** και διασύνδεσης στα διάφορα λειτουργικά συστήματα του δημοσίου τομέα. Την **ψηφιοποίηση εγγράφων και διαδικασιών** δήλωσαν ως προϋπόθεση 521 άτομα (89,9%), σε βαθμούς «πολύ» και «πάρα πολύ». Η **ενημέρωση και η εκπαίδευση** των υπαλλήλων θεωρείται επίσης παράγοντας από 505 υπαλλήλους σε βαθμούς «πολύ» και «πάρα πολύ». Τέλος, 499 άτομα δήλωσαν τον **επαρκή σχεδιασμό και τη χρηματοδότηση** από το κράτος «πολύ» και «πάρα πολύ», 488 άτομα δήλωσαν («πολύ» και «πάρα πολύ») ως παράγοντα **τα κοινά πρότυπα** και την κοινή συμμόρφωση για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και 462 άτομα δήλωσαν την **ενημέρωση των πολιτών** ως παράγοντα σε βαθμό «πολύ» και «πάρα πολύ».



Από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων διαπιστώνεται ότι στην πλειοψηφία τους οι δημόσιοι υπάλληλοι, αξιολογώντας τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ΗΔ, δίνουν προτεραιότητα στη δημιουργία των **τεχνικών και τεχνολογικών προϋποθέσεων** (ανάπτυξη των ΠΣ και των υποδομών τεχνολογιών πληροφορικής, διαλειτουργικότητα, ψηφιοποίηση εγγράφων και διαδικασιών). Ακολουθούν οι παράγοντες όπως η εκπαίδευση κι η ενημέρωση του προσωπικού, ο σχεδιασμός, η χρηματοδότηση, τα κοινά πρότυπα, η ενημέρωση των πολιτών.

Η διεθνής βιβλιογραφία και η αρθρογραφία σαφώς αναφέρουν τους τεχνικούς/τεχνολογικούς παράγοντες ως βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ΗΔ. Ειδικότερα, σε μελέτες που δημοσιεύτηκαν κατόπιν εμπειρικής αλλά και ερευνητικής παρατήρησης των βασικών παραγόντων που εμποδίζουν την ανάπτυξη της ΗΔ, αναφέρονται η απουσία ευριζωνικότητας, η έλλειψη διαλειτουργικότητας, τα υπερβολικά υψηλά κόστη επένδυσης και συντήρησης των ΠΣ, η έλλειψη εμπιστοσύνης στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, η απουσία ανοικτών πηγών λογισμικού και προτύπων^{412 413}. Βιβλιογραφική έρευνα των Savoldelli, Codagnone, και Misuraca, αναφέρει ότι από τη βιβλιογραφία επισημαίνεται μάλιστα πληθώρα τεχνολογικών/τεχνικών εμποδίων, η

⁴¹² A. Savoldelli, κ.ά., 2014, ό.π., pp. S63–S71.

⁴¹³ S. Henningsson, & A.F. Van Veenstra, ό.π., pp.1-13.

οποία κορυφώνεται την περίοδο 2005-2009, ενώ κατά το διάστημα από το 2010 και έπειτα τα εμπόδια αυτά κρίνονται από την επιστημονική κοινότητα λιγότερο σημαντικά, με εξαιρέσεις την έλλειψη ανοικτών πηγών και ανοικτών προτύπων δεδομένων, και την ανεπάρκεια οικονομικών πόρων στους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης.

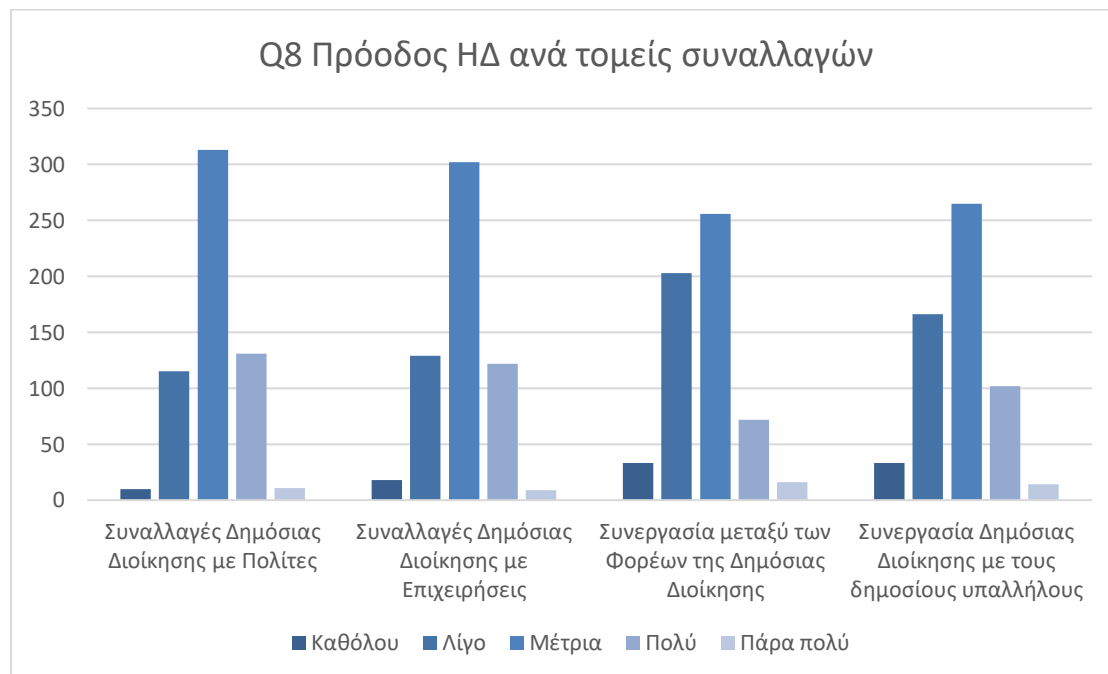
Αντίθετα, τα θέματα όπως η εκπαίδευση κι η ενημέρωση του προσωπικού, ο σχεδιασμός, η ενημέρωση των πολιτών (συνδέεται με τη διαφάνεια), τα οποία από την επιστημονική κοινότητα και τη διεθνή βιβλιογραφία κατατάσσονται στους οργανωσιακούς, θεσμικούς και πολιτικούς παράγοντες, τέθηκαν από τους ακαδημαϊκούς και τους ερευνητές σε προτεραιότητα διερεύνησης από το 2005 και έπειτα, και θεωρούνται μέχρι και σήμερα σημαντικά, με έμφαση στη **συμπεριφορά των φορέων/προσώπων χάραξης πολιτικών και των δημοσίων υπαλλήλων**⁴¹⁴, για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και για την παραγωγή δημοσίων αξιών.

Κατά την άποψη ερευνητών και επαγγελματιών, η ΗΔ θα πρέπει να προσφέρει υψηλής ποιότητάς υπηρεσίες, αλλά και υψηλής ποιότητας παράδοση των υπηρεσιών αυτών, στοιχεία τα οποία αποτελούν συντελεστές παραγωγής δημοσίων/κοινωνικών αξιών (Public Values). Η δημόσιες αξίες και η ποιότητα κρίνονται από τους ωφελούμενους. Οι Savoldelli, Codagnone, και Misuraca παρατηρούν ότι η διερεύνηση των οργανωσιακών/θεσμικών και των πολιτικών παραγόντων, στοχεύει στην ερμηνεία των αιτιών της παρατηρούμενης περιορισμένης υιοθέτησης της ΗΔ και στην καταπολέμηση αυτών. Δηλαδή στόχος των ερευνών σε αυτούς τομείς είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, η παραγωγή δημοσίων αξιών και τελικά η περαιτέρω υιοθέτηση της ΗΔ. Καταλήγουν δε, στη θέση ότι βασική προϋπόθεση για την υιοθέτηση της ΗΔ είναι η συμμετοχή των πολιτών και όλων των εμπλεκομένων στο σχεδιασμό, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και η διαφάνεια/δημοσιότητα των διαδικασιών, ώστε να επιτευχθεί η αποδοχή, η συναίνεση και η συμμετοχή τους στη χρήση των υπηρεσιών της ΗΔ.

⁴¹⁴ A. Savoldelli, C. Codagnone, & G. Misuraca, G., Explaining the eGovernment Paradox: An Analysis of Two Decades of Evidence from Scientific Literature and Practice on Barriers to eGovernment, *ICEGOV '12: Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, October 22 - 25 2012, Albany, NY, USA, Copyright 2012 ACM 978-1-4503-1200-4/12/10. <https://doi.org/10.1145/2463728.2463784> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

Στην Q7, ερωτηθέντες σε ποιο βαθμό είχαν δημιουργηθεί οι προϋποθέσεις, στην Ελλάδα, για τη σωστή ανάπτυξη της ΗΔ, 350 (60,3%) υπάλληλοι απάντησαν «μέτρια» και 145 απάντησαν «λίγο», (πεντάβαθμη κλίμακα Likert). Πολύ μικρότερος ήταν ο αριθμός όσων τοποθετήθηκαν διαφορετικά (49 άτομα απάντησαν «πολύ», 31 άτομα απάντησαν «λίγο», 5 μόλις απάντησαν «πάρα πολύ»).

Στην Q8, τα στελέχη του δημοσίου ερωτώνται σε ποιο βαθμό (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) έχει προχωρήσει η ανάπτυξη της ΗΔ, στην Ελλάδα, στους τομείς των συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης: Q8_1) με τους πολίτες, Q8_2) με τις επιχειρήσεις, Q8_3) μεταξύ των Φορέων/Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και Q8_4) με τους δημοσίους υπαλλήλους. Στο σύνολο των υποερωτημάτων οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στον βαθμό μέτρια. Στο Q8_1, το 54% απάντησαν ότι έχουν αναπτυχθεί σε «μέτριο» βαθμό, το 22,6% «πολύ» και το 19,8% «λίγο». Στο Q8_2, το 52,1% απάντησαν «μέτρια», το 22,2% απάντησαν «λίγο» και το 21% άτομα απάντησαν «πολύ». Στο Q8_3, το 44,1% απάντησαν «μέτρια», το 35% «λίγο», το 12,4% απάντησαν «πολύ». Στο Q8_4, το 45,7% απάντησαν «μέτρια», το 28,6% «λίγο» και το 17,6 απάντησαν «πολύ».



Διαπιστώνεται λοιπόν ότι και στους τέσσερις τομείς συναλλαγών οι δημόσιοι υπάλληλοι αξιολογούν ότι η ανάπτυξη της ΗΔ έχει επιτευχθεί σε μέτριο βαθμό. Ωστόσο διακρίνουν ότι στους τομείς των συναλλαγών με τους πολίτες και με τις επιχειρήσεις έχει επιτευχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό.

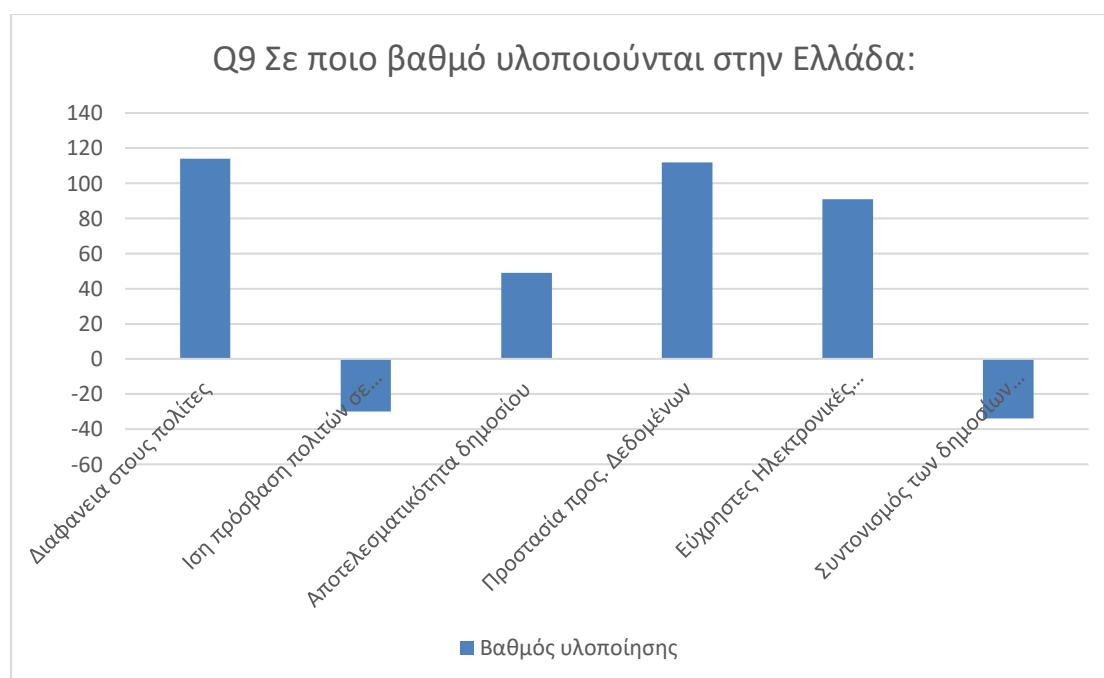
Για την ερμηνεία της διάστασης των απόψεων των δημοσίων υπαλλήλων στα Q8_3 και Q8_4, που αφορούν σε πιο άμεσο βαθμό τη χρήση της ΗΔ από τους δημοσίου υπαλλήλους, οφείλουμε να υπολογίσουμε αφενός, το υποκειμενικό στοιχείο και τον διαφορετικό βαθμό εξοικείωσης με τις ΤΠΕ, και αφετέρου το γεγονός του ότι η ΗΔ δεν έχει αναπτυχθεί στον ίδιο βαθμό σε όλους φορείς του δημοσίου στους οποίους εργάζονται οι συμμετέχοντες. Ακόμη και σε τμήματα/υπηρεσίες του ίδιου φορέα παρατηρείται να μην έχουν αναπτυχθεί στον ίδιο βαθμό (ή και καθόλου) οι ηλεκτρονικές υποδομές και τα ΠΣ, γεγονός που αποτελεί και έναν από τους ανασταλτικούς παράγοντες εφαρμογής της διαλειτουργικότητας μεταξύ τους.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα των απαντήσεων των δημοσίων υπαλλήλων στις ερωτήσεις Q6, Q7 και Q8, διαπιστώνεται, οι δημόσιοι υπάλληλοι, στην πλειοψηφία τους, έκριναν ότι οι τεχνολογικοί/τεχνικοί παράγοντες είναι οι βασικότερες προϋποθέσεις (εξ όσων τους δόθηκαν) για την ορθή ανάπτυξη της ΗΔ. Επίσης, κατά την κρίση τους, αυτές οι προϋποθέσεις δεν είχαν επαρκώς διαμορφωθεί, για τη σωστή ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα. Συνεπώς, οι κύριες, κατ' αυτούς, προϋποθέσεις ορθής ανάπτυξης της ΗΔ δεν είχαν ωριμάσει, όταν ξεκίνησε η εισαγωγή και η ανάπτυξή της στους κόλπους της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Με βάση τα αποτελέσματα των Q6 και Q7, οι απαντήσεις στην Q8 έρχονται να συμπληρώσουν στη συνέχεια τις αξιολογήσεις της πλειοψηφίας, για τη μέχρι σήμερα ανάπτυξη των σχέσεων της ΗΔ με τις ομάδες χρηστών που εξυπηρετεί. Δηλαδή, προς επιβεβαίωση της άποψης των περισσότερων ότι δεν είχαν διαμορφωθεί επαρκώς οι προϋποθέσεις, όταν ξεκίνησε η ανάπτυξη της ΗΔ, οι ερωτηθέντες (στην πλειοψηφία τους) απαντούν ότι η ανάπτυξη της ΗΔ ως προς τις σχέσεις/συναλλαγές της Διοίκησης με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης και μεταξύ των φορέων της διοίκησης έχουν αναπτυχθεί σε μέτριο βαθμό, δηλαδή όχι επαρκώς.

Στη συνέχεια η Q9 εξετάζει σε ποιο βαθμό (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) οι δημόσιοι υπάλληλοι πιστεύουν ότι υλοποιούνται στην Ελλάδα οι Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην Q9_1, το 45,9% δήλωσαν ότι η διαφάνεια απέναντι στους πολίτες διασφαλίζεται σε «μέτριο» βαθμό, το 35% «λίγο» και το

12,4% «πολύ». Στην Q9_2, το 38,3% απάντησαν ότι η **πρόσβαση των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες** και στη λήψη αποφάσεων διασφαλίζεται σε «μέτριο» βαθμό, το 23,4% απάντησαν «λίγο» και το 22,2% απάντησαν «πολύ». Στην Q9_3, το 43,6% απάντησαν ότι η **αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα της Διοίκησης** βελτιώθηκε σε «μέτριο» βαθμό, ενώ το 21,7% απάντησαν «πολύ» και το 19,8% απάντησαν «λίγο». Στην Q9_4, το 36,6% απάντησαν ότι **τα προσωπικά δεδομένα** προστατεύονται σε «μέτριο» βαθμό, το 27,1% «πολύ», ενώ το 16,9% «λίγο». Στην Q9_5, 40,2% απάντησαν ότι οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι εύχρηστες φιλικές προς το χρήστη** σε «μέτριο» βαθμό, το 22,2% απάντησαν «πολύ» και το 19,1% απάντησαν «λίγο». Στην Q9_6, το 32,8% απάντησαν ότι **ο συντονισμός του δημοσίου** έχει επιτευχθεί σε «μέτριο» βαθμό, το 27,8% απάντησαν «λίγο» και το 16,7% απάντησαν «πολύ».



Στο σύνολο των υποερωτημάτων της Q9, οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώνονται στον βαθμό «μέτρια». Όμως συνολικά αξιολογείται ότι στην Ελλάδα, με την ΗΔ, υλοποιούνται περισσότερο οι αρχές της διαφάνειας απέναντι στους πολίτες και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, σε μικρότερο βαθμό έχουν καταστεί εύχρηστες και φιλικές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ενώ πολύ λιγότερο επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Αρνητικά τοποθετούνται ως προς την υλοποίηση των αρχών του συντονισμού μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και

της ίσης πρόσβασης των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.

Τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης επίσης ερωτήθηκαν εάν γνωρίζουν τους στρατηγικού στόχους της ΗΔ στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020 (Q10) και αφού τους εκτέθηκαν, ερωτήθηκαν σε ποιο βαθμό κρίνουν ότι οι στόχοι αυτοί έχουν επιτευχθεί (Q11). Στην Q10, το 69,8% δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν τους στρατηγικού στόχους της ΗΔ 2014-2020. Σε ότι αφορά την Q11, το 58,6% δήλωσαν ότι ο στόχος του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης έχει επιτευχθεί σε «μέτριο» βαθμό, ενώ το 22,6% δήλωσαν ότι έχει επιτευχθεί «λίγο». Η αποκατάσταση της εμπιστοσύνης και της συνεργασίας των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση το 45,5% δήλωσαν ότι έχει επιτευχθεί σε μέτριο» βαθμό και το 36% δήλωσαν «λίγο». Για τη σύνδεση των οριζόντων πολιτικών τεχνολογιών πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση, το 47,4% απάντησαν ότι επιτεύχθηκε σε «μέτριο» βαθμό και 32,9%, «λίγο».

Από τις Q10 και Q11 προκύπτουν δυο ζητήματα. Αφενός, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δεν γνώριζε τους στρατηγικούς στόχους για την ΗΔ της περιόδου που πρόσφατα διανύσαμε, παρόλα αυτά τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης κλήθηκαν καθημερινά και καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της περιόδου, να υλοποιήσουν αυτούς τους στόχους. Αφετέρου, αφού έλαβαν γνώση των στόχων, η πλειοψηφία αυτών δήλωσε ότι υλοποιούνται σε «μέτριο» βαθμό αλλά συνολικά η τάση δείχνει προς το «λίγο».

Στη διεθνή αρθρογραφία και βιβλιογραφία η απουσία συμμετοχής των εμπλεκόμενων και των ωφελούμενων χαρακτηρίζεται ως ένα από τα εμπόδια στην ανάπτυξη της ΗΔ. Μάλιστα, συμπεριλαμβάνεται στην κατηγορία των εμποδίων που σχετίζονται με το σχεδιασμό και την υλοποίηση των πολιτικών/προγραμμάτων ΗΔ, αλλά και με τους ευρύτερους πολιτικούς και θεσμικούς ανασταλτικούς παράγοντες για την ανάπτυξή της⁴¹⁵ ⁴¹⁶ ⁴¹⁷. Επισημαίνεται ότι οι εμπλεκόμενοι και οι ωφελούμενοι θα πρέπει να συμμετέχουν σε όλα τα στάδια εφαρμογής μιας πολιτικής

⁴¹⁵ A. Savoldelli, κ.ά., 2014, ό.π., pp. S63–S71.

⁴¹⁶ A. Savoldelli, κ.ά., 2012, ό.π..

⁴¹⁷ T. Bovaird, “Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services”. In *Public Administration Review*. 5, 2007, pp: 846–860. https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/bovaird_final_version_pdf_1.pdf [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

ΗΔ, ήτοι στο σχεδιασμό, την αποδοχή/συναίνεση, την υλοποίηση και την παρακολούθηση και την αξιολόγηση.

Κατά συνέπεια, η απουσία γνώσης/ενημέρωσης των στόχων της Στρατηγικής για την ΗΔ 2014-2020, είναι ένα στοιχείο που δημιουργεί από μόνο του δυσχέρεια στην επίτευξη των στόχων. Καταδεικνύεται δε, ότι τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης δεν συμμετείχαν στην διαδικασίες του σχεδιασμού και της συναίνεσης πριν την υλοποίησή τους.

Στην Q12 εξετάζεται η αντίληψη των συμμετεχόντων για το βαθμό (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) στον οποίο έχει επιτευχθεί στην Ελλάδα η συμμετοχή των πολιτών: 1)στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων (e-participation) (Q12_1), 2)σε ηλεκτρονικές εκλογικές διαδικασίες (e-democracy) (Q12_2), και 3)σε ίση πρόσβαση στην Κοινωνία της πληροφορίας (e-inclusion) (Q12_3). Από τους συμμετέχοντες, απάντησαν στην Q12_1, το 38,1% «λίγο», το 30,5 «καθόλου» και το 26,4 «μέτρια». Στην Q12_2, το 54,1% απάντησαν «καθόλου», το 27,8% «λίγο» και το 14,7% «μέτρια». Τέλος, στην Q12_3, απάντησαν το 44,3% «λίγο», το 32,1% «μέτρια» και το 15,9% «καθόλου».

Όπως προκύπτει, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία και η ηλεκτρονική συμμετοχή έχουν αναπτυχθεί από «λίγο» έως «καθόλου». Μόνον στην Q12_3 οι ερωτώμενοι τοποθετούνται ελαφρώς διαφορετικά δηλώνοντας στην πλειοψηφία τους ότι η ίση πρόσβαση όλων στην κοινωνία της πληροφορίας έχει επιτευχθεί από «λίγο» έως «μέτρια». Από την Q12 διαπιστώνουμε ότι οι απόψεις των δημοσίων υπαλλήλων για το βαθμό υλοποίησης των δημοκρατικών διαδικασιών που εξυπηρετεί η ΗΔ, υλοποιούνται σε πολύ μικρό βαθμό στην Ελλάδα.

Σε ότι αφορά το ζήτημα των προϋποθέσεων ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα, στην Q13 τέθηκε στα στελέχη της δημόσιας διοίκησης το ερώτημα σε ποιο βαθμό (πεντάβαθμη κλίμακα Likert) πριν εδραιωθεί και αναπτυχθεί η ΗΔ στην Ελλάδα υπήρχαν ήδη: 1)η ανάπτυξη ΠΣ, 2)η ψηφιοποίηση εγγράφων και διαδικασιών, 3)τα κοινά πρότυπα και η κοινή συμμόρφωση για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής, 4)η διαλειτουργικότητα των ΠΣ του δημοσίου, 5)οι επαρκείς υποδομές τεχνολογιών πληροφορικής, 6)ο επαρκής σχεδιασμός από το κράτος, 7)η επαρκής χρηματοδότηση από το κράτος, 8)η ενημέρωση/εκπαίδευση των υπαλλήλων

για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της χρήσης της ΗΔ, και 9)η ενημέρωση των πολιτών για τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της χρήσης της ΗΔ.

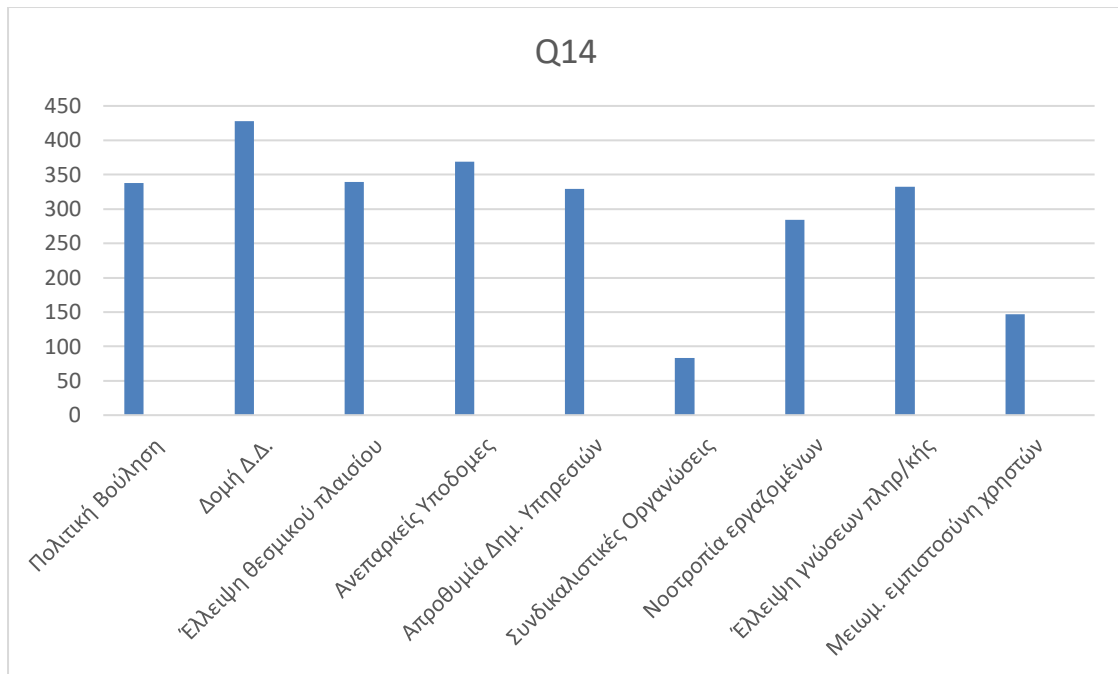
Στην Q13_1, το 38,4% δήλωσαν «λίγο», το 37,4% απάντησαν «μέτρια», το 13,8% «πολύ». Στην Q13_2, το 41,6% δήλωσαν «λίγο», το 36,9% «καθόλου», το 17,2% απάντησαν «μέτρια». Στην Q13_3, το 45,3% δήλωσαν «λίγο», το 30% «καθόλου», το 20,5% απάντησαν «μέτρια». Στην Q13_4, το 41,7% δήλωσαν «καθόλου», το 38,8% απάντησαν «λίγο», το 16,2% «μέτρια». Στην Q13_5, το 47,6% δήλωσαν «λίγο», το (29,1%) απάντησαν «μέτρια», το 16,2% απάντησαν «καθόλου». Στην Q13_6, το 46,2% δήλωσαν «λίγο», το 29,8% απάντησαν «καθόλου», το 21,7% «μέτρια». Στην Q13_7, το 49,5% δήλωσαν «λίγο», το 44,7% «μέτρια», το 19,5% «καθόλου». Στην Q13_8, το 44,7% δήλωσαν «λίγο», το 27,4% απάντησαν «καθόλου», το 24,3% «μέτρια». Στην Q13_9, το 45% δήλωσαν «λίγο», το 32,6% απάντησαν «καθόλου», το 19,7% απάντησαν «μέτρια».

Από την Q13 πρώτη παρατήρηση που προκύπτει είναι ότι στις απαντήσεις όλων των υποερωτημάτων κυριαρχεί η επιλογή «λίγο». Επιπλέον, διακρίνεται από τις απαντήσεις ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων αξιολογούν ότι οι συνθήκες, είχαν δημιουργηθεί λίγο, μέτρια έως και καθόλου. Οι επιλογές «πολύ» και «πάρα πολύ» είναι ελάχιστες έως αμελητέες.

Έχοντας αποτυπώσει στατιστικά στην Q13 τις απόψεις για το βαθμό καταλληλότητας και ωρίμανσης των συνθηκών ανάπτυξης της ΗΔ στην Ελλάδα, η Q14 εξετάζει σε ποιο βαθμό κρίνεται ότι μια σειρά παραγόντων (που δίδονται) εμπόδισαν την ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα. Οι παράγοντες αυτοί ήταν: 1)η πολιτική βούληση, 2)η δομή της δημόσιας διοίκησης, 3)η έλλειψη θεσμικού πλαισίου, 4)οι ανεπαρκείς υποδομές σε ΠΣ, 5)η απροθυμία συνεργασίας των δημοσίων υπηρεσιών, 6)οι συνδικαλιστικές οργανώσεις, 7)η νοοτροπία των εργαζομένων στο δημόσιο, 8)η έλλειψη γνώσεων πληροφορικής και σχετικών δεξιοτήτων, 9)η μειωμένη εμπιστοσύνη των χρηστών. Η διεθνής αρθρογραφία και βιβλιογραφία έχουν ερευνήσει καταγράψει τους πιο πάνω παράγοντες ως ορισμένους από τους σκοπέλους για την ανάπτυξη της ΗΔ σε πολλές χώρες, τόσο σε αυτές που βρίσκονται υψηλά στις διεθνείς κατατάξεις ανάπτυξης της ΗΔ και των τεχνολογιών πληροφορικής όσο και σε αυτές που παρουσιάζουν σημαντικές καθυστερήσεις.

Στην Q14_1, το 41,2% δήλωσαν «πολύ», το 26,6% «πάρα πολύ», το 22,8% «μέτρια». Στην Q14_2, το 45,3% δήλωσαν «πολύ», το 33,6% «πάρα πολύ», το 15,9% «μέτρια». Στην Q14_3, το 46% δήλωσαν «πολύ», το 24,7% απάντησαν «μέτρια», το 20,9% απάντησαν «πάρα πολύ». Στην Q14_4, το 39,8% δήλωσαν «πολύ», το 29,8% «πάρα πολύ», το 24,3% «μέτρια». Στην Q14_5, το 36,4% δήλωσαν «πολύ», το 30,7% απάντησαν «πάρα πολύ», το 22,6% απάντησαν «μέτρια». Στην Q14_6, το 28,1% δήλωσαν «μέτρια», το 22,9% απάντησαν «πολύ», το 20,2% απάντησαν «πάρα πολύ», το 17,8% «λίγο» και το 11% «καθόλου». Στην Q14_7, το 33,1% δήλωσαν «πολύ», το 31,6% «πάρα πολύ», το 19,7% «μέτρια», το 12,8% «λίγο». Στην Q14_8, το 40,3% δήλωσαν «πολύ», το 26,4% «πάρα πολύ», το 23,8% «μέτρια». Στην Q14_9, το 34,3% δήλωσαν «μέτρια», το 31,6% «πολύ», το 16% «λίγο», το 14% «πάρα πολύ».

Σε αφορά στις απαντήσεις στην Q14 είναι οι θέσεις των δημοσίων υπαλλήλων παρουσιάζουν έντονες διαστάσεις ως προς τους παράγοντες που παρακωλύουν την ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα. Παρόλα αυτά οι κυριότεροι παράγοντες που κρίνουν ότι εμπόδισαν ή καθυστέρησαν περισσότερο την ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα είναι η δομή της δημόσιας διοίκησης, οι ανεπαρκείς υποδομές σε ΠΣ, η έλλειψη θεσμικού πλαισίου, η πολιτική βούληση των κυβερνόντων και η έλλειψη γνώσεων πληροφορικής και σχετικών δεξιοτήτων. Σε μικρότερο βαθμό κρίνεται ότι καθυστέρησαν την ανάπτυξη της ΗΔ η απροθυμία των δημοσίων υπηρεσιών για συνεργασία και η νοοτροπία των υπαλλήλων. Σε πολύ μικρότερο βαθμό από τους υπόλοιπους παράγοντες κρίνεται ότι εμπόδισαν την ανάπτυξη της ΗΔ η μειωμένη εμπιστοσύνη των χρηστών και οι συνδικαλιστικές οργανώσεις.

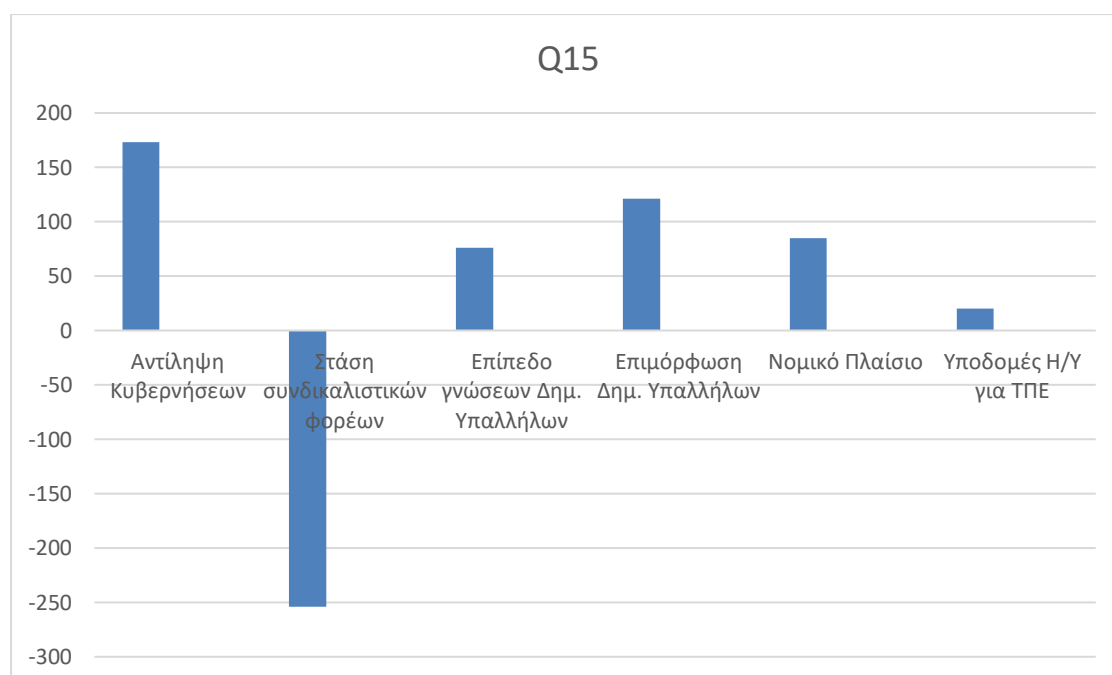


Αντίθετα με την Q14 η Q15 εξετάζει σε ποιο βαθμό συνέβαλαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα οι παράγοντες: 1) η αντίληψη των Κυβερνήσεων για την ανάγκη ανάπτυξης της ΗΔ, 2)η στάση των συνδικαλιστικών φορέων των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στην ΗΔ, 3) το επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, 4) η επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, 5)το ισχύον νομικό πλαίσιο για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής, 6) η υπάρχουσα υποδομή Η/Υ στο δημόσιο τομέα για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και την ανάπτυξη της ΗΔ.

Στην Q15_1, το 36,9% δήλωσαν «πολύ», το 36% «μέτρια», το 14,5% «λίγο», το 10% απάντησαν «πάρα πολύ». Στην Q15_2, το 33,4% δήλωσαν «μέτρια», το 32,6% «λίγο», το 22,6% «καθόλου». Στην Q15_3, το 40% δήλωσαν «μέτρια», το 30,2% απάντησαν «πολύ», το 18,6% «λίγο». Στην Q15_4, το 38,1% δήλωσαν «μέτρια», το 31,2% «πολύ», το 17,2% «λίγο», το 10,2% «πάρα πολύ». Στην Q15_5, το 44,3% δήλωσαν «μέτρια», το 27,6% «πολύ», το 17,2% «λίγο». Στην Q15_6, το 42,1% δήλωσαν «μέτρια», το 24% απάντησαν «πολύ», το 21,2% «λίγο».

Όπως προκύπτει, σε όλες τις απαντήσεις στα υποερωτήματα της Q15 επικρατεί ο «μέτριος» βαθμός επίδρασής τους στην ανάπτυξη της ΗΔ. Μόνη εξαίρεση αποτελεί η Q15_1, για τη συμβολή της αντίληψης των κυβερνήσεων για την ανάγκη ανάπτυξης της ΗΔ, στην οποία επικρατεί ο βαθμός «πολύ» με τάση προς το

βαθμό «μέτρια». Έτσι, από τις απαντήσεις που συγκεντρώθηκαν διαφαίνεται ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι κρίνουν ότι οι παράγοντες που έχουν επιδράσει θετικά στην ανάπτυξη της ΗΔ είναι η αντίληψη των κυβερνήσεων για την ανάγκη ανάπτυξης της ΗΔ (στοιχείο για το οποίο θα πρέπει να συνυπολογίσουμε και την υποχρέωση-αναγκαιότητα εφαρμογής των κατευθυντηρίων γραμμών της Ε.Ε. για την ΗΔ), η επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και το ισχύον νομικό πλαίσιο για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής. Πολύ λιγότερο κρίνεται ότι έχουν επιδράσει θετικά οι γνώσεις-δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των ΤΠΕ και οι υποδομές Η/Υ και τεχνολογιών πληροφορικής, ενώ αντίθετα κρίνεται ότι δεν συνέβαλε αλλά μάλλον επέδρασε αρνητικά η στάση των συνδικαλιστικών φορέων των δημοσίων υπαλλήλων.



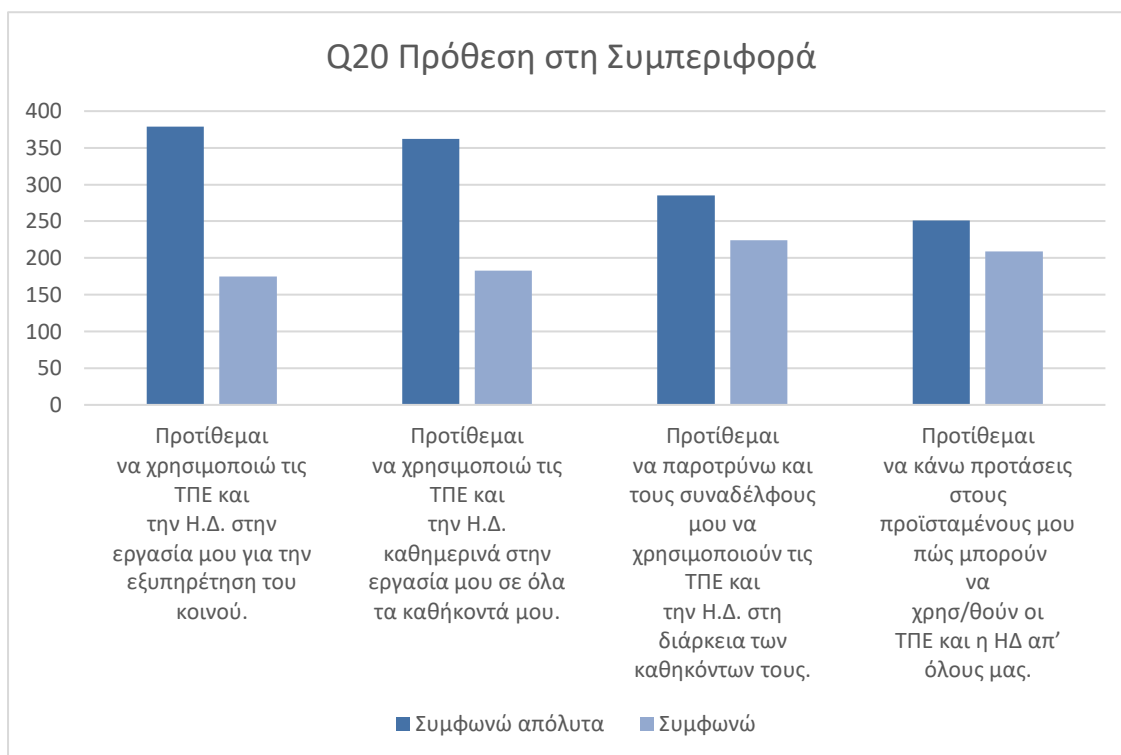
Οι ερωτήσεις Q16, Q17, Q18 και Q19 αποτελούν μια ενότητα ερωτήσεων μέσα από την οποία επιχειρούμε να εξακριβώσουμε το προφίλ χρήστη/εξοικείωσης των ερωτώμενων με την ΗΔ και τις τεχνολογίες πληροφορικής κατά τη στιγμή του διορισμού τους αλλά και σήμερα.

Στην Q16, ερωτώνται σε ποιο βαθμό είχε αρχίσει να εφαρμόζεται η ΗΔ στο χώρο εργασίας κατά τη στιγμή που άρχισαν να εργάζονται, η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων, ήτοι το 85,5% απαντούν «καθόλου», «λίγο», «μέτρια» με το βαθμό «καθόλου» να επικρατεί. Συμπληρωματική στην Q16, η Q17 εξετάζει σε ποιο βαθμό

ήταν εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο κατά το χρόνο διορισμού τους. Στην Q17, το 71,9% των ερωτηθέντων απαντούν ότι ήταν «πολύ» έως «πάρα πολύ» εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο κατά το χρόνο διορισμού τους. Οι απαντήσεις στον βαθμό «πάρα πολύ» υπερέρχουν σημαντικά σε ποσοστό 41,4%. Στην Q18, ερωτώμενοι σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ΗΔ στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν σε ποσοστό 80,2% πολύ έως «πάρα πολύ», με μεγαλύτερη συγκέντρωση απαντήσεων στο βαθμό «πάρα πολύ» (45,2%). Τέλος, στην Q19, για το εάν είναι υποχρεωτική για αυτούς σήμερα η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ στην εργασία τους, απάντησαν θετικά σε ποσοστό 87,9%.

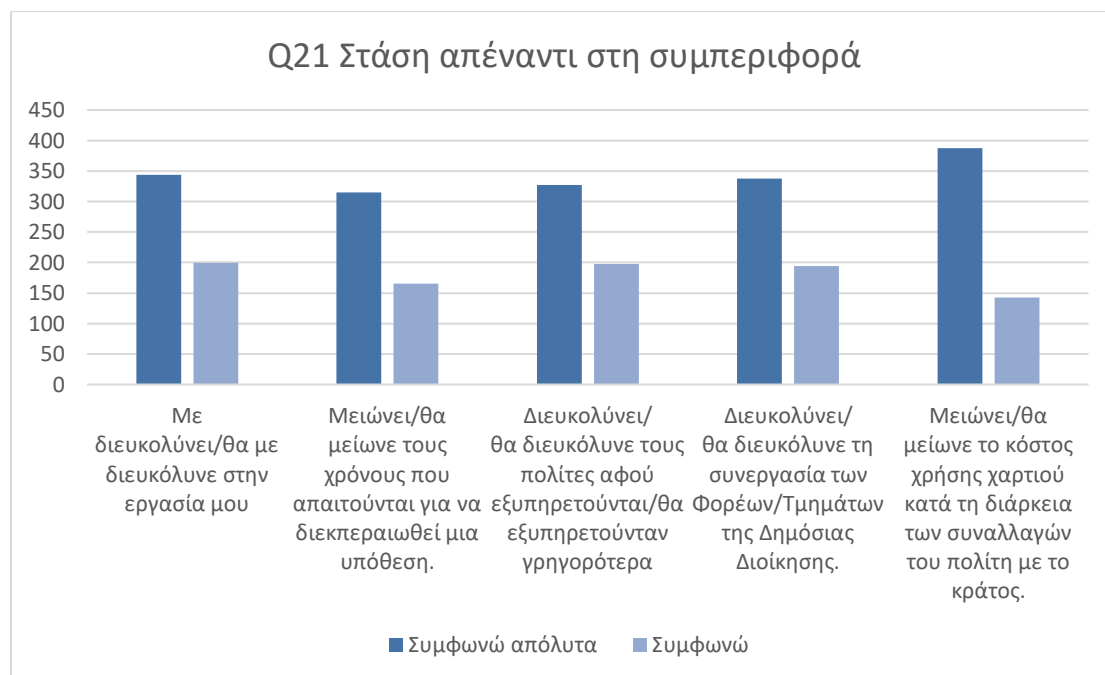
Οι ερωτήσεις Q20, Q21, Q22 και Q23 αποτελούν μια ενότητα ερωτήσεων μέσω των οποίων διερευνώνται **η πρόθεση, η στάση, τα υποκειμενικά πρότυπα και ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος** των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στην συμπεριφορά τους προς τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ. Όπως αναλύθηκε στην ενότητα της μεθοδολογίας του κεφαλαίου, οι πιο πάνω μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν προκειμένου να διερευνηθεί η συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων εν σχέση με την ΗΔ, υπό το θεωρητικό πλαίσιο της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς. Στις ερωτήσεις αυτές χρησιμοποιήθηκε η πεντάβαθμη κλίμακα Likert με διαβάθμιση: [1] Διαφωνώ απόλυτα, [2] Διαφωνώ, [3] Ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ, [4] Συμφωνώ, [5] Συμφωνώ απόλυτα.

Στην Q20 εξετάζεται **η πρόθεση** των δημοσίων υπαλλήλων να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ΗΔ στην εργασία τους, ανεξάρτητα αν είναι ή όχι υποχρεωτική η χρήση τους. Στο σύνολο των τεσσάρων (4) υποερωτημάτων η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων συγκεντρώνεται στους βαθμούς «πολύ» και «πάρα πολύ», μεταξύ των οποίων υπερέρχει ο βαθμός «πάρα πολύ». Έτσι, στην Q20_1, απάντησαν «πάρα πολύ» το 65,3% (379 άτομα), ενώ «πολύ» απάντησαν το 30,2% (175 άτομα). Στην Q20_2, απάντησαν «πάρα πολύ» το 62,4% (362 άτομα), ενώ «πολύ» απάντησαν το 31,6% (183 άτομα). Στην Q20_4, απάντησαν «πάρα πολύ» το 43,3% (251 άτομα), ενώ «πολύ» απάντησαν το 36% (209 άτομα). Παρατηρούμε επιπλέον ότι ισχυρότερη είναι η πρόθεση χρήσης (πολύ έως πάρα πολύ) για την εξυπηρέτηση του κοινού και ακολουθεί η πρόθεση χρήσης για τα καθημερινά καθήκοντα. Έπονται η πρόθεση παρότρυνσης των συναδέλφων και των προτάσεων προς τους προϊσταμένους.



Στην Q21, διερευνούμε τη **στάση** απέναντι στη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων προς τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ, σήμερα, ακόμη κι αν δεν τις χρησιμοποιούν. Οι απαντήσεις στη συντριπτική τους πλειοψηφία συγκεντρώθηκαν στους βαθμούς «συμφωνώ» και «συμφωνώ απόλυτα», και στις πέντε (5) επιμέρους υποερωτήσεις της Q21, με περισσότερες απαντήσεις να συγκεντρώνονται στον βαθμό «συμφωνώ απόλυτα». Έτσι λοιπόν, στην Q21_1, απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» το 59,3% (344 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 34,3% (199 άτομα). Στην Q21_2, απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» το 54,3% (315 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 28,4% (165 άτομα). Στην Q21_3, απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» το 56,4% (327 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 34,1% (198 άτομα). Στην Q21_4, απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» το 58,3% (338 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 33,4% (194 άτομα). Στην Q21_5, απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» το 66,7% (387 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 24,7% (143 άτομα). Όπως προκύπτει η στάση των δημοσίων υπαλλήλων είναι θετική έως απόλυτα θετική στην χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ στην πλειοψηφία τους πρωτίστως για την διευκόλυνση της εργασίας τους και της συνεργασίας των τμημάτων /φορέων του δημοσίου, καθώς και για τη μείωση του κόστους χαρτιού στις συναλλαγές. Έπονται οι λόγοι διευκόλυνσης των πολιτών για

ταχύτερη εξυπηρέτηση και μείωσης του απαιτούμενου χρόνου διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης.

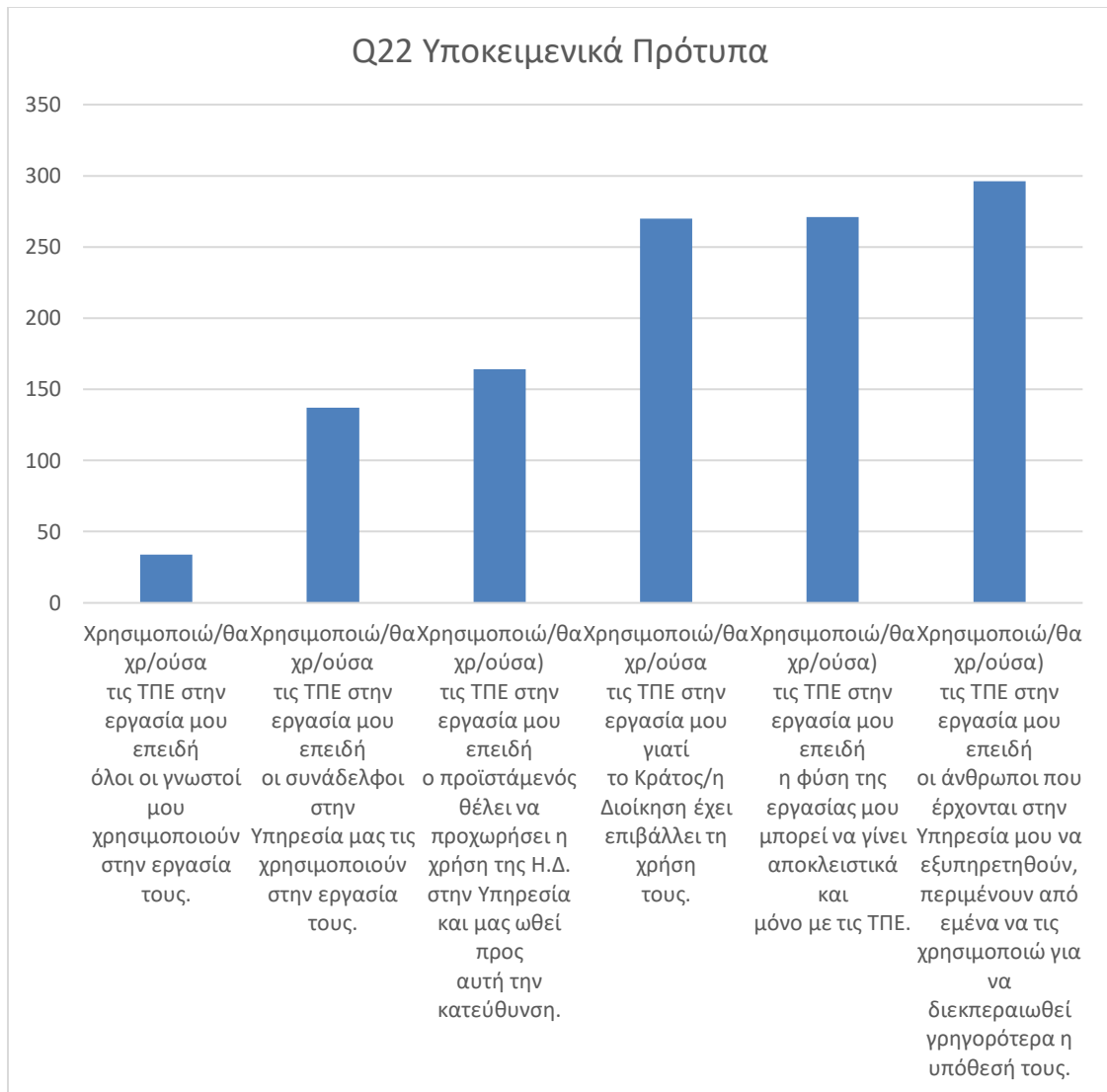


Στην Q22, διερευνούμε τα υποκειμενικά πρότυπα (τα οποία όπως προαναφέρθηκε συνιστούν την αντιληπτή κοινωνική πίεση προς την εκδήλωση ή όχι μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς), βάσει των οποίων ενεργούν ή θα ενεργούσαν οι συμμετέχοντες δημόσιοι υπάλληλοι απέναντι στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ.

Η Q22 περιλαμβάνει έξι (6) επιμέρους υποερωτήματα. Έτσι λοιπόν, στην Q22_1, οι περισσότεροι ερωτηθέντες απάντησαν «ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ» σε ποσοστό 40,7% (236 άτομα), ενώ «συμφωνώ» απάντησαν το 19,7% (114 άτομα), «διαφωνώ» το 17,9% (104 άτομα), το 12,9% (75 άτομα) απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα» και το 8,8% (51 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα». Στην Q22_2, οι περισσότεροι ερωτηθέντες απάντησαν «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» σε ποσοστό 35,7% (207 άτομα), «συμφωνώ» απάντησαν το 29,8% (173 άτομα), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 14,1% (82 άτομα), το 13,6% (79 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ» και το 6,7% (39 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα». Στην Q22_3, οι περισσότεροι απάντησαν «συμφωνώ» σε ποσοστό 34,5% (200 άτομα), «ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ» απάντησαν το 31,4% (182 άτομα), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 14% (81 άτομα), το 13,4% (78 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ» και το 6,7% (39 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα». Στην Q22_4, οι περισσότεροι

απάντησαν «συμφωνώ» σε ποσοστό 37,2% (216 άτομα), «ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ» απάντησαν το 26,6% (154 άτομα), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 22,8% (132 άτομα), το 9,3% (54 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ» και το 4,1% (24 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα». Στην Q22_5, οι περισσότεροι απάντησαν «συμφωνώ» σε ποσοστό 35,2% (204 άτομα), «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» απάντησαν το 28,1% (163 άτομα), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 24,1% (140 άτομα), το 9,7% (56 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ» και το 2,9% (17 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα». Στην Q22_6, οι περισσότεροι απάντησαν «συμφωνώ» σε ποσοστό 34,3% (199 άτομα), «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 28,3% (164 άτομα), «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» απάντησαν το 25,9% (150 άτομα), το 8,4% (49 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ» και το 3,1% (18 άτομα) απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα».

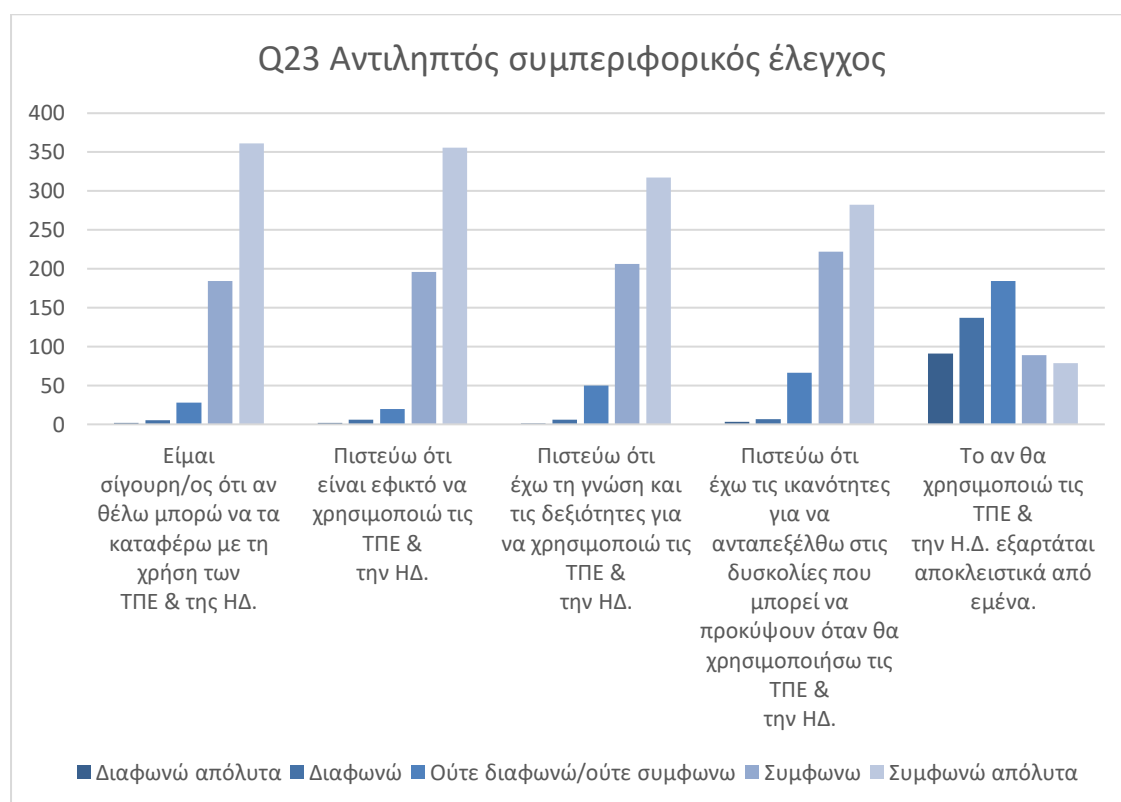
Όπως διαφαίνεται από τα αποτελέσματα, τα υποκειμενικά πρότυπα για την εκδήλωση συγκεκριμένης συμπεριφοράς στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ στην εργασία, επιδρούν πολύ θετικά για τους εξής λόγους: i)επειδή οι άνθρωποι που απευθύνονται στην Υπηρεσία τους για να εξυπηρετηθούν, περιμένουν από αυτούς να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής για την ταχύτερη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους, ii)επειδή η φύση της εργασίας τους μπορεί να γίνει αποκλειστικά και μόνο με τις τεχνολογίες πληροφορικής και iii)επειδή το Κράτος/η Διοίκηση έχει επιβάλλει τη χρήση τους στην Υπηρεσία τους. Αρκετά μικρότερη επιρροή δέχονται από τους ακόλουθους λόγους: i)επειδή ο προϊστάμενός τους θέλει να προχωρήσει η χρήση της ΗΔ στην Υπηρεσία και τους ωθεί προς αυτή την κατεύθυνση, ii)επειδή οι συνάδελφοι στην Υπηρεσία τις χρησιμοποιούν στην εργασία τους, και επειδή χρησιμοποιούν όλοι οι γνωστοί τους στην εργασία τους.



Στην Q23 ερευνούμε τον **αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο** (ο οποίος προσδιορίζεται ως η αντίληψη του κατά πόσον θεωρεί το άτομο εύκολο ή δύσκολο να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά). Στην Q23 ζητείται η άποψη των δημοσίων υπαλλήλων για την συμπεριφορά που προτίθενται να εκδηλώσουν σε συγκεκριμένες υποθέσεις εν σχέση με τη χρήση (από τους ίδιους) της ΗΔ και των τεχνολογιών πληροφορικής στην εργασίας τους.

Η Q23 περιλαμβάνει πέντε (5) επιμέρους υποερωτήματα. Στα τέσσερα εκ των συνόλου πέντε (5) υποερωτημάτων η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων συγκεντρώνονται στους βαθμούς «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ», με ισχυρά μεγαλύτερη συγκέντρωση στον βαθμό «συμφωνώ απόλυτα». Έτσι, στην Q23_1, «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 62,2% (361 άτομα) και «συμφωνώ» απάντησαν το 31,7% (184 άτομα). Στην Q23_2, «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 61,4% (356

άτομα) και «συμφωνώ» απάντησαν το 33,8% (196 άτομα). Στην Q23_3, «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 54,7% (317 άτομα) και «συμφωνώ» απάντησαν το 35,5% (206 άτομα). Στην Q23_4, «συμφωνώ απόλυτα» απάντησαν το 48,6% (282 άτομα) και «συμφωνώ» απάντησαν το 38,3% (222 άτομα). Τέλος, στην Q23_5, οι περισσότερες απαντήσεις συγκεντρώθηκαν στο βαθμό «ούτε συμφωνώ/ούτε διαφωνώ» από το 31,7% (184 άτομα) και «διαφωνώ» από το 23,6% (137 άτομα), το 15,7% απάντησαν «διαφωνώ απόλυτα», το 15,3% απάντησαν «συμφωνώ» και το 13,6% απάντησαν «συμφωνώ απόλυτα».



Εδώ παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες δημόσιοι υπάλληλοι απάντησαν ότι τους είναι πάρα πολύ έως πολύ εύκολο να χρησιμοποιούν την ΗΔ και τις τεχνολογίες πληροφορικής στην εργασία τους, κατ' αρχήν διότι το κρίνουν εφικτό, έπειτα διότι έχουν την βεβαιότητα ότι μπορούν να τα καταφέρουν, σε μικρότερο βαθμό λόγω γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων να αντιμετωπίσουν τυχόν δυσκολίες. Αντιθέτως, υποστηρίζουν στην πλειονότητά τους ότι δεν εξαρτάται αποκλειστικά από αυτούς το αν θα χρησιμοποιήσουν την ΗΔ και τις τεχνολογίες πληροφορικής.

5.2.2. Αποτελέσματα Συσχετίσεων

Συσχέτιση Πρόθεσης και Στάσης στη συμπεριφορά (Q20 – Q21)

Στη συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης (Q20) και της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά (Q21) υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο πιο θετική είναι η στάση απέναντι στη συμπεριφορά, τόσο πιο έντονη είναι η πρόθεση. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05). Συνεπώς, όσο ισχυρότερη είναι η στάση απέναντι η συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής (ΤΠΕ) και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΔ) στην εργασία τους, ακόμη κι αν δεν τις χρησιμοποιούν, τόσο εντείνεται αντίστοιχα και η πρόθεσή τους ως προς τη χρήση τους (ανεξάρτητα αν είναι ή όχι υποχρεωτική η χρήση τους).

Συσχέτιση Πρόθεσης και Υποκειμενικών Προτύπων (Q20 – Q22)

Στη συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης (Q20) και των υποκειμενικών προτύπων (Q22) υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο πιο θετικά και ισχυρά είναι τα υποκειμενικά πρότυπα (τα πρότυπα που υιοθετεί το άτομο από την αντιληπτή κοινωνική πίεση) προς την εκδήλωση μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς, τόσο πιο έντονη είναι η πρόθεση. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05). Αυτό σημαίνει ότι όσο πιο ισχυρά είναι τα υποκειμενικά πρότυπα των δημοσίων υπαλλήλων ως εσωτερικών χρηστών ως προς τη χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ, τόσο πιο ισχυρή είναι η πρόθεση χρήσης τους.

Όπως επεσήμανε ο Ajzen, «όσο θετικότερα είναι η στάση απέναντι στη συμπεριφορά και τα υποκειμενικά πρότυπα, τόσο ισχυρότερη διαμορφώνεται η πρόθεση του ατόμου να εκδηλώσει τη συγκεκριμένη συμπεριφορά».

Συσχέτιση Πρόθεσης και Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου (Q20 – Q23)

Στη συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης (Q20) και του Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου (Q23) υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο πιο θετικός και ισχυρός είναι ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος, τόσο πιο έντονη είναι η πρόθεση. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05). Αυτό σημαίνει ότι όσο πιο ισχυρή είναι η αντίληψη των δημοσίων υπαλλήλων για την ευκολία ή τη δυσκολία στην εκτέλεση μιας συμπεριφοράς, τόσο περισσότερο αυτή η αντίληψη θα επηρεάζει την πρόθεση τους απέναντι στη χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ.

Συσχέτιση Πρόθεσης, Στάσης, Υποκειμενικών προτύπων και Αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου με τους Δημογραφικούς παράγοντες.

Συσχέτιση Πρόθεσης και Εκπαιδευτικής Βαθμίδας (Q20 – Q25)

Στη συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης (Q20) και εκπαιδευτικής βαθμίδας (Q25) υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο αυξάνεται η Q25 τόσο θα ενισχύεται η πρόθεση υπέρ την χρήσης της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Στάσης απέναντι στη συμπεριφορά (Q21) και Προϋπηρεσίας στο δημόσιο τομέα (Q21 – Q26)

Στη συσχέτιση μεταξύ της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και στα έτη προϋπηρεσίας στο δημόσιο, υπάρχει στατιστικά θετική σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Ωστόσο, σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι <0,05 στους δείκτες Kendall's και Spearman's, ενώ στον δείκτη Pearson είναι >0,05. Δηλαδή, φαίνεται ότι όσο

αυξάνονται τα έτη προϋπηρεσίας τόσο ενισχύεται και η θετική στάση απέναντι στη χρήση των ΤΠΕ και της ΗΔ.

Συσχέτιση Υποκειμενικών Προτύπων και Εκπαιδευτικής Βαθμίδας (Q22 – Q25)

Στη συσχέτιση μεταξύ των υποκειμενικών προτύπων και των εκπαιδευτικών βαθμίδων δεν είμαστε βέβαιοι εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στις δυο μεταβλητές, δεδομένου ότι μόνο ένας από τους τρεις δείκτες δείχνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική αλλά και αρνητική σχέση.

Συσχέτιση Υποκειμενικών Προτύπων και Φύλου (Q22 – Q27)

Στη συσχέτιση μεταξύ των υποκειμενικών προτύπων και του φύλου υπάρχει στατιστικά σημαντική και αρνητική σχέση, γεγονός που σημαίνει ότι όσο αυξάνονται οι άνδρες-εσωτερικοί χρήστες, τόσο μειώνεται η θετική πρόθεση στα υποκειμενικά πρότυπα.

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου και Εκπαιδευτικής Βαθμίδας (Q23 – Q25)

Στη συσχέτιση μεταξύ του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου (Q23) και της εκπαιδευτικής βαθμίδας (Q25) υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο υψηλότερη είναι η εκπαιδευτική βαθμίδα του υπαλλήλου, τόσο θα ενισχύεται θετικά και ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος, κατά συνέπεια και η πρόθεση υπέρ της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Πρόθεσης με άλλες μεταβλητές

Συσχέτιση Πρόθεσης και οφελών που προκύπτουν από τη χρήση της ΗΔ (Q20-Q4)

Εδώ συσχετίστηκε η πρόθεση χρήσης της ΗΔ με αντιληπτούς παράγοντες/μεταβλητές που συνδέονται με τα οφέλη που θα μπορούσε να επιφέρει η χρήση της ΗΔ. Τα υποερωτήματα αφορούσαν το κατά πόσον η ΗΔ :

- Μειώνει τη γραφειοκρατία.
- Βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.
- Διευκολύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες.
- Βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή και διαφορετικών φορέων/υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος.

Η συσχέτιση μεταξύ πρόθεσης (Q20) και των υποερωτημάτων της Q4 δείχνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση. Δηλαδή, όσο περισσότερο ενδυναμώνονται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για τις ευεργετικές επιδράσεις της ΗΔ στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, σε ότι αφορά τους παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά και η πρόθεση υπέρ της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Πρόθεσης και Βαθμού Υλοποίησης των Αρχών της ΗΔ (Q20-Q9)

Εδώ συσχετίστηκε η πρόθεση χρήσης της ΗΔ με αντιληπτούς παράγοντες/μεταβλητές που συνδέονται με το βαθμό στον οποίο πιστεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι ότι οι Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υλοποιούνται στην Ελλάδα. Τα υποερωτήματα της ερώτησης Q9 αφορούσαν το βαθμό στον οποίο υλοποιούνται οι ακόλουθες αρχές:

- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η διαφάνεια απέναντι στους πολίτες.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να επιτυγχάνεται αποτελεσματικότητα και να βελτιώνεται η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι φιλικές και εύχρηστες στον χρήστη.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να υπάρχει συντονισμός μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών.

Η συσχέτιση μεταξύ πρόθεσης (Q20) και των μεταβλητών που δείχνουν την αντίληψη των δημοσίων υπαλλήλων για τον βαθμό υλοποίησης των αρχών της ΗΔ, δείχνει ότι υπάρχει στατιστικά θετική σχέση. Δηλαδή, όσο περισσότερο ενδυναμώνονται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για το βαθμό υλοποίησης των αρχών της ΗΔ, σε ότι αφορά τις παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά και η πρόθεση υπέρ της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Ωστόσο, μόνο στον ένα από τους τρεις δείκτες (Pearson), το P-Value είναι $<0,05$. Οπότε δεν μπορούμε να είμαστε βέβαιοι εάν η θετική σχέση είναι στατιστικά σημαντική.

Συσχέτιση Πρόθεσης και βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο τη στιγμή του διορισμού (Q20-Q17)

Η συσχέτιση μεταξύ της πρόθεσης χρήσης της ΗΔ και του βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο κατά το χρόνο διορισμού, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι κατά το χρόνο διορισμού υπήρχε ισχυρή πρόθεση χρήσης της ΗΔ, των υπολογιστών και του διαδικτύου από μέρους των δημοσίων υπαλλήλων. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 ($<0,05$).

Συσχέτιση Πρόθεσης και βαθμού χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ στην εκτέλεση των καθηκόντων σήμερα (Q20-Q18)

Η συσχέτιση πρόθεσης χρήσης της ΗΔ και των τεχνολογιών πληροφορικής κατά την εκτέλεση των καθηκόντων σήμερα, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι σήμερα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους έχουν ισχυρή πρόθεση χρήσης της ΗΔ και των ΤΠΕ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Στάσης με άλλες μεταβλητές

Συσχέτιση Στάσης απέναντι στη συμπεριφορά (Q21) και οφελών που προκύπτουν από τη χρήση της ΗΔ (Q21-Q4)

Η συσχέτιση της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και των αντιληπτών παραγόντων/μεταβλητών που συνδέονται με τα οφέλη που θα μπορούσε να επιφέρει η χρήση της ΗΔ, δηλαδή κατά πόσον η ΗΔ :

- Μειώνει τη γραφειοκρατία
- Βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
- Διευκολύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών
- Ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες
- Βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή και διαφορετικών φορέων/υπηρεσιών του δημόσιου τομέα
- Ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος

δείχνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση ανάμεσα στο Q21 και στο Q4. Δηλαδή, όσο περισσότερο ισχυροποιούνται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για τις ευεργετικές επιδράσεις της ΗΔ στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, σε ότι αφορά τους παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά και η στάση στη συμπεριφορά που επιδρά ενισχυτικά στη θετική πρόθεση και την συμπεριφορά υπέρ της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και Βαθμού Υλοποίησης των Αρχών της ΗΔ (Q21-Q9)

Στη συσχέτιση της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και του βαθμού στον οποίο υλοποιούνται οι ακόλουθες αρχές (Q9):

- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η διαφάνεια απέναντι στους πολίτες.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να επιτυγχάνεται αποτελεσματικότητα και να βελτιώνεται η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι φιλικές και εύχρηστες στον χρήστη.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να υπάρχει συντονισμός μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών.

Προκύπτει στατιστικά θετική σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, όσο περισσότερο ενδυναμώνονται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για το βαθμό υλοποίησης των αρχών της ΗΔ, σε ότι αφορά τις παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά και η στάση απέναντι στη συμπεριφορά υπέρ της πρόθεσης χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Ωστόσο, μόνο στον ένα από τους τρεις δείκτες (Pearson), το P-

Value είναι $< 0,05$. Οπότε δεν μπορούμε να είμαστε βέβαιοι εάν η θετική σχέση είναι σημαντική.

Συσχέτιση Στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο τη στιγμή του διορισμού (Q21-Q17)

Η συσχέτιση μεταξύ της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και του βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο κατά το χρόνο διορισμού, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι κατά το χρόνο διορισμού υπήρχε θετική στάση υπέρ της πρόθεσης χρήσης της ΗΔ, των υπολογιστών και του διαδικτύου από μέρους των δημοσίων υπαλλήλων. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 ($< 0,05$).

Συσχέτιση Στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και βαθμού χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ στην εκτέλεση των καθηκόντων σήμερα (Q21-Q18)

Η συσχέτιση της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά και του βαθμού στον οποίο χρησιμοποιούν οι δημόσιοι υπάλληλοι την ΗΔ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων σήμερα, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι σήμερα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους έχουν θετική στάση υπέρ της πρόθεσης χρήσης της ΗΔ και των ΤΠΕ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 ($< 0,05$).

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου (Q23) με άλλες μεταβλητές

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου και οφελών που προκύπτουν από τη χρήση της ΗΔ (Q23-Q4)

Η συσχέτιση του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου και των αντιληπτών παραγόντων/μεταβλητών που συνδέονται με τα οφέλη που θα μπορούσε να επιφέρει η χρήση της ΗΔ, δηλαδή κατά πόσον η ΗΔ :

- Μειώνει τη γραφειοκρατία
- Βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
- Διευκολύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών
- Ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες
- Βελτιώνει τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή και διαφορετικών φορέων/υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος.

Η συσχέτιση των δυο μεταβλητών δείχνει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση ανάμεσα στο Q23 και στο Q4. Δηλαδή, όσο περισσότερο ισχυροποιούνται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για τις ευεργετικές επιδράσεις της ΗΔ στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, σε ότι αφορά τους παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά ο βαθμός στον οποίο ο υπάλληλος θεωρεί την εργασία του εύκολη ή δύσκολη, με συνέπεια να δρα ενισχυτικά στην πρόθεση και στην συμπεριφορά υπέρ της χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου Βαθμού Υλοποίησης των Αρχών της ΗΔ (Q23-Q9)

Η συσχέτιση μεταξύ του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου και του βαθμού στον οποίο υλοποιούνται οι ακόλουθες αρχές (Q9):

- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η διαφάνεια απέναντι στους πολίτες.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να επιτυγχάνεται αποτελεσματικότητα και να βελτιώνεται η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι φιλικές και εύχρηστες στον χρήστη.
- Με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής θα πρέπει να υπάρχει συντονισμός μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών.

Η συσχέτιση έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, όσο περισσότερο ενδυναμώνονται οι αντιλήψεις/πεποιθήσεις για το βαθμό υλοποίησης των αρχών της ΗΔ, σε ότι αφορά τις παραπάνω περιπτώσεις, τόσο θα ενισχύεται θετικά και ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος, δηλαδή ο βαθμός στον οποίο ο υπάλληλος θεωρεί τη χρήση της ΗΔ εύκολη. Η αντίληψη αυτή επιδρά ενισχυτικά στην πρόθεση χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι <0,05.

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου και βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο τη στιγμή του διορισμού (Q23-Q17)

Η συσχέτιση μεταξύ του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου και του βαθμού εξοικείωσης με τον Η/Υ και το διαδίκτυο κατά το χρόνο διορισμού, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι κατά το χρόνο διορισμού υπήρχε θετική αντίληψη των υπαλλήλων για το βαθμό ευκολίας στη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου από μέρους των δημοσίων

υπαλλήλων. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

Συσχέτιση Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου και βαθμού χρήσης των ΤΠΕ και της ΗΔ στην εκτέλεση των καθηκόντων σήμερα (Q23-Q18)

Η συσχέτιση του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου και του βαθμού στον οποίο χρησιμοποιούν οι δημόσιοι υπάλληλοι την ΗΔ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους σήμερα, έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, μεταξύ των μεταβλητών. Δηλαδή, ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι σήμερα, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, έχουν θετική αντίληψη υπέρ της ευκολίας στην χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ. Σύμφωνα με τους δείκτες των «Pearson», «Kendall» και «Spearman» (2-tailed), το P-Value είναι 0,000 (<0,05).

B3) Αποτελέσματα Παλινδρομήσεων

Βλέπουμε ότι το 46% (0,459 Adjusted R Square) των μεταβολών της μεταβλητής της πρόθεσης (Q20), η οποία είναι η εξαρτημένη μεταβλητή επηρεάζεται από μεταβολές των ανεξάρτητων μεταβλητών (Q17, Q4, Q18, Q23, Q21). Βλέπουμε ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι στατιστικά σημαντικές και επηρεάζουν την εξαρτημένη μεταβλητή (Q20) της πρόθεσης. Επιπλέον, το γεγονός ότι (στο Β) υπάρχει θετικό πρόσημο σημαίνει ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές της Q20, την επηρεάζουν θετικά.

Αντίστοιχα, το 51,3% (0,513 Adjusted R Square) των μεταβολών της μεταβλητής της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά (Q21), η οποία είναι η εξαρτημένη μεταβλητή επηρεάζεται από μεταβολές των ανεξάρτητων μεταβλητών (Q20, Q4, Q23). Βλέπουμε ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι στατιστικά σημαντικές και επηρεάζουν την εξαρτημένη μεταβλητή (Q21) της στάσης. Επιπλέον, το γεγονός ότι (στο Β) υπάρχει θετικό πρόσημο σημαίνει ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές της Q21, την επηρεάζουν θετικά.

Τέλος, το 41,2% (0,412 Adjusted R Square) των μεταβολών της μεταβλητής του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου (Q23), η οποία είναι η εξαρτημένη

μεταβλητή επηρεάζεται από μεταβολές των ανεξάρτητων μεταβλητών (Q21, Q18, Q22, Q17, Q20). Βλέπουμε ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι στατιστικά σημαντικές και επηρεάζουν την εξαρτημένη μεταβλητή (Q21) της πρόθεσης. Επιπλέον, το γεγονός ότι (στο Β) υπάρχει θετικό πρόσημο σημαίνει ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές της Q21, την επηρεάζουν θετικά.

5.3. Συμπεράσματα και Προτάσεις

Από την ανάλυση των ερωτήσεων περί του ορισμού, της έννοιας και της σημασίας της ΗΔ, προκύπτει ότι η κύρια αντίληψη μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά βάση ένας τρόπος μετασχηματισμού και αναδιοργάνωσης της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής, που μετασχηματίζει τις σχέσεις των κρατικών υπηρεσιών με τους πολίτες, με τις επιχειρήσεις και μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών.

Ειδικότερα, οι ερωτηθέντες «βλέπουν» ότι μέσα από την ΗΔ μετασχηματίζονται/εξυπηρετούνται οι συναλλαγές της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες και μεταξύ των υπηρεσιών/φορέων του δημοσίου. Πολύ λιγότεροι δηλώνουν ότι η ΗΔ εξυπηρετεί τις συναλλαγές της Δημόσιας Διοίκησης με τις επιχειρήσεις. Με άλλα λόγια κυρίως συνδέουν την ΗΔ με το μετασχηματισμό των εσωτερικών διαδικασιών συνεργασίας μεταξύ των φορέων της Διοίκησης και με τις συναλλαγές της Διοίκησης με τους πολίτες. Αποδίδουν δε, την ανάπτυξη της κυρίως στην ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και στην ανάγκη εξεύρεσης νέων μορφών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Στο πλαίσιο αυτό, έκριναν ότι η ΗΔ πρωτίστως διευκολύνει την εξυπηρέτηση και ενισχύει τη διαφάνεια και την ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, και παράλληλα βελτιώνει σημαντικά τη συνεργασία μεταξύ των φορέων του δημοσίου και την αποτελεσματικότητά τους. Πολύ λιγότερο, αξιολογείται ότι η ΗΔ μειώνει τη γραφειοκρατία και ακόμη λιγότερο ότι ενδυναμώνει τα δημοκρατικά στοιχεία του πολιτεύματος.

Ως βασικές προϋποθέσεις για την ορθή ανάπτυξη της ΗΔ προκρίνονται οι **τεχνικές και τεχνολογικές προϋποθέσεις** (ανάπτυξη των ΠΣ και των υποδομών τεχνολογιών πληροφορικής, διαλειτουργικότητα, ψηφιοποίηση εγγράφων και διαδικασιών) και έπονται η εκπαίδευση κι η ενημέρωση του προσωπικού, ο σχεδιασμός, η χρηματοδότηση, τα κοινά πρότυπα, η ενημέρωση των πολιτών. Ωστόσο δηλώνεται ότι στην Ελλάδα, δεν είχαν διαμορφωθεί επαρκώς οι προϋποθέσεις για την ορθή ανάπτυξη της ΗΔ, όταν ξεκίνησε η εισαγωγή της στους κόλπους της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Παρόλα αυτά, κρίνεται ότι έχει σημειωθεί πρόοδος στους τομείς των συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και πολύ λιγότερο μεταξύ των φορέων και των υπαλλήλων του δημοσίου.

Στο ερώτημα περί του βαθμού στον οποίο υλοποιούνται οι Αρχές της ΗΔ στην Ελλάδα, κρίνεται ότι εφαρμόζονται οι αρχές της διαφάνειας απέναντι στους πολίτες και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Αντίθετα, δηλώνεται ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν καταστεί επαρκώς εύχρηστες και φιλικές προς τους χρήστες, και πολύ λιγότερο ότι επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Αρνητικά τοποθετήθηκαν οι ερωτηθέντες ως προς την υλοποίηση των αρχών του συντονισμού μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και της ίσης πρόσβασης των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.

Σε σχετικό ερώτημα, στη συντριπτική πλειοψηφία τους οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν γνώριζαν τους στρατηγικούς στόχους της ΗΔ στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020. Εντούτοις, τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης κλήθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της περιόδου, να υλοποιήσουν αυτούς τους στόχους. Αντίθετα, όπως οι ίδιοι δήλωσαν σε ποσοστό 87,1%, είναι πολύ σημαντικό να ενημερώνονται οι υπάλληλοι για τις πολιτικές, που θα κληθούν να υλοποιήσουν και τους στόχους που επιδιώκει να επιτύχει η ελληνική πολιτεία με αυτές τις πολιτικές. Εκ των βασικών προϋποθέσεων επιτυχούς υλοποίησης ενός έργου είναι να γνωρίζουν οι εμπλεκόμενοι το σκοπό και τους λόγους για τους οποίους καλούνται να εφαρμόσουν συγκεκριμένες πολιτικές και σχέδια. Ειδικότερα, σε ότι αφορά τα έργα ΗΔ, η απουσία ενημέρωσης

των εμπλεκομένων και συμμετοχής τους στο σχεδιασμό και στο πρόγραμμα υλοποίησης μπορεί να καταστεί εμπόδιο στην επιτυχή εφαρμογή τους⁴¹⁸.

Επιπλέον, και αφού έλαβαν γνώση των στρατηγικών στόχων της ΗΔ, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσε ότι υλοποιούνται σε «μέτριο» βαθμό με συνολική τάση προς το «λίγο». Οι απόψεις τους για το βαθμό υλοποίησης των δημοκρατικών διαδικασιών, συνέκλιναν στο ότι υλοποιούνται σε πολύ μικρό βαθμό. Ακόμη, οι περισσότεροι δήλωσαν ότι οι συνθήκες για την ανάπτυξη της ΗΔ είχαν δημιουργηθεί λίγο, μέτρια έως και καθόλου, καθώς ελάχιστα είχαν αναπτυχθεί τα ΠΣ, η ψηφιοποίηση των εγγράφων, τα κοινά εφαρμοζόμενα πρότυπα, η διαλειτουργικότητα, οι υποδομές ΤΠΕ, ο σχεδιασμός και η χρηματοδότηση, η ενημέρωση και η εκπαίδευση των υπαλλήλων και η ενημέρωση των πολιτών.

Παρόλα αυτά τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης προκρίνουν ως βασικότερους λόγους που καθυστέρησαν ή εμπόδισαν περισσότερο την ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα, τη δομή της δημόσιας διοίκησης, τις ανεπαρκείς υποδομές σε ΠΣ, την έλλειψη θεσμικού πλαισίου, την πολιτική βούληση των κυβερνόντων και την έλλειψη γνώσεων πληροφορικής και σχετικών δεξιοτήτων.

Σε ότι αφορά τους παράγοντες που συνέβαλαν περισσότερο στην ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα, οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι είναι η αντίληψη των κυβερνήσεων για την ανάγκη ανάπτυξής της, το ισχύον νομικό πλαίσιο για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και έπειτα η επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής.

Το 85,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι, κατά τη στιγμή που άρχισαν να εργάζονται, η ΗΔ εφαρμοζόταν στο χώρο εργασίας τους «καθόλου», «λίγο» και «μέτρια», ενώ το 71,9% απαντούν ότι ήταν «πολύ» έως «πάρα πολύ» εξοικειωμένοι με τον Η/Υ και το διαδίκτυο. Ερωτώμενοι σε ποιο βαθμό χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ΗΔ στην εργασία τους, σε ποσοστό 80,2% απάντησαν «πολύ» έως «πάρα πολύ», ενώ το 87,9% απάντησαν ότι σήμερα είναι υποχρεωτική για αυτούς η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ στην εργασία τους.

⁴¹⁸ A. Savoldelli, κ.ά., 2012, ό.π..

Επίσης διερευνήθηκαν **η πρόθεση, η στάση, τα υποκειμενικά πρότυπα** και **ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος** των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στην συμπεριφορά τους προς τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ. Οι πιο πάνω μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν προκειμένου να διερευνηθεί η συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων εν σχέση με την ΗΔ, υπό το θεωρητικό πλαίσιο της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς.

Έτσι, κυριαρχεί **η πρόθεση** χρήσης της ΗΔ για την εξυπηρέτηση του κοινού και ακολουθεί η πρόθεση χρήσης για τα καθημερινά καθήκοντα. Έπονται η πρόθεση παρότρυνσης των συναδέλφων και υποβολής προτάσεων προς τους προϊσταμένους για το πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι τεχνολογίες πληροφορικής και η ΗΔ από όλους τους εργαζόμενους στην εργασία.

Η στάση των περισσότερων δημοσίων υπαλλήλων είναι θετική έως απόλυτα θετική στην χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ για την διευκόλυνση της εργασίας τους και της συνεργασίας των τμημάτων /φορέων του δημοσίου, καθώς και για τη μείωση του κόστους χαρτιού στις συναλλαγές. Έπονται οι λόγοι διευκόλυνσης των πολιτών για ταχύτερη εξυπηρέτηση και για τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης.

Τα υποκειμενικά πρότυπα που επιδρούν θετικά στα στελέχη του δημοσίου για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ στην εργασία τους είναι κυρίως: i)η εξυπηρέτηση των ανθρώπων που απευθύνονται στην Υπηρεσία τους και περιμένουν από αυτούς να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής για την ταχύτερη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους, ii)το ότι η φύση της εργασίας τους μπορεί να γίνει αποκλειστικά και μόνο με τις τεχνολογίες πληροφορικής και iii)το ότι το Κράτος/η Διοίκηση έχει επιβάλλει τη χρήση τους στην Υπηρεσία τους.

Ως προς τον **αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο**, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τους είναι πάρα πολύ έως πολύ εύκολο να χρησιμοποιούν την ΗΔ και τις τεχνολογίες πληροφορικής στην εργασία τους, κατ' αρχήν διότι το κρίνουν εφικτό, έπειτα διότι έχουν την βεβαιότητα ότι μπορούν να τα καταφέρουν, σε μικρότερο βαθμό λόγω γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων να αντιμετωπίσουν τυχόν δυσκολίες. Αντιθέτως, υποστηρίζουν στην πλειονότητά τους ότι δεν εξαρτάται αποκλειστικά από αυτούς το αν θα χρησιμοποιήσουν την ΗΔ και τις τεχνολογίες πληροφορικής.

Από τη συσχέτιση μεταξύ:

α) Πρόθεσης και Στάσης,

β) Πρόθεσης και Υποκειμενικών Προτύπων

γ) Πρόθεσης και Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου,

διαπιστώθηκε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση, ότι δηλαδή η στάση, τα υποκειμενικά πρότυπα και ο Αντιληπτός Συμπεριφορικός Έλεγχος επιδρούν θετικά στους δημοσίους υπαλλήλους, ώστε να ενισχύσουν την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σε ότι αφορά τη συσχέτιση των παραπάνω μεταβλητών με τους δημογραφικούς παράγοντες οι συσχετίσεις έδειξαν ότι:

α) η συσχέτιση της Πρόθεσης με την Εκπαιδευτική Βαθμίδα και

β) η συσχέτιση της Στάσης με τα έτη προϋπηρεσίας

γ) η συσχέτιση των Υποκειμενικών Προτύπων και του Φύλου

δ) η συσχέτιση του Αντιληπτού Συμπεριφορικού Ελέγχου με την Εκπ. Βαθμίδα,

οι συσχετίσεις (α), (β) έδειξαν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση μεταξύ της πρόθεσης και της στάσης και των δημογραφικών αυτών παραγόντων. Αυτό σημαίνει ότι όσο υψηλότερη είναι η εκπαιδευτική βαθμίδα και όσο περισσότερα έτη υπηρετούν στο δημόσιο τόσο ισχυρότερη είναι στους δημοσίους υπαλλήλους η στάση και η πρόθεση χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντιθέτως, η συσχέτιση (γ) έδειξε υπάρχει στατιστικά σημαντική και αρνητική σχέση, δηλαδή ότι όσο αυξάνονται οι άνδρες-εσωτερικοί χρήστες, τόσο μειώνεται η συνολική θετική πρόθεση στα υποκειμενικά πρότυπα. Η συσχέτιση (γ) μεταξύ αντικειμενικού συμπεριφορικού ελέγχου και εκπαιδευτικής βαθμίδας έδειξε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση μεταξύ τους, δηλαδή ότι όσο υψηλότερη είναι η εκπαιδευτική βαθμίδα τόσο ισχυρότερη είναι η αντίληψη του ατόμου ότι είναι εύκολη η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Από τη συσχέτιση των μεταβλητών της πρόθεσης, της στάσης και του αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου με τις Q4, Q9, Q17 και Q18 προκύπτει στατιστικά σημαντική και θετική σχέση ανάμεσα στις παραπάνω μεταβλητές και στις εν λόγω ερωτήσεις.

Αυτό σημαίνει ότι:

i) όσο περισσότερο η ΗΔ συμβάλει στην μείωση της γραφειοκρατίας, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Διοίκησης, της εξυπηρέτησης των πολιτών, της διαφάνειας και της ανοικτής πρόσβασης των πολιτών στις πληροφορίες, της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων/υπηρεσιών και στην ενδυνάμωση των δημοκρατικών στοιχείων του πολιτεύματος, τόσο θα ενισχύεται η στάση και η πρόθεση χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και της ΗΔ (Q4),

ii) όσο περισσότερο υλοποιούνται οι Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (διαφάνεια, ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και αποφάσεις, αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα και συντονισμός του δημοσίου, προστασία προσωπικών δεδομένων, εύχρηστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες), τόσο θα ενισχύεται η στάση και η πρόθεση χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και της ΗΔ (Q9),

iii) τόσο κατά το χρόνο του διορισμού τους όσο και σήμερα ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος και η στάση είχαν και εξακολουθούν να έχουν θετική επίδραση στην πρόθεση των δημοσίων υπαλλήλων να χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (Q17, Q18).

Τέλος, στα πλαίσια των στατιστικών παλινδρομήσεων που πραγματοποιήθηκαν με εξαρτημένες μεταβλητές τη στάση (Q21), τον αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο (Q23) και την πρόθεση (Q20), προέκυψε ότι οι ανεξάρτητες μεταβλητές είναι στατιστικά σημαντικές και επηρεάζουν θετικά τις εξαρτημένες. Συγκεκριμένα: α) εξαρτ. μετ/τη: στάση Q21 / ανεξ. μετ/τες: Q20, Q4, Q23, β) εξαρτ. μετ/τή : αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος Q23/ανεξ. μετ/τες: Q21, Q18, Q22, Q17, Q20, γ) εξαρτ/νη μετ/τή : πρόθεση Q20/ ανεξ. μετ/τες: Q17, Q4, Q18, Q23, Q21. Η θετική σχέση και η επίδραση μεταξύ των βασικών μεταβλητών και των Q4, Q17, Q18 έχει ήδη αναλυθεί ανωτέρω.

Εν κατακλείδι, στα στελέχη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης διαπιστώνονται θετική στάση, θετικός αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος και

υποκειμενικά πρότυπα που ενισχύουν την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών για την βελτίωση της καθημερινής τους εργασίας, της καθημερινής συνεργασίας με τους συναδέλφους τους στο ίδιο τμήμα αλλά και σε διαφορετικά τμήματα και οργανισμούς του δημοσίου, αλλά και για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης έχουν θετική πρόθεση να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και την ΗΔ για την βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η θετική πρόθεση ενισχύεται περισσότερο, όταν εφαρμόζονται οι Αρχές της ΗΔ κι όταν ενισχύονται οι δημοκρατικές διαδικασίες του πολιτεύματος και η ίση πρόσβαση των ιδίων, των πολιτών και των επιχειρήσεων στις πληροφορίες.

Κοινή απαίτηση είναι να τους διασφαλίζονται επαρκείς τεχνικές και τεχνολογικές προϋποθέσεις, όπως διαλειτουργικότητα, υποδομές ΤΠΕ, πολιτική βούληση, οργάνωση και συντονισμός μεταξύ των φορέων του δημοσίου, κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, που θα διευκολύνουν την εργασία τους και τις διαδικασίες και ότι θα λαμβάνουν επαρκή ενημέρωση σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των διαδικασιών της ΗΔ.

Η ελληνική πολιτεία και η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να εστιάσουν α) στην ενδυνάμωση των διαδικασιών, με περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των διαδικασιών σε όλα τα τμήματα του ίδιου φορέα, αλλά και με ενίσχυση του συντονισμού των διαδικασιών σε όλους τους φορείς (διαλειτουργικότητα), β) στην ενημέρωση των στελεχών της διοίκησης μέσω της συμμετοχής τους (διαβούλευσης) σε όλα τα στάδια υλοποίησης των πολιτικών Η.Δ. και γ) ενίσχυση της πολιτοκεντρικής λειτουργίας των διαδικασιών και των λειτουργιών της Η.Δ., καθιστώντας την έναν από τους κύριους παράγοντες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς της Δημόσιας Διοίκησης⁴¹⁹.

⁴¹⁹ A. Savoldelli, C. Codagnone, & G. Misuraca, “Explaining the eGovernment Paradox: An Analysis of Two Decades of Evidence from Scientific Literature and Practice on Barriers to eGovernment”, *ICEGOV '12: Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, October 22 - 25 2012, Albany, NY, USA, Copyright 2012 ACM 978-1-4503-1200-4/12/10. <https://doi.org/10.1145/2463728.2463784> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

Βιβλιογραφία 5^{ου} Κεφαλαίου

Ξενόγλωσση

Abu-Shanab, E., Al-Rub, S. A. & Nor, K. M. (2010). Obstacles Facing the Adoption of E-government Services in Jordan, *Journal of E-Government*, 33 (2010). pp. 35-47. ISSN 1878-7673. IOS PRESS. DOI:10.3233/GOV-2010-0204.

Retrieved from: https://www.researchgate.net/profile/Emad_Abu-Shanab/publication/260870426_Obstacles_Facing_the_Adoption_of_E-government_Services_in_Jordan/links/577796b008aeb9427e2a14df.pdf

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, *Academic Press. Inc.* 50(2), 179–211. Retrieved from: https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_4931_0.pdf

Alomary A., Woollard J., How is technology accepted by users? A review of technology acceptance models and theories, *Proceedings of The IRES 17th International Conference, London, United Kingdom, 21st November 2015*, ISBN: 978-93-85832-48-2. Retrieved from:

<https://eprints.soton.ac.uk/382037/1/110-14486008271-4.pdf>

Al-rawahna, A. S. M., Shih-Chih, C. & Chung-Wen, H. (2019). The Barriers of E-Government Success: An Empirical Study from Jordan (December 5, 2019).

Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3498847> or

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3498847>

Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *In Public Administration Review*. 5, pp: 846–860. Retrieved from:

https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/bovaird_final_version_pdf_1.pdf

- Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005), E-government adoption: architecture and barriers, *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 5, pp. 589-611. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>.
- Eynon, R. & Dutton, W. H. (2007). Barriers to networked governments: Evidence from Europe, *Prometheus Crit. Stud. Innov.*, vol. 25, no. 3, pp. 225–242. Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08109020701531361>
- Feeney, M. K. & Welch, E.W. (2012). Electronic participation technologies and perceived outcomes for local government managers. *Public Management Review*, 14:6, 815-833, Retrieved from: DOI: 10.1080/14719037.2011.642628
- Henningsson, S., & Van Veenstra, A. F. (2010). Barriers to IT driven governmental transformation. *ECIS 2010 Proceedings*. 113. Retrieved from: <http://aisel.aisnet.org/ecis2010/113>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K. & Williams, M. D. (2013). Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption, *Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 7 No. 2*, Emerald Group Publishing Limited 1750-6166. Retrieved from: https://www.researchgate.net/profile/Nripendra_Rana/publication/263044151_Analysing_challenges_barriers_and_CSF_of_egov_adoption/links/54200f9c0cf203f155c2a07d.pdf
- Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G. (2014). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly*. 31:S63–S71. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/264827021_Understanding_the_e-

government_paradox_Learning_from_literature_and_practice_on_barriers_to_ adoption

Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G., (2012). Explaining the eGovernment Paradox: An Analysis of Two Decades of Evidence from Scientific Literature and Practice on Barriers to eGovernment, *ICEGOV '12: Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, October 22 - 25 2012, Albany, NY, USA, Copyright 2012, ACM 978-1-4503-1200-4/12/10*. Retrieved from: <https://doi.org/10.1145/2463728.2463784>

Taherdoost, H. (2017). A review of technology acceptance and adoption models and theories. 11th International Conference Interdisciplinarity in Engineering, INER-ENG 2017, 5-6-October 2017, Tirgu-Mures, Romania, *Procedia Manufacturing 22 (2018) 960-967*. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918304335>

6^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις

6.1. Μεθοδολογία

Η έρευνα αυτή είχε ως σκοπό να εξακριβώσει και να καταγράψει τις απόψεις και τις αξιολογήσεις των χρηστών των ΠΣ των φορέων της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι τα χρησιμοποιούν στα πλαίσια των καθηκόντων τους ως στελέχη μεγάλων ιδιωτικών επιχειρήσεων. Η έρευνα ξεκίνησε τον Οκτώβριο και ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του έτους 2019.

Απευθυνθήκαμε σε μεγάλες εταιρίες που δραστηριοποιούνται σε διαφορετικούς τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας εντός της επικράτειας, με σκοπό να επιτευχθεί η συγκέντρωση πληροφοριών για όσο το δυνατόν περισσότερα ΠΣ του δημοσίου, ακόμη κι αυτών που τυχόν χρησιμοποιούνται μόνον από επιχειρήσεις ενός κλάδου δραστηριότητας (π.χ. εκπαιδευτήρια, φαρμακευτικές επιχειρήσεις κ.α.).

Επιλέχθηκαν ως συμμετέχουσες σε αυτή την έρευνα επιχειρήσεις και όμιλοι επιχειρήσεων με μεγάλο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού, εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, και οικονομικού μεγέθους, διότι η αναγκαιότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου στοιχείων και δεδομένων συνεπάγεται την τακτικότερη χρήση των ΠΣ, ως εκ τούτου σαφέστερη αλλά και ευρύτερη αντίληψη των ποιοτικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών που διατίθενται από τα ΠΣ του δημοσίου, των ελλείψεων, των προβλημάτων και των καλών πρακτικών που προκύπτουν από τη χρήση τους.

Επιπροσθέτως κρίθηκε ότι η ανάγκη διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων και στοιχείων προϋποθέτει τακτικότητα και οργάνωση καθώς και αναγκαιότητα πρόβλεψης ή διαχείρισης τόσο εξειδικευμένων ή εξατομικευμένων περιπτώσεων, όσο και ομαδικών περιπτώσεων.

Η έρευνα διεξάχθηκε μέσω ημι-δομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) στα αρμόδια, για τη χρήση των ΠΣ του δημοσίου, στελέχη μεγάλων επιχειρήσεων. Επιλέχθηκε η μέθοδος έρευνας μέσω ημι-δομημένων συνεντεύξεων σε βάθος, διότι κρίθηκε ότι θα δώσει την απαραίτητη ευελιξία και ελευθερία στους συνεντευξιαζόμενους να εκφραστούν, ώστε να παρέχουν τις πληρέστερες και πλέον πολυσχιδείς απαντήσεις/πληροφορίες⁴²⁰.

Στις συνεντεύξεις συμμετείχαν κατά περίπτωση ένας, δυο ή και τρεις συνεντευξιαζόμενοι ταυτόχρονα, που εργάζονταν ως κατώτερα στελέχη, προϊστάμενοι μονάδων και διευθυντές στις συμμετέχουσες εταιρίες ή ομίλους εταιριών. Οι συνεντευξιαζόμενοι συμμετείχαν, είτε συνδυαστικά είτε σε μεμονωμένες προγραμματισμένες συναντήσεις. Ο αριθμός των συνεντευξιαζόμενων και ο τίτλος/θέση του καθενός στην εταιρία, επιλέχθηκαν εξολοκλήρου από τους υπευθύνους των επιχειρήσεων, με κριτήρια το βαθμό συμμετοχής και ευθύνης τους στη χρήση των ΠΣ του δημοσίου, για την προετοιμασία και τη διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους προς τους φορείς του δημοσίου.

Έτσι σε κάθε επιχείρηση πραγματοποιήθηκαν από μια έως τέσσερις συναντήσεις/συνεντεύξεις και σε κάθε μια από αυτές συμμετείχαν από ένας έως και τέσσερις συνεντευξιαζόμενοι. Κάθε συνέντευξη επικεντρώθηκε στην αξιολόγηση από μέρους των συνεντευξιαζόμενων του/των ΠΣ του δημοσίου που διαχειρίζονταν, καθώς σε κάθε επιχείρηση ορίζονται συνήθως ένα, δυο ή και τρία στελέχη/προϊστάμενοι για την διαχείριση κάθε ΠΣ του δημοσίου και έχουν την

⁴²⁰ N. King/C. Horrocks/J. Brooks, *Interviews in Qualitative Research*, (2nd Edition), Sage Publications Ltd, London, 2019, pp. 54-70, (1st Edition 2011), https://books.google.gr/books?hl=en&lr=&id=ZdB2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=qualitative+interviews+in+research&ots=hvXA4ctE6Y&sig=EU2T6whwHzG665XEldy7-sIpKrK&redir_esc=y#v=onepage&q=qualitative%20interviews%20in%20research&f=false. [τελευταία πρόσβαση 3-02-2020] Βλ. επίσης B. Berg, *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (4th Edition), Allyn & Bacon, Boston, USA, 2009, pp. 68-71, <https://epdf.pub/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences-4th-edition.html> [τελευταία πρόσβαση 20-07-2020]

ευθύνη παρακολούθησης των προθεσμιών, των όρων και των διατάξεων που διέπουν τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς τους φορείς αυτούς, προετοιμασίας των απαιτούμενων στοιχείων και τέλος έγκυρης και έγκαιρης υποβολής αυτών στα ΠΣ.

Συγκεντρώθηκαν στοιχεία και πληροφορίες από συνολικά εξήντα τέσσερις (64) μεγάλες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στην επικράτεια και συγκεκριμένα:

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα

- ✓ ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
- ✓ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ, ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ
- ✓ ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ
- ✓ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
- ✓ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- ✓ ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ & ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
- ✓ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΑΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΙΧΘΥΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑΣ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ, ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ
- ✓ ΟΜΙΛΟΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων βασίστηκε σε ένα ερωτηματολόγιο 12 ανοικτών ερωτήσεων/θεμάτων συζήτησης, το οποίο συντάχθηκε κατόπιν μελέτης της διεθνούς βιβλιογραφίας και της αρθρογραφίας των τελευταίων πέντε ετών σχετικά με τη χρήση των ΠΣ των φορέων του δημοσίου και ευρύτερου δημόσιου τομέα από επιχειρήσεις και πολίτες. Συμπληρωματικά ως προς στις απόψεις του δείγματος των μεγάλων επιχειρήσεων, ζητήθηκαν και συγκεντρώθηκαν και οι απόψεις

εμπειρογνομόνων του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) ως κοινωνικού εταίρου εκπροσώπησης των μεγάλων επιχειρήσεων στη χώρα μας.

Για τη συγκέντρωση των απόψεων των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων, ελήφθη υπόψη ότι κατά τη συνήθη πρακτική της συντριπτικής πλειοψηφίας αυτών, η διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους προς τους φορείς του δημοσίου μέσω των ΠΣ, ανατίθεται και διεκπεραιώνεται από εξωτερικούς συνεργάτες λογιστές ή λογιστικά γραφεία⁴²¹. Για το λόγο αυτό η πραγματοποίηση συνεντεύξεων με ιδιοκτήτες των επιχειρήσεων αυτών δεν θα προσέφερε εξ ιδίας εμπειρίας πληροφόρηση. Αντί αυτού, πραγματοποιήθηκε συνάντηση και συγκεντρώθηκαν οι απόψεις και οι θέσεις επί των θεμάτων του ερωτηματολογίου, από επιστημονικά στελέχη της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ).

Το περιεχόμενο των συνεντεύξεων περιλάμβανε τα ακόλουθα θέματα:

1. Τον εννοιολογικό προσδιορισμό του όρου *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, μέσα από την πρακτική χρήση της.
2. Την απарίθμηση των φορέων του δημοσίου με τους οποίους συναλλάσσεται η επιχείρηση, τη συχνότητα, τη μορφή συναλλαγής (αυτοπρόσωπη, ηλεκτρονική) και το αντικείμενο των συναλλαγών.
3. Την αναφορά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου που χρησιμοποιεί η επιχείρηση πιο συχνά και ποια είναι πιο φιλική προς τον χρήστη για την εξυπηρέτησή του.
4. Την γενική περιγραφή των συναλλαγών που γίνονται εξολοκλήρου ηλεκτρονικώς, εν μέρει, ή εξολοκλήρου με φυσική παρουσία, καθώς και αν θα επέλεγαν, και για ποιο λόγο την ηλεκτρονική ή την αυτοπρόσωπη επικοινωνία με τους φορείς του δημοσίου (αν/όπου υπάρχει δυνατότητα επιλογής).
5. Τι πηγές πληροφόρησης (οδηγίες, πρακτικές, εγχειρίδια, νομοθεσία) κατά το αρχικό στάδιο χρήσης των ΠΣ, αλλά και σήμερα, για το πως θα χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, αλλά και για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους, καθώς και το βαθμό ικανοποίησής τους από την πληροφόρηση που τους διατίθεται.
6. Την γενική αξιολόγηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών των επιχειρήσεων με το ελληνικό δημόσιο.
7. Το βαθμό που η υφιστάμενη υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής τους.

⁴²¹ Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ)-International Labour Organization (ILO), (17 Απριλίου 2019), *Επιχειρησιακή Έρευνα με στόχο τον εντοπισμό των εμποδίων με στόχο τη δημιουργία επίσημων θέσεων εργασίας και μέτρων για την αντιμετώπισή τους*, ILO (ΔΟΕ), σ. 48, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_686997.pdf [τελευταία πρόσβαση 3-02-2020]

8. Ποιες αλλαγές έχουν επέλθει στη λειτουργία της επιχείρησης και κατ' επέκταση στα σχετικά καθήκοντά τους από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
9. Την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση τους ακόλουθους χαρακτηρισμούς: i) εύκολη και σταθερή πρόσβαση/παραμονή εντός του περιβάλλοντος τους, ii) φιλικές προς το χρήστη, iii) αξιόπιστες, iv) πολύπλοκες, v) ασφαλείς, vi) εύχρηστες, vii) αν παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους, viii) αν παρέχουν άμεση ικανοποίηση του αιτήματος, ix) αν παρέχουν πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος. Χρησιμοποιήθηκαν πέντε κριτήρια αξιολόγησης: (1) καθόλου, (2) λίγο, (3) μέτρια, (4) πολύ, (5) πάρα πολύ.
10. Την αξιολόγηση της συνολικής ποιότητας των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, με χρήση πέντε κριτηρίων αξιολόγησης: (1) κακή, 2) περιορισμένη, (3) μέτρια, (4) καλή, (5) πολύ καλή.
11. Σε ποιους τομείς αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, κατά την άποψή τους υπάρχουν ελλείμματα.
12. Τι θα πρότειναν για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος.

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε η αποδελτίωση και η συγκριτική μελέτη των απαντήσεων που δόθηκαν ανά ερώτημα/θέμα συζήτησης, με σκοπό να καταγραφούν τόσο οι κοινές ή συγκλίνουσες απόψεις, όσο και οι αποκλίνουσες θέσεις, ώστε να δώσουν τη δυνατότητα άντλησης ωφέλιμων και αξιοποιήσιμων συμπερασμάτων.

6.2. Αποτελέσματα από την Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις

1^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Οι απόψεις των συμμετεχόντων στο θέμα του εννοιολογικού προσδιορισμού του όρου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», μέσα από την πρακτική χρήση της, θα μπορούσαν να διαχωρισθούν σε δυο γενικές κατηγορίες απαντήσεων.

Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι απαντήσεις, οι οποίες περιγράφουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «το σύνολο των ηλεκτρονικών συναλλαγών» των εξωτερικών χρηστών (επιχειρήσεων, πολιτών) «με το δημόσιο, οι οποίες διαμορφώθηκαν με την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης». Υπό τις νέες αυτές συνθήκες, «οποιαδήποτε

λειτουργία της επιχείρησης μπορεί να ικανοποιηθεί με τα ηλεκτρονικά συστήματα», γεγονός που συνεπάγεται την «εισαγωγή νέων πρακτικών στη δημόσια διοίκηση». Κατά συνέπεια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει γίνει «το εργαλείο της καθημερινότητας» όσων εργάζονται με τα ΠΣ του δημοσίου, που «κάνει τη ζωή τους πιο εύκολη». Μια ακόμη άποψη περιγράφει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως... «Ένας νέος τρόπος να διαχειρίζεται κανείς γραφειοκρατικές διαδικασίες με ηλεκτρονικό τρόπο».

Έτσι λοιπόν η πρώτη κατηγορία συνεντευξιαζόμενων εστίασε στην περιγραφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, οι οποίες ήρθαν ως αποτέλεσμα της εισαγωγής των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και διαμόρφωσαν νέες πρακτικές και νέα γραφειοκρατία στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και στις συναλλαγές της με τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγινε καθημερινό εργαλείο στις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς, το οποίο διευκόλυνε τις συναλλαγές αυτές.

Στη δεύτερη κατηγορία απαντήσεων οι συμμετέχοντες επικεντρώθηκαν περισσότερο στα άμεσα, απτά αποτελέσματα από την εισαγωγή των ΤΠΕ στη διοίκηση και των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Αναφέρθηκε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση «συντελεί στη διευκόλυνση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με τους Δημόσιους Φορείς και στην απλοποίηση των διαδικασιών και της γραφειοκρατίας», ότι «επηρεάζει την επικοινωνία μεταξύ επιχείρησης και δημόσιας διοίκησης, τις σχέσεις και λειτουργίες τους», ότι προφέρει νέες δυνατότητες όπως διαφάνεια στις συναλλαγές, μια φόρμα επικοινωνίας με το δημόσιο, δίνει feedback και επιβεβαίωση υποβολής των στοιχείων και των αρχείων των εταιριών, αύξηση της παραγωγικότητας, καλύτερη αρχειοθέτηση, πιο γρήγορη καταχώρηση άρα και ανεύρεση, διαφάνεια, αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και της θέσης αντίστοιχα της επιχείρησης, ηλεκτρονικοποίηση των δεδομένων, συμμάζεμα της άπειρης γραφειοκρατίας, ώστε να έχει η επιχείρηση τη δυνατότητα πρόσβασης στα στοιχεία που δηλώνει οποτεδήποτε εύκολα και γρήγορα.

Τέλος, επισημάνθηκε από τέσσερις (4) επιχειρήσεις ότι παρά τις διευκολύνσεις που προσφέρει «έχουμε μια ηλεκτρονική διοίκηση με προβλήματα και αδυναμίες διασύνδεσης».

Εν κατακλείδι, οι απόψεις των συνεντευξιαζόμενων στο 1^ο ερώτημα περιγράφουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με το δημόσιο, οι οποίες εισάχθηκαν στη δημόσια διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ. Επισημαίνεται δε, ότι η εισαγωγή τους άλλαξε τον τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγών του δημοσίου με τις επιχειρήσεις, αλλά και γενικότερα τις πρακτικές της ελληνικής διοίκησης. Ο τρόπος εργασίας και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές διευκόλυναν και πρόσφεραν σημαντικά πλεονεκτήματα στις επιχειρήσεις, παρόλα αυτά δεν λείπουν τα προβλήματα και οι αδυναμίες στους νέους ηλεκτρονικούς τρόπους συναλλαγών.

2^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο 2^ο ερώτημα/θέμα συζήτησης που αφορά την απαρίθμηση των φορέων του δημοσίου με τους οποίους συναλλάσσεται η επιχείρηση, τη συχνότητα, τη μορφή συναλλαγής (αυτοπρόσωπη, ηλεκτρονική) και το αντικείμενο των συναλλαγών, οι συνεντευξιαζόμενοι απάντησαν τα ακόλουθα:

- i) Οι δημόσιες υπηρεσίες με τις οποίες συναλλάσσονται όλες οι συμμετέχουσες στην έρευνα εταιρίες και με μεγάλη συχνότητα από καθημερινή έως μηνιαία είναι:**
- ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων προς το ΣΕΠΕ και τον ΟΑΕΔ, τα οποία αφορούν στο απασχολούμενο προσωπικό των επιχειρήσεων, χρήση καθημερινή.
 - SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας κατά ημέρα Κυριακή, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.
 - ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία.

- Συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο υποκατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ. Χρήση τακτική.
- ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, δηλώσεις διακοπής χρήσης ή έναρξης χρήσης νέας ταμιακής μηχανής, κ.α.. Χρήση καθημερινή.
- Το αρμόδιο υποκατάστημα Δ.Ο.Υ. για αλλαγή μητρώου και για άλλες εργασίες οι οποίες δεν εξυπηρετούνται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISNET, όπως π.χ. φορολογική ενημερότητα στις περιπτώσεις που το ΠΣ δεν χορηγεί ηλεκτρονικώς.
- Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) στο οποίο δηλώνονται η έναρξη εταιρίας πλήρως ηλεκτρονικά μέσα σε δυο μέρες, καθώς και η ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. των επιχειρήσεων. Χρήση τακτική.
- ΛΑΕΚ μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα.

Οι συνεντευξιαζόμενοι δήλωσαν ότι με τις προαναφερθείσες δημόσιες υπηρεσίες χρειάζεται να συναλλάσσονται από καθημερινή έως μηνιαία βάση. Ειδικά σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες της ΑΑΔΕ/TAXISNET και του ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (ΟΑΕΔ, ΣΕΠΕ), συνήθως είναι αναγκαία η χρήση τους πολλές φορές εντός της ημέρας.

ii) Οι περισσότερες επιχειρήσεις ανέφεραν ότι συναλλάσσονται επίσης με τις δημόσιες υπηρεσίες:

- ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/Default.aspx>). Προσφέρει πληροφορίες και δέσμευση φοιτητών για πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις. Εκτός από το ATLAS, παράλληλα ή εναλλακτικά οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν και διαδικτυακές πύλες που διαθέτουν ορισμένα

πανεπιστημιακά ιδρύματα για τη δέσμευση φοιτητών για πρακτική άσκηση. Χρήση τακτική.

- ICISNET

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10026938>). Τελωνιακός κόμβος διακίνησης των εμπορευμάτων με έμμεσο φόρο κατανάλωσης (excise duty entry-EDE). Χρήση καθημερινή.

iii) Λιγότερες επιχειρήσεις ανέφεραν ότι συναλλάσσονται με τις ακόλουθες δημόσιες υπηρεσίες:

- Δεκαεπτά (17) επιχειρήσεις ανέφεραν ότι απευθύνονται στο Υπουργείο Οικονομικών μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία με συχνότητα από μια (1) φορά/έτος για έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής κατοικίας της επιχείρησης. Επίσης απευθύνονται, με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συχνότητα 20-30 φορές/έτος για διευκρινίσεις σε θέματα που προκύπτουν, στα Τμήματα ΦΠΑ, Διμερών Συμβάσεων, Εισοδήματος. Η επικοινωνία μπορεί επίσης να είναι τηλεφωνική, ή μέσω-email.
- Δέκα (10) επιχειρήσεις ανέφεραν ότι ενημερώνουν την ΕΛ.ΣΤΑΤ. με στατιστικά στοιχεία που αφορούν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, στα πλαίσια συμμετοχής τους σε έρευνες συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων. Οι απαντήσεις δίδονται με αυτοπρόσωπη παρουσία μέσω απεσταλμένων συνεργατών τους στην ΕΛ.ΣΤΑΤ..
- Πέντε (5) επιχειρήσεις ανέφεραν την ανάγκη συναλλαγής τους με την Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ σε συνδυασμό με το E-certis (<https://www.eaadhsy.gr/index.php>), την ηλεκτρονική πύλη του δημοσίου για τους δημόσιους διαγωνισμούς και τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων. Χρήση τακτική.
- Τρεις (3) επιχειρήσεις ανέφεραν ότι χρειάζεται να συναλλάσσονται με την Τράπεζα της Ελλάδος (https://iris.bankofgreece.gr/iris_web/Purpose.xhtml). Κάθε μήνα υποβάλλεται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα IRIS της Τράπεζας της Ελλάδος όλα τα στοιχεία των ισολογισμών, τα στοιχεία των συναλλαγών εμβασμάτων στο εξωτερικό, ενώ μια φορά το έτος υποβάλλονται αναλυτικές οικονομικές καταστάσεις, αποτελέσματα, κέρδη.

iv) Μεμονωμένες περιπτώσεις ανέφεραν, τις ακόλουθες περιπτώσεις συναλλαγών με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, ορισμένες εκ των οποίων παρατηρείται ότι συνδέονται στενά με το αντικείμενο επιχειρηματικής δραστηριότητας της επιχείρησης.

- Υπουργείο Μεταφορών για υποχρεώσεις που αφορούν τα οχήματα της επιχείρησης, οι οποίες διεκπεραιώνονται μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου, με συχνότητα περίπου δυο (2) φορές/έτος.
- MYSCHOOL-Υπουργείο Παιδείας (<https://myschool.sch.gr/>) για δηλώσεις βαθμολογίας, απουσιών μαθητών, μετεγγραφών των μαθητών, χρήση τακτική.
- Στην αρμόδια Υπηρεσία Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μόνον αυτοπροσώπως ενεργούνται εργασίες όπως: διοριστήρια-προτάσεις διορισμών, εγκρίσεις εκδρομών, ωρολόγια προγράμματα, θεώρηση απουσιολογίων, τα δικαιολογητικά νέων προσλήψεων, τα δικαιολογητικά του προγράμματος Erasmus, τα προγράμματα των καθηγητών για τους μήνες Ιουλίου και Αυγούστου, θεώρηση απολυτηρίων κ.α..
- ΑΤΛΑΣ (<https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/Home.aspx>), πληροφορίες για τα ένσημα των εργαζομένων από το 2002 κι έπειτα.
- E-AUCTION (<https://www.eauction.gr/>) για τη συμμετοχή σε πλειστηριασμούς για τη αγορά ακινήτων. Χρήση 3 φορές την εβδομάδα (Τετάρτη, Πέμπτη, Παρασκευή) κατά τις ημέρες που γίνονται οι πλειστηριασμοί.
- Ηλεκτρονική Πύλη Υπουργείου Εργασίας (<https://www.ypakp.gr/>). Χρησιμοποιείται για πληροφορίες και νομοθεσία σχετικά με εργατικά και ασφαλιστικά θέματα.

- Υπουργείο Ανάπτυξης για επιδοτήσεις. Οι αιτήσεις κατατίθενται ηλεκτρονικά αλλά όλες οι υπόλοιπες διαδικασίες έγκρισης γίνονται στο χώρο της εταιρίας από κλιμάκιο του Υπουργείου.
- Δ.Ο.Υ. ΠΛΟΙΩΝ. Φόρος πλοίων με ξένη σημαία και με ελληνική: αρχικώς κατατίθεται δήλωση του φόρου και βεβαιώνεται ο φόρος ηλεκτρονικά. Επίσης λαμβάνουν και μια έκπτωση, αλλά θα πρέπει παράλληλα να πάμε στην ΔΟΥ ΠΛΟΙΩΝ για να καταθέσουν τα δικαιολογητικά μαζί με τη δήλωση, παρότι έχει βεβαιωθεί ηλεκτρονικά ο φόρος.
- ΕΟΦ (<https://www.eof.gr/web/guest/services>). Χρήση καθημερινή. Η χρήση αφορά σε: έγκριση φαρμάκων και παραφαρμακευτικών προϊόντων, έγκριση συμμετοχής γιατρών σε εκδηλώσεις, δήλωση αποθεμάτων/πωλήσεων, ταινιών γνησιότητας, δήλωση έλλειψης φαρμάκων, δήλωση ανάλωσής αυτών. Επίσης ο ΕΟΦ διαλειτουργεί με την πλατφόρμα CESP του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τα πρότυπα στα φάρμακα (EDQM). Οι εταιρίες έχουν υποχρέωση να υποβάλλουν ηλεκτρονικά προς έγκριση στον ΕΟΦ, μέσω της πλατφόρμας CESP. Εφόσον ο ΕΟΦ δώσει έγκριση δίνει και έναν μοναδικό κωδικό σε κάθε προϊόν και το προϊόν αυτό καταχωρείται και στο ΠΣ της ΗΔΙΚΑ. Η πλατφόρμα του ΕΟΦ διαθέτει πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά οι σχετικές αιτήσεις υποβάλλονται προηγουμένως και σε φυσική μορφή.
- ΕΟΠΥΥ - Τμήμα Ελέγχου και Εκκαθάρισης Συνταγών (<https://www.eopyykmes.gr/>). Υποχρεούνται όλες οι φαρμακευτικές εταιρίες να δηλώνουν ποια προϊόντα εκπροσωπούν στην Ελλάδα για να υπολογιστούν οι έμμεσοι φόροι (clawback και rebate). Η δήλωση γίνεται πλήρως ηλεκτρονικώς και το ΠΣ διαλειτουργεί με την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ και του ΕΟΦ. Χρήση περίπου δέκα (10) φορές/έτος.
- ΕΡΜΗΣ (H.E.R.M.E.S. Hellenic Exchanges Remote Messaging Services) (<https://hermes2.helex.gr/>) ή (<https://www.athexgroup.gr/el/hermes-page>). Είναι το σύστημα ηλεκτρονικής διασύνδεσης των εισηγμένων εταιριών και του Χρηματιστηρίου. Οι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο εταιρίες

υποχρεούνται να εισάγουν α) τις οικονομικές τους καταστάσεις και β) τις ανακοινώσεις εταιρικού ενδιαφέροντος.

- Πολεοδομίες: Όταν κάποια επιχείρηση χρειάζεται να προχωρήσει σε μια επένδυση ξεκινά από την άδεια ελέγχου από το αρμόδιο τμήμα της Πολεοδομίας. Όλες οι διαδικασίες γίνονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια υπηρεσία, πλην των κτηματολογικών οι οποίες γίνονται ηλεκτρονικά.

Τέλος, δεκατρείς (13) εταιρίες ανέφεραν ότι για την καταχώρηση στοιχείων στα ΠΣ έχουν μισθώσει εταιρίες συμβούλων που εκτελούν τις εργασίες αυτές για λογαριασμό τους. Βέβαια τα αρμόδια στελέχη των εταιριών των ομίλων ετοιμάζουν και αποστέλλουν τα στοιχεία που πρέπει να δηλωθούν και εν τέλει ελέγχουν και το έργο της εταιρίας που έχουν μισθώσει. Ο λόγος χρήσης της εταιρίας συμβούλων είναι για να τους παρέχεται μεγαλύτερη ασφάλεια ότι οι υποχρεώσεις τους θα εκτελεστούν εμπρόθεσμα.

Συμπερασματικά, από το 2^ο θέμα συζήτησης προέκυψαν τα ακόλουθα:

- 1) Εκ μέρους των επιχειρήσεων αναφέρθηκαν στο σύνολό τους 26 διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες, με τις οποίες χρειάζονται να συναλλάσσονται. Με 20 εξ αυτών η συναλλαγή γίνεται μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, αλλά με 6 από τις 20, οι συναλλαγές αναφέρθηκε ότι εκτελούνται κατά ένα μέρος ηλεκτρονικά και κατά άλλο με αυτοπρόσωπη παρουσία στον αρμόδιο φορέα.
- 2) Παράλληλα, οι δημόσιες υπηρεσίες που αναφέρθηκαν (συνολικά 26) καλύπτουν μεγάλο εύρος υποχρεώσεων προς το δημόσιο. Όπως προκύπτει, 8 είναι οι φορείς/υπηρεσίες με τους οποίους συναλλάσσονται όλες οι επιχειρήσεις, και 2 ακόμη αυτές που αναφέρθηκαν από τις περισσότερες επιχειρήσεις. Αντιθέτως, πολύ περισσότεροι, (συνολικά 16), είναι οι δημόσιοι φορείς τους οποίους ανέφεραν λίγες ή μεμονωμένες επιχειρήσεις και κυρίως αυτό οφείλεται στο ότι οι δημόσιες αυτές υπηρεσίες απευθύνονται σε επιχειρήσεις συγκεκριμένων κατηγοριών επιχειρηματικής δραστηριότητας, όπως π.χ. ναυτιλιακές, φαρμακευτικές, τραπεζικές, εκπαιδευτικές.

Έτσι, οι δημόσιες υπηρεσίες που αναφέρθηκαν από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις διακρίνονται σε δυο κύριες κατηγορίες: α) σε αυτές στις οποίες απευθύνονται η πλειονότητα των επιχειρήσεων και β) σε αυτές στις οποίες απευθύνονται επιχειρήσεις συγκεκριμένων κλάδων δραστηριότητας. Επίσης προκύπτει ότι από τις συνολικά 26 υπηρεσίες, οι περισσότερες (19 συνολικά), και από τις δυο ανωτέρω κατηγορίες, διαθέτουν συστήματα ηλεκτρονικής συναλλαγής με τις επιχειρήσεις.

3^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στην 3^η ερώτηση/θέμα συζήτησης για το ποιες από τις προαναφερθείσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου χρησιμοποιεί συχνότερα η κάθε επιχείρηση και για το ποια είναι πιο φιλική προς τον χρήστη για την εξυπηρέτησή του, απαντήθηκαν τα ακόλουθα:

α) Στο σύνολό τους οι περισσότερες επιχειρήσεις απάντησαν ότι οι συχνότερα επισκέψιμες ηλεκτρικές υπηρεσίες είναι της ΑΑΔΕ/TAXISNET/ΓΓΠΣ και των ΟΑΕΔ και ΣΕΠΕ, ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ενώ

β) ως φιλικότερη προς το χρήστη ηλεκτρονική υπηρεσία χαρακτήρισαν την πλατφόρμα της ΑΑΔΕ/TAXISNET/ΓΓΠΣ.

Σε ακόλουθα ερωτήματα ανέλυσαν τους λόγους αυτών των επιλογών τους.

4^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στην ερώτηση αυτή, ζητώντας από τις επιχειρήσεις να περιγράψουν τις συναλλαγές που διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικώς, εξ ολοκλήρου, εν μέρει, ή μόνον με φυσική παρουσία, καθώς και αν θα επέλεγαν, και για ποιο λόγο την ηλεκτρονική ή την αυτοπρόσωπη επικοινωνία με τους φορείς του δημοσίου (αν/όπου υπάρχει δυνατότητα επιλογής), οι επιχειρήσεις ανέφεραν ότι, εκ των 26 συνολικά δημοσίων υπηρεσιών με τις οποίες συναλλάσσονται:

α) με τις 14 από αυτές οι συναλλαγές εκτελούνται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών πυλών, ωστόσο οι 2 από αυτές χρησιμοποιούνται μόνο για άντληση πληροφοριών από την αντίστοιχη ιστοσελίδα.

β) με 6 δημόσιες υπηρεσίες οι εργασίες τους εκτελούνται εν μέρει ηλεκτρονικά, ενώ το υπόλοιπο μέρος τους εκτελείται υποχρεωτικά με προσέλευσή τους στον αρμόδιο φορέα. Η χρήση 5 υπηρεσιών εξ αυτών είναι τακτική και μίας, καθημερινή (ICISNET).

γ) Με 6 δημόσιες υπηρεσίες οι εργασίες των επιχειρήσεων εκτελούνται μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία, και με μια από αυτές μόνο για πληροφορίες (Υπουργείο Οικον/κών). Σε αυτές περιλαμβάνονται τα κατά τόπον αρμόδια τμήματα των ΔΟΥ, ΕΦΚΑ, Υπουργείου Παιδείας, στα οποία διεκπεραιώνονται οι υποχρεώσεις για τις οποίες δεν προβλέπεται ηλεκτρονικός τρόπος εξυπηρέτησης, παρότι υφίστανται αντίστοιχα ΠΣ με άλλες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης αυτοπρόσωπη παρουσία απαιτείται για διεκπεραίωση εργασιών σε κεντρικές υπηρεσίες των Υπουργείων Οικονομικών και Μεταφορών και της ΕΛ.ΣΤΑΤ..

Ακολουθεί σχετικός πίνακας:

	Δημόσιες Υπηρεσίες	Επιχειρήσεις	Χρήση	Ηλεκτρονική Συναλλαγή	Ηλεκτρονική & Αυτοπρόσωπη	Αυτοπρόσωπη Συναλλαγή
1	ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ	Όλες	Καθημερινή	✓		
2	SEPENET	Όλες	Εβδομαδιαία	✓		
3	ΕΦΚΑ	Όλες	Μηνιαία	✓		
4	TAXIS	Όλες	Καθημερινή	✓		
5	Τοπ. Κατ. ΕΦΚΑ	Όλες	Τακτική			✓
6	Τοπ. Κατ. Δ.Ο.Υ.	Όλες	Τακτική			✓
7	Γ.Ε.ΜΗ.	Όλες	Τακτική	✓		
8	ΛΑΕΚ	Όλες	Τακτική		✓	
9	ATLAS Παν/μια	Περισσότερες	Τακτική	✓		
10	ICISNET	Περισσότερες	Καθημερινή		✓	

1 1	Υπουργείο Οικον/κών	17	20-30 φ/έτος			✓ Πληροφορίες
1 2	ΕΛ.ΣΤΑΤ.	10	1 φ/έτος			✓
1 3	ΕΑΑΔΗΣΥ	5	Τακτική		✓	
1 4	Τράπεζα Ελλάδος	3	Μηνιαία	✓		
1 5	Υπουργείο Μεταφορών	1	2 φ/έτος			✓
1 6	Υπουργείο Παιδείας	1	Τακτική	✓		
1 7	Γραφεία Πρωτ/μιας Δευτ/μιας Εκπαίδευσης	1	Τακτική			✓
1 8	ΑΤΛΑΣ (ένσημα)	1	Τακτική	✓ Πληροφορίες		
1 9	E-AUCTION	7	Καθημερινή	✓		
2 0	Υπουργείο Εργασίας	1	Τακτική	✓ Πληροφορίες		
2 1	Υπουργείο Ανάπτυξης	1	Τακτική		✓	
2 2	ΔΟΥ ΠΛΟΙΩΝ	3	Τακτική		✓	
2 3	ΕΟΦ	4	Καθημερινή	✓		
2 4	ΕΟΠΥΥ	4	10 φ/έτος	✓		
2 5	Η.Ε.Ρ.Μ.Ε.Σ .	4	Τακτική	✓		
2 6	Πολεοδομίες	1	1-2 φ/έτος		✓	

Στο ερώτημα εάν κάποια επιχείρηση, σε περίπτωση που της δίνεται/θα της δινόταν η δυνατότητα της επιλογής, θα επέλεγε για κάποιο λόγο, και για ποιον, την

ηλεκτρονική ή την αυτοπρόσωπη επικοινωνία με τους φορείς του δημοσίου, όλες οι επιχειρήσεις ανεξαιρέτως απάντησαν ότι :

α) οι υπηρεσίες του δημοσίου με τις οποίες συναλλάσσονται διακρίνονται στις υποχρεωτικά ηλεκτρονικές, στις υποχρεωτικά εν μέρει ηλεκτρονικές και σε αυτές που υποχρεωτικά απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση υποδεικνύεται από τους αρμόδιους φορείς ο τρόπος συναλλαγής.

Επίσης όλες οι επιχειρήσεις απάντησαν ότι προτιμούν τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής σε κάθε περίπτωση αρκεί να τους παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή και εμπρόθεσμη υποβολή/καταχώρηση των απαιτούμενων στοιχείων ή/και δικαιολογητικών στα ΠΣ του δημοσίου. Οι 49 εταιρίες απάντησαν ότι σε καμιά περίπτωση δεν θα προτιμούσαν τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους με αυτοπρόσωπη παρουσία.

β) Εκ του συνόλου των 64 επιχειρήσεων, οι 15 απάντησαν ότι, εάν τους δινόταν επιλογή, θα επέλεγαν την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής συναλλαγής μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ✓ για ακριβέστερες και έγκυρες πληροφορίες προκειμένου να επιλυθούν εξειδικευμένα προβλήματα άμεσα, χωρίς καθυστερήσεις και χωρίς κυρώσεις,
- ✓ για τις περιπτώσεις που χρειάζεται να προβούν σε διακανονισμό ενός συγκεκριμένου ζητήματος με ένα δημόσιο φορέα,
- ✓ κατά τη διαδικασία ελέγχου, διότι ο έλεγχος χρειάζεται επικοινωνία με τον ελεγκτή,
- ✓ σε περιπτώσεις που χρειάζεται να εξυπηρετηθούν εξατομικευμένες ανάγκες, και μόνον εάν δεν διατίθενται επεξηγηματικές οδηγίες και βοήθεια ηλεκτρονικά,
- ✓ στις περιπτώσεις ανάγκης άμεσης πληροφόρησης εκτός εάν παρέχεται ηλεκτρονική ενημέρωση και λύσεις
- ✓ για διευκρινίσεις ή διορθώσεις ώστε να παρέχεται η βεβαιότητα ότι η αλλαγή ή η διόρθωση είναι σωστή και θα γίνει άμεσα, και χωρίς κυρώσεις,
- ✓ σε περίπτωση που πρόκειται να διατυπώσουμε προτάσεις-θέσεις για τα σχετικά θέματα,

- ✓ για καλύτερα αποτελέσματα σε ειδικές περιπτώσεις, διότι γίνεται καλύτερη κατανόηση του προβλήματος,
- ✓ προκειμένου να ελεγχθεί η δουλειά σε πραγματικό χρόνο και να διορθωθεί επί τόπου πριν την κατάθεση,
- ✓ στους ασφαλιστικούς φορείς υποχρεωτικά χρειάζεται προσέλευση για παροχή έγκυρων και έγκαιρων απαντήσεων,
- ✓ για άμεση ενημέρωση που αφορά σε υποχρεώσεις με στενές χρονικές προθεσμίες ή για πολύπλοκα ζητήματα, ώστε να γίνεται πιο κατανοητό το πρόβλημά και να δίδεται η καλύτερη δυνατή λύση.

Παρατηρείται ότι ακόμη και στις περιπτώσεις που επιχειρήσεις διατύπωσαν την επιθυμία για προσέλευση υπαλλήλου τους στον αρμόδιο δημόσιο φορέα, αυτή η επιλογή υπαγορεύθηκε από την ανάγκη για παροχή έγκυρων πληροφοριών και στοιχείων, άμεσα η έστω εμπρόθεσμα και σε κάθε περίπτωση προτού λήξει η όποια προθεσμία υποβολής στοιχείων, είτε για επίλυση ειδικού προβλήματος. Από τις σχετικές απαντήσεις προκύπτει ότι σε καμία περίπτωση δεν θα προτιμούσαν την εξυπηρέτηση μέσω προσέλευσης στον αρμόδιο φορέα εάν ήταν δυνατόν να τους παρέχονταν έγκυρες, ακριβείς, λεπτομερείς και εμπρόθεσμα οι αναγκαίες - για την ορθή και έγκαιρη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους, χωρίς κίνδυνο ποινών, κυρώσεων, αποκλεισμού - πληροφορίες, οδηγίες, κατευθύνσεις και η σχετική νομοθεσία.

5^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Το 5^ο ερώτημα/θέμα συζήτησης αφορούσε τις πηγές ενημέρωσης (οδηγίες, πρακτικές, εγχειρίδια, νομοθεσία) από τις οποίες οι επιχειρήσεις αντλούσαν τόσο κατά το αρχικό στάδιο χρήσης των ΠΣ, όσο και σήμερα, πληροφορίες για την ορθή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, και για τις τυχόν αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους, καθώς και το βαθμό ικανοποίησής τους από την πληροφόρηση αυτή, απάντησαν τα ακόλουθα:

α) Οι επιχειρήσεις απάντησαν ότι η πληροφόρησή τους για τη χρήση των ΠΣ προέρχεται από διάφορες πηγές. Ανέφεραν συγκεκριμένα: το διαδίκτυο, διαδικτυακές

συνομιλίες (chats, forums) μεταξύ συνεργατών και επαγγελματιών που έχουν γνώση του αντικειμένου και επαγγελματικές ιστοσελίδες, στις οποίες οι εταιρίες είναι συνδρομήτριες.

Επίσης ενημερώνονται από τις ίδιες τις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου. Όμως αναφέρεται ότι οι πληροφορίες αυτές συχνά παρέχονται με χρονική καθυστέρηση, είτε είναι πεπερασμένες, γενικές, κι ως εκ τούτου δεν επαρκούν ή δεν έχουν επαρκώς ενημερωθεί. Η ενημέρωση μέσω e-mail, τηλεφωνικού κέντρου ή Help Desk σε πολλές των περιπτώσεων παρουσιάζει δυσχέρειες. Ακόμη όμως κι όταν παρέχονται τηλεφωνικές πληροφορίες/οδηγίες ή μέσω email, η διαδικασία είναι χρονοβόρα και δύσκολη.

Ακόμη συμβουλευονται δικηγόρους και βιβλία εργατικής, ασφαλιστικής και φορολογικής νομοθεσίας, τη νομοθεσία, τις ερμηνευτικές εγκυκλίους και εταιρίες συμβούλων, με τις οποίες έχουν συνάψει σύμβαση συνεργασίας. Ακόμη ορισμένες επιχειρήσεις διαθέτουν νομική υπηρεσία. Παρόλα αυτά υπάρχουν περιπτώσεις που ορισμένες εταιρίες έχουν ενημερωθεί και προβεί στις απαραίτητες προετοιμασίες για την εφαρμογή νέων αλλαγών, αλλά τα ίδια τα ΠΣ δεν έχουν προβεί στις απαραίτητες μεταβολές.

β) Ειδικότερα, για τα ΠΣ τα οποία χρησιμοποιούνται πιο τακτικά αναφέρθηκαν τα ακόλουθα:

TAXISNET: οι περισσότερες επιχειρήσεις δήλωσαν ότι οι οδηγίες που διατίθενται στην ιστοσελίδα είναι ικανοποιητικές, όμως προσφέρεται εξίσου ικανοποιητική τηλεφωνική ενημέρωση σε τεχνικές (όχι σε νομικές) απορίες και οι αρμόδιοι υπάλληλοι είναι φιλικοί και εξυπηρετικοί. Το TAXISNET διαθέτει εγχειρίδια, συχνές ερωτήσεις και οδηγίες αρκετά επεξηγηματικά με νομικές πληροφορίες για πρακτικούς τρόπους υποβολής στοιχείων. Οι οδηγίες/εγχειρίδια είναι επαρκέστατες. Αν εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν δυσκολίες τότε μιλούν με μισθωμένους συμβούλους. Επίσης σημαντική παράμετρος στην ομοιογένεια στοιχείων είναι το γεγονός ότι στο TAXISNET τα στοιχεία που έχουν ήδη καταχωρηθεί εμφανίζονται σε επόμενες καταχωρήσεις και επιδέχονται διορθώσεις. Όταν όμως το θέμα είναι πολύ εξειδικευμένο δεν παρέχεται άμεση απάντηση, ειδικά για φορολογικά θέματα και παραπέμπονται στο Υπουργείο Οικονομικών, με το οποίο η τηλεφωνική επικοινωνία είναι δυσχερής και χρειάζεται δια ζώσης επικοινωνία.

Μάλιστα σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί αν μην προβλέπεται ρύθμιση, από βιβλία εργατικής και φορολογικής νομοθεσίας.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Κατά την αρχική περίοδο χρήσης του οργανώθηκαν και πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια από το Υπουργείο Εργασίας και διανεμήθηκαν ενημερωτικά CD. Επίσης γίνεται τακτική τηλεφωνική επικοινωνία με το HelpDesk, το οποίο προσφέρει τηλεφωνική ενημέρωση, η επικοινωνία με το προσωπικό είναι δυσχερής. Ούτε η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι επαρκής. Οι οδηγίες/εγχειρίδια δεν είναι εύχρηστα, διότι δίνουν πολλές περιττές πληροφορίες και όχι νομικές. Είναι σαφείς για τη συμπλήρωση των πεδίων, όμως δεν καλύπτουν τις ειδικές περιπτώσεις. Η κύρια ενημέρωση σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ προέρχεται από το διαδίκτυο και μέσω αμειβόμενων σεμιναρίων, από τη νομοθεσία, εγκυκλίους και εξειδικευμένες επαγγελματικές ιστοσελίδες. Επίσης το ΠΣ μέσα από την ιστοσελίδα του προσφέρει ενημέρωση για τυχόν αλλαγές.

Επίσης το ΠΣ είναι δυσλειτουργικό, διότι δεν επιτρέπει να δηλωθούν τα έκτακτα γεγονότα.

ΠΣ ΕΦΚΑ: έχει ικανοποιητικά εγχειρίδια και οδηγίες, όμως ενημερώνονται τόσο από το ΠΣ όσο και από το διαδίκτυο. Οι οδηγίες/εγχειρίδια που διαθέτει είναι επαρκέστατες, και αρκετά επεξηγηματικές.

SEPENET: εξυπηρετεί άμεσα, οι οδηγίες είναι αρκετά επεξηγηματικές.

Το ΕΡΓΑΝΗ και το ΕΦΚΑ προσφέρουν έντυπα στα οποία όμως επαναλαμβάνεται μια γραφειοκρατική διαδικασία και ζητώνται επανειλημμένα στοιχεία που έχουν ήδη καταχωρηθεί.

Γ.Ε.ΜΗ. : προσφέρει ικανοποιητικές οδηγίες και πληροφορίες για πελάτες.

Myschool-Υπουργείο Παιδείας: στέλνει ενημερωτικά emails, και σε κάποιες περιπτώσεις με τηλεφωνική επικοινωνία στους φορείς.

ΟΑΕΔ/ΠΣ ΛΑΕΚ: προσφέρεται ικανοποιητική πληροφόρηση αλλά χρειάζεται πιο έγκαιρη ενημέρωση σε ορισμένα ζητήματα που αφορούν τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις. Κατά την πρώτη περίοδο χρήσης του υπήρχε εγχειρίδιο για την χρήση του ΠΣ. Όταν γίνονται επικαιροποιήσεις του συστήματος επικαιροποιείται και το εγχειρίδιο και είναι επαρκές. Τα πεδία είναι αρκετά επεξηγηματικά, αλλά είναι

υπερβολικά πολλά και στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί κατά το παρελθόν ζητείται κάθε φορά να καταχωρηθούν εκ νέου.

ΠΣ ΕΟΦ: διαθέτει ανακοινώσεις σε τακτά διαστήματα και καλεί τις εταιρίες να τους ενημερώσει.

ΕΟΠΥΥ: το ΠΣ δεν είναι εύχρηστο. Ενημέρωση παρέχεται και από το Σύλλογο Φαρμακευτικών Επιχειρήσεων Ελλάδος.

ΠΣ Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ: Κατά την αρχική περίοδο χρήσης του υπήρχαν δυσκολίες κατανόησης και για το λόγο αυτό παρακολούθησαν έμμισθα σεμινάρια. Σήμερα ακόμη υπάρχουν δυσλειτουργίες και πολυπλοκότητες όπως π.χ. το θέμα των εκτυπώσεων. Οι τεχνικοί του ΠΣ είναι διαθέσιμοι και προσφέρουν ενημέρωση και βοήθεια είτε τηλεφωνικά είτε μέσω email. Περαιτέρω ενημέρωση παρέχεται από το νομικό πλαίσιο που αφορά στις δημόσιες συμβάσεις. Το ΠΣ προσφέρει οδηγίες, όχι ιδιαίτερα πρακτικές, όμως το νομικό πλαίσιο είναι τόσο πολύπλοκο που ακόμη κι αν υπήρχαν οδηγίες δεν θα μπορούσαν να είναι επαρκείς για την υποβολή των προσφορών.

E-AUCTION: Κατά την αρχική περίοδο χρήσης του προσέφερε σεμινάρια. Χρειάζεται βελτιώσεις ως προς τη χρήση του.

Εν κατακλείδι, οι απαντήσεις των επιχειρήσεων στην 5^η ερώτηση συγκλίνουν στο συμπέρασμα ότι το ΠΣ της ΑΑΔΕ TAXISNET, το οποίο προσφέρει αρκετά ικανοποιητικές πληροφορίες, επεξηγηματικές οδηγίες και εγχειρίδια χρήσης, είναι και για το λόγο αυτό το πλέον εύχρηστο, μεταξύ όλων όσων διατίθενται από την ελληνική δημόσια διοίκηση, λαμβάνοντας υπόψη και τον παράγοντα της καθημερινής χρήσης του από το σύνολο των επιχειρήσεων της χώρας. Πέραν αυτού, αφενός χρησιμοποιούνται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου ΠΣ του ΕΦΚΑ, SEPENET, Γ.Ε.ΜΗ., Myschool, ΠΣ του ΕΟΦ, οι οποίες χαρακτηρίστηκαν ως ικανοποιητικές ως προς τις διαθέσιμες πληροφορίες και οδηγίες χρήσης τους, όμως δεν περιλαμβάνονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθημερινής χρήσης από το σύνολο ή έστω την πλειονότητα των επιχειρήσεων της χώρας. Αφετέρου, για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΡΓΑΝΗ, ΛΑΕΚ, Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. και e-Auction, παρατηρείται ότι παρουσιάζουν σοβαρές ελλείψεις στον τομέα της ενημέρωσης και

πληροφόρησης των ενδιαφερομένων εταιριών, στοιχείο το οποίο καθιστά δυσχερή την υποβολή των απαιτούμενων εντύπων σε αυτές.

Τέλος, γενικότερα, οι επιχειρήσεις δήλωσαν ότι πέραν των πληροφοριών και οδηγιών και εγχειριδίων των ίδιων των ΠΣ, χρησιμοποιούν πολλές άλλες «εξωτερικές» πηγές ενημέρωσης για την χρήση των ΠΣ, ακόμη και έμμισθες υπηρεσίες πληροφοριών, γεγονός που καταδεικνύει σημαντική απουσία εμπιστοσύνης και ενημέρωσης, ως εκ τούτου και ουσιαστικής επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες.

6^ο και 7^ο Ερωτήματα/Θέματα συζήτησης

Σε αυτό το στάδιο των συνεντεύξεων ζητήθηκε από τις επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω, να διατυπώσουν μια γενική αξιολόγηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών τους με το ελληνικό δημόσιο καθώς και το βαθμό που η υφιστάμενη υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής τους.

Στο σύνολο 62 επιχειρήσεων, 31 εξ αυτών δήλωσαν ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με το δημόσιο είναι βελτιούμενες, όμως παρουσιάζουν κενά, τα οποία έχουν αυξήσει το φόρτο εργασίας τους. Ακόμη, 17 επιχειρήσεις τις κρίνουν ικανοποιητικές, 12 ανέφεραν ότι παρουσιάζουν διαρκή βελτίωση, 3 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι είναι καλές και 1 επιχείρηση ότι είναι δύσχρηστες πλην του TAXISNET.

Ειδικότερα, ορισμένες επιχειρήσεις προχώρησαν σε αξιολογήσεις συγκεκριμένων ΠΣ. Έτσι, 19 επιχειρήσεις ανέφεραν ότι οι ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με το TAXISNET είναι πολύ καλές έως αρκετά ικανοποιητικές, 9 επιχειρήσεις ότι τα ΠΣ του ΛΑΕΚ και το E-AUCTION χρίζουν βελτιώσεων, ενώ 2 επιχειρήσεις έκριναν ως πολύ καλές τις συναλλαγές τους με το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ.

Ως προς το βαθμό στον οποίο κρίνουν ότι η υφιστάμενη υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής τους, 23 εταιρίες δήλωσαν ότι τις καλύπτει πολύ, σε βαθμό 60% έως 70%, 22 εταιρίες

δήλωσαν ότι τις καλύπτει σημαντικά, σε βαθμό 80% έως 90%, ενώ 6 επιχειρήσεις ανέφεραν ότι τις καλύπτει μέτρια, σε βαθμό 50% έως 60%.

Πιο συγκεκριμένα ορισμένες επιχειρήσεις αναφέρθηκαν σε συγκεκριμένα ΠΣ δηλώνοντας τα ακόλουθα: 39 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι το TAXISNET καλύπτει τις ανάγκες τους σε βαθμό 80% έως 95%. Αντίθετα, οι αξιολογήσεις για το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ παρουσίασαν μεγάλη διακύμανση, καθώς μεταξύ 14 εταιριών ο βαθμός κάλυψης των αναγκών τους κυμάνθηκε από 68% μέχρι 80%. Το ίδιο παρατηρήθηκε και για το ΠΣ του ΛΑΕΚ για το οποίο 7 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι καλύπτει τις ανάγκες σε μικρό βαθμό ενώ 2 επιχειρήσεις δήλωσαν ότι τις καλύπτει στο 70%. Τέλος, οι επιχειρήσεις που εξυπηρετούνται από τα ΠΣ του ΕΟΦ και του ΕΦΚΑ ανέφεραν ότι καλύπτονται σε ποσοστό 90%.

Αναμφίβολά διαπιστώνεται ότι το TAXISNET αποτελεί το ΠΣ το οποίο ανταποκρίνεται περισσότερο στις υφιστάμενες ανάγκες των επιχειρήσεων, και συγκεντρώνει τις καλύτερες αξιολογήσεις εκ μέρους τους, δεδομένης της καθημερινής του χρήσης από το σύνολο των εταιριών, όπως επιβεβαιώνει ο μεγάλος αριθμός αυτών οι οποίες το αξιολόγησαν θετικά.

Γενικότερα όμως για τα ΠΣ του δημοσίου, οι επιχειρήσεις διαπιστώνουν ότι ενώ αυτά δεν καλύπτουν πλήρως τις υποχρεώσεις συναλλαγών τους με το δημόσιο, και παρουσιάζουν ελλείψεις, που θα ήθελαν να επιλυθούν, ωστόσο εμφανίζουν διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση, γεγονός το οποίο υπογραμμίζουν κατά τις συνεντεύξεις.

8^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα ποιες αλλαγές έχουν επέλθει στη λειτουργία των επιχειρήσεων από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι επιχειρήσεις στο σύνολό τους πρωτίστως αναφέρθηκαν στο γεγονός ότι μειώθηκε ο απαιτούμενος χρόνος για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους, διότι έπαψε να είναι απαραίτητη η προσέλευση στον αρμόδιο φορέα και η αναμονή για την εξυπηρέτησή τους. Επιπλέον, υπογράμμισαν το γεγονός ότι βελτιώθηκαν οι συνθήκες εργασίας τους, διότι όλα τα απαιτούμενα στοιχεία για κάθε εργασία τους είναι πλέον επάνω στο

γραφείο τους ή μέσα τον υπολογιστή τους και στην επιφάνεια εργασίας, συνεπώς κάθε εργασία πλέον γίνεται από το γραφείο τους.

Παρά ταύτα, δήλωσαν ότι ο φόρτος εργασίας τους για τη διεκπεραίωση των περισσότερων υποχρεώσεών τους δεν μειώθηκε. Μειώθηκε μόνον ο χρόνος που αφιέρωναν για να προσκομίσουν τα απαιτούμενα στοιχεία στους αρμόδιους φορείς του δημοσίου. Επιπλέον, ανέφεραν ότι στις περιπτώσεις χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες δεν παρέχουν ικανοποιητικές επεξηγήσεις, εγχειρίδια και οδηγίες χρήσης τους, χρειάζεται να αφιερώσουν πολύ περισσότερο χρόνο προετοιμασίας των απαιτούμενων προς υποβολή στοιχείων/εντύπων, από το χρόνο που διέθεταν παλαιότερα (κατά το διάστημα αυτοπρόσωπης υποβολής), και αυτό διότι θα πρέπει να μελετήσουν, να διασταυρώσουν και να επιβεβαιώσουν την ορθότητα των στοιχείων πριν τα υποβάλλουν, ενώ ο έλεγχος των στοιχείων αυτών κατά το παρελθόν γινόταν από τα στελέχη της αρμόδιας δημόσιας υπηρεσίας. Δεδομένου δε, ότι σε πολλά ΠΣ δεν επιτρέπονται διορθώσεις μετά την υποβολή στοιχείων, παρά μόνον επανυποβολές, και ότι η εκπρόθεσμες υποβολές επισύρουν κυρώσεις, ο έλεγχος των στοιχείων πριν την υποβολή τους γίνεται ακόμη πιο χρονοβόρος.

Μολαταύτα, οι επιχειρήσεις ανέφεραν επίσης ότι, η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έφερε:

- Μείωση της γραφειοκρατίας, άρα και μείωση του κόστους, εξοικονόμηση ανθρωποωρών, αύξηση παραγωγικότητας, ενίσχυση της νομιμότητας, διαφάνεια, αδιαβλητότητα, ισότητα, καλύτερος προγραμματισμός του έργου τους, λιγότερα σφάλματα, μεγαλύτερη ακρίβεια, ασφαλέστερες για τα στοιχεία που καταχωρούνται διαδικασίες (π.χ. ένσημα), μείωση κινδύνου απώλειας αρχείων και στοιχείων.
- Μεγαλύτερη συμμετοχή και εξ αποστάσεως σε διαδικασίες (E-AUCTION, ΕΑΔΔΗΣΥ), περιορισμός παρερμηνειών.
- Επίσης έχουν αυτοματοποιηθεί αρκετές διαδικασίες και έχει εξοικονομηθεί χρόνος για τις υπόλοιπες.
- Ευκολότερη αναζήτηση και εύρεση στοιχείων, καλύτερη αρχειοθέτηση.
- Τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων παράλληλα με τα φυσικά.

- Μείωση κινδύνων λαθών, οι οποίοι μπορεί να οδηγούσαν και σε κυρώσεις από μεταγενέστερο έλεγχο.
- Δυνατότητα διεκπεραίωσης οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, ευελιξία, αξιοπιστία αποτελεσμάτων, βάση δεδομένων για προγενέστερο χρόνο, ενημέρωση δημοσίων αρχών σε πρώτο χρόνο.
- Ψηφιοποίηση του εσωτερικού ελεγκτικού έργου (managerial tool).
- Απρόσωπη συναλλαγή, αλλά με το πρόβλημα να μην λύνονται απορίες και προβλήματα που προκύπτουν.
- Καλύτερη αρχειοθέτηση, πιο γρήγορη καταχώρηση άρα και ανεύρεση, διαφάνεια, αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και της θέσης αντίστοιχα της επιχείρησης, έτοιμη πληροφορία μέσα στο σύστημα.
- Τέλος, για ορισμένα ΠΣ αναφέρθηκε ότι δεν υπάρχει πλήρης αυτοματοποίηση, είναι ημιτελής, κι αυτό διότι θα πρέπει να μεταβούν σε διάφορους δημόσιους φορείς αυτοπροσώπως για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους. (π.χ. ασφαλιστική ενημερότητα). Θεωρείται μεγάλο έλλειμμα η απουσία διαλειτουργικότητας ειδικά μεταξύ των συναρμόδιων υπηρεσιών, καθώς την ενημέρωσή τους την αναλαμβάνει υποχρεωτικά ο ενδιαφερόμενος, παρότι οι υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν τις απαιτούμενες πληροφορίες.

Συμπερασματικά, όπως οι επιχειρήσεις αναφέρουν, μειώθηκε σημαντικά ο απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων τους, καθώς δεν είναι πλέον απαραίτητη η προσκόμιση στοιχείων στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός που έχει βελτιώσει την καθημερινή τους εργασία. Επίσης επισημάνθηκε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει συμβάλει στη μείωση της γραφειοκρατίας, στην αύξηση της δήλωσης στοιχείων λόγω εξάλειψης του προβλήματος της απόστασης, στον περιορισμό παρερμηνειών και λαθών, στην βελτίωση της αρχικοποίησης, της τήρησης ηλεκτρονικών αρχείων, ως εκ τούτου και στη διευκόλυνση ανεύρεσης στοιχείων, στην παροχή 24ωρης εξυπηρέτησης και στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Όμως παρατηρήθηκε ότι ο χρόνος που εξοικονομήθηκε από την μη προσέλευση και αναμονή στις αρμόδιες υπηρεσίες, δεν μείωσε τον απαιτούμενο χρόνο για τη διεκπεραίωσή τους. Και αυτό διότι η προετοιμασία που απαιτείται να

γίνεται στις εγκαταστάσεις των επιχειρήσεων είναι αρκετά χρονοβόρα, καθώς ο έλεγχος της ορθότητας των προς υποβολή στοιχείων γίνεται από τα στελέχη των επιχειρήσεων, δεδομένου ότι δεν επιτρέπονται από τα ΠΣ εκ των υστέρων διορθώσεις, και των ενδεχόμενων κυρώσεων. Συνυπολογίζοντας δε, την απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των ΠΣ, οι επιχειρήσεις επιφορτίζονται και με την υποχρέωση ενημέρωσης των συναρμόδιων δημόσιων φορέων, όποτε αυτό απαιτείται εκ του νόμου.

9^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο 9^ο ερώτημα ζητήθηκε η αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με βάση τους ακόλουθους χαρακτηρισμούς: i) εύκολη και σταθερή πρόσβαση/παραμονή εντός του περιβάλλοντος τους, ii) φιλικές προς το χρήστη, iii) αξιόπιστες, iv) πολύπλοκες, v) Ασφαλείς, vi) εύχρηστες, vii) αν παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους, viii) αν παρέχουν άμεση ικανοποίηση του αιτήματος, ix) αν παρέχουν πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος. Χρησιμοποιήθηκαν πέντε βαθμούς αξιολόγησης: (1) καθόλου, (2) λίγο, (3) μέτρια, (4) πολύ, (5) πάρα πολύ. Οι 64, στο σύνολό τους, επιχειρήσεις προχώρησαν αφενός σε γενικές αξιολογήσεις (με βάση τα ανωτέρω αναφερθέντα κριτήρια) τόσο επί του συνόλου των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δίδοντας έτσι την συνολική εικόνα τους, ως εξωτερικοί χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, αφετέρου δε, προχώρησαν και σε αξιολογήσεις συγκεκριμένων ΠΣ. Οι απαντήσεις τους ανά υποερώτημα για το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου είναι οι ακόλουθες:

Στο υποερώτημα **πόσο εύκολη και σταθερή είναι η πρόσβαση και η παραμονή στο ηλεκτρονικό περιβάλλον των ΠΣ**, οι επικρατούσες απόψεις ήταν: 25 επιχειρήσεις απάντησαν «πολύ», 22 «μέτρια», και 14 «πάρα πολύ».

Στο υποερώτημα περί του κατά πόσον τα ΠΣ είναι **φιλικά προς το χρήστη** επικρατούν οι περισσότερες απαντήσεις κυμάνθηκαν μεταξύ του χαρακτηρισμού «μέτρια» από 31 επιχειρήσεις και «πολύ» από 17 επιχειρήσεις.

«Πολύ» **αξιόπιστες** χαρακτήρισαν οι 53 από τις 64 επιχειρήσεις τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

«Μέτρια» εύχρηστες τις χαρακτήρισαν 36 επιχειρήσεις ενώ «πολύ» εύχρηστες τις χαρακτήρισαν 24 εταιρίες.

«Πολύ» ασφαλείς τις έκριναν 42 επιχειρήσεις, ενώ 15 τις έκριναν «πάρα πολύ».

«Λίγο» πολύπλοκες τις αξιολόγησαν 21 επιχειρήσεις, «μέτρια» απάντησαν 20 εταιρίες και «καθόλου» απάντησαν 18.

Στο υποερώτημα εάν οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του δημοσίου παρουσιάζουν κενά στη σειρά των διαδικασιών, δηλαδή εάν δημιουργούν απορίες για την σειρά των βημάτων που θα πρέπει να ακολουθήσει ο χρήστης για να διεκπεραιώσει τις εργασίες του, 30 επιχειρήσεις απάντησαν «καθόλου», 15 απάντησαν «μέτρια» και 12 απάντησαν «λίγο».

Στο υποερώτημα εάν τα ΠΣ προσφέρουν άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των επιχειρήσεων, δηλαδή εάν προσφέρουν άμεσα απάντηση στα αιτήματα, στο σύνολό τους οι επιχειρήσεις απάντησαν «πολύ» έως «πάρα πολύ».

Επίσης, στο υποερώτημα περί του εάν ικανοποιούνται πλήρως μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τα αιτήματά τους, οι απαντήσεις των περισσότερων επιχειρήσεων κυμάνθηκαν μεταξύ των απαντήσεων «πολύ» έως «παρά πολύ».

Στο 9^ο ερώτημα υπήρξαν εκ μέρους των επιχειρήσεων και αξιολογήσεις, οι οποίες αφορούσαν συγκεκριμένα ΠΣ του δημοσίου και ήταν οι ακόλουθες:

TAXISNET	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	μέτρια - πολύ
Φιλική προς το χρήστη	πολύ - πάρα πολύ
Αξιόπιστες	πολύ - πάρα πολύ
Εύχρηστες	μέτρια – πολύ
Ασφαλείς	πολύ - πάρα πολύ
Πολύπλοκες	μέτρια - καθόλου
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	μέτρια – καθόλου
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πολύ - πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πολύ - πάρα πολύ

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ – SEPENET	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	πολύ – πάρα πολύ
Φιλική προς το χρήστη	πολύ
Αξιόπιστες	πολύ

Εύχρηστες	πολύ
Ασφαλείς	πολύ
Πολύπλοκες	μέτρια - καθόλου
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	καθόλου
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πολύ - πάρα πολύ

ΕΦΚΑ	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	μέτρια - πολύ
Φιλική προς το χρήστη	πάρα πολύ
Αξιόπιστες	πάρα πολύ
Εύχρηστες	μέτρια
Ασφαλείς	πάρα πολύ
Πολύπλοκες	μέτρια
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	καθόλου
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πάρα πολύ

Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	πάρα πολύ
Φιλική προς το χρήστη	λίγο
Αξιόπιστες	πολύ
Εύχρηστες	πολύ
Ασφαλείς	μέτρια
Πολύπλοκες	πολύ
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	πολύ
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πολύ

ICISNET	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	μέτρια
Φιλική προς το χρήστη	μέτρια
Αξιόπιστες	πολύ
Εύχρηστες	πολύ
Ασφαλείς	μέτρια
Πολύπλοκες	μέτρια
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	καθόλου
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πολύ

E-AUCTION	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	πολύ
Φιλική προς το χρήστη	μέτρια

Αξιόπιστες	πάρα πολύ
Εύχρηστες	μέτρια
Ασφαλείς	πάρα πολύ
Πολύπλοκες	λίγο
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	μέτρια
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πάρα πολύ

ΛΑΕΚ	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	μέτρια - πολύ
Φιλική προς το χρήστη	μέτρια
Αξιόπιστες	πολύ
Εύχρηστες	πολύ
Ασφαλείς	πολύ
Πολύπλοκες	μέτρια
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	λίγο
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	καθόλου

ΕΟΦ	
Εύκολη και σταθερή πρόσβαση και παραμονή	πολύ
Φιλική προς το χρήστη	πολύ
Αξιόπιστες	πολύ
Εύχρηστες	πολύ
Ασφαλείς	πολύ
Πολύπλοκες	καθόλου
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	λίγο
Άμεσης ανταπόκρισης/χορήγησης απάντησης	πάρα πολύ
Πλήρους ικανοποίησης (ολοκλήρωση σε ηλεκτρονικό περιβάλλον)	πολύ

Πέραν των γενικών απόψεων που διατύπωσαν σε αυτό το ερώτημα οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις, αλλά και των αξιολογήσεων ανά ΠΣ, οι οποίες αποτυπώθηκαν πιο πάνω, διατυπώθηκαν και ορισμένα ακόμη σχόλια και κρίσεις που αφορούν στα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

Αναφέρθηκε ότι πολλά απαιτούμενα έγγραφα δεν έχουν ηλεκτρονική ισχύ, ενώ θα έπρεπε να έχουν. Ακόμη από μέρους πολλών επιχειρήσεων αναφέρθηκε ότι τα ΠΣ δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη δυσκολία στη χρήση, αφού ένας νέος χρήστης χρειάζεται από μια εβδομάδα μέχρι ένα μήνα περίπου για να εξοικειωθεί. Οι τεχνικής φύσεως ικανότητες που απαιτούνται είναι απλές, όσες για έναν απλό χρήστη ΠΣ.

Οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου αφορούν στην γνώση ή/και στην πληροφόρηση του ακριβούς περιεχομένου των στοιχείων που έχουν υποχρέωση να καταχωρήσουν. Η ορθότητα των προς υποβολή στοιχείων, εξαρτάται α) από τις γνώσεις και την πληροφόρηση των χρηστών επί θεμάτων νομικών και ειδικότερα, εργατικών, φορολογικών, ασφαλιστικών κ.α., δηλαδή ειδικών γνώσεων που αφορούν στο αντικείμενο της εργασίας τους, β) από το βαθμό σαφήνειας ή/και πολυπλοκότητας της σχετικής νομοθεσίας, των ερμηνευτικών εγκυκλίων, των διαθέσιμων στα ΠΣ νομικών πληροφοριών, αλλά και των πληροφοριών ως προς τον τρόπο ηλεκτρονικής υποβολής και γ) από τις χρονικές προθεσμίες που τους διατίθενται από τη δημόσια διοίκηση για τη συγκέντρωση και επεξεργασία των στοιχείων πριν την υποβολή τους. Δεδομένου μάλιστα ότι οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις διαχειρίζονται μεγάλο όγκο δεδομένων/στοιχείων, η επεξεργασία τους και ο έλεγχός τους πριν την ορθή καταχώρησή τους, είναι αρκετά χρονοβόρες διαδικασίες.

Με άλλα λόγια δεν χρειάζεται πολύς χρόνος εξοικείωσης για data entry, αλλά προηγουμένως χρειάζεται συνήθως αρκετός χρόνος για τη μελέτη της σχετικής νομοθεσίας, ειδικά αν πρόκειται για νέα, και στη συνέχεια την συγκέντρωση των απαιτούμενων στοιχείων προς καταχώρηση.

10^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Επίσης ζητήθηκε από τις επιχειρήσεις να αξιολογήσουν τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, με χρήση πέντε κριτηρίων αξιολόγησης: (1) κακή, (2) περιορισμένη, (3) μέτρια, (4) καλή, (5) πολύ καλή.

Οι γενικές απόψεις των ερωτηθέντων στο ερώτημα έκριναν την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου μέτριες έως καλές, συμπληρώνοντας ότι θα επιθυμούσαν τη βελτίωσή τους.

Ειδικότερα, ανά ΠΣ οι επιχειρήσεις έκριναν ως «καλές» τις υπηρεσίες των TAXISNET, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΕΟΦ, ενώ χαρακτήρισαν «μέτριες» τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ, ICISNET και ΛΑΕΚ.

11° Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Το 11° θέμα συζήτησης επικεντρώνεται στους τομείς στους οποίους οι επιχειρήσεις εντοπίζουν ελλείμματα, αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βασική δυσκολία που συχνά αντιμετωπίζουν είναι ότι τα πληροφοριακά συστήματα καθυστερούν να προσαρμοστούν στις νομοθετικές αλλαγές. Επιπλέον, εντοπίζουν συχνά ασάφειες στις σχετικές εγκυκλίους ως προς την εφαρμογή τους στις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε συνδυασμό με έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών.

Έλλειψη επικοινωνίας εντοπίζεται επίσης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, καθώς δεν υπάρχει επαρκής και έγκαιρη πληροφόρηση περί των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων, βάσει της σχετικής νομοθεσίας και σε συνδυασμό με τα απαιτούμενα στοιχεία και έγγραφα, τα οποία θα πρέπει να υποβάλλουν. Οι οδηγίες/εγχειρίδια για τις διαδικασίες υποβολής και τα απαιτούμενα στοιχεία προς υποβολή δεν είναι ούτε επαρκή, ούτε σαφή, ενώ εντοπίζεται και ελλιπής ενημέρωση των αρμόδιων υπαλλήλων και ελλιπής επικοινωνία μεταξύ των συναρμόδιων υπηρεσιών για τις διαδικασίες. Τα ελλείμματα αυτά επιβαρύνουν ακόμη περισσότερο την απουσία διασύνδεσης/διαλειτουργικότητας των συστημάτων.

Δεδομένων των ανωτέρω συνθηκών, οι εργασίες, οι οποίες διεκπεραιώνονται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, ολοκληρώνονται στην πλειοψηφία τους ηλεκτρονικώς, αλλά μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική υποβολή, οι επιχειρήσεις επικοινωνούν τηλεφωνικά τακτικά (σχεδόν καθημερινά) με τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες για διευκρινίσεις, κάτι που αποτελεί μια διαδικασία εξαιρετικά χρονοβόρα.

Επίσης παρατηρείται ότι, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου συχνά δεν είναι σαφείς οι οδηγίες για την υποβολή εγγράφων και στοιχείων ή για διορθώσεις. Τα απαιτούμενα πεδία προς συμπλήρωση «κοκκινίζουν» μόλις συμπληρωθούν με λάθος στοιχεία, όμως δεν διευκρινίζεται ποιο ακριβώς είναι το λάθος και πως θα διορθωθεί στην κάθε καταχώρηση. Επισημαίνεται δε, ότι τα πεδία προς συμπλήρωση είναι πάρα πολλά και πολλά από αυτά περιττά (π.χ. εφόσον ζητείται ΑΦΜ δεν έχει νόημα να ζητείται κι άλλο στοιχείο ταυτοποίησης).

Ακόμη, επισημαίνεται ότι σε αρκετά ΠΣ δεν προβλέπεται, στην περίπτωση λαθών στις καταχωρήσεις στοιχείων, να γίνουν διορθώσεις ηλεκτρονικά, ούτε καν συνοδευόμενες με τις σχετικές εξηγήσεις.

Επίσης παρατηρείται συχνά ότι τα ΠΣ δεν επικαιροποιούνται με βάση τις νέες ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις, είτε ενημερώνονται με σημαντική χρονική καθυστέρηση, λόγω της οποίας οι επιχειρήσεις μπορεί να επιβαρυνθούν με κυρώσεις (π.χ. ασφαλιστικά ταμεία). Έχει συμβεί σε επιχειρήσεις να προετοιμάζονται εγκαίρως για την υποβολή στοιχείων κατόπιν νέων ρυθμίσεων, αλλά να μην έχει προσαρμόσει ο αρμόδιος δημόσιος φορέας το ΠΣ του στις νέες αλλαγές.

Κύριο έλλειμα επίσης κρίνεται η απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των ΠΣ και κυρίως μεταξύ των οικείων ΠΣ, ειδικά σε συνδυασμό με τις ελλιπή επικοινωνία για ενημέρωση των επιχειρήσεων για θέματα νομικά, φορολογικά, ασφαλιστικά, εργατικά κ.α. από τους αρμόδιους δημόσιους φορείς.

Αναλυτικότερα τώρα ανά ηλεκτρονική υπηρεσία/πλατοφόρμα:

Σε ότι αφορά το **TAXISNET** παρατηρούνται τα ακόλουθα:

Στις περιόδους αιχμής το σύστημα «πέφτει» συχνά, ενώ δεν μπορεί να υποβληθούν στοιχεία πολύ νωρίς διότι προκύπτουν αλλαγές μέχρι τελευταία στιγμή και πρέπει να ελεγχθεί η ορθότητά τους. Επίσης σε ότι αφορά τις υποβολές στο ΠΣ οι δυσκολίες δημιουργούνται κυρίως από την πολυνομία και τις προϋποθέσεις/όρους που τίθενται για την εκτέλεση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων. Το TAXISNET έχει πολύ καλή τηλεφωνική υποστήριξη, κυρίως όμως για τεχνικά ζητήματα και όχι για νομικά, οικονομικά και φορολογικά. Τέλος επισημαίνεται ότι δεν έχουν μπει όλες οι φορολογικές δηλώσεις στο ΠΣ (π.χ. χαρτοσήμων, τόκων υπερημερίας). Επίσης για τους συμψηφισμούς δεν υπάρχει πλήρης πληροφόρηση από την αρμόδια ΔΥΟ, η οποία γίνεται μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία. Έχει κάποια στοιχεία το ΠΣ της ΑΑΔΕ αλλά πολύ γενικά, όχι λεπτομέρειες. Ακόμη, οι ρυθμίσεις οφειλών γίνονται μόνο αυτοπροσώπως στα γραφεία της ΑΑΔΕ.

Το **MYSCHOOL** αρχικώς είχε και εξακολουθεί να έχει κακή γραμμή υποστήριξης, καθώς καθυστερούσαν και καθυστερούν να απαντήσουν.

Η πλατφόρμα του **ΛΑΕΚ (ΟΑΕΔ)** σε γενικές γραμμές είναι απλό, όμως δεν προσφέρει οδηγό χρήσης ούτε και βοήθεια ηλεκτρονικά, προσφέρει όμως βοήθεια από τηλεφωνικό κέντρο. Το βασικό μειονέκτημά του είναι ότι ζητά να καταχωρηθούν όλα τα στοιχεία των εργαζομένων κάθε φορά, δηλ. δεν διατηρεί αποθηκευμένα στοιχεία που οι επιχειρήσεις έχουν ήδη καταχωρήσει στο παρελθόν, επιπλέον δε τα απαιτούμενα στοιχεία είναι πολλά με αποτέλεσμα η καταχώρηση να γίνεται ιδιαίτερα χρονοβόρα διαδικασία. Επίσης η πλατφόρμα παρουσιάζει τα εξής δυο προβλήματα: 1) Πρέπει κάθε φορά να εισάγουμε τα στοιχεία της επιχείρησης και των εργαζομένων ξανά και ξανά και 2) προκειμένου να δοθεί η επιδότηση θα πρέπει να επισκεφθούμε με όλα τα δικαιολογητικά την αρμόδια υπηρεσία με ραντεβού. Επιπλέον, το σύστημα δεν προσφέρει ενημέρωση περί του σταδίου στο οποίο βρίσκεται η αποπληρωμή. Εμφανίζεται το μήνυμα ότι εγκρίθηκε χωρίς να διευκρινίζεται τι συνεπάγεται αυτό και τότε θα πληρωθούν στην εταιρία οι σχετικές δαπάνες.

Σε ότι αφορά την πλατφόρμα του **ΕΦΚΑ** η γραμμογράφηση της χρειάζεται λίγο χρόνο εξοικείωσης. Επίσης, όταν προκύψει κάποιο λάθος, επισημαίνεται χωρίς όμως να παρέχονται επεξηγήσεις διόρθωσης. Ακόμη, η πλατφόρμα ζητά συμπλήρωση πολλών πεδίων και προσφέρει σύνδεση με άλλα ταμεία χωρίς αυτά όμως να είναι ηλεκτρονικά ενεργά. Επίσης ένα ακόμη πρόβλημα είναι το ότι μόνον στο κατά τόπον αρμόδιο κατάστημα του ΙΚΑ/ΕΦΚΑ παρέχεται κωδικός για οικοδομοτεχνικά έργα. Ακόμη, όταν γίνεται εκ παραδρομής λάθος στην καταχώρηση, δεν υπάρχει η δυνατότητα να γίνει διόρθωση ηλεκτρονικά, αλλά μόνον με αυτοπρόσωπη δήλωση. Ωστόσο παρέχει πολύ καλή τηλεφωνική υποστήριξη. Το ΠΣ ΕΦΚΑ ζητά ΑΜΑ και ΑΜΚΑ, ενώ το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ ζητά ΑΜΦ. Πιο απλό και πρακτικό θα ήταν να ζητούν μόνο ένα στοιχείο για κάθε άτομο.

Το ΑΤΛΑΣ το οποίο συγκεντρώνει από το 2002 όλα τα ένσημα από όλους τους ασφαλιστικούς φορείς, σήμερα δυστυχώς παρέχει ενημέρωση μέχρι το 2016. Φαίνεται να μην είναι ενημερωμένο για τα τρία τελευταία έτη.

Η πλατφόρμα **ΑΤΛΑΣ** που ενημερώνει με τα στοιχεία των φοιτητών τις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να τους απασχολήσουν για πρακτική άσκηση είναι αρκετά εύχρηστο και απλό στη χρήση και διαλειτουργεί με τις πλατφόρμες των παν/κών ιδρυμάτων (όσων διαθέτουν). Λιγότερο εύχρηστες από το ΑΤΛΑΣ χαρακτηρίστηκαν οι πλατφόρμες των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

Το **ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ** προσφέρει αρκετές υπηρεσίες όμως δεν είναι τόσο εύχρηστο όσο χρειάζεται δεδομένου ότι χρησιμοποιείται καθημερινά. Επίσης παρουσιάζει αδυναμία χρήσης του αν τυχόν έχει συγκεντρωθεί φόρτος εργασιών κατά ημέρα Τετάρτη, καθώς από τις 16.00 κι έπειτα το ΠΣ δεν παρέχει υπηρεσίες λόγω συντήρησης. Επειδή το ΕΡΓΑΝΗ διαλειτουργεί με το TAXISNET ως προς τα στοιχεία των εργαζομένων, όταν η ΑΑΔΕ έχει λανθασμένα τα στοιχεία αυτά τα μεταφέρει και στο ΕΡΓΑΝΗ χωρίς να προσφέρει τη δυνατότητα διορθώσεων από μέρους της επιχείρησης. Αποτέλεσμα αυτού είναι να αντιμετωπίζονται προβλήματα στην υποβολή των εντύπων ειδικά στις ομαδικές υποβολές. Στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ δεν προβλέπεται πως θα εμφανίζεται το προσωπικό μετά από τις συγχωνεύσεις εταιριών.

Το **SEPENET** είναι αρκετά δύσχρηστο και δεν παρέχει ενημέρωση/επιβεβαίωση περί ολοκλήρωσης των υποθέσεων, με αποτέλεσμα να χρειάζεται η ενημέρωση τηλεφωνικά ή αυτοπροσώπως με την αρμόδια υπηρεσία.

Η Ηλεκτρονική Πύλη **Υπουργείου Εργασίας**, η οποία χρησιμοποιείται για πληροφορίες και νομοθεσία σχετικά με εργατικά και ασφαλιστικά θέματα, είναι αρκετά πεπαλαιωμένη και οι πληροφορίες που παρέχει είναι πεπερασμένες.

Σχετικά με το **E-AUCTION**, η πολυπλοκότητά της πλατφόρμας σχετίζεται απολύτως με την υφιστάμενη πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία για τους πλειστηριασμούς.

Επιπρόσθετα, επιπλέον χρονοκαθυστερήσεις και υποχρεώσεις δημιουργεί το γεγονός ότι δεν διαλειτουργούν μεταξύ τους τα ΠΣ του Γ.Ε.ΜΗ. με το Taxisnet και το ΠΣ της Τράπεζας της Ελλάδος, ώστε να ενημερώνονται αυτόματα με τα οικονομικά και φορολογικά στοιχεία που καταχωρούν οι εταιρίες σε ένα από αυτά. Επιπλέον θα έπρεπε τα στοιχεία που είναι ήδη καταχωρημένα να είναι ανοιχτά και προσβάσιμα (συνολικό προφίλ της εταιρίας) ώστε να μπορούμε να τα δουν τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.

Ακόμη ειδικά σε ότι αφορά τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ, ΑΤΛΑΣ, SEPENET, τα έντυπα είναι μη φιλικά προς το χρήστη, ως προς το ότι ζητούν πολλά στοιχεία σε πεδία πολύ κοντά το ένα στο άλλο, με αποτέλεσμα τα έντυπα να γίνονται πυκνογραμμένα και δυσανάγνωστα στον έλεγχο και την αποφυγή λαθών.

Στην πλατφόρμα της **Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.** εντοπίζονται τα ακόλουθα ελλείματα:

Πρέπει να συλλέγονται και να κατατίθενται πάρα πολλά στοιχεία από διάφορα τμήματα κάθε εταιρίας (π.χ. TAXIS, HR, ασφαλιστικό, ποινικό, μητρώο, Γ.Ε.ΜΗ.), τη στιγμή που το δημόσιο τα έχει ήδη στη διάθεσή του.

Τα στοιχεία αυτά κατατίθενται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά μέσω του ΠΣ, ενώ στη συνέχεια θα πρέπει να κατατεθούν και σε φυσικό αρχείο ! (1 πρωτότυπο και 2 αντίγραφα). Πρόκειται για τεράστιο όγκο δουλειάς.

Σε περίπτωση ανάγκης διόρθωσης έστω και σε ένα αρχείο, το ΠΣ το αναφέρει ως ERROR (λάθος ενέργεια), με συνέπεια να πρέπει όλα τα αρχεία να αφαιρεθούν και να επανυποβληθούν, με κίνδυνο να χαθούν στοιχεία και προθεσμίες.

Επίσης στην πλατφόρμα του συστήματος δεν υπάρχει δυνατότητα καταχώρησης πέραν του ενός μόνον αρμόδιου στελέχους ανά ΑΦΜ επιχ/σης. Αυτό

δημιουργεί προβλήματα επικοινωνίας όταν μια εταιρία συμμετέχει σε πολλούς διαγωνισμούς.

Στα πεδία όπου θα πρέπει να κατατεθεί ένα έγγραφο για συγκεκριμένο έργο το σύστημα εμφανίζει μια μεγάλη λίστα από όλα τα έγγραφα που απαιτούνται για όλα τα έργα, χωρίς να ενημερώνει ποια έγγραφα απαιτούνται για κάθε συγκεκριμένο έργο.

Τέλος, η ηλεκτρονική πύλη της **Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.** επιτρέπει σε όλους τους συμμετέχοντες σε έναν διαγωνισμό να δουν και να «χρησιμοποιήσουν» στοιχεία από την ανταγωνιστική προσφορά, ενώ δεν απλοποιήθηκε η διαδικασία σε σύγκριση με τον προγενέστερο συμβατικό τρόπο, απλά όλα γίνονται πλέον από το γραφείο, γεγονός που από μόνο του έχει επιφέρει σε ένα βαθμό απλοποίηση. Ο βαθμός δυσκολίας στη χρήση της ηλεκτρονικής πύλης της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. συνδέεται άμεσα με το νομικό πλαίσιο περί των δημοσιών διαγωνισμών και συμβάσεων. Το νομικό πλαίσιο είναι δαιδαλώδες και χαοτικό, γεγονός το οποίο δεν βοηθά την περαιτέρω απλοποίησή του ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Εν συνόλω, με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου οι διαδικασίες δεν απλοποιήθηκαν απολύτως, αντιθέτως προστέθηκαν κι άλλες υποχρεώσεις και νέα βήματα εργασιών για τις επιχειρήσεις.

12^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο τελευταίο ερώτημα ζητείται από τις επιχειρήσεις να αναφέρουν τι θα πρότειναν για τη βελτίωση των συναλλαγών τους με το κράτος.

Αναλυτικά παρατηρούνται τα ακόλουθα:

✓ Θα ήταν καλό να υπάρχει πηγή πληροφοριών μέσα σε κάθε πλατφόρμα, εγχειρίδια ή οδηγίες, αρκετά αναλυτικές με νομικές πληροφορίες αλλά ταυτόχρονα πρακτικές για το χρήστη και χωρίς επαναλήψεις. Η πληροφόρηση μέσω τηλεφώνου είναι συχνά δυσχερής έως αδύνατη με ορισμένα ΠΣ. Θα έπρεπε να

υπάρχουν πολύ καλύτερα οργανωμένα Help Desk και θα βοηθούσαν επίσης Newsletters.

✓ Στις περιπτώσεις αναγγελίας πρόσληψης εργαζομένων και καταγγελίας σύμβασης σε ότι αφορά τους ημερομίσθιους, υποχρεούται κάθε εργαζόμενος να μεταβεί αυτοπροσώπως στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, ενώ υφίσταται ηλεκτρονική εφαρμογή και αντίστοιχα έντυπα για τους εργοδότες, άρα καλό θα ήταν να δίδεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να εκτελούν αυτή την υποχρέωσή τους ηλεκτρονικά.

✓ Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ δεν είναι διαθέσιμο 24 ώρες και για 7 ημέρες την εβδομάδα, ενώ τόσο αυτό όσο και όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου θα έπρεπε να είναι, προς διευκόλυνση των εταιριών.

✓ Ορισμένα έντυπα είναι πολύ πυκνογραμμένα, ζητούνται υπερβολικά πολλά στοιχεία, τα οποία δεν είναι καν υποχρεωτικά. Θα πρέπει τα έντυπα και τα πεδία να είναι απλοποιημένα με τα εντελώς απαραίτητα στοιχεία.

✓ Τα ΠΣ δεν επικαιροποιούνται πάντοτε σύμφωνα με τις αλλαγές του νόμου, είτε η επικαιροποίησή τους γίνεται με σημαντικές καθυστερήσεις. Στις μέρες μας, στη νομοθεσία γίνονται συχνά αλλαγές, αλλά τα ΠΣ δεν επικαιροποιούνται άμεσα, με αποτέλεσμα να ζητούν στοιχεία, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στη νέα νομοθεσία ή η νομοθεσία προβλέπει να καταχωρούνται κάποια νέα στοιχεία, εντός στενών προθεσμιών, χωρίς όμως τα ΠΣ να είναι επικαιροποιημένα/προσαρμοσμένα για να δεχτούν τα νέα στοιχεία.

✓ Ειδικά στα φορολογικά θέματα αντιμετωπίζεται συχνά το εξής πρόβλημα: «Στήνεται» μια νέα υποχρέωση μέσω νόμου, αλλά το ΠΣ δεν μπορεί να την υποστηρίξει, διότι δεν υπάρχουν τα αντίστοιχα πεδία. Έτσι προκύπτει να καταχωρείται κάποιο στοιχείο, και να ενημερώνει στην συνέχεια το σύστημα ότι η καταχώρηση είναι εσφαλμένη, χωρίς όμως να εξηγεί που εντοπίζεται το λάθος και πως θα καταχωρηθούν τα απαιτούμενα στοιχεία με τον σωστό τρόπο. Παράλληλα, οι χρονικές προθεσμίες είναι στενές πολλές φορές και δυνατότητα διορθώσεων ή αναλυτικές οδηγίες για την καταχώρηση δεν παρέχονται. Μάλιστα συμβαίνει κάποιες φορές να διαπιστώνει η διοίκηση ότι υπάρχουν λάθη ή ελλείψεις στη νέα υποχρέωση που έχουν δημιουργήσει, αλλά στο μεταξύ οι εταιρίες έχουν ήδη καταχωρήσει τα ζητηθέντα στοιχεία, ίσως και με σημαντικά λάθη (που επισύρουν κυρώσεις), χωρίς να το γνωρίζουν, και έχοντας αφιερώσει πολλές εργατοώρες για την συμπλήρωσή τους (δεδομένου του μεγάλου όγκου των στοιχείων).

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που αναφέρθηκαν πιο πάνω καλό είναι όταν δηλώνονται κάποια στοιχεία να γίνεται on-line έλεγχος κι αν λείπει κάτι, είτε να υποδεικνύεται η διόρθωση με σαφές μήνυμα, είτε να τίθεται η υποβολή σε αναμονή και να αποστέλλεται σχετικό e-mail, για τις αναγκαίες διορθώσεις. Δίνεται η εντύπωση ότι δεν ελέγχονται όσα δηλώνονται ή μπορεί να ελεγχθούν μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα, οπότε οι επιχειρήσεις δεν ξέρουν/δεν θυμούνται το ιστορικό ή/και δεν μπορούν να προβούν σε διορθώσεις, χωρίς κυρώσεις.

✓ Σχετικά με το **ICISNET**, επισημαίνεται ότι θα πρέπει όλες οι συναλλαγές να γίνουν πλήρως ηλεκτρονικές.

✓ Ακόμη προτείνεται όλες οι συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς να γίνονται ηλεκτρονικά, ώστε να υπάρξει εξάλειψη της γραφειοκρατίας & της φυσικής παρουσίας, για λόγους διαφάνειας και εξοικονόμησης εργατοωρών. Έχουν γίνει σημαντικές υποδομές που έχουν μειώσει το χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Όμως υπάρχουν ακόμη πολλές υποχρεώσεις, οι οποίες εκτελούνται με αυτοπρόσωπη παρουσία, και θα πρέπει να μετατραπούν σε ηλεκτρονικές.

Καλό θα είναι όλα τα ΠΣ να διαλειτουργούν μεταξύ τους ως προς τις πληροφορίες που διατηρούν και αυτές που πρέπει να καταχωρούνται από τις ίδιες τις επιχειρήσεις. Έτσι οι επιχειρήσεις θα έχουν στη διάθεσή τους το ιστορικό των στοιχείων που έχουν καταχωρήσει, το προφίλ τους στη διοίκηση, αλλά και τη δυνατότητα να ζητήσουν τη διόρθωση ή/και την ενημέρωση των στοιχείων που έχουν καταχωρήσει. Για παράδειγμα το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ διαλειτουργεί με το TAXISNET ως προς τα στοιχεία των εργαζομένων. Στις περιπτώσεις που το TAXISNET έχει λανθασμένα στοιχεία αυτά τα μεταφέρει και στο ΕΡΓΑΝΗ χωρίς να προσφέρει τη δυνατότητα διορθώσεων από μέρος της επιχείρησης. Είναι ανάγκη να δίνονται οι δυνατότητες διορθώσεων των στοιχείων στο ΠΣ ηλεκτρονικά.

✓ Επίσης είναι χρήσιμο κάθε επιχείρηση να έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα δημοσιευμένα στοιχεία όλων των επιχειρήσεων σε κάποια ηλεκτρονική πύλη, όπως και τα δικά της, καθώς έχουν καταχωρηθεί στοιχεία των επιχειρήσεων, αλλά δεν παρέχεται τρόπο πρόσβασης σε αυτά.

✓ Καλό είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, ειδικά αυτές που είναι σχετικού αντικειμένου ενδιαφέροντος να είναι προσβάσιμες μέσω ενός κοινής ηλεκτρονικής πύλης, π.χ. ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, ΛΑΕΚ, ΟΑΕΔ θα έπρεπε να είναι σε μια διαδικτυακή πύλη.

✓ Θα πρέπει να υπάρχει ένας κοινός κωδικός εισόδου σε όλα τα συστήματα.

✓ Θα πρέπει να υπάρξουν περαιτέρω βελτιώσεις στις οδηγίες και στα εγχειρίδια των ΠΣ με ικανοποιητικές επεξηγήσεις.

✓ Καλό θα είναι να δίδεται μεγαλύτερο περιθώριο χρόνου προσαρμογής, να υπάρξει ένα test περιβάλλον και εναλλακτικός τρόπος διεκπεραίωσης μιας νέας ηλεκτρονικής συναλλαγής χωρίς κυρώσεις, για το πρώτο χρονικό διάστημα εφαρμογής της και παράλληλα να υπάρχει ηλεκτρονική και τηλεφωνική υποστήριξη με σαφείς οδηγίες.

✓ Επίσης, οι αρμόδιοι φορείς της δημόσιας διοίκησης, όποτε εισάγουν νέες νομοθετικές ρυθμίσεις, θα πρέπει να είναι αρκετά προετοιμασμένοι, ώστε είναι έτοιμα τα ηλεκτρονικά συστήματα να την υποστηρίξουν. Θα πρέπει να παρέχεται ο αναγκαίος χρόνος στις επιχειρήσεις, προκειμένου να υποβάλλουν τα στοιχεία που απαιτούνται εγκαίρως και σύννομα, ειδικά στις περιπτώσεις ζητείται από τη διοίκηση η υποβολή για παρελθόντα έτη.

✓ Όταν δημιουργείται μια νέα ηλεκτρονική διαδικασία, η οποία είναι συνήθως υποχρεωτική θα πρέπει να προσφέρονται οι απαραίτητες οδηγίες και αναλυτική πληροφόρηση για κάθε βήμα εκτέλεσής της και η σχετική νομοθεσία, πριν ξεκινήσει η διαδικασία της υποβολής.

✓ Επειδή οι μεγάλες επιχειρήσεις διαχειρίζονται μεγάλο όγκο δεδομένων, και ηλεκτρονικών αρχείων, καλό θα ήταν οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του δημοσίου να έχουν τη δυνατότητα να δεχθούν μεγάλου όγκου αρχεία. Για παράδειγμα, τα στοιχεία που αποστέλλονται μέσω ηλεκτρονικών ταχυδρομείων, συχνά δεν παραλαμβάνονται από τις δημόσιες υπηρεσίες λόγω όγκου. Επιπροσθέτως δε, από τα ΠΣ προβλέπεται καταχώρηση/υποβολή με συγκεκριμένη γραμμογράφηση. Θα εξυπηρετούσε καλύτερα αν οι επιχειρήσεις ενημερώνονταν εκ των προτέρων για την γραμμογράφηση που απαιτείται να χρησιμοποιήσουν, είτε τα ΠΣ να επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν κατά την καταχώρηση/υποβολή τη δική τους γραμμογράφηση.

✓ Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου είναι υποχρεωτικά μόνον ηλεκτρονικές εκ του νόμου. Σε περίπτωση που παρέλθει η προθεσμία υποβολής, μόνον τότε δίδεται το δικαίωμα υποβολής των εκπρόθεσμων στοιχείων με αυτοπρόσωπη παρουσία στον αρμόδιο φορέα. Θα έπρεπε να δίδεται η

δυνατότητα/δικαίωμα ακόμη και εκπρόθεσμης υποβολής τους ηλεκτρονικά, ακόμη και με τις προβλεπόμενες εκ του νόμου κυρώσεις.

✓ Οι επιχειρήσεις σπαταλούν πολλές ανθρωποώρες στην καταχώρηση στοιχείων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου κι αυτό διότι η δημόσια διοίκηση έχει μεταθέσει πολλές από τις εργασίες που εκτελούσαν στο παρελθόν τα στελέχη της (κατόπιν προσέλευσης και προσκόμισης στοιχείων στα αρμόδια γραφεία), στα στελέχη των επιχειρήσεων. Έτσι, οι εργασίες αυτές έχουν μεταφερθεί στα γραφεία των επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα να αναλώνονται πολλές εργατοώρες σε αυτές τις διαδικασίες. Οι ήδη υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να απλοποιηθούν, να αναβαθμίζονται και να επικαιροποιούνται τακτικά.

✓ Χρειάζεται επίσης οι άνθρωποι που σχεδιάζουν και συντηρούν τα ΠΣ να τα επικαιροποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα και αυτοί οι άνθρωποι να μην είναι μόνον τεχνικοί αλλά να συνεργαστούν με φοροτεχνικούς και νομικούς.

✓ Επίσης καλό θα είναι να επιδιώκεται και να διατηρείται σταθερή και εκ των προτέρων ενημέρωση προς τις επιχειρήσεις για τη χρησιμότητα μιας νέας εφαρμογής, διότι ο παράγοντας της συναίνεσης είναι πολύ σημαντικός για την ταχύτερη και αποδοτικότερη προετοιμασία τους.

Ειδικότερα :

✓ Σε ότι αφορά το ΠΣ του ΛΑΕΚ-ΟΑΔΕ, είναι αναγκαίες σύγχρονες μηχανογραφικές εφαρμογές και άμεση αποκατάσταση των δυσλειτουργιών που παρουσιάζονται. Επίσης όταν υποβάλλεται το σύνολο των εργαζομένων που απασχολεί η εταιρία και το σύνολο των εισφορών υπέρ ΛΑΕΚ, θα πρέπει αυτόματα να παρέχεται ενημέρωση για το τελικό ποσό που δικαιούται κάθε επιχείρηση να δαπανήσει για την επιμόρφωση του προσωπικού. Επίσης θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί το υπολειπόμενο ποσό στη διάθεσή της από τα προηγούμενα/α έτος/η. Ακόμη, καλό θα είναι να υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας (e-mail, chat) ή αυτόματη ενημέρωση για το εάν η αρμόδια υπηρεσία έχει λάβει τα στοιχεία, αν αυτά είναι ορθά και επαρκή και σε ποιο στάδιο αποπληρωμής βρίσκεται κάθε εταιρία.

✓ Για την αποπληρωμή και για τα μη ελεγμένα προγράμματα, για κατάθεση τιμολογίων και λοιπών παραστατικών απαιτείται η αποστολή στοιχείων ταχυδρομικώς ή με αυτοπρόσωπη παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία, ώστε να λάβουν πρωτόκολλο. Όμως ορισμένα από αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να εισάγονται και στο ΠΣ. Ζητείται επίσης να προσκομισθούν στην αρμόδια υπηρεσία ΑΠΔ και άλλα

στοιχεία επανειλημμένως, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν από το ΠΣ. Καλό θα ήταν να γίνονται όλες αυτές οι εργασίες μόνον ηλεκτρονικά. Επίσης την απουσία διαλειτουργικότητας καλούνται να καλύψουν οι επιχειρήσεις δηλώνοντας τα ίδια στοιχεία ξανά και ξανά.

✓ Αναφορικά με το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ:

1) Είναι αναγκαία ενημερωτικά σεμινάρια από τον αρμόδιο φορέα τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Σε ότι αφορά τις ομαδικές υποβολές θα ήταν χρήσιμο να παρέχεται ταυτόχρονη, αναλυτική και σαφής ενημέρωση για όλα τα λάθη/προβλήματα κάθε καταχώρησης, ώστε να διορθώνονται άμεσα και συνολικά.

2) Για τις ομαδικές καταχωρήσεις στοιχείων θα πρέπει να δίδεται επαρκής προθεσμία, λόγω του όγκου των στοιχείων αλλά και των υποχρεώσεων που έχει επιφέρει ο Κανονισμός του GDPR. Επίσης θα ήταν πρακτικό όσα στοιχεία είναι ορθά να εισάγονται στο σύστημα κι όσα δεν είναι να μένουν εκτός. Σήμερα όταν έστω και ένα στοιχείο είναι εσφαλμένο δεν επιτρέπεται η εισαγωγή ούτε των ορθών στοιχείων του αρχείου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην διατηρούνται στο σύστημα ούτε τα ορθά στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί. Εναλλακτικά, θα ήταν χρήσιμο να εισάγονται στο ΠΣ όλα τα στοιχεία χωρίς να αναγγέλλονται/ υποβάλλονται, και τελικά να υποβάλλονται, αφού έχουν διορθωθεί και εισαχθεί όλα.

3) Τα πεδία συμπλήρωσης των καθημερινών συναλλαγών θα πρέπει να είναι λίγα, τα απολύτως απαραίτητα, ώστε να γίνεται απλούστερη η καταχώρηση.

4) Θα πρέπει να υπάρχουν επίπεδα εξουσιοδότησης, τα οποία θα αντιστοιχούν σε υποκωδικούς, ανά υποκατάστημα ή ανά τμήμα για τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων και για τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης.

5) Άδεια εργασίας ανηλίκου: θα μπορούσαν να προβλέψουν την ηλεκτρονική έκδοσή της και όλη την απαιτούμενη διαδικασία φυσικά.

6) Η δήλωση του γιατρού εργασίας γίνεται υποχρεωτικά με αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο ΚΕΠΕΚ. Θα μπορούσε να γίνεται ηλεκτρονικά.

✓ Αναφορικά με τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ και ΕΦΚΑ στα ηλεκτρονικά εγχειρίδια επαναλαμβάνεται μια γραφειοκρατική διαδικασία και ζητώνται επανειλημμένα

στοιχεία που έχουν ήδη καταχωρηθεί. Χρήσιμη θα ήταν πιο ολοκληρωμένη πληροφόρηση-ενημερωτικό υλικό.

✓ Θα πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένες πληροφορίες υπό τη μορφή συχνών ερωτήσεων (FAQ), η νομοθεσία και οι σχετικές εγκύκλιοι στις διαδικτυακές πύλες των αρμόδιων για την εφαρμογή τους Υπουργείων και λοιπών οργανισμών του δημοσίου.

✓ Θα πρέπει να υπάρχουν κοινά ηλεκτρονικά έντυπα ανά φορέα και επικαιροποιημένα με βάση τις πιο πρόσφατες αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία.

✓ Σε ότι αφορά τον ΕΦΚΑ:

1) Θα πρέπει να εκτελούνται ηλεκτρονικά η βεβαίωση έναρξης ασθένειας και τα σχετικά έγγραφα που πρέπει να καταθέσει εργοδότης και εργαζόμενος στον ΕΦΚΑ καθώς και όλα τα δικαιολογητικά που αφορούν στην εξάμηνη άδεια μητρότητας σε ΟΑΕΔ και ΕΦΚΑ.

2) Όταν πρέπει να δηλωθούν τα στοιχεία ενός εργαζομένου θα πρέπει να απαιτείται μόνο το ΑΦΜ ή το ΑΜΚΑ και να ανασύρει το ίδιο το σύστημα όλα τα υπόλοιπα στοιχεία εφόσον τα έχω ήδη καταχωρήσει στο παρελθόν.

3) Στο ΠΣ του ΕΦΚΑ όταν γίνεται εκ παραδρομής λάθος στην καταχώρηση, δεν υπάρχει η δυνατότητα να γίνει διόρθωση ηλεκτρονικά, αλλά είμαστε υποχρεωμένοι να την δηλώσουμε αυτοπροσώπως. Αυτό καλό θα είναι να διορθωθεί.

4) Δίδεται ηλεκτρονικά ασφαλιστική ενημερότητα, όμως στην περίπτωση που για κάποιο λόγο δεν μπορεί να μας δοθεί ηλεκτρονικά (είτε γιατί υπάρχει εκκρεμούσα οφειλή, είτε για κάποιο άλλο λόγο), το ΠΣ μου ζητάει να πάω από κοντά στην αρμόδια υπηρεσία, χωρίς να με ενημερώνει ηλεκτρικά για τον λόγο για τον οποίο δεν μου δίνει ηλεκτρονική ασφαλιστική ενημερότητα. Καλό θα ήταν να ενημερωνόμαστε για τον λόγο που δεν μας δίνουν ασφαλιστική ενημερότητα ηλεκτρονικώς.

5) Οι διαδικασίες για δήλωση της ασθένειας μισθωτού ή εγκυμοσύνης πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά. Είναι πρόβλημα η αναγκαστική αυτοπρόσωπη παρουσία του μισθωτού στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ κάθε φορά που χρειάζεται να τη δηλώσει.

✓ Σε ότι αφορά το TAXISNET:

1) Χρειάζεται για οποιαδήποτε νέα υποχρέωση να υπάρχει μεταβατικό στάδιο προσαρμογής, πιλοτικό στάδιο, προηγούμενη ενημέρωση και ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων, στενότερη συνεργασία του κράτους με τις επιχειρήσεις,

ώστε να καταγράφονται και να αναλύονται οι ανάγκες και οι προτάσεις των επιχειρήσεων.

2)Επίσης ο φόρος μεταβίβασης ακινήτων θα μπορούσε να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, δεδομένου ότι τα σχετικά στοιχεία τα έχει ήδη το δημόσιο.

✓ 3)Καλό θα ήταν να υπάρχει πρόβλεψη ηλεκτρονικής πληροφόρησης των αρμόδιων ΔΟΥ για τις ενημερώσεις των μητρώων.

4)Οι δηλώσεις χαρτοσήμων και οι συμπληρωματικές φορολογικές δηλώσεις, είναι ενέργειες που γίνονται με αυτοπρόσωπη προσέλευση στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. αλλά θα μπορούσαν να γίνονται μόνο και πλήρως ηλεκτρονικά για λόγους εξοικονόμησης χρόνου.

5)Φορολογικές ενημερότητες δεν δίδονται ηλεκτρονικά αν υπάρχει έστω και μια οφειλή (όχι ληξιπρόθεσμη). Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία στη ΔΟΥ για λήψη φορολογικής ενημερότητας. Καλό θα ήταν να δίδονται ηλεκτρονικά με κάποια δέσμευση της επιχείρησης.

6)Η δήλωση μισθωμάτων (ακινήτων) των εταιριών είναι ογκώδης και χρονοβόρα εργασία και γίνεται χειροκίνητα, αλλά ανεβαίνει ηλεκτρονικά. Θα μπορούσε η διαδικασία να απλοποιηθεί προκειμένου να εξοικονομείται χρόνος εργασίας.

✓ Εν σχέση με το Γ.Ε.ΜΗ. :

1)Σε περιπτώσεις αλλαγής σύνθεσης των Δ.Σ. των εταιριών στο Γ.Ε.ΜΗ., στη συνέχεια θα πρέπει να ενημερωθούν ο ΕΦΚΑ και η αρμόδια ΔΟΥ. Αυτές οι δυο ενέργειες πρέπει να γίνονται με αυτοπρόσωπη παρουσία. Καλό θα είναι τα ΠΣ αυτά να διαλειτουργούν και να ενημερώνονται αυτομάτως.

2)Ακόμη, δεν διαλειτουργούν τα ΠΣ Γ.Ε.ΜΗ. – ΑΑΔΕ – Τράπεζας της Ελλάδος- τοπικά αρμόδιες ΔΟΥ (αυτοπροσώπως), ώστε να ενημερώνονται αυτόματα με τα οικονομικά και φορολογικά στοιχεία που καταχωρεί η εταιρία σε ένα από αυτά στα ΠΣ.

✓ Μικρές αλλαγές ή διορθώσεις θα πρέπει να επιτρέπεται να γίνονται και ηλεκτρονικά, με δικαίωμα διόρθωσης ή επανυποβολής, χωρίς ποινή εφόσον γίνεται εμπρόθεσμα.

✓ Θα πρέπει η νομοθεσία να είναι σαφής και πρακτική ώστε τελικά να είναι εφαρμόσιμη μέσα από τις διαδικασίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του

δημοσίου. Ανάλογα, οι οδηγίες/εγχειρίδια των ΠΣ θα πρέπει να είναι επίσης σαφείς και αναλυτικές/κά.

✓ Οι εταιρίες που συμμετέχουν σε διαγωνισμό ή επιθυμούν να πάρουν δάνειο, θα πρέπει να προσκομίσουν στην Τράπεζα τα νομιμοποιητικά έγγραφα, τα οποία είναι βασικά στοιχεία του προφίλ της εταιρίας. Αυτά θα πρέπει να διατίθενται στις επιχειρήσεις αυτές από μια βάση δεδομένων, όπως π.χ. το Γ.Ε.ΜΗ. το οποίο είναι ήδη ενημερωμένο. Τα στοιχεία αυτά είναι ήδη δημοσιευμένα στο Γ.Ε.ΜΗ.. Επίσης οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενημερώσουν την αρμόδια ΔΟΥ, τον ΕΦΚΑ, τα λοιπά ασφαλιστικά ταμεία. Αν δεν το πράξουν κινδυνεύουν με επιβολή προστίμου. Η ενημέρωση των φορέων υποχρεωτικά γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία, ενώ θα μπορούσε να γίνεται ηλεκτρονικά.

✓ Η νομοθεσία είναι δαιδαλώδης και πολύπλοκη και οι προθεσμίες στενές, άρα η χρήση των ΠΣ, δυσχεραίνεται σημαντικά από την πολυνομία και την ασάφεια των νόμων.

✓ Επίσης θα μπορούσαν να προβλέπονται ή όπου προβλέπονται Mobile Aps θα πρέπει να ζητούνται σε αυτά μόνο τα εντελώς απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης των εργαζομένων (π.χ. ονοματεπώνυμο και ΑΦΜ). Τα πολλά πεδία δεν είναι χρηστικά/πρακτικά.

✓ Για τις επαγγελματικές αδειοδοτήσεις του προσωπικού των επιχειρήσεων από τις Περιφέρειες (Δ/νσεις Ανάπτυξης) όλες οι διαδικασίες γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία. Θα μπορούσε κι αυτή η υποχρέωση να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά.

✓ Καλό θα ήταν όλα τα ΠΣ να είναι διαθέσιμα 24 ώρες/μέρα και 7 ημέρες/εβδομάδα.

✓ Η διακίνηση των εμπορευμάτων θα έπρεπε να δηλώνεται ηλεκτρονικά όπως και όλα τα παραστατικά σε TAXISNET, ΔΟΥ, ΤΕΛΩΝΙΑ, ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ, μέσω μιας κοινής πλατφόρμας ή να ενημερώνονται μέσω διαλειτουργικότητας.

✓ Θα ήταν καλό να υπάρχουν τηλεφωνικές υπηρεσίες που να δίνουν άμεσα επικοινωνία και απαντήσεις στα ερωτήματα κυρίως νομικής φύσεως.

✓ Επίσης θα διευκόλυνε να υπάρχει πρόσβαση στη νομοθεσία μέσα στο ΠΣ ίσως μέσω μιας e-βιβλιοθήκης.

✓ Επίσης σε ότι αφορά τα ασφαλιστικά ταμεία πρέπει να διαχειριστούμε στοιχεία-πληροφορίες παρελθόντων ετών, τα οποία αφορούν σε υπαλλήλους μας. Τα στοιχεία παρελθόντων ετών όπως δεκαετιών '60 και '70 τις περισσότερες φορές είναι

ελλιπή, πολύ απλά και περιορισμένα, τηρούνται σε φυσικό αρχείο και δεν μας παρέχουν πληροφόρηση που απαιτείται σήμερα από τα ΠΣ, όταν χρειαστεί να τα καταχωρήσουμε, καθώς για τα αντίστοιχα σύγχρονα στοιχεία απαιτείται πληθώρα συνδυασμένων πληροφοριών. Για τα στοιχεία που απαιτούνται από παρελθόντα έτη θα πρέπει να υπάρχουν ειδικές προβλέψεις ως προς τους όρους καταχώρησής τους στα ΠΣ του δημοσίου.

Εν τέλει, στις συνεντεύξεις που διεξάχθηκαν με τις επιχειρήσεις υπογραμμίστηκε ότι παρόλα τα προβλήματα, έχει συντελεστεί πρόοδος στη λειτουργία και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Επισημάνθηκε ότι κατά την αρχική περίοδο χρήσης των ΠΣ του δημοσίου αντιμετωπίζονταν δυσκολίες κατανόησης του τι θα έπρεπε να κάνουν, οι οποίες σήμερα έχουν εξαλειφθεί λόγω εξοικείωσης με τα ΠΣ, λόγω εμπειρίας, μετά από πολλή εξάσκηση και συζητήσεις με άλλους χρήστες και λόγω βελτίωσης της λειτουργίας και απλοποίησης των ΠΣ.

Σε ότι αφορά το TAXISNET δεν υπήρξαν ιδιαίτερες δυσκολίες, πλην του ότι το σύστημα παλαιότερα ήταν καθυστερούσε. Σήμερα δεν υπάρχει πια αυτό το πρόβλημα. ενώ οι περισσότερες από τις άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είχαν αρχικώς επαρκείς οδηγίες για την καταχώρηση στοιχείων με αποτέλεσμα να υπάρχουν αρκετές καθυστερήσεις.

Το ΠΣ του ΛΑΕΚ κατά τα πρώτα χρόνια «κολλούσε» το σύστημα, τώρα πια όμως δεν υφίσταται αυτό το πρόβλημα.

Για τη χρήση του ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ κατά το πρώτο διάστημα ήταν αναγκαία η βοήθεια ειδικών IT και νομικών των επιχειρήσεων. Οι κύριες δυσκολίες αφορούσαν αρχικώς τον τρόπο συμπλήρωσης των εντύπων διότι δεν υπήρχαν επαρκείς οδηγίες. Σήμερα σπάνια ζητείται η βοήθεια των ειδικών και κυρίως στις περιπτώσεις των ομαδικών υποβολών.

Όπως προκύπτει από την ανωτέρω αναλυτική έκθεση των απαντήσεων στις συνεντεύξεις στις οποίες συμμετείχαν στελέχη 64 μεγάλων εταιριών που δραστηριοποιούνται στην επικράτεια, περιλαμβάνει τόσο γενικές απόψεις όσο και πιο εστιασμένες και εξειδικευμένες παρατηρήσεις, περί των ποιοτικών χαρακτηριστικών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, των καλών πρακτικών, των

ελλειμμάτων και των βελτιώσεων που θα τα καθιστούσαν φιλικότερα και απλούστερα στους χρήστες των μεγάλων επιχειρήσεων.

Η ενότητα αυτή ολοκληρώνεται έχοντας συλλέξει μια πληθώρα ωφέλιμων παρατηρήσεων. Όμως κρίθηκε ότι τα αποτελέσματα της έρευνας θα εμπλουτισθούν ακόμη περισσότερο εάν καταγραφούν και μελετηθούν συγκριτικά με αυτά, οι αντίστοιχες απόψεις και θέσεις των κοινωνικών εταίρων που εκπροσωπούν τις επιχειρήσεις στη χώρα μας. Για αυτό το σκοπό επιλέχθηκε να συλλεχθούν οι απόψεις εκπροσώπων δυο κοινωνικών φορέων (κοινωνικών εταίρων) εκπροσώπησης των επιχειρήσεων : i) του φορέα εκπροσώπησης όλων των μεγάλων επιχειρήσεων, του ΣΕΒ, μέσω εμπειρογνομόνων του φορέα και ii) της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας, μέσω επιστημονικών συνεργατών της, ούτως ώστε να καταγραφούν οι απόψεις που προσεγγίζουν κατά το δυνατότερο αυτές των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων για την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι απόψεις των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων είναι εξαιρετικά δύσκολο ως και πρακτικά αδύνατον να συλλεγούν δεδομένου του κατακερματισμένου και ανομοιογενούς συνόλου των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου (ανά επιχείρηση μπορεί χρήστες να είναι έμμισθοι λογιστές, ή/και οι ίδιοι οι επιχειρηματίες, ή/και συγγενικά πρόσωπα των επιχειρηματιών με εξοικείωση στα ΠΣ). Έτσι η άμεση άντληση των θέσεων των μικρών, πολύ μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, που αποτελούν το 99,6%⁴²² των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, είναι εκ των πραγματικών συνθηκών δυσχερής έως και πρακτικά αδύνατη⁴²³. Και σε αυτή την περίπτωση επιλέχθηκε η μέθοδος έρευνας μέσω προσαρμοσμένου ερωτηματολογίου, αλλά δόθηκε το περιθώριο στους συνεντευξιαζόμενους να κινηθούν ελεύθερα μεταξύ των ερωτήσεων/θεμάτων συζήτησης, τα οποία ήταν περίπου όμοια με αυτά που συζητήθηκαν με το δείγμα των μεγάλων επιχειρήσεων.

⁴²² Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ, (Απρίλιος 2019), *Έκθεση ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις*, Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, σ. 96 <https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf> [τελευταία πρόσβαση 3-02-2020]

⁴²³ Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ)-International Labour Organization (ILO), (17 Απριλίου 2019), ό.π., σ. 30 και σ. 48.

6.3. Οι θέσεις και οι απόψεις των φορέων των Κοινωνικών Εταίρων Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ)

6.3.1. Οι Θέσεις και οι απόψεις του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ)

Για τη σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τη στάση του ΣΕΒ απέναντι σε αυτήν αναφέρεται ότι είναι οι ρυθμίσεις που θέτουν ως βασική προτεραιότητα τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων και την ενοποίηση μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των μηχανισμών, με σκοπό την αποτελεσματικότητα των ελέγχων, την απλοποίηση των διαδικασιών και την ασφάλεια δικαίου, προς όφελος των εμπλεκόμενων φορέων. Κρίνεται επίσης ότι μόνο θετικά μπορεί να λειτουργήσουν σε μία συνεχώς μεταβαλλόμενη αγορά και σύγχρονη οικονομία.

Στο ερώτημα με ποιους φορείς της δημόσιας διοίκησης συναλλάσσονται οι μεγάλες επιχειρήσεις και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές, αναφέρονται τα ακόλουθα:

- 1) Το TAXIS για τις συναλλαγές με φορολογικές αρχές και για την ηλεκτρονική πληρωμή παραβόλου (e- paravolo) που απαιτείται για τις συναλλαγές με τις δημόσιες Υπηρεσίες.
- 2) Οι Περιφέρειες για αδειοδότηση, εποπτεία κ.ά..
- 3) Τα ελληνικά δικαστήρια για διαφορές με ιδιώτες και το δημόσιο.
- 4) Το ΓΕΜΗ για τη δημοσίευση/καταχώρηση εταιρικών πράξεων και την εκπλήρωση υποχρεώσεων δημοσιότητας.
- 5) Τα ΚΕΠ για εξουσιοδοτήσεις και άλλα έγγραφα (αντίγραφα πιστοποιητικών μη πτώχευσης κ.λπ.).
- 6) Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ για τις υποχρεώσεις που αφορούν στο απασχολούμενο προσωπικό.
- 7) Τα τελωνεία για εισαγωγές και εξαγωγές, το ηλεκτρονικό τελωνείο (ICISnet) και ο Εγκεκριμένος Οικονομικός Φορέας (ΑΕΟ).

- 8) Το PROMITHEUS για δημόσιες συμβάσεις.
- 9) Τα Υπουργεία για ενημέρωση σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο σε όλα τα πεδία.
- 10) Οι Δήμοι για πολεοδομικά ζητήματα, καθαριότητα κ.ά.
- 11) Η Υπηρεσία Μιας Στάσης (ΥΜΣ) και Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης (e-ΥΜΣ) για τη σύσταση επιχειρήσεων.
- 12) Τα Ηλεκτρονικά Βιβλία - Πλατφόρμα MyDATA (πilotική εφαρμογή 01/01/2020)

Στο ερώτημα «ποιες από αυτές τις συναλλαγές γνωρίζετε ότι πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας του δημοσίου» αναφέρθηκαν οι ακόλουθες:

- Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ,
- Το TAXIS,
- Το PROMITHEUS,
- Το ΓΕΜΗ (<http://www.businessportal.gr/>),
- Η Υπηρεσία Μιας Στάσης (ΥΜΣ) και Η ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης (e-ΥΜΣ),
- Το Notifybusiness - για γνωστοποίηση κάποιων οικονομικών δραστηριοτήτων προς το παρόν.

Επίσης αναφέρθηκε ότι σχεδιάζεται η πλήρης λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας MyData εντός του 2020 για τα ηλεκτρονικά βιβλία εσόδων-εξόδων όλων των νομικών προσώπων και οντοτήτων. Η ενέργεια αυτή αξιολογείται θετικά κατ' αρχήν, εντούτοις οι τεχνικές απαιτήσεις και οι προδιαγραφές είναι αρκετά υψηλές και κρίνεται ότι ο σχεδιασμός του συστήματος χρήζει βελτιώσεων για την ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του.

Στο ερώτημα «ποιες από τις παραπάνω ηλεκτρονικές συναλλαγές χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις μεγάλες επιχειρήσεις και ποια είναι η πιο φιλική προς το χρήστη», ο ΣΕΒ αναφέρει:

- ✓ Το TAXIS, το οποίο από μέρους των μεγάλων επιχειρήσεων λαμβάνει ουδέτερες κρίσεις κυρίως (ούτε θετικές αλλά ούτε και αρνητικές).
- ✓ Η Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ/TAXIS. Αναφέρεται ότι σταδιακά, ξεκινάει η ψηφιοποίησή της.
- ✓ (<https://www.aade.gr/menoy/endikofaneis-prosfyges-apofaseis-ded>).

- ✓ Το Notifybusiness, για γνωστοποίηση εγκατάστασης και λειτουργίας αν και το σύστημα δεν είναι αναπτυγμένο πέρα από την αποστολή email, για την ώρα.
- ✓ Το ΓΕΜΗ είναι ψηφιακό, αλλά συνεχίζει να βασίζεται σε σκανάρισμα εγγράφων και μη συμπλήρωση πεδίων που σημαίνει ότι πολλές πράξεις του δεν μπορούν να αναρτηθούν ακόμα αυτόματα, ενώ η επεξεργασία πολλών στοιχείων μέσω αυτοματοποιημένων μεθόδων είναι αδύνατη. Λαμβάνει πολύ θετική αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις.
- ✓ Τα ΚΕΠ. Οι ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες λαμβάνουν πολύ θετική αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις.
- ✓ Το Promitheus έχει μεγάλα περιθώρια βελτίωσης.
- ✓ Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ,

Αναφέρεται ότι το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ «αποτέλεσε, εξ αρχής σημαντική τομή στη λειτουργία των υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και κύριο βήμα του ψηφιακού του μετασχηματισμού του με σημαντικό όφελος για τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και την πολιτεία.

Ωστόσο κρίνεται ότι βάσει της μέχρι σήμερα εμπειρίας από τη χρήση του, των τεχνολογικών και των νομοθετικών εξελίξεων, είναι αναγκαία μια συνολική αναθεώρηση της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος, με στόχους την απλοποίηση και τη διασύνδεση των εντύπων, την βελτίωση των δύσχρηστων και πολύπλοκων διαδικασιών του, και την διεύρυνση της διαλειτουργικότητας με τα άλλα ΠΣ όπως του ΕΦΚΑ, το Sepe.net, το Taxis.

Στο ερώτημα, «για ποιο λόγο πιστεύετε ή έχετε διαπιστώσει ότι στις περιπτώσεις ορισμένων διαθέσιμων ηλεκτρονικών συναλλαγών (και ποιων) δεν προτιμάται ο ηλεκτρονικός τρόπος συναλλαγής, αλλά αντιθέτως η προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία», εκ μέρους του ΣΕΒ αναφέρεται ότι αυτό οφείλεται στην κωλυσιεργία της δημόσιας διοίκησης, σε δυσκολίες ανάπτυξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με διαλειτουργικότητα, στην έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού σε συνδυασμό με την αποσπασματική προσέγγιση και στις χρόνιες διαδικασίες προκήρυξης έργων για ανάδοχο.

Στα ερωτήματα σχετικά με τις πηγές πληροφόρησης του ΣΕΒ και των επιχειρήσεων μελών του για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, πως

μπορούν να χρησιμοποιηθούν, και για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους, εκ μέρους του ΣΕΒ αναφέρεται ότι ο φορέας ενημερώνεται από τα ίδια τα μέλη του αλλά και από τους δημόσιους φορείς. Ωστόσο η ενημέρωση από τους φορείς του δημοσίου γίνεται με χρονική καθυστέρηση, όταν έχει ήδη διαμορφωθεί το αποτέλεσμα, ερήμην των επιχειρήσεων, και είναι πολύ δύσκολη η αλλαγή σοβαρών λαθών που έχουν γίνει από τη διοίκηση στο σχεδιασμό και στην υλοποίησή τους.

Στο ερώτημα «πώς θα χαρακτηρίζατε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των μεγάλων επιχειρήσεων με το δημόσιο», ο ΣΕΒ αναφέρει ότι κατ' αρχήν αξιολογούνται ως ικανοποιητικές σε σύγκριση με τις συναλλαγές που δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, αλλά υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν σημαντικά κενά, όπως ενδεικτικά, ενώ οι σχέσεις με τις φορολογικές αρχές σε αρκετές περιπτώσεις διεκπεραιώνονται μέσω ψηφιακών υποδομών, υπάρχουν σημαντικές διαδικασίες που ακόμα γίνονται έγχαρτα όπως π.χ. η έκδοση τιμολογίων και δελτίων αποστολής.

Επίσης, η ψηφιοποίηση των τελωνειακών διαδικασιών και των συναλλαγών εξαγωγών, από την εκκαθάριση των οφειλών και απαιτήσεων τους προς τις φορολογικές αρχές έως την έκδοση του πιστοποιητικού προέλευσης (certificate of origin) δεν έχουν ψηφιοποιηθεί, ενώ ενδεικτικά για τη δεύτερη περίπτωση τα οικεία επιμελητήρια έχουν δια νόμου την υποχρέωση να παράσχουν ηλεκτρονικά την εν λόγω υπηρεσία εδώ και χρόνια.

Ακόμη, εκκρεμεί η δημιουργία της Εθνικής Ενιαίας Θυρίδας, η οποία αναμένεται να επιλύσει πολλά από τα εξαγωγικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα οι επιχειρήσεις.

Στο ερώτημα «σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των επιχειρήσεων απαντήθηκε μέτρια έως καλά.

Στο ερώτημα «πώς κρίνετε ότι έχει επιδράσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου στη λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων στην Ελλάδα μέχρι σήμερα» δηλώθηκε ότι έχει βοηθήσει και βοηθάει, αλλά υπάρχει ακόμα μεγάλο περιθώριο προόδου, καθώς πολλές διαδικασίες δεν έχουν ηλεκτρονικοποιηθεί ακόμα. Συχνά μάλιστα «ηλεκτρονικοποιείται η γραφειοκρατία», με αποτέλεσμα να απαιτείται εκ νέου σχεδιασμός της διαδικασίας. Η

ολοκλήρωση αυτής της διαδικασίας όμως μπορεί να απαιτήσει 20-30 χρόνια, ξεπερνώντας τον χρήσιμο βιολογικό χρόνο των πολιτών και επιχειρήσεων που αναζητούν επίλυση των προβλημάτων που δημιουργεί η δυσλειτουργία των υπηρεσιών και του δημοσίου σε πιο χρήσιμο χρόνο.

Αναλυτικότερα οι υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιολογήθηκαν από τους εμπειρογνώμονες του ΣΕΒ, με βάση τους ακόλουθους χαρακτηρισμούς: i) εύκολη και σταθερή πρόσβαση/παραμονή εντός του περιβάλλοντος τους, ii) φιλικές προς το χρήστη, iii) αξιόπιστες, iv) εύχρηστες, v) ασφαλείς, vi) πολύπλοκες, vii) αν παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους, viii) αν παρέχουν άμεση ικανοποίηση του αιτήματος, ix) αν παρέχουν πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος. Χρησιμοποιήθηκαν πέντε βαθμούς αξιολόγησης: (1) καθόλου, (2) λίγο, (3) μέτρια, (4) πολύ, (5) πάρα πολύ. Οι απαιτήσεις ήταν οι ακόλουθες:

- i) Προσβάσιμες - πάρα πολύ
- ii) Φιλικές προς το χρήστη – σε μέτριο βαθμό
- iii) Αξιόπιστες – πολύ
- iv) Εύχρηστες – σε μέτριο βαθμό
- v) Ασφαλείς – πολύ
- vi) Πολύπλοκες και δυσνόητες – πολύ
- vii) Αν παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών – σε μέτριο βαθμό
- viii) Άμεσης ανταπόκρισης – πάρα πολύ
- ix) Ολοκληρωμένες/πλήρους ικανοποίησης του αιτήματος – σε μέτριο βαθμό

Οι εμπειρογνώμονες του ΣΕΒ ερωτώμενοι, πως θα χαρακτήριζαν τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, σε σύγκριση με τις ανάγκες των μεγάλων επιχειρήσεων, με βάση πέντε βαθμούς αξιολόγησης χαρακτήρισαν την ποιότητά τους «από μέτρια έως καλή».

Στο ερώτημα ποιες είναι οι δυσκολίες που συναντήσαν αρχικώς στην προσπάθειά σας να κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ποιες από αυτές ισχύουν ακόμη και σήμερα, δεν καταγράφηκε απάντηση από τον φορέα.

Καλούμενοι να αναφέρουν σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείματα κατά την άποψή τους στην προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, δηλώθηκαν οι τομείς των αδειοδοτήσεων, της χωροταξίας, της απονομής δικαιουσύνης, και της εποπτείας της αγοράς. Επίσης, καλούμενοι να αναφέρουν προτάσεις για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος, δεν καταγράφηκε κάποια απάντηση.

Παρά ταύτα σχετικές αναφορές για τομείς στους οποίους υπάρχουν ελλείματα καθώς και για προτεινόμενες βελτιώσεις στις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες καταγράφονται παραπάνω ως απαντήσεις άλλων ερωτημάτων, και ειδικότερα:

- Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική εφαρμογή του TAXIS, δηλώνεται από μέρους των μεγάλων επιχειρήσεων διατυπώνονται ουδέτερες κρίσεις κυρίως (ούτε θετικές αλλά ούτε και αρνητικές).
- Σχετικά με τη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών στην πλατφόρμα του TAXIS, βρίσκεται σε αρχικό στάδιο ψηφιοποίησης.
- Το Notifybusiness, επίσης δεν είναι αναπτυγμένο μέχρι στιγμής, και δίνεται μόνον η δυνατότητα η αποστολής email.
- Το ΓΕΜΗ, παρότι είναι ψηφιακό, εξακολουθεί να λειτουργεί με την αποστολή σκαναρισμένων εγγράφων, πολλές πράξεις του δεν μπορούν να αναρτηθούν ακόμα αυτόματα, και η επεξεργασία πολλών στοιχείων μέσω αυτοματοποιημένων μεθόδων είναι αδύνατη.
- Σε ότι αφορά τη λειτουργία της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας MyData εντός του 2020 για τα ηλεκτρονικά βιβλία εσόδων-εξόδων όλων των νομικών προσώπων και οντοτήτων, κρίνεται ότι οι τεχνικές απαιτήσεις και οι προδιαγραφές είναι αρκετά υψηλές και ότι ο σχεδιασμός του συστήματος χρήζει βελτιώσεων για την ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του.
- Σχετικά με το Promitheus κρίνεται ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης.
- Σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, κρίνεται ότι βάσει της μέχρι σήμερα εμπειρίας από τη χρήση του, και βάσει των τεχνολογικών και των νομοθετικών εξελίξεων, είναι αναγκαία μια συνολική αναθεώρηση της λειτουργίας του, ώστε να απλοποιηθούν περισσότερο οι υφιστάμενες διαδικασίες, να

διασυνδεθούν τα έντυπά του και να επιτευχθεί διεύρυνση της διαλειτουργικότητας με τα άλλα ΠΣ όπως του ΕΦΚΑ, το Sepe.net, το Taxis.

Γενικότερα, αναφέρονται ως βασικοί σκόπελοι στην περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η κωλυσιεργία της δημόσιας διοίκησης, οι δυσκολίες ανάπτυξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με διαλειτουργικότητα, η έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού σε συνδυασμό με την αποσπασματική προσέγγιση και στις χρόνιες διαδικασίες προκήρυξης έργων για ανάδοχο.

Αναφορικά με το ζήτημα της ενημέρωσης από τους φορείς του δημοσίου επισημαίνεται ότι αυτή γίνεται με χρονική καθυστέρηση, όταν έχει ήδη διαμορφωθεί το αποτέλεσμα, ερήμην των επιχειρήσεων, και είναι πολύ δύσκολη η αλλαγή σοβαρών λαθών που έχουν γίνει από τη διοίκηση στο σχεδιασμό και στην υλοποίησή τους.

Ο ΣΕΒ αναφέρει ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των μεγάλων επιχειρήσεων με το δημόσιο κατ' αρχήν αξιολογούνται ως ικανοποιητικές, αλλά χρίζουν βελτίωσης. Επισημαίνεται δε ότι υπάρχουν σημαντικά κενά, καθώς αρκετές φορολογικές και τελωνειακές υποχρεώσεις διεκπεραιώνονται ακόμα έγχαρτα όπως π.χ. η έκδοση τιμολογίων και δελτίων αποστολής, εκκρεμεί η δημιουργία της Εθνικής Ενιαίας Θυρίδας, η οποία αναμένεται να επιλύσει πολλά από τα εξαγωγικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα οι επιχειρήσεις.

Τέλος υπογραμμίστηκε ότι συχνά διαπιστώνεται η «ηλεκτρονικοποίηση της γραφειοκρατίας», με αποτέλεσμα να δημιουργούνται σύντομα ή να μην υπερβαίνονται γραφειοκρατικά προβλήματα και να απαιτείται σχετικά άμεσα εκ νέου σχεδιασμός της διαδικασίας. Είναι γνωστό ότι αυτή είναι μια χρονοβόρα και κοστοβόρα διαδικασία τόσο για το δημόσιο όσο και για τον ιδιωτικό τομέα.

6.3.2. Οι θέσεις και οι απόψεις της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ)

Η άποψη της ΓΣΕΒΕΕ για το τι σημαίνει ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοψίζεται στα ακόλουθα: «θα μπορούσε να προσδιοριστεί ως η διεκπεραίωση

διοικητικών, οικονομικών και άλλων υπηρεσιών ψηφιακά, δηλαδή αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες με σκοπό την μείωση του γραφειοκρατικού και διοικητικού κόστους συμμόρφωσης» ...με σκοπό να επιτυγχάνεται α) «η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με το δημόσιο», β) «η επικοινωνία των υπηρεσιών του δημοσίου» (διαλειτουργικότητα), γ) «η μείωση των φαινομένων διαφθοράς. Συγχρόνως, χαρακτηρίζεται ως «βοηθητικό εργαλείο» τόσο στο έργο των ελεγκτικών φορέων του δημοσίου, αλλά και στην παραγωγή αποτελεσματικών πολιτικών μέσω της στατιστικής απεικόνισης της πραγματικής ελληνικής οικονομίας.

Η θέση της ΓΣΕΒΕΕ είναι θετική υπέρ των υπηρεσιών της ηλεκτρικής διακυβέρνησης, εφόσον λειτουργούν στα πλαίσια εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων και είναι φιλικές προς τους χρήστες, με σεβασμό στα δικαιώματά τους.

Για το λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η «καλά σχεδιασμένη και οργανωμένη προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης», κάτι το οποίο δεν «φαίνεται να έχει συμβεί», και οι υφιστάμενες υποδομές χαρακτηρίζονται ως «βιαστικές και αποσπασματικές». Ειδικά αναφορικά με το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, το οποίο, όπως ήδη επισημάνθηκε ανωτέρω, χρησιμοποιείται σε καθημερινή βάση από όλες τις επιχειρήσεις που απασχολούν εργατικό δυναμικό με εξαρτημένη σχέση εργασίας, η ΓΣΕΒΕΕ αναφέρει ότι «κατά τα 2-3 πρώτα χρόνια λειτουργίας υπήρξε περισσότερο γραφειοκρατικό και επώδυνο για τους χρήστες από ότι οι διαδικασίες που αντικατέστησε».

Ως βασικές προϋποθέσεις για έναν «αποτελεσματικό ψηφιακό μετασχηματισμό ... που σε γενικές γραμμές απουσιάζουν από τις μέχρι σήμερα ενέργειες» κρίνονται οι ακόλουθες: α) κοινωνικός διάλογος, συναίνεση και συνδιαμόρφωση του πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, β) αλλαγή του θεσμικού πλαισίου, όπου απαιτείται για αποτελεσματική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και γ) ενημέρωση και εκπαίδευση των εμπλεκόμενων.

Στο ερώτημα με ποιους φορείς του δημοσίου γνωρίζουν ότι συναλλάσσονται (ηλεκτρονικά ή με αυτοπρόσωπη παρουσία) οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές, αναφέρθηκαν οι ακόλουθοι φορείς:

- Αρμόδιες Δ.Ο.Υ.

- ΑΑΔΕ
- ΕΦΚΑ
- Σ.ΕΠ.Ε.
- Δήμοι
- Επιμελητήρια
- Γ.Ε.ΜΗ.
- Πολεοδομία
- Τελωνεία
- Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας για αδειοδότηση επιχειρήσεων.
- Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ)

Από τους πιο πάνω φορείς αναφέρθηκε ότι οι συναλλαγές των επιχειρήσεων πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά με τους:

- ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>),
- Σ.ΕΠ.Ε. (<https://eservices.yeka.gr/>)
- ΑΑΔΕ (<https://www.gsis.gr/>)
- ΓΕΜΗ (<https://eyms.businessportal.gr/auth> - Υπηρεσίες Μιας Στάσης),
- Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας (<https://notifybusiness.gov.gr/assets/index.html>),
- Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (<http://www.keyd.gov.gr/>)

Στο ερώτημα ποιες από τις πιο πάνω αναφερθείσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις μεσαίες, μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις και ποια από αυτές είναι η πιο φιλική προς το χρήστη, εκ μέρους της ΓΣΕΒΕΕ δεν αναφέρεται κάποια/ες συγκεκριμένη/ες υπηρεσία, δηλώνεται ωστόσο ότι «η συντριπτική πλειοψηφία των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί εξωτερικούς συνεργάτες (λογιστές, δικηγόρους κ.λ.π.) για την διεκπεραίωση των προαναφερόμενων υπηρεσιών με ότι αυτό μπορεί να συνεπάγεται ως προς την φιλικότητα των υπηρεσιών προς τον χρήστη».

Στο ερώτημα περί των πηγών πληροφόρησης για τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και για τις οδηγίες χρήσης τους, καθώς και για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις δηλώνεται ως κύρια πηγή τα μέσα μαζικής

ενημέρωσης. Συνάμα όμως αναφέρεται ότι η ενημέρωση που παρέχεται είναι ελλιπής. Η ΓΣΕΒΒΕ, δεδομένου του ρόλου της ενημερώνεται από τα αρμόδια Υπουργεία κι έτσι ενημερώνει και τα μέλη της με κάθε πρόσφορο μέσο, όμως τονίζει ότι η ενημέρωση θα πρέπει να είναι πλήρης και κατανοητή στους ενδιαφερόμενους.

Ακόμη οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων με το δημόσιο, κρίθηκαν περιορισμένες, παρότι επισημαίνεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει βοηθήσει στη λειτουργία των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων μέχρι σήμερα, «αλλά απέχει από το να χαρακτηριστεί ως ικανοποιητική».

Ειδικότερα, οι υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνονται «μέτρια» φιλικές προς το χρήστη, «μέτρια» αξιόπιστες, «μέτρια» εύχρηστες και μέτρια πολύπλοκες. Επίσης αναφέρεται ότι παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών/βημάτων επίσης σε μέτριο βαθμό. Στο κατά πόσον προσφέρεται άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα και στη διεκπεραίωση των υποθέσεων απαντάται «λίγο, και στο ερώτημα εάν προσφέρεται πλήρως ηλεκτρονική συναλλαγή (χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία σε κανένα στάδιο) επίσης δηλώνεται «λίγο». Τέλος, Ως προς το ζήτημα της ασφάλειας δηλώθηκε ότι δεν μπορεί να εκφραστεί άποψη.

Έτσι σε σύγκριση με τις ανάγκες των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου κρίνεται «μέτρια».

Ως προς τις δυσκολίες που συνάντησαν αρχικώς οι επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ποιες από αυτές υφίστανται ακόμη και σήμερα, η ΓΣΕΒΒΕ αναφέρει την «έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης και εκπαίδευσης, αλλά και την απουσία σταδίου πιλοτικής εφαρμογής για την αποκάλυψη των ατελειών- αστοχιών και την διόρθωση αυτών».

Τέλος, προτάσεις για τη βελτίωση των συναλλαγών των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων με το κράτος δεν αναφέρθηκαν, ωστόσο ο φορέας μας παρέπεμψε σε σχετική ομιλία του στην οποία περιλαμβάνονται προτάσεις βελτίωσης

των διαδικασιών αδειοδότησης καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος⁴²⁴. Οι προτάσεις αυτές συνοψίζονται στα ακόλουθα:

1. Ένταξη των Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος (ΚΥΕ) στις Υπηρεσίες Μιας Στάσης (ΥΜΣ) του ΓΕΜΗ για έναρξη επιχειρηματικής δραστηριότητας (<https://eyms.businessportal.gr/auth>).
2. Ένταξη των Δήμων ή των ΚΕΠ των Δήμων στις Υπηρεσίες Μιας Στάσης από όπου θα διεκπεραιώνονται οι διαδικασίες που απαιτούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες της πυροσβεστικής, της πολεοδομίας κ.α. και προοδευτικά θα διεκπεραιώνονται κ όλες οι υπόλοιπες διαδικασίες.
3. Ένταξη των ΚΥΕ στις ΥΜΣ για έναρξη επιχειρηματικής δραστηριότητας και επέκταση της διαδικασίας της γνωστοποίησης (με υπεύθυνη δήλωση δηλαδή) σε όλες τις κατηγορίες των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.
4. Διασύνδεση/διαλειτουργικότητα όλων των ηλεκτρονικών πλατφορμών των δημοσίων υπηρεσιών (πχ Εφορία, ΓΕΜΗ, Ασφαλιστικά ταμεία κοκ) και πρόσβαση των αρμοδίων υπαλλήλων για την ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών ή ενοποίησή τους σε μια ηλεκτρονική πύλη αδειοδότησης επιχειρήσεων με προτυποποιημένα έντυπα όλων των σχετικών φορέων του δημοσίου και χορήγηση πρωτοκόλλου ως αποδεικτικού αιτήσεως και συνοδευόμενη στη συνέχεια από υπεύθυνη δήλωση περί αληθείας όσων έχουν δηλωθεί στη σχετική αίτηση, βάσει της αρχής «πρώτα αδειοδοτώ και μετά ελέγχω».

6.4. Συμπεράσματα

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα περιέγραψαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ως τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με το δημόσιο, οι οποίες εισήχθησαν στη δημόσια διοίκηση με τη χρήση των ΤΠΕ. Αναφέρουν ότι η εισαγωγή τους άλλαξε όχι μόνον τον τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγών του δημοσίου με τις επιχειρήσεις, αλλά γενικότερα τις πρακτικές της ελληνικής

⁴²⁴ Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ, (16 Οκτωβρίου 2015), «ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ», Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, σσ. 3-4.

διοίκησης. Η εξέλιξη αυτή διευκόλυνε μεν την καθημερινή εργασία των επιχειρήσεων προσφέροντας τους πλεονεκτήματα, όπως την εξοικονόμηση χρόνου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το δημόσιο, χωρίς όμως να λείπουν τα προβλήματα και οι αδυναμίες στους νέους ηλεκτρονικούς τρόπους συναλλαγών.

Οι συμμετέχουσες εταιρίες δήλωσαν ότι συναλλάσσονται συνολικά με 26 δημόσιες υπηρεσίες, εκ των οποίων με τις 20 οι συναλλαγές εκτελούνται μέσα από ηλεκτρονικές πλατφόρμες, ενώ με 6 από αυτές συναλλάσσονται κατά ένα μέρος ηλεκτρονικά και κατά άλλο με αυτοπρόσωπη παρουσία. Οι 26 δημόσιες υπηρεσίες καλύπτουν μεγάλο εύρος υποχρεώσεων προς το δημόσιο. Από αυτές, με 8 υπηρεσίες συναλλάσσονται όλες οι επιχειρήσεις (ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, αρμόδιο υποκατάστημα ΕΦΚΑ, TAXISNET, αρμόδιο υποκατάστημα Δ.Ο.Υ., Γ.Ε.ΜΗ., ΛΑΕΚ) και με επιπλέον 2 (ΑΤΛΑΣ, ICISNET) οι περισσότερες επιχειρήσεις. Αντιθέτως, πολύ περισσότερες - συνολικά 16 - είναι οι δημόσιες υπηρεσίες, με τις οποίες συναλλάσσονται λίγες ή μεμονωμένες επιχειρήσεις, κυρίως λόγω του τομέα της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Από το σύνολο των 19 ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τις οποίες συναλλάσσονται οι μεγάλες επιχειρήσεις, ως συχνότερα επισκέψιμες δηλώθηκαν οι υπηρεσίες TAXISNET, και ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (των ΟΑΕΔ και ΣΕΠΕ), ενώ ως φιλικότερη προς το χρήστη δηλώθηκε η πλατφόρμα του TAXISNET.

Οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με το ελληνικό δημόσιο διακρίνονται σε υποχρεωτικά ηλεκτρονικές και σε υποχρεωτικά αυτοπρόσωπης παρουσίας στο αρμόδιο τμήμα και σε κάθε περίπτωση ο τρόπος συναλλαγής υποδεικνύεται από τον αρμόδιο δημόσιο φορέα. Πέραν τούτου, θα προτιμούσαν όλες οι συναλλαγές τους να είναι εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικές, ενώ στις μόνες περιπτώσεις που θα προτιμούσαν την προσέλευσή τους στην αρμόδια υπηρεσία θα ήταν για παροχή έγκυρων πληροφοριών και στοιχείων, άμεσα η έστω εμπρόθεσμα και σε κάθε περίπτωση προτού λήξει η προθεσμία υποβολής στοιχείων, είτε για επίλυση ειδικού προβλήματος. Συνεπώς, εάν παρέχεται η δυνατότητα εμπρόθεσμης πρόσβασης σε έγκυρες, ακριβείς, και λεπτομερείς πληροφορίες, οδηγίες, κατευθύνσεις ή/και σχετική νομοθεσία, χωρίς τον κίνδυνο ποινών, κυρώσεων ή/και αποκλεισμού, η ηλεκτρονική επικοινωνία θα ήταν η μόνη επιθυμητή. Επιπλέον, δεκατρείς (13) εταιρίες δήλωσαν ότι για την καταχώρηση στοιχείων στα ΠΣ έχουν μισθώσει εταιρίες συμβούλων, με

τις οποίες βρίσκονται σε διαρκή επικοινωνία για τα προς υποβολή στοιχεία κι ο κύριος λόγος χρήσης των εταιριών συμβούλων είναι η διασφάλιση της εμπρόθεσμης εκτέλεσης των υποχρεώσεών τους.

Από τα ανωτέρω διαφαίνεται ότι η έλλειψη επαρκούς και σαφούς ενημέρωσης περί των ακριβών διαδικασιών και των σχετικών διατάξεων νόμου, σε συνδυασμό με τις χρονικές προθεσμίες που τίθενται, καθίστανται τροχοπέδη στην απρόσκοπτη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου και στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τη δημόσια διοίκηση.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά το ζήτημα της πληροφόρησης των επιχειρήσεων σχετικά με την ορθή χρήση των ΠΣ, τις επικαιροποιήσεις τους, την εισαγωγή νέων διαδικασιών και εντύπων ή τις μεταβολές υφιστάμενων, οι επιχειρήσεις δήλωσαν ότι η πληροφόρησή τους προέρχεται πρωτίστως από το διαδίκτυο, από chats και forums μεταξύ συνεργατών και επαγγελματιών, από επαγγελματικές ιστοσελίδες (με συνδρομή), από έμμισθους δικηγόρους, από βιβλία εργατικής, ασφαλιστικής, φορολογικής κ.α. νομοθεσίας και ερμηνευτικές εγκυκλίους, από έμμισθες εταιρείες συμβούλων, είτε από τις νομικές τους υπηρεσίες (όπου διαθέτουν).

Οι ιστοσελίδες των ίδιων των φορέων του δημοσίου καθώς και των ΠΣ αποτελούν επίσης πηγές τις οποίες συμβουλευονται, όμως αναφέρεται ότι οι πληροφορίες αυτές συχνά παρέχονται με χρονική καθυστέρηση, είτε είναι παρωχημένες, ή γενικές, κι ως εκ τούτου δεν επαρκούν ή δεν έχουν επαρκώς ενημερωθεί. Η ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικού κέντρου και Help Desk, σε πολλές των περιπτώσεων παρουσιάζουν δυσχέρειες επικοινωνίας και χρονοκαθυστερήσεις στις απαντήσεις. Επίσης, αναφέροντα περιπτώσεις κατά τις οποίες οι εταιρίες έχουν ενημερωθεί και προβεί στις απαραίτητες προετοιμασίες με χρονοβόρες διαδικασίες και δέσμευση εργατοωρών και προσωπικού για την εφαρμογή νέων αλλαγών, αλλά τα ίδια τα ΠΣ εν τέλει και χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, δεν έχουν προβεί στις απαραίτητες μεταβολές.

Καταδεικνύεται συνεπώς ένα σημαντικό έλλειμα στην παροχή έγκυρων και έγκαιρων πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους από τα ίδια τα ΠΣ/δημόσιους φορείς, το οποίο συνοδεύεται από την παρουσία πληθώρας άλλων «εξωτερικών» πηγών ενημέρωσης. Ο συνδυασμός των δυο αυτών πραγματικοτήτων δημιουργεί ένα κλίμα αμφισβήτησης των πληροφοριών που παρέχονται, είτε από τους φορείς των

δημοσίου, είτε από άλλες πηγές, ειδικά όταν χρονικά οι δεύτερες προηγούνται. Η πληθώρα των εξωτερικών πηγών πληροφόρησης, και η απουσία πληροφόρησης ή η καθυστέρηση αυτής, ή ακόμη και η παροχή ασαφών πληροφοριών από τους αρμόδιους δημόσιους φορείς, αναπτύσσει την παρουσία διαφορετικών ή αντικρουόμενων πληροφοριών στην αγορά και την ανασφάλεια περί της εγκυρότητάς τους. Ταυτόχρονα ενισχύεται το έλλειμμα εμπιστοσύνης προς τη δημόσια διοίκηση και ο φόβος περί λανθασμένων ή εκπρόθεσμων υποβολών με το ενδεχόμενο κυρώσεων. Αυτό το έλλειμμα διαφαίνεται και από την εκτεταμένη χρήση έμμισθων υπηρεσιών για την παροχή πληροφοριών, και για την εκτέλεση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων.

Καλές πρακτικές έχει να επιδείξει από τις υφιστάμενες πλατφόρμες το TAXISNET, καθώς αναφέρεται ως το πιο φιλικό στο χρήστη αλλά και το ΠΣ, το οποίο καλύπτει τις περισσότερες ανάγκες των επιχειρήσεων (αναφορικά με τις οικονομικές και φορολογικές τους υποχρεώσεις προς το κράτος), συγκεντρώνοντας τις καλύτερες αξιολογήσεις εκ μέρους τους, ακόμη και στον τομέα της έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης και πληροφόρησης, τόσο περί της λειτουργίας και των διαδικασιών, όσο και περί αλλαγών, νέων διαδικασιών, εντύπων κ.α. στο ΠΣ. Λαμβάνεται υπόψη η υποχρεωτική και καθημερινή χρήση του από το σύνολο των εταιριών που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στη χώρα.

Ωστόσο, η γενική άποψη των μεγάλων επιχειρήσεων για τις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου είναι ότι δεν καλύπτουν πλήρως τις υποχρεώσεις των συναλλαγών τους με το δημόσιο και παρουσιάζουν ακόμη αρκετές ελλείψεις, αν και εμφανίζουν αργή αλλά διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση. Επισημαίνεται ότι μειώθηκε σημαντικά ο απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων τους, καθώς δεν είναι πλέον απαραίτητη η προσκόμιση στοιχείων στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός που έχει βελτιώσει την καθημερινή τους εργασία, ότι έχει μειωθεί η γραφειοκρατία, αυξήθηκαν οι περιπτώσεις δήλωσης στοιχείων λόγω εξάλειψης του προβλήματος της απόστασης, περιορίστηκαν οι παρερμηνείες και τα λάθη, γίνεται πληρέστερη αρχικοποίηση, τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, αναζήτηση και ανεύρεση στοιχείων, προσφέρεται η δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης, και βελτιώθηκε η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Αντιθέτως όμως παρατηρήθηκε ότι ο χρόνος που εξοικονομήθηκε από τη μη προσέλευση και αναμονή στις αρμόδιες υπηρεσίες, δεν μείωσε τον απαιτούμενο χρόνο για τη διεκπεραίωσή των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων. Και αυτό διότι η προετοιμασία και ο έλεγχος της ορθότητας των προς υποβολή στοιχείων γίνεται από τα στελέχη των επιχειρήσεων (κατά το παρελθόν γινόταν από τα στελέχη του δημόσιου φορέα όπου προσκομίζονταν τα στοιχεία) και είναι αρκετά χρονοβόρα, ενώ δεν επιτρέπονται από τα ΠΣ εκ των υστέρων διορθώσεις, χωρίς το ενδεχόμενο κυρώσεων και η ενημέρωση των ενδιαφερομένων περί της ορθότητας των προς υποβολή στοιχείων αντιμετωπίζει τις δυσχέρειες που αναφέρθηκαν πιο πάνω. Συνυπολογίζοντας, την απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των ΠΣ, οι επιχειρήσεις επιφορτίζονται και με την υποχρέωση ενημέρωσης των συναρμόδιων δημόσιων φορέων, όποτε αυτό απαιτείται εκ του νόμου.

Και από αυτές τις αναφορές προκύπτει ότι η έλλειψη επαρκούς ή ικανοποιητικής, για τους ενδιαφερόμενους, ενημέρωσης - στην οποία περιλαμβάνονται τόσο οι οδηγίες, τα εγχειρίδια, και άλλες πρακτικού τύπου πληροφορίες, όσο και η νομοθεσία, οι ερμηνευτικές εγκύκλιοι και οι ερμηνευτικές των νόμων οδηγίες από τα αρμόδια στελέχη της διοίκησης - η ανεπαρκής διασύνδεση/επικοινωνία των δημοσίων υπηρεσιών και η απουσία διαλειτουργικότητας των ΠΣ, αποτελούν εμπόδιο για την αξιοποίηση όλων των διευκολύνσεων που θα μπορούσε να προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ήτοι την απλοποίηση των διαδικασιών εξυπηρέτησης/παροχής υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους προς τη δημόσια διοίκηση, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο απαιτούμενος για αυτές εργάσιμος χρόνος και το λειτουργικό κόστος⁴²⁵.

Στα πλαίσια μιας πιο αναλυτικής περιγραφής και αξιολόγησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου από τους συμμετέχοντες στην έρευνα και κάνουν τακτική χρήση αναφέρονται τα εξής:

Η πρόσβαση είναι πολύ εύκολη και η παραμονή είναι σταθερή στις πλατφόρμες του δημοσίου, πλην περιόδων πολύ μεγάλης επισκεψιμότητας. Τα ΠΣ είναι **φιλικά στους εξωτερικούς χρήστες σε μέτριο βαθμό, μέτρια εύχρηστες και**

⁴²⁵ *Α. Λιγωμένου*, Εισαγωγή στη διοικητική επιστήμη και στις λειτουργίες του δημοσίου μανάτζμεντ. Η συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα. Έκδοση της Περιφερειακής Ένωσης Δήμων Κεντρικής Μακεδονίας (ΠΕΔΚΜ), Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2019, σσ. 160-166.

λίγο έως μέτρια πολύπλοκες. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι πλατφόρμες κρίθηκαν **πολύ αξιόπιστες και ασφαλείς**. Ακόμη δηλώθηκε ότι τα ΠΣ δεν εμφανίζουν κενά στη **σειρά των διαδικασιών**, δηλαδή δεν δημιουργούν απορίες για την σειρά των βημάτων που θα πρέπει να εκτελεστούν και ότι **προσφέρουν άμεση απάντηση στα αιτήματα** των επιχειρήσεων, **ικανοποιώντας τα πλήρως, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών**. Επίσης, χαρακτηρίζονται θετικά, «καλές» οι υπηρεσίες των TAXISNET, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΕΟΦ, και «μέτριες» οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ, ICISNET και ΛΑΕΚ.

Στα πλαίσια των απαντήσεών τους σε αυτό το ερώτημα, οι ερωτηθέντες διευκρινίζουν ότι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν ως χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου αφορούν σε μικρότερο βαθμό σε τεχνικές δυσλειτουργίες και ελλείμματα των ΠΣ, ενώ πολύ περισσότερο αφορούν στην ελλιπή ή ασαφή γνώση/πληροφόρηση περί της ορθότητας των στοιχείων που έχουν υποχρέωση να υποβάλλουν σε αυτά, αλλά και στην πολυπλοκότητα και την ασάφεια της σχετικής νομοθεσίας. Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι η νομοθεσία είναι δαιδαλώδης και δυσερμήνευτη, και η πολυνομία παρουσιάζει συχνά αλληλοεπικαλύψεις, αντιφάσεις και αντικρουόμενες διατάξεις.

Έτσι, προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθότητα των προς υποβολή στοιχείων, απαιτούνται: α) γνώσεις και πληροφόρηση από μέρους των χρηστών επί θεμάτων νομικών και ειδικότερα, εργατικών, φορολογικών, ασφαλιστικών κ.α., που αφορούν στο αντικείμενο της εργασίας τους, β) κατανόηση της σχετικής νομοθεσίας, που εξαρτάται από το βαθμό σαφήνειας των νόμων, των ερμηνευτικών εγκυκλίων, των διαθέσιμων στα ΠΣ νομικών πληροφοριών/οδηγιών για τον τρόπο ηλεκτρονικής υποβολής αυτών των στοιχείων και τέλος γ) ρεαλιστικές χρονικές προθεσμίες εκ μέρους της διοίκησης για τη συγκέντρωση και επεξεργασία των στοιχείων πριν την υποβολή τους. Δεδομένου μάλιστα ότι οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις διαχειρίζονται μεγάλο όγκο δεδομένων/στοιχείων, η επεξεργασία τους και ο έλεγχός τους πριν την ορθή καταχώρησή τους, είναι αρκετά χρονοβόρες διαδικασίες.

Σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, αυτές εμφανίζουν στους εξωτερικούς χρήστες την εικόνα ότι καθυστερούν να προσαρμοστούν στις νομοθετικές αλλαγές. Έτσι τα πεδία προς συμπλήρωση παρουσιάζουν αναντιστοιχίες προς τα νέα απαιτούμενα (εκ του νόμου) στοιχεία, ενώ παράλληλα παρατηρείται

έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών, και ανεπαρκής ή μη έγκαιρη πληροφόρηση των αρμόδιων υπαλλήλων περί των αλλαγών που έχουν επέλθει και περί των νέων διαδικασιών, ώστε να παράσχουν βοήθεια για τις διαδικασίες υποβολής νέων στοιχείων και εντύπων. Τα HelpDesks καθώς και τα τηλεφωνικά κέντρα παρέχουν βοήθεια και συμβουλές σε τεχνικά θέματα, όχι όμως σε νομικά. Τα ελλείμματα αυτά επιβαρύνονται από την απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων.

Στις υφιστάμενες, άρα γνώριμες διαδικασίες, συχνά οι οδηγίες υποβολής στοιχείων και εντύπων δεν είναι σαφείς, κάποιες φορές είναι αντιφατικές, πολύ γενικές και με (μη χρήσιμες) επαναλήψεις, με αποτέλεσμα να αφήνουν περιθώρια αμφιβολιών για την ορθότητα των στοιχείων που πρέπει να καταχωρηθούν. Τα προς συμπλήρωση πεδία δίνουν ένδειξη λάθους αν συμπληρωθούν με ελλιπή ή εσφαλμένα στοιχεία, όμως δεν διευκρινίζεται ποιο ακριβώς είναι το λάθος και πως θα πρέπει να διορθωθεί κατά την καταχώρηση. Επιπλέον τα πεδία προς συμπλήρωση είναι πάρα πολλά και ορισμένα περιττά (καθώς αρκούν ένα ή δυο μοναδικά στοιχεία ταυτοποίησης) και παρατίθενται πολύ κοντά το ένα στο άλλο, με αποτέλεσμα τα έντυπα να γίνονται πυκνογραμμένα και δυσανάγνωστα κατά τον έλεγχο για την αποφυγή λαθών. Ακόμη, αρκετά ΠΣ δεν επιτρέπουν, στην περίπτωση εσφαλμένων καταχωρήσεων, ηλεκτρονικώς διορθώσεις, είτε συνοδευόμενες με τις σχετική αιτιολόγηση, είτε με κυρώσεις, όπου ο νόμος προβλέπει.

Κατά συνέπεια, η ασάφεια ή/και η απουσία πρακτικών οδηγιών και εγχειριδίων στα ΠΣ, οι δυσχέρειες στην επικοινωνία με τους αρμόδιους φορείς προς ενημέρωση, η δαιδαλώδης και δυσερμήνευτη νομοθεσία, οι στενές χρονικές προθεσμίες, τα πολλά απαιτούμενα στοιχεία προς υποβολή και το γεγονός ότι δεν προβλέπεται από τα ΠΣ η δυνατότητα διορθώσεων (στα υποβληθέντα), ενδέχεται να προκαλούν λάθη και παραλήψεις, που επισύρουν κυρώσεις. Σε συνδυασμό με τα ανωτέρω, βασική παράμετρος η οποία θα πρέπει να ληφθεί υπόψη σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των μεγάλων επιχειρήσεων με το ελληνικό δημόσιο είναι ο μεγάλος όγκος και η πληθώρα των δεδομένων που διαχειρίζονται, τα οποία συχνά προκαλούν πολυπλοκότητες και χρονοκαθυστερήσεις στην επεξεργασία τους, καθώς και στις διαδικασίες των ομαδικών υποβολών/καταχωρήσεων αυτών. Αυτή η παράμετρος χρίζει κατάλληλης διαχείρισης και προσαρμογής των ΠΣ.

Στον αντίποδα βρίσκονται οι μεσαίες, μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, στις οποίες απασχολείται μικρός αριθμός εργαζομένων ή διατηρούνται μόνο από τον ιδιοκτήτη και μέλη της οικογένειάς του. Οι επιχειρήσεις αυτές αποτελούν το 99,6% του συνόλου των επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Όπως ήδη επισημάνθηκε ανωτέρω, είναι ιδιαίτερα δύσκολο να συλλεγεί στα πλαίσια της έρευνας, ασφαλές δείγμα των απόψεων των επιχειρήσεων αυτών, λαμβάνοντας υπόψιν την ανομοιογένεια του συνόλου των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου (ανά επιχείρηση μπορεί οι χρήστες να είναι έμμισθοι λογιστές ή/και οι ίδιοι οι επιχειρηματίες ή/και συγγενικά πρόσωπα των επιχειρηματιών με εξοικείωση στα ΠΣ). Για το λόγο αυτό ζητήσαμε και λάβαμε την εικόνα που έχει η ΓΣΕΒΕΕ για τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα μέλη της.

Έρευνα του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, για το οικονομικό κλίμα στις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις κατά το α΄ εξάμηνο του 2019⁴²⁶, αναφέρει στα συμπεράσματά της ότι αυτές οι επιχειρήσεις εμφανίζουν βραδεία και περιορισμένη ψηφιακή προσαρμογή και επενδύσεις πολύ χαμηλής κλίμακας, λόγω του υψηλού κόστους ψηφιακού και τεχνολογικού εξοπλισμού και της έλλειψης μέσων χρηματοδότησης, καθώς οι ψηφιακές τους επενδύσεις βασίζονται εξ ολοκλήρου σε ίδια κεφάλαια. Για την καταπολέμηση του φαινομένου αυτού και την ενδυνάμωση της ψηφιακής προσαρμογής των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων, το ΙΜΕ πρότεινε την προσαρμογή των χρηματοδοτικών μέσων στις ανάγκες και στις ιδιαιτερότητές τους, την υποστήριξή τους για την απόκτηση του βασικού πληροφοριακού/ψηφιακού εξοπλισμού καθώς και την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού αυτών.

Οι ανωτέρω παρατηρήσεις της έρευνας δεν αφορούν άμεσα τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις μεσαίες, μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Εντούτοις είναι δηλωτικές του βαθμού εξοικείωσης και του διαθέσιμου εξοπλισμού των επιχειρηματιών και των στελεχών των επιχειρήσεών αυτών, προκειμένου να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του. Και αυτός είναι ένας παράγοντας που συμβάλει στην επιλογή των επιχειρήσεων

⁴²⁶ Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ, (Οκτώβριος 2019), *Αποτίμηση διαστάσεων ψηφιακής και τεχνολογικής προσαρμογής και ωρίμανσης στις μικρές επιχειρήσεις (0-49 άτομα προσωπικό, οι οποίες αποτελούν το 99,6% των ελληνικών επιχειρήσεων)*, Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

να αναθέτουν τη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους σε εξωτερικούς συνεργάτες-λογιστές, με πρόσθετο για τις επιχειρήσεις τους κόστος και «με ότι αυτό μπορεί να συνεπάγεται ως προς την φιλικότητα των υπηρεσιών προς τον χρήστη». Αυτή η διαπίστωση επιβεβαιώνεται κι από την αναφορά της ΓΣΕΒΕΕ σε σχετικά μας ερωτήματα, ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των ΜΜΕ είναι «περιορισμένες», και η πληροφόρηση που διατίθεται για τις υπηρεσίες που προσφέρουν στις επιχειρήσεις είναι «ελλιπής». Εκτός από την έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, παρατηρείται έλλειψη εκπαίδευσης ως προς τη χρήση τους και απουσία πιλοτικών εφαρμογών για την αποκάλυψη των ατελειών-αστοχιών και διόρθωση αυτών. Τονίζεται δε ότι θα έπρεπε να παρέχεται πληρέστερη πληροφόρηση, η οποία να γίνεται και κατανοητή από τους ενδιαφερόμενους, ώστε να εξοικειωθούν σταδιακά με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ) πραγματοποίησε μια «Επιχειρησιακή Έρευνα με στόχο τον εντοπισμό των εμποδίων στη δημιουργία επίσημων θέσεων εργασίας και μέτρων για την αντιμετώπισή τους»⁴²⁷, με συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων, μεταξύ των οποίων το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και οι οργανισμοί εργοδοτών και εργαζομένων. Διαπιστώθηκε ότι οι μισοί από τους συμμετέχοντες-εκπροσώπους επιχειρήσεων δεν γνώριζαν ή δεν είχαν άποψη για το κατά πόσο το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ είναι εύκολα προσβάσιμο ή διευκολύνει τη διαδικασία εγγραφής νέων υπαλλήλων.

Στην έρευνα επισημαίνεται η ανάγκη παροχής κινήτρων για τη διευκόλυνση της ηλεκτρονικής δήλωσης νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού, λόγω του ότι, οι διαδικασίες δήλωσης των προσλήψεων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), ανατίθενται κατά κανόνα σε εξωτερικούς συνεργάτες (λογιστές, λογιστικά γραφεία). Ως κίνητρα προτάθηκαν: i) η πραγματοποίηση σεμιναρίων κατάρτισης επιχειρήσεων και στελεχών ως προς τη χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ii) η συμβουλευτική υποστήριξή τους, ώστε να λειτουργούν σύμφωνα με τους κανονισμούς, iii) η πιλοτική εφαρμογή των ηλεκτρονικών διαδικασιών για τη βέλτιστη εξοικείωση συνδεσιμότητας και μετάδοσης δεδομένων, και iv) η ενσωμάτωση των ψηφιακών υπηρεσιών σε μια ενιαία πλατφόρμα, φιλική προς τις

⁴²⁷ Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ)-International Labour Organization (ILO), (17 Απριλίου 2019), ό.π., σσ. 30-35 και 48.

επιχειρήσεις και τους δημόσιους λειτουργούς. Τέλος επισημάνθηκε η ανάγκη δημιουργίας ηλεκτρονικών εργαλείων που θα εξυπηρετούν ειδικά τις ανάγκες των εποχικών επιχειρήσεων.

Εν κατακλείδι, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, εκ μέρους δείγματος των μεγάλων επιχειρήσεων αλλά και των φορέων των κοινωνικών εταίρων ΣΕΒ και ΓΣΕΒΕΕ, συγκλίνουν στην άποψη ότι η είσοδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις σχέσεις και στις συναλλαγές των μεγάλων αλλά και των μικρομεσαίων και πολύ μικρών επιχειρήσεων με την ελληνική δημόσια διοίκηση, κρίνεται κατ' αρχήν μόνον θετική. Μείωσε σημαντικά τις «ουρές» στις δημόσιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων προς τους δημόσιους φορείς, εξάλειψε το σκόπελο των αποστάσεων, ενίσχυσε τη διαφάνεια των συναλλαγών, καθώς επίσης την αρχειοθέτηση, τη διαχείριση και την ασφάλεια των δεδομένων. Κοινή όμως είναι και η διαπίστωση ότι i) υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις, οι οποίες θα πρέπει να εξαλειφθούν, λαμβάνοντας υπόψη τις μέχρι σήμερα αστοχίες, και ότι ii) είναι αδήριτη ανάγκη να προηγείται κάθε απόφασης, η διαβούλευση, με τους ενδιαφερόμενους, ήτοι τις ίδιες τις εταιρίες και τους κοινωνικούς τους εταίρους, η συμμετοχή και συναίνεσή τους πριν από την εφαρμογή κάθε νέας πολιτικής.

Ακόμη, όλες οι επιχειρήσεις επισημαίνουν την ανάγκη επαρκούς πληροφόρησης, ενημέρωσης, αλλά και εκπαίδευσης των ενδιαφερομένων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, την περαιτέρω απλούστευση των διαδικασιών και των εντύπων των ΠΣ, τη διασύνδεση/διαλειτουργικότητα μεταξύ τους, καθώς και τη διάθεση των καταχωρημένων στοιχείων και πληροφοριών στις επιχειρήσεις.

6.5. Προτάσεις κατόπιν των αποτελεσμάτων της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις μεγάλες επιχειρήσεις

Στις προηγούμενες ενότητες παρατέθηκαν τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων (εκ

μέρους των επιχειρήσεων και των κοινωνικών εταίρων) στην έρευνα. Λαμβάνοντας υπόψη όλες τις παρατηρήσεις, καθώς και τις προτάσεις που έθεσαν υπόψιν μας, προτείνονται τα ακόλουθα:

- ❖ Κατ' αρχήν, οι ιστοσελίδες των δημόσιων οργανισμών και οι πλατφόρμες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα είναι απαραίτητο να προσφέρουν ηλεκτρονική υπηρεσία διάθεσης πληροφοριών υπό τη μορφή ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης, όπου θα δίδεται η δυνατότητα πρόσβασης στη σχετική νομοθεσία (με τις επικαιροποιήσεις που έχουν επέλθει), σε εγκυκλίους, σε εγχειρίδια, σε πρακτικές οδηγίες με τη μορφή απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις (F.A.Q.), και σε λοιπά δημοσιεύσιμα στοιχεία, τα οποία τηρεί κάθε δημόσιος φορέας.

Στην τελευταία περίπτωση, η πρόσβαση στα δημοσιεύσιμα στοιχεία θα μπορούσε να διατίθεται, με ελεύθερη πρόσβαση για ορισμένα από αυτά, είτε με εισαγωγή κωδικού, για άλλα, προκειμένου να διασφαλίζεται η ταυτοποίηση του ενδιαφερόμενου και αντίστοιχα το δικαίωμα πρόσβασης σε αυτά. Είναι σημαντικό να έχουν οι ενδιαφερόμενοι δωρεάν και άμεση (όποτε χρειάζονται) πρόσβαση σε έγκυρες πληροφορίες και δεδομένα, τόσο με σκοπό την καθημερινή και απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους, όσο και ως προϋπόθεση διασφάλισης μιας σχέσεως εμπιστοσύνης με τη διοίκηση, προαπαιτούμενο της συναίνεσης όλων των εμπλεκομένων στο έργο της δημόσιας διοίκησης. Είναι όμως ζωτικής σημασίας, οι ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες να επικαιροποιούνται διαρκώς, ώστε να μην διατίθενται ελλείψεις πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους.

- ❖ Φυσικά, εξίσου στοιχειώδες απαιτούμενο για την αποτελεσματική λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου είναι και η τακτική και αδιάλειπτη επικαιροποίηση των ΠΣ. Είναι βασικό όμως η επικαιροποίησή τους, είτε να εκτελείται, είτε να εποπτεύεται από το προσωπικό που συμμετέχει στον σχεδιασμό τους και από αυτό που τα συντηρεί. Σε αυτό το προσωπικό θεωρείται εξίσου απαραίτητο να περιλαμβάνονται τόσο τεχνικοί πληροφορικής όσο και φοροτεχνικοί, οικονομολόγοι και νομικοί.

- ❖ Ένα ακόμη θεμελιώδες προαπαιτούμενο για την αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο χρίζει ιδιαίτερης διαχείρισης, συνδέεται με την νομοθέτηση. Από τις αξιολογήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα υπογραμμίστηκε το πρόβλημα της πολυνομίας. Κρίθηκε ότι η νομοθεσία είναι δαιδαλώδης, και συχνά παρουσιάζει ασάφειες με αποτέλεσμα να καθίσταται πολύπλοκη και δυσνόητη στον διοικούμενο ως προς τις υποχρεώσεις του. Επισημάνθηκε λοιπόν ότι οι νομοθετικές ρυθμίσεις θα πρέπει να είναι σαφείς και όσο το δυνατόν εγγύτερα στις πραγματικές ανάγκες και συνθήκες της καθημερινής ζωής, ούτως ώστε να καθίστανται τελικά εφαρμόσιμες, στη ζωή αλλά και στις ηλεκτρονικές διαδικασίες των ΠΣ του δημοσίου.

Συνεπώς, πριν ακόμη τεθεί σε ισχύ μια νέα νομοθετική ρύθμιση, είναι βασικό να λαμβάνονται υπόψη και οι απόψεις-θέσεις των ενδιαφερομένων, ούτως ώστε να συνυπολογίζονται οι πραγματικές συνθήκες, στις οποίες το νέο νομοθέτημα εφαρμοστεί. Ταυτόχρονα όμως θα ήταν χρήσιμο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου να διαθέτουν πληροφορίες και απαντήσεις σε νομικής φύσεως ερωτήματα, καθώς επίσης κοινά ηλεκτρονικά έντυπα ανά φορέα, επικαιροποιημένα με βάση τις πιο πρόσφατες αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία.

- ❖ Στις περιπτώσεις ομαδικών ή μαζικών υποβολών θα πρέπει να προβλέπεται στα ΠΣ, η επιλογή αποθήκευσης και διατήρησης των ορθών στοιχείων, ως βήματος πριν την υποβολή-πρωτοκόλληση. Μέσω αυτού του βήματος θα δίδεται η δυνατότητα ελέγχου της ορθότητάς των υποβαλλόμενων στοιχείων, και αποθήκευσης των ορθών, ώστε να μην χρειάζεται η επανυποβολή όλων (όπως συμβαίνει μέχρι σήμερα) αν κάποια είναι εσφαλμένα (με κίνδυνο να χαθούν στοιχεία και προθεσμίες). Έτσι, θα δίνεται το χρονικό περιθώριο διόρθωσης των εσφαλμένων ή των ελλιπών καταχωρήσεων και στη συνέχεια η υποβολή τους από κοινού με τα αποθηκευμένα-ορθά. Επιπροσθέτως, αναφορικά με τις ομαδικές/μαζικές υποβολές, οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες του δημοσίου θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να δεχθούν μεγάλου

όγκου αρχεία, όπως για παράδειγμα στις περιπτώσεις που χρειάζεται να αποσταλούν στοιχεία μέσω ηλεκτρονικών ταχυδρομείων, καθώς συμβαίνει συχνά να μην παραλαμβάνονται από τις δημόσιες υπηρεσίες λόγω όγκου.

- ❖ Είναι αναγκαίο επίσης να προβλέπεται στα ΠΣ, η δυνατότητα καταχώρησης, περισσότερων πέραν του ενός μόνον αρμόδιου στελέχους ανά ΑΦΜ επιχ/σης, με διαβαθμίσεις αρμοδιότητας στην επεξεργασία των προς υποβολή στοιχείων, αλλά και στο περιεχόμενο των στοιχείων που υποβάλλονται. Με αυτή τη δυνατότητα διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων, αλλά και των λοιπών στοιχείων που τηρεί η επιχείρηση. Ταυτόχρονα όμως δίδεται η ευελιξία χρήσης του ΠΣ από περισσότερα στελέχη, για την κάλυψη εκτάκτων αναγκών ή βαρδιών εργασίας και για τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης των υποβολών.
- ❖ Τα προς συμπλήρωση ηλεκτρονικά έντυπα και πεδία που εμφανίζονται στις πλατφόρμες των ΠΣ θα πρέπει να διαθέτουν γραμμογράφιση ευανάγνωστη, να μην παρατίθενται πολύ κοντά το ένα στο άλλο, να μην ζητούνται υπερβολικά πολλά στοιχεία, αλλά τα απολύτως αναγκαία ή τα υποχρεωτικά εκ της σχετικής νομοθεσίας για την συγκεκριμένη υποβολή, πόσο μάλλον όταν διατίθενται και σε εφαρμογή για έξυπνα τηλέφωνα (smart phones). Η φιλική προς το χρήστη εμφάνιση των προς συμπλήρωση πεδίων και εντύπων είναι αναγκαία προϋπόθεση, ώστε να διευκολύνεται και ο έλεγχος ορθότητας πριν την υποβολή στοιχείων, ειδικά όταν ο όγκος των στοιχείων είναι μεγάλος. Επιπρόσθετα, θα διευκόλυνε τους χρήστες να τους επιτρέπεται η χρήση της δικής τους γραμμογράφησης κατά την καταχώρηση/υποβολή ή έστω να γνωρίζουν εκ των προτέρων ποια γραμμογράφιση χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο ΠΣ. Θα πρέπει τα έντυπα και τα πεδία να είναι κατά το μέγιστο δυνατό απλοποιημένα και εύχρηστα.
- ❖ Επίσης είναι απαραίτητο ο χρήστης να μην καθυστερεί σε κάθε υποβολή επανυποβάλλοντας στοιχεία τα οποία έχουν ήδη στο παρελθόν καταχωρηθεί από την επιχείρηση. Χρήσιμο σε αυτές τις περιπτώσεις θα ήταν, τη στιγμή που καταχωρείται ένα μοναδικό

στοιχείο (π.χ. το ΑΦΜ ενός εργαζόμενου ή μια εταιρίας) από τον ίδιο χρήστη, να ανακτώνται αυτόματα τα λοιπά στοιχεία της ίδιας οντότητας από την προηγούμενη καταχώρησή του χρήστη και να του επιτρέπεται να διορθώνει αυτά με νέα εάν το επιθυμεί.

- ❖ Στις περιπτώσεις που, πέραν των επιχειρήσεων, υποχρεούνται και οι εργαζόμενοι να ενημερώνουν για οτιδήποτε αφορά τις εργασιακές τους σχέσεις τους αρμόδιους φορείς του δημοσίου (π.χ. άδεια ασθενείας στον ΕΦΚΑ), θα πρέπει να δίδεται η δυνατότητα πρόσβασής τους με τους κωδικούς του TAXIS, στα αντίστοιχα ΠΣ προκειμένου να εκτελέσουν τις ενέργειες που ο νόμος τους υποχρεώνει.
- ❖ Στις μέρες μας συχνότατα τίθενται σε ισχύ νέες νομοθετικές ρυθμίσεις. Σύμφωνα με αυτές η δημόσια διοίκηση οφείλει να προσαρμόσει αναλόγως και τις διαδικασίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της. Έτσι, κατ' αρχήν οι μεταβολές/προσαρμογές αυτές θα πρέπει να έχουν καταχωριστεί στα ΠΣ, προτού διατεθούν στους ενδιαφερόμενους, και παράλληλα: i) να προηγηθεί η πιλοτική εφαρμογή τους, ώστε να γίνουν τυχόν αναγκαίες διορθώσεις, ii) να καταχωριστούν οι απαραίτητες πρακτικές οδηγίες, η σχετική νομοθεσία και οι εγκύκλιοι, με κάθε νομική και πρακτική επεξήγηση των μεταβολών και με διάθεση ενός test περιβάλλοντος (όποτε κρίνεται αναγκαίο), καθώς και με τις χρονικές προθεσμίες που θα διατεθούν για την εφαρμογή τους ή την υποβολή στοιχείων, iii) να έχει ενημερωθεί εγκαίρως και επαρκώς το προσωπικό του τηλεφωνικού κέντρου ή του Help Desk ή των αρμόδιων φορέων που υποστηρίζουν ή εποπτεύουν την εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων. iv) Τέλος, η πραγματοποίηση σεμιναρίων και εργαστηρίων ενημέρωσης από τους αρμόδιους φορείς θα αποτελούσαν ουσιαστική συνδρομή στους ενδιαφερόμενους, παρέχοντας τους τόσο ενημέρωση αλλά και ασφάλεια για τον τρόπο χρήσης νέων διαδικασιών. Η τελευταία πρακτική θα είναι χρήσιμη ειδικά στις περιπτώσεις εισαγωγής μεγάλων σε έκταση ή υψηλού βαθμού δυσκολίας νέων διαδικασιών.
- ❖ Σε ότι αφορά την έκδοση νέων νομοθετικών ρυθμίσεων και την προσαρμογή των ΠΣ του δημοσίου σε αυτά, είναι αναγκαίο κατά τη παρασκευή/σχεδιασμό νέων νομοθετημάτων, να λαμβάνονται υπόψη

και ενδεχομένως και να προβλέπονται ειδικές διαδικασίες στα ΠΣ, ως προς τους όρους καταχώρησης/δήλωσης στοιχείων για: α) τις εποχικές επιχειρήσεις, β) τις ομαδικές υποβολές, γ) τις πολύ μικρές επιχειρήσεις και δ) τις περιπτώσεις που ζητείται από τη διοίκηση η υποβολή στοιχείων από παρελθούσες δεκαετίες. Στην τελευταία περίπτωση είναι σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη από τη διοίκηση ότι τα στοιχεία που ως επί το πλείστο έχει στη διάθεσή της κάθε επιχείρηση μπορεί να είναι ελλιπή, δεδομένου ότι κατά το παρελθόν η νομοθεσία προέβλεπε την τήρηση διαφορετικών στοιχείων από ότι σήμερα.

Δεδομένων των ειδικών συνθηκών (αναφέρθηκαν σε ανωτέρω ενότητες αναλυτικά) που αντιμετωπίζονται σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι επίσης απαραίτητο: α) να δίδεται ικανοποιητικό περιθώριο χρόνου προσαρμογής και προετοιμασίας, β) να υπάρξει ένα test περιβάλλον πριν την έναρξη της εφαρμογής, και γ) ενδεχομένως εναλλακτικός τρόπος διεκπεραίωσης μιας νέας ηλεκτρονικής συναλλαγής χωρίς κυρώσεις, για το πρώτο χρονικό διάστημα εφαρμογής της, και δ) επαρκείς ηλεκτρονικές οδηγίες και τηλεφωνική υποστήριξη.

- ❖ Επιπροσθέτως, συνιστάται ως ζωτικής σημασίας, τα ΠΣ να διαθέτουν, στις περιπτώσεις που είναι δυνατό, on-line έλεγχο των υποβολών. Θα εξυπηρετούσε δηλαδή να τίθεται η υποβολή σε αναμονή και να αποστέλλεται σχετικό e-mail, για τις αναγκαίες διορθώσεις. Στη συνέχεια να ενημερώνεται ο εξωτερικός χρήστης, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος, είτε με μήνυμα στην οθόνη της πλατφόρμας, άμεσα ή σε σύντομο χρονικό διάστημα, από την υποβολή, ώστε και εφόσον έχει το χρονικό περιθώριο να προβαίνει στις αναγκαίες διορθώσεις ηλεκτρονικά, χωρίς τον κίνδυνο επιβολής κυρώσεων. Στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατός ο on-line έλεγχος, κρίνεται βασικό να χορηγούνται, μέσω οδηγιών, σε κάθε πεδίο/βήμα/έντυπο προς συμπλήρωση, οι αναγκαίες πρακτικές οδηγίες συμπλήρωσης και σε περίπτωση εσφαλμένης συμπλήρωσης επαρκείς επεξηγήσεις του λόγου, για τον οποίο το σύστημα εκλαμβάνει ως εσφαλμένη την κάθε καταχώρηση.

- ❖ Βασικό επίσης είναι να επιτευχθεί η διασύνδεση/διαλειτουργικότητα όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, ώστε να ενημερώνονται όλοι οι δημόσιοι φορείς για αλλαγές ή για διορθώσεις στοιχείων που καταχωρίζει κάθε επιχείρηση σε μια ηλεκτρονική υπηρεσία/φορέα, ακόμη και όταν οι αλλαγές πραγματοποιούνται εκπρόθεσμα, με επιβολή των προβλεπόμενων εκ του νόμου κυρώσεων.
- ❖ Ακόμη περισσότερο θα διευκόλυνε τους εξωτερικούς χρήστες η παροχή πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που αφορούν τις επιχειρήσεις, μέσω μιας πλατφόρμας με έναν κοινό γενικό κωδικό εισόδου σε όλα τα συστήματα και με διαβαθμίσεις αρμοδιότητας πρόσβασης στα στοιχεία της επιχείρησης.
- ❖ Τέλος, είναι χρήσιμο για κάθε επιχείρηση να έχει πρόσβαση τόσο στα δικά της στοιχεία (υπό τη μορφή ιστορικού ή προφίλ της), τα οποία έχει παράσχει σε βάθος χρόνου στους φορείς του δημοσίου, όσο και στα δημοσιευμένα στοιχεία όλων των υπόλοιπων επιχειρήσεων, πάντοτε στα πλαίσια των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων και του υγιούς ανταγωνισμού.

Πέραν των ανωτέρω προτάσεων, γενική επιθυμία όλων των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι να καταστούν όλες, ει δυνατόν, οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση πλήρως ηλεκτρονικές και διαλειτουργικές, και να είναι διαθέσιμες καθ' όλο το εικοσιτετράωρο και όλες τις ημέρες του έτους. Όπως επισημάνθηκε, η μέχρι σήμερα ανάγκη διάθεσης επιπλέον εργατοωρών και προσωπικού στις επιχειρήσεις, η ασάφεια των νόμων, οι οικονομικές παράμετροι (απαιτείται η απασχόληση προσωπικού του λογιστηρίου και διανομέα), αλλά και οι γεωγραφικές αποστάσεις από την έδρα του αρμόδιου δημόσιου φορέα, μπορεί να καταστούν ανασταλτικοί ή και αποτρεπτικοί παράγοντες εφαρμογής της νομοθεσίας, ήτοι της υποβολής/δήλωσης στοιχείων δια αυτοπρόσωπης παρουσίας, μολονότι προβλέπεται η υποχρέωση εκ του νόμου. Κρίνεται λοιπόν ότι η μετατροπή όλων των συναλλαγών των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημοσίου τομέα σε ηλεκτρονικές θα συντελέσει ώστε να μειωθεί κατά το πλείστο η γραφειοκρατία, να ενισχυθούν οι όροι διαφάνειας των συναλλαγών με το δημόσιο και να εξοικονομηθούν πολύτιμες εργατοώρες.

Εν κατακλείδι, βασικότερη όλων προϋπόθεση για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της ηλεκτρονικής ελληνικής διοίκησης και για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων μέσω αυτής, είναι η παροχή έγκαιρης, έγκυρης και πλήρους πληροφόρησης στους ενδιαφερόμενους. Πληροφόρηση θα πρέπει να παρέχεται τόσο για νέες πολιτικές και νέες νομοθετικές ρυθμίσεις, όσο και για τυχόν μεταβολές και νέες διαδικασίες που φέρουν οι ρυθμίσεις αυτές. Η πληροφόρηση θα πρέπει να περιλαμβάνει την ανοιχτή διαβούλευση και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων (ήτοι των επιχειρήσεων και των κοινωνικών φορέων εκπροσώπησής τους), στην διαμόρφωση των νέων πολιτικών και νομοσχεδίων, πριν την οριστική ψήφιση και εφαρμογή τους, αλλά και την επικαιροποίησή τους, καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης τους. Μέσα από τη διαδικασία της διαβούλευσης και της ενημέρωσης είναι δυνατόν να επιτυγχάνεται και να διατηρείται σταθερός ένας διάυλος επικοινωνίας μεταξύ διοίκησης και επιχειρήσεων, ώστε να καταγράφονται και να αναλύονται οι ανάγκες και οι προτάσεις τους ως εξωτερικών χρηστών, και εν τέλει να επιτυγχάνεται η συναίνεση τους στις ενέργειες της διοίκησης για την ταχύτερη, αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη υλοποίηση των νέων πολιτικών και διαδικασιών⁴²⁸.

⁴²⁸ A. Savoldelli, κ.ά., 2012, pp. 287–296.

Βιβλιογραφία 6^{ου} Κεφαλαίου

Ελληνική-Μεταφράσεις

Λιγωμένου, Α. (2019). *Εισαγωγή στη διοικητική επιστήμη και στις λειτουργίες του δημόσιου μάνατζμεντ. Η συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Έκδοση της Περιφερειακής Ένωσης Δήμων Κεντρικής Μακεδονίας (ΠΕΔΚΜ).

Ξενόγλωσση

Berg, B. (2009). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (4th ed.).

Boston, USA. Allyn & Bacon. Retrieved from: <https://epdf.pub/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences-4th-edition.html>

King, N., Horrocks, C. & Brooks, J. (2019). *Interviews in Qualitative Research*, (2nd ed.), (1st ed. 2011). London, Sage Publications Ltd, Retrieved from:

https://books.google.gr/books?hl=en&lr=&id=ZdB2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=qualitative+interviews+in+research&ots=hvXA4ctE6Y&sig=EU2T6whwHzG665XEldy7-sIpKrk&redir_esc=y#v=onepage&q=qualitative%20interviews%20in%20research&f=false

Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G., (2012). Explaining the eGovernment Paradox: An Analysis of Two Decades of Evidence from Scientific Literature and Practice on Barriers to eGovernment, *ICEGOV '12: Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, October 22 - 25 2012, Albany, NY, USA, Copyright 2012, ACM 978-1-4503-1200-4/12/10. Retrieved from: <https://doi.org/10.1145/2463728.2463784>

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

Διεθνής Οργάνωση Εργασίας-International Labour Organization (2019).

Επιχειρησιακή Έρευνα με στόχο τον εντοπισμό των εμποδίων με στόχο τη δημιουργία επίσημων θέσεων εργασίας και μέτρων για την αντιμετώπισή τους.
ΔΟΕ-ILO. Ανακτήθηκε από: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_686997.pdf

Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (16 Οκτωβρίου 2015).

ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ,
Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (Οκτώβριος 2019). *Αποτύπωση διαστάσεων ψηφιακής και τεχνολογικής προσαρμογής και ωρίμανσης στις μικρές επιχειρήσεις (0-49 άτομα προσωπικό, οι οποίες αποτελούν το 99,6% των ελληνικών επιχειρήσεων).* Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (Απρίλιος 2019). *Έκθεση ΙΜΕ*

ΓΣΕΒΕΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ανακτήθηκε από: <https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf>

7^ο Κεφάλαιο: Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες, την περίοδο της υγειονομικής κρίσης από την πανδημία Covid-19

7.1. Εισαγωγή - Η εξέλιξη και η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα και η επιρροή της πανδημίας Covid-19

Κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσης διδακτορικής διατριβής η χώρα μας, όπως και όλα σχεδόν τα κράτη του κόσμου, βρέθηκε στη δίνη μια πρωτόγνωρης για την ανθρωπότητα δοκιμασίας. Πρόκειται για την επιδημία που πολύ γρήγορα εξελίχθηκε σε πανδημία (σύμφωνα με ανακοίνωση του Π.Ο.Υ.), του ιού με την επιστημονική ονομασία Covid-19. Ο Covid-19 έχει ως βασικό χαρακτηριστικό του την έντονα επιθετική μεταδοτικότητά του από άνθρωπο σε άνθρωπο, χαρακτηριστικό το οποίο είχε ως αποτέλεσμα να στοιχίσει τη ζωή σε 998.000 ανθρώπους μέσα σε μερικούς μήνες (από το Δεκέμβριο 2019 έως 28-9-2020⁴²⁹) και να επηρεάσει καθοριστικά και αμετάκλητα την πορεία της παγκόσμιας και της εγχώριας κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας, σε ολόκληρο τον πλανήτη ⁴³⁰. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Κοντιάδης «η πανδημία προκάλεσε σε πλανητικό επίπεδο

⁴²⁹ https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic [τελευταία πρόσβαση 28-09-2020].

⁴³⁰ World Health Organization, *Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19*. (2020, March 11). <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> [τελευταία πρόσβαση 23-09-2020]

τη σοβαρότερη υγειονομική κρίση μετά την ισπανική γρίπη του 1918 και ταυτόχρονα τη μεγαλύτερη οικονομική κρίση από τη Μεγάλη Ύφεση της δεκαετίας του '30». Επισημαίνει δε, ότι σύμφωνα με τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας, οι οικονομικές συνέπειες της πανδημίας του Covid-19, έχουν προκαλέσει ή θα προκαλέσουν αρνητικές συνέπειες στο 81% του ενεργού εργασιακά πληθυσμού παγκοσμίως, είτε από τη διακοπή λειτουργίας, είτε από την υπολειτουργία επιχειρήσεων⁴³¹, ενώ «σε περίπου τέσσερα δισεκατομμύρια ανθρώπους τέθηκαν περιορισμοί που μόνο υπό συνθήκες πολέμου θα ήταν νοητοί»⁴³².

Σε συνέχεια των ραγδαίων συνεπειών της πανδημίας, στις 20 Απριλίου 2020, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.-World Health Organization, WHO) και η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union, ITU) προχώρησαν σε κοινή ανακοίνωσή τους με την οποία παρότρυναν τις εταιρίες τηλεπικοινωνιών ανά τον κόσμο να προχωρήσουν σε πρωτοβουλίες αξιοποίησης των δυνατοτήτων των τεχνολογιών πληροφορικής για τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας από την απειλή του Covid-19⁴³³.

Στην επισκόπηση του Ο.Η.Ε. του έτους 2020⁴³⁴ για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα 193 κράτη μέλη του, γίνεται ειδική μνεία στην ανταπόκριση που χρειάστηκε να επιδείξουν τα κράτη μέλη στις απαιτήσεις αντιμετώπισης της πανδημίας, με τη χρήση των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, κατά την περίοδο από το Μάρτιο έως το Μάιο του 2020. Στην ειδική αυτή ενότητα, κατόπιν έρευνας που διεξήχθη στα κράτη μέλη του Οργανισμού, διαπιστώθηκε ότι όσο περισσότερο η πανδημία του Covid-19 εντεινόταν στα κράτη, τόσο περισσότερο αυξάνονταν οι δημόσιες πληροφορίες σε σχέση με την πανδημία (κρούσματα, θάνατοι, αναφορά περιπτώσεων, οδηγίες, συμβουλές, νομοθεσία) και παράλληλα αυξανόταν η μετάδοσή τους από όλο και περισσότερα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

⁴³¹ Ε. Κοντιάδης, ό.π., σ.18.

⁴³² Του ιδίου, σσ.18-19.

⁴³³ World Health Organization (2020, April 20). *ITU-WHO Joint Statement: Unleashing information technology to defeat COVID-19* <https://www.who.int/news-room/detail/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19> [τελευταία πρόσβαση 23-09-2020]

⁴³⁴ United Nations, (2020), *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. With addendum on COVID-19 Response*, Department of Economic and Social Affairs, New York, United Nations, pp. 215-228. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) [τελευταία πρόσβαση 23-09-2020]

Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανά τον κόσμο δέχθηκαν μέσα σε δυο μόλις εβδομάδες περίπου 500 αιτήματα σχετικά με τον Covid-19.

Η εντατική ηλεκτρονική καταγραφή, η παρακολούθηση, η επεξεργασία και η δημοσιοποίηση των πληροφοριών αυτών ανέδειξαν τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως ύψιστης χρησιμότητας στην κοινή μάχη των κρατών, των επιστημόνων και των επαγγελματιών υγείας για την αντιμετώπιση των συνεπειών του Covid-19. Παράλληλα όμως, πυροδότησαν πληθώρα δημόσιων και ιδιωτικών διαλόγων, προβληματισμών και ανησυχιών για το κατά πόσον οι πληροφορίες αυτές θίγουν τα δικαιώματα της ιδιωτικότητας, της ελευθερίας μετακίνησης και συνάθροισης, της επαγγελματικής ελευθερίας, της θρησκευτικής λατρείας και παραβιάζουν προσωπικά δεδομένα πολιτών⁴³⁵.

Η Ελλάδα, στην επισκόπηση του 2020 του ΟΗΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατατάσσεται μεταξύ των 46 κρατών μελών με υψηλό δείκτη OSI (On-line Services), ενώ κατέχει την 42^η θέση στην κατάταξη για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης EGDΙ (E-government Development Index) και πολύ υψηλό βαθμό στο επίπεδο ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών ΤΠ (Telecommunications Infrastructure Index). Σημειώνεται επίσης ότι οι δείκτες EGDΙ και OSI δείχνουν ότι υπάρχει θετική σχέση ανάμεσα στην ανάπτυξη των on-line υπηρεσιών και την συνολική ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της, κατά συνέπεια και στην Ελλάδα.

Στην Ελλάδα τα πρώτα κρούσματα της πανδημίας του Covid-19 καταγράφηκαν στις 26 Φεβρουαρίου του 2020. Η έντονα επιθετική προς τον άνθρωπο εξέλιξη που μέχρι τότε είχε διαγράψει η πανδημία σε άλλες χώρες και τα υψηλά ποσοστά θνησιμότητας που σημειώνονταν εξαιτίας του Covid-19, ώθησαν την ελληνική πολιτεία να λάβει άμεσα ισχυρά μέτρα για την καταπολέμησή του, προκειμένου να προστατευτεί πρωτίστως η δημόσια υγεία και στη συνέχεια η κοινωνικό-οικονομική δραστηριότητα της χώρας⁴³⁶. Μεταξύ των μέτρων αυτών ήταν

⁴³⁵ *Ξ. Κοντιάδης, ό.π., σσ. 114-120.*

⁴³⁶ *Πανδημία του κορονοϊού στην Ελλάδα το 2020*, Ανακτήθηκε από <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%85%CE%BA%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CF%8A%CE%BF%CF%8D%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1%CF%84%CE%BF%2020> [τελευταία πρόσβαση 7-04-2020]

υλοποίηση μιας σειράς ταχύτατων δράσεων ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που στόχο είχαν την κατά το μέγιστο δυνατό ανέπαφη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών, και την παροχή υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης προς τους συναλλασσόμενους (πολίτες, επαγγελματίες, επιχειρήσεις), χωρίς να απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία και χωρίς προσκόμιση δικαιολογητικών/στοιχείων σε έγχαρτη μορφή. Αποτέλεσμα αυτών των δράσεων ήταν να μετεξελιχθεί άρδην ο «χάρτης» των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μέσα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, μερικών εβδομάδων.

Κατόπιν των εξελίξεων αυτών, κρίθηκε επιβεβλημένη η συμπερίληψη στην παρούσα διατριβή ενός διακριτού κεφαλαίου, το οποίο θα παρουσιάζει όλες τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και όλες τις δράσεις που επιτελέστηκαν από την ελληνική πολιτεία και την δημόσια διοίκηση, εν σχέση με την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συμπληρωματικά, κρίθηκε χρήσιμη και η πραγματοποίηση μιας σειράς ποιοτικών συνεντεύξεων σε διάφορες κατηγορίες πολιτών για την καταγραφή των απόψεών τους για τις νέες αυτές ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις νέες εξελίξεις, στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Οι νέες υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπό τις επιδράσεις της πανδημίας του Covid-19.

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR για πάσης φύσεως ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση.

Με το, του Ν. 4623/2019⁴³⁷, άρθρο 48, όπως αντικαταστάθηκε εν συνεχεία από το Ν. 4727/2020⁴³⁸, Μέρος Α', Κεφ. ΣΤ', άρθρα 22-33, προβλέφθηκε η δημιουργία και λειτουργία στην Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (ΕΨΠ) του Ελληνικού

⁴³⁷ Ν. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».

⁴³⁸ Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

Δημοσίου (gov.gr), για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Στην ΕΨΠ σταδιακά πρόκειται να ενσωματωθεί το σύνολο των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων του δημοσίου τομέα και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Η ταυτοποίηση και επιβεβαίωση ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) πραγματοποιείται μέσω μοναδικής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), για την οποία δύναται να αξιοποιηθεί η χρήση των διαπιστευτηρίων του TaxisNet».

Με την από 20-03-2020 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου⁴³⁹, η οποία κυρώθηκε με το Ν. 4683/2020, ρυθμίστηκαν θέματα ψηφιακής λειτουργίας και αντιμετώπισης επειγουσών αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης, οι τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης και προβλέφθηκε να δίδεται η δυνατότητα μέσω αυτής να εκδίδονται έγγραφα, να υποβάλλονται αιτήσεις πολιτών προς τους φορείς του δημοσίου τομέα, καθώς και αιτήματα έκδοσης και ισχύος ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων και ηλεκτρονικών εξουσιοδοτήσεων, και να υποβάλλονται ηλεκτρονικές αιτήσεις προς τα Κ.Ε.Π.. Με το Ν. 4727/2020, Μέρος Α΄, Κεφ. ΣΤ΄, άρθρο 23 προσδιορίστηκαν εκ νέου οι τρόποι αυθεντικοποίησης για χρήση υπηρεσιών μέσω της ΕΨΠ.

Αναλυτικότερα:

Μέσω της διαδικτυακής πύλης gov.gr⁴⁴⁰ δίδεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματά τους προς τις ψηφιακές υπηρεσίες 18 Υπουργείων, 60 Φορέων και οργανισμών του δημοσίου και 6 Ανεξάρτητων Αρχών. Αυτή η λίστα των αναφερθέντων φορέων είναι διαρκώς ανανεούμενη, με σκοπό να διαμορφωθεί ως η κεντρική πύλη ψηφιακής εξυπηρέτησης για όλες τις συναλλαγές με το Δημόσιο.

⁴³⁹ ΠΝΠ της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης». Κυρώθηκε με το Ν.4683/2020 [ΦΕΚ 83/Α/2020], «Κύρωση της από 20.3.2020 Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α΄ 68) και άλλες διατάξεις».

⁴⁴⁰ <https://www.gov.gr/> [τελευταία πρόσβαση 27-09-2020]

Στην πύλη οι συνδεδεμένες υπηρεσίες του δημοσίου διατίθενται μέσω πεδίου αναζήτησης από λίστα αλλά και μέσω κατηγορίας υπηρεσιών ενδιαφέροντος, μεταξύ των κάτωθι 11 κατηγοριών και 614 υπηρεσιών:

- Γεωργία και κτηνοτροφία (διαδικασίες, επιδοτήσεις, αποζημιώσεις για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική δραστηριότητα).
- Δικαιοσύνη (υπηρεσίες για την ασφάλεια και το δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων)
- Εκπαίδευση (διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες)
- Επιχειρηματική δραστηριότητα (υπηρεσίες για έναρξη και επέκταση επιχειρήσεων)
- Εργασία και ασφάλιση (εργαλεία και υπηρεσίες για αναζήτηση εργασίας, για ασφάλιση και συνταξιοδότηση)
- Οικογένεια (διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής).
- Περιουσία και φορολογία (οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας και φορολογία).
- Πολίτης και καθημερινότητα (υπηρεσίες για τις επαφές με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών).
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός (πολιτιστικές υπηρεσίες, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό)
- Στράτευση (διαδικασίες για τη θητεία και τις στρατιωτικές σχολές, υπηρεσίες για ένστολους και απόστρατους).
- Υγεία και Πρόνοια (διαδικασίες για τη δημόσια υγεία και την ασφάλεια τροφίμων, υπηρεσίες για φάρμακα και νοσηλεία).

Παράλληλα δίδεται η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων και στα ΚΕΠ μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης ermis.gov.gr, είτε μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής «e-kep.gov.gr» (ΠΝΠ 20-3-2020 68/Α/2020), ενώ οι απαντήσεις δίδεται η δυνατότητα να παραλαμβάνονται είτε στην ηλεκτρονική θυρίδα του αιτούντος, είτε μέσω της ταχυδρομικής διεύθυνσης του χρήστη με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Τέλος, ειδικά κατά το χρονικό διάστημα ισχύος των μέτρων απαγόρευσης της κυκλοφορίας λόγω των κινδύνων μετάδοσης του Covid-19, τέθηκε σε λειτουργία

στην πλατφόρμα gov.gr, η ηλεκτρονική υπηρεσία forma.gov.gr⁴⁴¹, από την οποία κάθε πολίτης είχε τη δυνατότητα να ζητήσει την ηλεκτρονική έκδοση του εντύπου βεβαίωσης μετακίνησης εργαζομένου ή μετακίνησης για συγκεκριμένο λόγο. Ταυτόχρονα η άδεια μετακίνησης για λόγους πέραν της μετακίνησης λόγω εργασίας, εξυπηρετήθηκε για λόγους διευκόλυνσης των πολιτών και από την ηλεκτρονική εφαρμογή 13033 (μέσω sms) σε έξυπνα κινητά τηλέφωνα⁴⁴².

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας

A) Πλατφόρμα covid19.gov.gr⁴⁴³

Υπό τις συνέπειες και την απειλή του Covid-19 στην ελληνική κοινωνία δημιουργήθηκε μια πλατφόρμα για κάθε τύπου ενημέρωση των πολιτών σχετικά με το θέμα του Κορωνοϊού. Η πλατφόρμα δημιουργήθηκε με το σκοπό να αποτελέσει την κεντρική ηλεκτρονική πύλη ενημέρωσης και επικαιροποίησης των πληροφοριών που σχετίζονται με την εξέλιξη της πανδημίας στη χώρα μας και τα μέτρα που λαμβάνονται από την πολιτεία.

Η πλατφόρμα covid19.gov.gr περιέχει πληροφορίες που πρωτίστως αφορούν την **Υγεία**, και συγκεκριμένα πληροφορίες για την εξέλιξη του Κορωνοϊού στον πληθυσμό, τα συμπτώματα, τις πρώτες ενέργειες αποφυγής (προληπτικά μέτρα) και αντιμετώπισης της πανδημίας, οι οποίες συστήνονται στους πολίτες αλλά και για όλες τις ενέργειες που λαμβάνονται σχετικώς από το Κράτος. Επίσης παρέχεται ενημέρωση για τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί η πολιτεία σε θέματα **Παιδείας**, που αφορούν εκπαιδευτικά ιδρύματα, μαθητές, φοιτητές, δασκάλους και καθηγητές, καθώς και για τις δράσεις για την απομακρυσμένη διδασκαλία. Επιπροσθέτως, παρέχεται ενημέρωση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται προς **εξυπηρέτηση των πολιτών** στις συναλλαγές τους και στην διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους προς το Κράτος. Ακόμη, παρέχονται πληροφορίες για τα **μέτρα**

⁴⁴¹ <https://forma.gov.gr/> [τελευταία πρόσβαση 13-4-2020]

⁴⁴² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ενημέρωση για την υπηρεσία SMS 13033 και τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 21 Σεπτέμβριος 2020, <https://mindigital.gr/archives/1284>, [τελευταία πρόσβαση 4-10-2020]

⁴⁴³ <https://covid19.gov.gr/> [τελευταία πρόσβαση 11-4-2020]

στήριξης των επιχειρήσεων και των εργαζομένων, των ελευθέρων επαγγελματιών και των ανέργων. Τέλος δίδονται πληροφορίες για τις δυνατότητες των πολιτών και των επαγγελματιών αναφορικά με τις **μετακινήσεις** εντός κι εκτός της επικράτειας, τον περιορισμό των μετακινήσεων, τις δυνατότητες **ψυχαγωγίας** ενηλίκων και ψηφιακών δραστηριοτήτων για τα παιδιά.

B) Μητρώο ασθενών Covid-19^{444 445 446}

Συστάθηκε και λειτουργεί το ηλεκτρονικό μητρώο ασθενών του Covid-19⁴⁴⁷, με σκοπό να δημιουργηθεί μια μοναδική δεξαμενή συγκέντρωσης πληροφοριών για τα κρούσματα, ώστε να διευκολύνεται η διαδικασία έγκαιρης αντιμετώπισης της πανδημίας από τους αρμόδιους φορείς, ήτοι από τον ΕΟΔΥ, την Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας. Οι αρμόδιοι φορείς έχουν πρόσβαση μόνο σε εκείνα τα δεδομένα που έχουν άμεση σχέση με τις αρμοδιότητές τους σε πλήρη εφαρμογή του εθνικού και ενωσιακού δίκαιου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Παράλληλα, δίδεται η δυνατότητα επικοινωνίας του θεράποντος γιατρού με τους ασθενείς με COVID-19 μέσω τηλεσυμβουλευτικής, αλλά και της άυλης και απομακρυσμένης συνταγογράφησης φαρμάκων τόσο στους ασθενείς με Covid-19, αλλά και σε όλους τους ασθενείς (ΠΝΠ 20-03-2020, Άρθρα 36, 49).

Γ) Άυλη Συνταγογράφηση

Με την ΠΝΠ της 20-03-2020 (ΦΕΚ 68/Α/2020) προβλέπονται για κάθε ενδιαφερόμενο, για το χρονικό διάστημα που εξακολουθεί να υφίσταται άμεσος κίνδυνος διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, για την αποφυγή της φυσικής επαφής των ασθενών με τους ιατρούς τους, αλλά και για την άμεση εξυπηρέτησή τους:

⁴⁴⁴ <https://covid19.gov.gr/ilektroniko-mitroo-asthenon/> [τελευταία πρόσβαση 11-4-2020]

⁴⁴⁵ Ελλάδα -COVID-19: Όλο το Δημόσιο στην οθόνη του υπολογιστή μας, *EURONEWS with ΑΠΕ-ΜΠΕ*, 29/03/2020, <https://gr.euronews.com/2020/03/29/ellada-covid-19-gov-gr-online-ypiresies-dimosio-ti-prepei-na-gnwrizete-plirofories> [τελευταία πρόσβαση 11-4-2020]

⁴⁴⁶ <https://www.moh.gov.gr/articles/ministry/grafeio-tytoy/press-releases/7068-se-leitoyrgia-to-mhtrwo-asthenwn-covid-19-ndash-pshfiaka-gia-prwth-fora-h-ypografh-ths-sxetikhs-kyklos>, [τελευταία πρόσβαση 11-4-2020]

⁴⁴⁷ ΠΝΠ της 30-03-2020 [ΦΕΚ 75/Α/2020], «Μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις».

i) η δυνατότητα να λάβουν άυλη συνταγογράφηση της φαρμακευτικής τους αγωγής χωρίς να επισκεφθούν τον οικογενειακό/θεράποντα ιατρό τους, μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων (άρθρο 36), του Συστήματος Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας που λειτουργεί και διαχειρίζεται η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (<https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p>). Η πρόσβαση στο σύστημα παρέχεται μέσω της κεντρικής πλατφόρμας gov.gr. Δίδεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να θα λαμβάνουν τις συνταγές τους μέσω μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο (sms) ή/και μέσω του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου (email) που θα δηλώσουν και όχι σε μορφή φυσικού εντύπου (τυπωμένης συνταγής), και στη συνέχεια να εκτελεστεί σε οποιοδήποτε φαρμακείο.

ii) επίσης κατά τον ίδιο τρόπο δίδεται η δυνατότητα επανέκδοσης συνταγών στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (άρθρο 49)

iii) και η δυνατότητα επανέκδοσης γνωματεύσεων στο πληροφορικό σύστημα υποβολής δαπανών του ΕΟΠΥΥ e-dapy και οι ενδιαφερόμενοι να λαμβάνουν γνώση αυτών μέσω επικοινωνίας με τον ιατρό τους ή μέσω του Φακέλου Υγείας τους (άρθρο 53).

Εφαρμογές για εργοδότες και εργαζόμενους

Κατά την περίοδο εμφάνισης και έξαρσης της πανδημίας του Covid-19 στην Ελλάδα, το κράτος, με στόχο την αποτροπή της φυσικής επαφής μεταξύ των πολιτών και των οργάνων της διοίκησης, αποφάσισε την εξυπηρέτηση του κοινού από τις κεντρικές και τις κατά τόπους αρμόδιες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και του ΟΑΕΔ μόνον μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα από τις 16 Μαρτίου 2020 και για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας, όλες οι υπηρεσίες και τα αιτήματα σταδιακά υποβάλλονται υποχρεωτικά και μόνον μέσω των πλατφορμών e-efka και e-oaed. Με φυσική παρουσία εξυπηρετούνταν υποθέσεις μόνον κατόπιν

προγραμματισμένου ραντεβού και για επείγουσες ανάγκες⁴⁴⁸. Η πρόσβαση των ενδιαφερομένων στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΕΦΚΑ και του ΟΑΕΔ είναι δυνατή μέσω των κωδικών TaxisNet.

Ο ΟΑΕΔ⁴⁴⁹ αρχικώς εισήγαγε στην πλατφόρμα του τις ηλεκτρονικές διαδικασίες αιτήσεων έκδοσης καρτών ανεργίας και χορήγησης επιδομάτων ανεργίας. Εντούτοις από τις 15 Απριλίου 2020 και για όλο το χρονικό διάστημα ισχύος των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας, όλες οι υπηρεσίες του Οργανισμού τέθηκαν σε αποκλειστικά ηλεκτρονική διεκπεραίωση.

Αντίστοιχα η πλατφόρμα e-efka (e-ΕΦΚΑ Μένουμε σπίτι), ενημέρωσε τους ενδιαφερόμενους και τους ασφαλισμένους του οργανισμού ότι από 16 Μαρτίου 2020 και για το χρονικό διάστημα των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας και με σκοπό τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών του, όλες οι συναλλαγές του ΕΦΚΑ με τους πολίτες θα γίνονται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας, είτε με προγραμματισμένα ραντεβού στα κατά τόπον αρμόδια υποκαταστήματά του σε όλη την Ελλάδα.

Οι νέες διαθέσιμες ηλεκτρονικές (υποχρεωτικές) υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και του ΟΑΕΔ είναι οι εξής⁴⁵⁰:

e-ΕΦΚΑ

- Η εκτύπωση βεβαιώσεων ΑΜΚΑ από την ιστοσελίδα www.amka.gr.
- Η χορήγηση πληροφοριών για την ύπαρξη ή μη ασφαλιστικής ικανότητας, στην ιστοσελίδα www.atlas.gov.gr.
- Οι καταβολές καθυστερούμενων οφειλών ή δόσεων ρυθμίσεων στις Υπηρεσίες του Κ.Ε.Α.Ο, μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ με χρήση της αντίστοιχης Ταυτότητας Οφειλέτη.

⁴⁴⁸ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, (15 Μαρτίου 2020), *Δελτίο τύπου Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων για την εξυπηρέτηση στον ΕΦΚΑ και στον ΟΑΕΔ*, Γραφείο Τύπου https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2020-03/20200315_0.pdf, [τελευταία πρόσβαση 14-04-2020]

⁴⁴⁹ ΟΑΕΔ: *Από τις 15 Απριλίου υποχρεωτικές όλες οι e-υπηρεσίες*, 9 Απρίλιος 2020 <http://www.fmvoice.gr/index.php/epikairoτητα/koinonia/item/243043-oaed-apo-tis-15-apriliou-yprochreotikes-oles-oi-e-ypiresies>, [τελευταία πρόσβαση 14-04-2020]

⁴⁵⁰ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, (15 Μαρτίου 2020), *Δελτίο τύπου Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων για την εξυπηρέτηση στον ΕΦΚΑ και στον ΟΑΕΔ*, ό.π..

- Η καταχώρηση ανανέωσης άδειας διαμονής για τη χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας σε κατοίκους χωρών εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.
- Η έκδοση Αποσπάσματος Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης από το δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ.
- Η χορήγηση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Προϋπηρεσίας για χρήση μεταξύ άλλων σε διαγωνισμούς ΑΣΕΠ.
- Η παροχή πληροφοριών για την πορεία συνταξιοδοτικών αιτημάτων που έχουν υποβληθεί από 1/1/2017.
- Η υποβολή νέων αιτημάτων κύριας σύνταξης και επικουρικής για το τέως ΕΤΕΑΜ, στο δικτυακό τόπο του e-ΕΦΚΑ (www.efka.gov.gr). Στη συνέχεια θα ειδοποιούνται ηλεκτρονικά προκειμένου να καταθέσουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά με ραντεβού στο αρμόδιο υποκατάστημα
- Ψηφιακή διαδικασία απονομής συντάξεων λόγω γήρατος, αναπηρίας ή θανάτου ασφαλισμένου ή συνταξιούχου, υποβάλλονται υποχρεωτικά στην ηλεκτρονική υπηρεσία Ψηφιακής Απονομής Σύνταξης «ΑΤΛΑΣ» μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr)⁴⁵¹.

e-OAED

- Η υποβολή αίτησης για το Επίδομα μακροχρονίως ανέργων.
- Η υποβολή αίτησης για το Βοήθημα ανεργίας αυτοτελώς και ανεξαρτήτως απασχολουμένων.
- Η υποβολή αίτησης για το Ειδικό εποχικό βοήθημα.
- Η υποβολή αίτησης για το Ειδικό βοήθημα μετά τη λήξη της επιδότησης ανεργίας.
- Η υποβολή αίτησης για το Ειδικό βοήθημα μετά από 3μηνη παραμονή στο Μητρώο.
- Η υποβολή αίτησης για το Ειδικό βοήθημα σε όσους εξέτισαν ποινή στειρητική της ελευθερίας.

⁴⁵¹ Υ.Α. 16394/Δ1.5642 [ΦΕΚ Β' 1691/04.05.2020], «Ψηφιακή διαδικασία απονομής συντάξεων του e-ΕΦΚΑ».

- Η υποβολή αίτησης για το Ειδικό βοήθημα λόγω επίσχεσης εργασίας.
- Η υποβολή αίτησης για την Ειδική παροχή προστασίας μητρότητας.
- Η υποβολή αίτησης για την Συμπληρωματική παροχή μητρότητας.
- Η υποβολή αίτησης για την Άδεια σπουδαστών / φοιτητών.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Χρόνου Ανεργίας.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Λήψης Επιδόματος Ανεργίας.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Εξατομικευμένης προσέγγισης.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Ανεργίας για την παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης σε ανέργους.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Προαιρετικής ασφάλισης μακροχρόνια ανέργων για θεμελίωση συνταξιοδοτικού δικαιώματος λόγω γήρατος.
- Η χορήγηση Βεβαίωσης Αυτασφάλισης.

Επιπλέον η πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ⁴⁵² διασυνδέθηκε ηλεκτρονικά μέσω της ΓΓΠΣΔΔ με το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών. Σκοπός της διασύνδεσης των δυο συστημάτων είναι, να αποκτήσει ο ΕΦΚΑ πρόσβαση στα στοιχεία των πολιτών, όπως ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, θανάτου, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, πιστοποιητικά γέννησης και οικογενειακής κατάστασης καθώς και πληροφορίες για τον αριθμό των τέκνων, ώστε να ικανοποιούνται άμεσα και χωρίς γραφειοκρατικές καθυστερήσεις τα αιτήματα των πολιτών όπως για παράδειγμα αίτηση για σύνταξη ή επικαιροποίηση των στοιχείων τους στο μητρώου του Οργανισμού. Επίσης θα ενημερώνεται αυτόματα μέσω της ΗΔΙΚΑ το μητρώο ΑΜΚΑ των πολιτών για ληξιαρχικές πράξεις γέννησης, γάμου και θανάτου, από το Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του Υπουργείου Εσωτερικών, απαλλάσσοντας τους πολίτες από αυτή την υποχρέωση⁴⁵³.

Δεδομένων των επιδράσεων της πανδημίας στην οικονομική ζωή της χώρας και κατ' επέκταση στη δραστηριότητα των επιχειρήσεων και στην αγορά εργασίας, ελήφθη μια σειρά μέτρων κρατικής οικονομικής στήριξης των πληττόμενων από τις επιπτώσεις της πανδημίας επιχειρήσεων και των εργαζομένων. Στα πλαίσια

⁴⁵² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Διασυνδέεται ο e-ΕΦΚΑ με το Μητρώο Πολιτών*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 31 Μάρτιος 2020, <https://mindigital.gr/archives/1305>, [τελευταία πρόσβαση 14-04-2020]

⁴⁵³ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Αυτόματα θα ενημερώνεται το Μητρώο ΑΜΚΑ από τα Ληξιαρχεία*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 28 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1383>, [τελευταία πρόσβαση 28-04-2020]

υλοποίησης των μέτρων αυτών τέθηκαν σε λειτουργία δυο νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες/πλατφόρμες.

Η υπηρεσία mybusinesssupport^{454 455} στα πλαίσια λειτουργίας της πλατφόρμας TaxisNet της ΑΑΔΕ. Σκοπός λειτουργίας της mybusinesssupport ήταν να παροχή πληροφόρησης και η υποδοχή μέσω αυτής αιτήσεων για οικονομικές ενισχύσεις και αποζημιώσεις των πληττόμενων από τον Covid-19 επιχειρήσεων.

Η ηλεκτρονική υπηρεσία supportemployees.yeka.gr⁴⁵⁶ τέθηκε σε λειτουργία, στα πλαίσια της λειτουργίας της πλατφόρμας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Μέσω αυτής από την 1 Απριλίου 2020 οι εργαζόμενοι των επιχειρήσεων που είτε είχε ανασταλεί η λειτουργία τους λόγω εντολής δημόσιας αρχής είτε είχαν πληγεί με βάση τους ΚΑΔ του Υπουργείου Οικονομικών, είχαν το δικαίωμα να υποβάλλουν αιτήσεις προκειμένου να λάβουν αποζημίωση ειδικού σκοπού ύψους 800. Παράλληλα οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να γνωστοποιήσουν υπεύθυνα τους δήλωση (την οποία υπέβαλλαν εγγράφως ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, στο ΠΣ «ΕΡΓΑΝΗ».

Πέραν των ανωτέρω και στα πλαίσια λειτουργίας της πλατφόρμας gov.gr, προβλέφθηκε η δυνατότητα εκτύπωσης και συμπλήρωσης του εντύπου «Πάγια βεβαίωση κίνησης (Τύπου Α)»⁴⁵⁷ και χορήγησής του σε κάθε εργαζόμενο από την επιχείρηση στην οποία εργάζεται, με την οποία θα βεβαιώνεται η κυκλοφορία κάθε εργαζόμενου προς και από τον τόπο εργασίας του.

Σε ότι αφορά τους εργαζόμενους στους φορείς του δημοσίου τομέα, προβλέφθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής και τεχνολογικής υποστήριξης 10.000 δημοσίων υπαλλήλων στην παροχή της εργασίας τους από το σπίτι. Η ΓΓΠΣΔΔ και η Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ υλοποίησαν την δυνατότητα τηλεεργασίας ορισμένου αριθμού υπαλλήλων των δημοσίων φορέων που εξυπηρετούνται από το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Η υπηρεσία αυτή διατέθηκε από τον ανάδοχο του ΣΥΖΕΥΞΙΣ,

⁴⁵⁴ ΑΑΔΕ, <https://www.aade.gr/mybusinesssupport>, [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

⁴⁵⁵ ΚΥΑ 1076/2020 [ΦΕΚ 1135/Β/2020], «Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος».

⁴⁵⁶ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, [https://supportemployees.yeka.gr/\(S\(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://supportemployees.yeka.gr/(S(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw))/login.aspx?ReturnUrl=%2f), [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

⁴⁵⁷ <https://forma.gov.gr/#employee>, [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

OTE ΑΕ, μέσω VPN (Virtual Private Network), ώστε να διασφαλίζεται έτσι ότι η πρόσβαση στα συστήματα και τις εφαρμογές κάθε φορέα από την οικία κάθε υπαλλήλου, με ασφάλεια με εφαρμογές εσωτερικού δικτύου της υπηρεσίας του (Intranet), το σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων. Έτσι, δόθηκε η δυνατότητα απευθείας σύνδεσης και εργασίας με τον υπολογιστή στο γραφείο του⁴⁵⁸.

Παιδεία-Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στα πλαίσια των μέτρων αποτροπής διάδοσης της πανδημίας στον πληθυσμό, αποφασίστηκε από τις 12-03-2020 η διακοπή της λειτουργίας των εκπαιδευτικών μονάδων όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, για όσο χρονικό διάστημα εξακολουθεί να υφίσταται ο κίνδυνος διασποράς του Covid-19. Προκειμένου να διατηρηθεί η επαφή των μαθητών και των φοιτητών με την εκπαιδευτική διαδικασία και να προχωρήσει ο προγραμματισμός παράδοσης της εκπαιδευτικής ύλης, το Υπουργείο Παιδείας⁴⁵⁹ έθεσε σε εφαρμογή μια σειρά ψηφιακών μέσων για την διεξαγωγή της εξ αποστάσεως διδασκαλίας και τη διατήρηση της επικοινωνίας μεταξύ των εκπαιδευτικών και των μαθητών/φοιτητών. Έτσι, υλοποιήθηκε η σύγχρονη (τηλεκπαίδευση) και η ασύγχρονη διδασκαλία, μέσα από ειδικές πλατφόρμες, (e-class⁴⁶⁰, moodle, webex, e-me κ.α.), ενώ παράλληλα τέθηκε σε λειτουργία πρόγραμμα παραγωγής και στη συνέχεια προβολής τηλεοπτικών μαθημάτων μέσω της δημόσιας τηλεόρασης ΕΡΤ2, προς τους μαθητές Δημοτικού. Τα τηλεοπτικά μαθήματα τέθηκαν στη διάθεση των μαθητών να τα παρακολουθήσουν σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή σε σχετική ιστοσελίδα⁴⁶¹.

Στα πλαίσια της σύγχρονης και της ασύγχρονης διδασκαλίας και παράλληλα με την προβολή των τηλεοπτικών μαθημάτων τέθηκαν στη διάθεση των διδασκόντων και των μαθητών/φοιτητών και άλλα εκπαιδευτικά ηλεκτρονικά εργαλεία ασύγχρονης

⁴⁵⁸ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ασφαλής και απρόσκοπτη εργασία από το σπίτι για 10.000 υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 1 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1308>, [τελευταία πρόσβαση 20-4-2020]

⁴⁵⁹ Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, <https://www.sch.gr/mathainoume-sto-spiti/>, [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

⁴⁶⁰ <https://eclass.sch.gr/>, [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

⁴⁶¹ <https://webtv.ert.gr/category/mathainoume-sto-spiti/>, [τελευταία πρόσβαση 18-04-2020]

εκπαίδευσης μέσα από πλατφόρμες όπως το Ψηφιακό Σχολείο⁴⁶², το Φωτόδεντρο⁴⁶³, η πλατφόρμα «Αίσωπος»⁴⁶⁴ και τα διαδραστικά σχολικά βιβλία⁴⁶⁵.

Η διαδικασία της ασύγχρονης διδασκαλίας προβλέφθηκε και υλοποιήθηκε για όλους τους μαθητές όλων των εκπαιδευτικών μονάδων από το προνήπιο μέχρι και το λύκειο, για τους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές των όλων ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, και για τους σπουδαστές των δημοσίων ΙΕΚ (ΔΙΕΚ).

Δικαιοσύνη- Δικαστική Λειτουργία⁴⁶⁶

Κατόπιν κοινής απόφασεως των Υπουργείων Δικαιοσύνης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τέθηκε σε λειτουργία η δυνατότητα ηλεκτρονικής παραλαβής, μέσω της πλατφόρμας solon.gov.gr., τριών πιστοποιητικών και συγκεκριμένα: i) Περί μη δημοσίευσης Διαθήκης, ii) Περί μη αποποίησης Κληρονομιάς και iii) Περί μη προσβολής/αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος. Πέραν των ανωτέρω τριών πιστοποιητικών είναι δυνατή η ηλεκτρονική παραλαβή και μιας σειράς άλλων πιστοποιητικών από τα Πρωτοδικεία Πειραιά και Θεσσαλονίκης και τα Ειρηνοδικεία Αθηνών και Πειραιά. Ανακοινώθηκε τέλος ότι σταδιακά στην πλατφόρμα solon.gov.gr. θα ενταχθούν όλα τα δικαστικά καταστήματα της χώρας και θα διατίθενται όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από αυτά, με προτεραιότητα στα πιστοποιητικά φερεγγυότητας.

⁴⁶² Ψηφιακό Σχολείο, <https://dschool.edu.gr/>, [τελευταία πρόσβαση 18-4-2020]

⁴⁶³ Το Φωτόδεντρο, είναι ο Εθνικός Συσσωρευτής Εκπαιδευτικού Περιεχομένου για την Πρωτοβάθμια και τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Είναι η κεντρική e-υπηρεσία του Υπουργείου Παιδείας διάθεσης ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού στα σχολεία, και είναι διαθέσιμο σε όλους, μαθητές, δασκάλους, γονείς αλλά και κάθε ενδιαφερόμενο. <http://photodentro.edu.gr/aggregator/>, [τελευταία πρόσβαση 18-4-2020]

⁴⁶⁴ Η Πλατφόρμα «Αίσωπος», περιλαμβάνει 771 δημοσιευμένα, ψηφιακά, διαδραστικά Διδακτικά Σενάρια, Επιστημονικά και Παιδαγωγικά πιστοποιημένα. <http://aesop.iep.edu.gr/>, [τελευταία πρόσβαση 18-4-2020]

⁴⁶⁵ Διαδραστικά σχολικά βιβλία, <http://ebooks.edu.gr/new/>, [τελευταία πρόσβαση 18-4-2020]

⁴⁶⁶ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ψηφιακή έκδοση πιστοποιητικών από τα δικαστήρια – Αρχή με τα πιστοποιητικά κληρονομιάς στα δικαστήρια με τον μεγαλύτερο αριθμό αιτήσεων*, Δελτία Τύπου, Ανακοινώσεις, 23 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1381>, [τελευταία πρόσβαση 26-4-2020]

Τηλεδιάσκεψη Υπουργικού Συμβουλίου - epresence και Ψηφιακές

Υπογραφές Υπουργών⁴⁶⁷

Με σκοπό την ταχύτερη διεξαγωγή των ενεργειών των ανώτατων αποφασιστικών και συλλογικών οργάνων του κράτους κι ως εκ τούτου την βελτίωση της λειτουργίας του και τον εκσυγχρονισμό του προβλέφθηκαν επίσης τα ακόλουθα:

Με το άρθρο 33 της ΠΝΠ της 20-03-2020 (ΦΕΚ 68/Α'/2020) νομοθετήθηκε η δυνατότητα τηλεδιάσκεψης του Υπουργικού Συμβουλίου αλλά και γενικής συνέλευσης μετόχων ή εταιρών, οποιουδήποτε νομικού προσώπου ή οποιασδήποτε νομικής οντότητας (η 2^η περίπτωση ισχύει έως τις 30 Ιουνίου 2020).

Επίσης στα πλαίσια της πλατφόρμας τηλεδιάσκεψης του Υπουργικού Συμβουλίου προβλέφθηκαν η δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής και ηλεκτρονικής διακίνησης των εγγράφων της Προέδρου της Δημοκρατίας, του Πρωθυπουργού και των μελών του Υπουργικού Συμβουλίου. Η πλατφόρμα βρίσκεται στο g-cloud της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης.

Επίσης, πέραν των ανωτέρω, μέσω της πλατφόρμας epresence.gov.gr⁴⁶⁸ προβλέφθηκε η δυνατότητα για όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης να οργανώσουν και να πραγματοποιήσουν διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις με ασφάλεια. Κάθε χρήστης υποχρεούται να λάβει αυθεντικοποίηση μέσω του TaxisNet και στη συνέχεια πιστοποιείται η ιδιότητα του ως χρήστη από το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου (<https://hr.apografi.gov.gr>). Η υπηρεσία αυτή δύναται να καλύψει και τις ανάγκες συνεδρίασης των συλλογικών οργάνων των φορέων του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα⁴⁶⁹.

⁴⁶⁷ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), Ψηφιοποιείται η λειτουργία του Υπουργικού Συμβουλίου, Δελτία Τύπου - Ανακοινώσεις 24 Μάρτιος, 2020, <https://mindigital.gr/archives/1282>, [τελευταία πρόσβαση 13-4-2020]

⁴⁶⁸ <https://www.epresence.gov.gr/> [τελευταία πρόσβαση 13-04-2020]

⁴⁶⁹ ΚΥΑ 429/2020 [ΦΕΚ 850/Β/13-3-2020], «Αντικατάσταση της υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Α/7841/19.04.2005 κοινής υπουργικής απόφασης (Β' 539)».

Πολιτισμός-Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Κατά την περίοδο εξέλιξης των συνεπειών της πανδημίας στην οικονομία και στην κοινωνία της χώρας μας, κατόπιν κοινής συμφωνίας των Υπουργείων Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Πολιτισμού & Αθλητισμού, υλοποιήθηκε η δημόσια δωρεάν προβολή των παραστάσεων του Εθνικού Θεάτρου, του **Κρατικού Θεάτρου Βορείου Ελλάδος και της Εθνικής Λυρικής Σκηνής**, οι οποίες διακόπηκαν λόγω των απαγορευτικών μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας. Η παρακολούθησή τους καθώς και το πρόγραμμα προβολών διατέθηκε στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις του Εθνικού Θεάτρου (www.n-t.gr), του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού (www.culture.gr) και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (www.mindigital.gr)⁴⁷⁰.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για τον Εθελοντισμό

Στα πλαίσια των προσπαθειών και των κρατικών μέτρων αντιμετώπισης των δυσάρεστων οικονομικών και κοινωνικών συνεπειών από εξάπλωση του Κορωνοϊού στην Ελλάδα, δημιουργήθηκε μια πλατφόρμα, το digitalsolidarity.gov.gr⁴⁷¹, στην οποία δόθηκε η δυνατότητα σε όποιες επιχειρήσεις και φορείς επιθυμούν να προσφέρουν δωρεάν ή με χαμηλό κόστος ψηφιακά εργαλεία και υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις, για όλο το διάστημα διάρκειας των μέτρων για την πανδημία. Στην πλατφόρμα αναρτώνται οι προσφορές και η διάρκειά τους οι οποίες δεν συνοδεύονται από δέσμευση ή υποχρέωση ανανέωσης μετά το πέρας της περιόδου της προσφοράς.

Οι προσφορές περιλαμβάνουν προϊόντα και υπηρεσίες που εντάσσονται στις εξής βασικές κατηγορίες: i) εξ αποστάσεως εργασία, ii) πληροφόρηση-ψυχαγωγία, iii)e-learning, iv) συνδεσιμότητα και δεδομένα. Μεταξύ των υπηρεσιών που διατίθενται είναι ηλεκτρονικά βιβλία και περιοδικά, on-line κινηματογραφικές

⁴⁷⁰ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), «Μένουμε σπίτι» με τον Πολιτισμό – Διαδικτυακές προβολές των παραστάσεων του Εθνικού Θεάτρου που διακόπηκαν, Δελτία Τύπου - Ανακοινώσεις, 2 Απρίλιος 2, <https://mindigital.gr/archives/1314>, [τελευταία πρόσβαση 20-4-2020]

⁶⁰¹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), <https://digitalsolidarity.gov.gr/pos-leitoyrgei/>, [τελευταία πρόσβαση 20-4-2020]

παραγωγές, πρόσβαση για Video Streaming και Enterprise Video Streaming για επιχειρήσεις, εργαλεία για δημιουργία ψηφιακής πλατφόρμας από εκπαιδευτικούς οργανισμούς, συστήματα τηλεδιάσκεψης, τηλεργασίας και τηλεεκπαίδευσης⁴⁷². Οι υπηρεσίες που προσφέρονται δωρεάν ή με χαμηλότερο κόστος έχουν ξεπεράσει τις 130.

Παράλληλα τέθηκε σε λειτουργία η πλατφόρμα ethelontes.gov.gr στην οποία έχουν εγγραφεί περισσότεροι από 11.000 συμπολίτες προκειμένου να προσφέρουν εθελοντικά στο σύστημα υγείας, ως ιατροί, νοσηλευτές, παραϊατρικό προσωπικό, ψυχολόγοι, φοιτητές αλλά και συνταξιούχοι επιστημών υγείας, ανάλογα με τα προσόντα τους⁴⁷³.

Πως αντιμετωπίστηκε ο ψηφιακός αναλφαβητισμός

Σύμφωνα με την Έκθεση για το Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index), το 42% των ευρωπαίων πολιτών δεν διέθεταν βασικές ψηφιακές δεξιότητες το 2017 και ακόμη και σήμερα παρατηρούνται σημαντικά τέτοια ελλείμματα. Αντιθέτως, τα ποσοστά των πολιτών με ψηφιακές δεξιότητες κυμαίνονται από 29% στη Βουλγαρία 79% στην Φινλανδία. Στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό είναι περίπου 66%⁴⁷⁴. Ως κυριότεροι λόγοι του ψηφιακού χάσματος αναφέρονται η απουσία ανάγκης ή ενδιαφέροντος, η ανεπάρκεια ικανοτήτων χειρισμού και οικονομικά εμπόδια. Η Έκθεση υπογραμμίζει ότι το ψηφιακό χάσμα αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για τις ομάδες του πληθυσμού με χαμηλά εισοδήματα και τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες να έχουν πρόσβαση σε βασικές δημόσιες υπηρεσίες. Επισημαίνεται μάλιστα ότι η Οδηγία (EU) 2018/1972⁴⁷⁵ καλεί όλα τα

⁴⁷² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *#DigitalSolidarityGR – Μεγαλώνει διαρκώς η αλυσίδα της ψηφιακής αλληλεγγύης*, Δελτία Τύπου - Ανακοινώσεις, 24 Μάρτιος, <https://mindigital.gr/archives/1275>, [τελευταία πρόσβαση 20-4-2020]

⁴⁷³ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Σε διαρκή άνοδο η συμμετοχή στις πλατφόρμες ψηφιακής αλληλεγγύης και εθελοντισμού*, Δελτία Τύπου - Ανακοινώσεις, 2 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1317>, [τελευταία πρόσβαση 20-4-2020]

⁴⁷⁴ European Commission, *Digital Economy and Society Index (DESI)* (2020), https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67077 [τελευταία πρόσβαση 29-09-2020]

⁴⁷⁵ Η Οδηγία (EU) 2018/1972 θεσπίζει εναρμονισμένο πλαίσιο για τη ρύθμιση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και συναφών υπηρεσιών, καθώς και ορισμένων πτυχών του τερματικού εξοπλισμού και καθορίζει εθνικές αρχές χρήσης του

κράτη μέλη να την έχουν ενσωματώσει στο εθνικό τους δίκαιο μέχρι τις 21 December 2020⁴⁷⁶

Στην Ελλάδα, όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τέθηκαν σε λειτουργία κατά την περίοδο ισχύος των έκτακτων μέτρων προστασίας του πληθυσμού από τον Covid-19, σκοπό είχαν να προσφέρουν τη δυνατότητα στους πολίτες, στους επαγγελματίες και στις επιχειρήσεις αφενός να διεκπεραιώσουν τις τρέχουσες υποχρεώσεις ή αιτήματά τους προς τις υπηρεσίες του δημοσίου και αφετέρου να εξυπηρετηθούν για ζητήματα που προέκυψαν κατόπιν των μέτρων προστασίας της δημόσιας υγείας από την πανδημία.

Ωστόσο αρκετοί πολίτες στην Ελλάδα αντιμετωπίζουν αδυναμία πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είτε διότι δεν διέθεταν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και διαδίκτυο, είτε λόγω έλλειψης εξοικείωσης με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ψηφιακός αναλφαβητισμός και το ψηφιακό χάσμα (digital divide) παρατηρήθηκαν και στις τραπεζικές συναλλαγές. Παρατηρήθηκε υψηλός αριθμός πολιτών που ανέμειναν για αρκετές ώρες έξω από αρκετά υποκαταστήματα τραπεζών μέχρις ότου εξυπηρετηθούν. Το φαινόμενο παρατηρήθηκε πιο έντονα κατά τις τελευταίες ημέρες του μήνα Μαρτίου 2020, και εκ μέρους των αρμόδιων φορέων της πολιτείας και της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών πραγματοποιήθηκαν δημόσιες εκκλήσεις, ώστε τα άτομα που αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά μέσα να εξυπηρετηθούν από άτομα του οικείου περιβάλλοντος με σχετική εξοικείωση και κατοχή τέτοιων μέσων⁴⁷⁷.

Σε ότι αφορά τις συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, η πολιτεία, λαμβάνοντας υπόψη την παράμετρο του ψηφιακού αναλφαβητισμού και του ψηφιακού χάσματος, μερίμνησε ώστε οι πολίτες που για οποιοδήποτε λόγο δεν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, να εξυπηρετούνται σε ΚΕΠ, κατόπιν τηλεφωνικού ραντεβού, είτε τηλεφωνικά. Επίσης προβλέφθηκε και η

ραδιοφάσματος και των δορυφορικών τροχιών. Η Οδηγία (EU) 2018/1972 ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/2020).

⁴⁷⁶ European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Directorate C, Social Affairs, Unit C.2, Modernisation of social protection systems. European Social Policy Network (ESPN) (2020), *Access to essential services for people on low incomes in Europe, An analysis of policies in 35 countries*. European Commission B-1049 Brussels, pp. 84-87. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8340&furtherPubs=yes> [τελευταία πρόσβαση 29-09-2020]

⁴⁷⁷ Business Daily 2020, *Αδικούν τις προσπάθειες των τραπεζών οι ουρές έξω από τα καταστήματα*, 31 Μάρτιος, https://www.businessdaily.gr/koinonia/14497_adikoun-tis-prospatheies-ton-trapezon-oi-oyres-exo-apo-ta-katastimata, [τελευταία πρόσβαση 21-4-2020]

παράδοση των αιτηθέντων εγγράφων στη διεύθυνση κατοικίας των πολιτών ταχυδρομικά και χωρίς δική τους χρέωση⁴⁷⁸.

Στα πλαίσια καταπολέμησης του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού για τους πολίτες που έχουν πρόσβαση σε Η/Υ και διαδίκτυο αλλά δεν είναι εξοικειωμένοι στη χρήση τους αλλά και στη χρήση των φορητών μέσων εξυπηρέτησης (laptops, smartphones κ.α.), δημιουργήθηκε η πλατφόρμα nationaldigitalacademy.gov.gr. Στην πλατφόρμα αυτή οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εξοικειωθούν με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου εκπαιδευόμενοι στη χρήση τους. Η πλατφόρμα διαθέτει δωρεάν βίντεο με απλά μαθήματα βελτίωσης των ψηφιακών δεξιοτήτων των χρηστών τα οποία ανανεώνονται και εμπλουτίζονται διαρκώς έως ότου ικανοποιούν τις περισσότερες δυνατές ανάγκες⁴⁷⁹.

7.2. Μεθοδολογία της έρευνας

Η έρευνα αυτή επιχειρεί να καταγράψει τις απόψεις των πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, οι οποίες τέθηκαν σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια της εξάπλωσης της πανδημίας του Covid-19. Οι ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες ενεργοποιήθηκαν με σκοπό να εξυπηρετήσουν ανάγκες συναλλαγών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς φυσική επαφή, προκειμένου να διαφυλαχθεί η δημόσια υγεία.

Λαμβάνοντας υπόψη ως βασικό παράγοντα της έρευνας το στοιχείο της κρίσιμότητας των συνθηκών, ήτοι, το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες τέθηκαν σε λειτουργία από την πολιτεία εσπευσμένα, για την εξυπηρέτηση επειγουσών αναγκών, υπό την πίεση κρίσιμων κοινωνικών συνθηκών, με σκοπό να αποφευχθεί τυχόν συνωστισμός και φυσική επαφή μεταξύ των πολιτών, αλλά και με τους υπαλλήλους των δημόσιων υπηρεσιών, τέθηκαν υπό διερεύνηση οι απόψεις των πολιτών για : τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αυτών, το βαθμό

⁴⁷⁸ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Αποστολή εγγράφων και πιστοποιητικών από τα ΚΕΠ στο σπίτι με ένα τηλεφώνημα, χωρίς χρέωση*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 14 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1378>, [τελευταία πρόσβαση 21-4-2020]

⁴⁷⁹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *nationaldigitalacademy.gov.gr – Σε λειτουργία η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 6 Μάιος, <https://mindigital.gr/archives/1416>, [τελευταία πρόσβαση 7-5-2020]

ικανοποίησης τους, το βαθμό δυσκολίας χρήσης τους, την επάρκεια των οδηγιών χρήσης και των πληροφοριών/ενημέρωσης που τους παρήχθησαν, τη χρήση τηλεργασίας - εξ αποστάσεων εργασίας, το βαθμό εμπιστοσύνης και ασφάλειας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Επιπλέον, και πάλι υπό το πρίσμα των συνθηκών που περιγράφησαν ανωτέρω) διερευνήθηκαν οι απόψεις τους για τη επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών (e-δημοκρατία), στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων, στη λογοδοσία της δημόσιας διοίκησης και στη διαφάνεια των διοικητικών διαδικασιών.

Εν κατακλείδι, μέσα από το σύνολο των επιμέρους ερωτημάτων της, η έρευνα επιχειρεί να εξετάσει πως, κατά το διάστημα εξάπλωσης υγειονομικής κρίσης-πανδημίας του Covid-19, αντέδρασε η ελληνική δημόσια διοίκηση ως προς την αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την αντιμετώπιση των επειγουσών και κρίσιμων κοινωνικών συνθηκών, αλλά και ποιες ήταν οι αντιδράσεις και η ανταπόκριση των πολιτών στη ανάγκη χρήσης των νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για απομακρυσμένη συναλλαγή με τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ημιδομημένων ποιοτικών συνεντεύξεων (συνεντεύξεων σε βάθος) τηλεφωνικά, λόγω των επιβληθέντων μέτρων περιορισμού της κυκλοφορίας, αποφυγής του συγχρωτισμού μεταξύ των πολιτών και τήρησης των φυσικών αποστάσεων για την προστασία τους από τον Covid-19. Επιλέχθηκε η μέθοδος έρευνας μέσω ημι-δομημένων συνεντεύξεων σε βάθος, διότι κρίθηκε ότι θα δώσει την απαραίτητη ευελιξία και ελευθερία στους συνεντευξιαζόμενους να εκφραστούν, ώστε να παρέχουν όσο το δυνατόν πληρέστερες απαντήσεις και πληροφορίες⁴⁸⁰.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 13 Απριλίου έως και τις 30 Μαΐου 2020. Συγκεντρώθηκαν στοιχεία και πληροφορίες από 43 συνεντευξιαζόμενους. Συγκεκριμένα στην έρευνα συμμετείχαν 10 δημόσιοι υπάλληλοι, 10 ιδιωτικοί υπάλληλοι, 5 ελεύθεροι επαγγελματίες και 4 ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων, 7

⁴⁸⁰ N. King κ.ά., ό.π., pp. 54-70, Βλ. επίσης B. Berg, ό.π., pp. 68-71.

συνταξιούχοι και 7 φοιτητές. Εξ αυτών 25 ήταν γυναίκες και 18 άνδρες. Οι ηλικίες τους κυμαίνονταν μεταξύ 18 και 80 ετών. Συγκεκριμένα, κάτω των 25 ετών ήταν 7 άτομα, από 25 έως 34 ετών ήταν 2 άτομα, από 35 έως 44 ετών ήταν 7 άτομα, από 45 έως 54 ετών ήταν 17 άτομα, από 55 έως 64 ετών ήταν 4 άτομα και από 65 και άνω ήταν 6 άτομα. Ακόμη, από το σύνολο των 43 συμμετεχόντων, 30 είναι κάτοικοι Αθηνών, ενώ 7 είναι κάτοικοι άλλων πόλεων και 6 είναι κάτοικοι χωριών της Ελλάδας. Τέλος, ένα από τα άτομα που συμμετείχαν είναι ΑμΕΑ και ένα έχει στην φροντίδα του ΑμΕΑ.

Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων βασίστηκε σε ένα ερωτηματολόγιο 19 ανοικτών ερωτήσεων, το οποίο έλαβε τον τίτλο «**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης (πανδημία Covid-19)**». Σε 7 ερωτήσεις προσφέρθηκαν οι επιλογές απαντήσεων (1=Καθόλου, 2=Λίγο, 3=Μέτρια, 4=Πολύ, 5=Πάρα πολύ). Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε κατόπιν μελέτης της διεθνούς βιβλιογραφίας και της αρθρογραφίας των τελευταίων πέντε ετών σχετικά με τη χρήση των ΠΣ των φορέων του δημοσίου και ευρύτερου δημόσιου τομέα από πολίτες, ιδιωτικούς υπαλλήλους, επιχειρηματίες, ελεύθερους επαγγελματίες και δημοσίους υπαλλήλους.

Το περιεχόμενο των συνεντεύξεων περιλάμβανε τα ακόλουθα θέματα ερωτήσεων/συζήτησης:

1. *Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;*
2. *Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;*
3. *Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;*

Ερωτήσεις 4-7: Ομάδα ερωτήσεων για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών συναλλαγών

4. *Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;*

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)
7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Θέμα συζήτησως «Τηλεργασία-Εξ αποστάσεων εργασία»

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)
9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;
10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Ερωτήσεις 11-13: Ομάδα ερωτήσεων για την εμπιστοσύνη και το αίσθημα ασφάλειας σε ότι αφορά τις συναλλαγές

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;
12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;
13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;
14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;
15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες συμβάλλουν :
 - I) στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας;
 - II) στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων;
 - III) στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας ;
 - IV) στη διαφάνεια;

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε η αποδελτίωση και η συγκριτική μελέτη των απαντήσεων που δόθηκαν ανά ερώτημα/θέμα συζήτησης, με σκοπό να καταγραφούν τόσο οι κοινές ή συγκλίνουσες απόψεις, όσο και οι αποκλίνουσες θέσεις, ώστε να δώσουν τη δυνατότητα άντλησης όσο το δυνατόν πιο ωφέλιμων και αξιοποιήσιμων συμπερασμάτων.

7.3. Αποτελέσματα από την Έρευνα για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα, από την πανδημία Covid-19

1^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα «Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;» οι απαντήσεις των ερωτηθέντων μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε τρεις (3) βασικές κατηγορίες.

Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται οι απαντήσεις στις οποίες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται με τη χρήση των Η/Υ και του διαδικτύου για την απομακρυσμένη εκτέλεση/χωρίς φυσική παρουσία, οποιασδήποτε ενέργειας ή συναλλαγής, συμπεριλαμβανομένων των συναλλαγών με το δημόσιο, των τραπεζικών συναλλαγών και των αγορών (ηλεκτρονικό εμπόριο). Δηλαδή ο όρος δεν συνδέεται μόνον με τη Δημόσια Διοίκηση. Η πρώτη κατηγορία αριθμεί 11 ερωτηθέντες (3 ιδιωτικούς υπαλλήλους, 2, δημοσίους υπαλλήλους, 2 φοιτητές, 3 συνταξιούχους, 1 ελεύθερο επαγγελματία). Στην κατηγορία αυτή οι ερωτηθέντες πραγματοποιούν συναλλαγές με το δημόσιο, όχι όμως τακτικές. Στη δεύτερη κατηγορία (1 συνταξιούχος και 1 μικρός επιχειρηματίας) εντάσσονται οι αρνητικές απαντήσεις δηλαδή οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν/δεν μπορούν να δώσουν

απάντηση για τη σημασία του όρου. Στην τρίτη κατηγορία στην οποία εντάσσεται η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (30 ερωτηθέντες: 7 ιδιωτικοί υπάλληλοι, 8 δημόσιοι υπάλληλοι, 4 ελεύθεροι επαγγελματίες, 3 μικροί επιχειρηματίες, 5 φοιτητές, 3 συνταξιούχοι) περιλαμβάνονται τα άτομα που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά σε τακτική βάση με αρκετές δημόσιες υπηρεσίες. Σε αυτούς συγκαταλέγονται δημόσιοι και ιδιωτικοί υπάλληλοι, ελεύθεροι επαγγελματίες και μικροί επιχειρηματίες. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων περιγράφουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως το εύκολο και χρήσιμο μέσον διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων και λοιπών συναλλαγών τους με τη δημόσια διοίκηση αλλά και ως «εργαλείο της δουλειάς τους».

2^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Με σκοπό να λάβουμε γνώση του βαθμού χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου των ερωτώμενων πριν την περίοδο εξάπλωσης του Κορωνοϊού, ερωτήθηκαν εάν είχαν χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Στα πλαίσια της ερωτήσεως συζητήθηκαν πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσαν, τι άποψη έχουν για την ποιότητα τους, η συχνότητα με την οποία τις χρησιμοποιούν, ποιες δυσκολίες αντιμετώπισαν, και ποιες διευκολύνσεις τους πρόσφεραν.

Στο ερώτημα αυτό 35 άτομα (20 γυναίκες, 15 άνδρες) απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το TaxisNet, με συχνότητα κατά μέσον όρο 10-20 φορές/χρόνο και με την κοινή παρατήρηση ότι το θεωρούν δύσχρηστο και χρονοβόρο. Για το λόγο αυτό το επισκέπτονται για πληροφορίες κυρίως ενώ τις οικονομικές και φορολογικές υποχρεώσεις τους προς το κράτος τις έχουν αναθέσει σε λογιστή. Επίσης αναφέρθηκε από 8 άτομα ότι χρησιμοποιούν την πλατφόρμα ERMIS.GOV.GR, περίπου 1-5 φορές/χρόνο και δηλώθηκε ότι τη θεωρούν εύχρηστη και εξυπηρετική. Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ και e-ΟΑΕΔ αναφέρθηκαν ως χρήστες 15 άτομα, με συχνότητα 1-2 φορές το μήνα περίπου και τις χαρακτήρισαν ως σχετικά δύσχρηστες, με ανάγκη βελτιώσεων και απλοποιήσεων. Τα ΠΣ των εταιριών και των δημοσίων υπηρεσιών στις οποίες εργάζονται, χρησιμοποιούν 12 άτομα εκ των οποίων, 4 τα χαρακτήρισαν ως δύσχρηστα και αργά (καθυστερούν στην επεξεργασία και στην καταχώρηση των στοιχείων).

Επίσης από λιγότερα ή μεμονωμένα άτομα αναφέρθηκε η χρήση είτε για επαγγελματικούς είτε για προσωπικούς λόγους των εξής ηλεκτρονικών υπηρεσιών/πλατφορμών: e-KEP, TEE, arografi.gr (5 άτομα), Δήμος Αθηναίων online, rothen.gr (4 άτομα), Solon.gr, Ιστοσελίδα ΕΚΔΔΑ (4 άτομα), ΓΕΜΗ, Ιστοσελίδες δικαστηρίων, ATLAS.gov.gr (ασφαλιστική ικανότητα), διάφορες ιστοσελίδες Υπουργείου Οικονομικών και Μεταναστευτικής Πολιτικής, e-paranolo, e-prescription (3 άτομα), ΗΔΙΚΑ (για ραντεβού σε γιατρούς της ΠΦΥ), myschool.sch.gr..

Επίσης, ειδικότερα οι ερωτηθέντες φοιτητές ανέφεραν τη χρήση διάφορων πανεπιστημιακών πλατφορμών και συγκεκριμένα: i) πλατφόρμες για τη δήλωση μαθημάτων, ii) την «Εύδοξος» για τη επιλογή και προμήθεια παν/κών συγγραμμάτων, iii) την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για πληροφόρηση, τις πλατφόρμες πραγματοποίησης εξ αποστάσεως μαθημάτων από τις οποίες λαμβάνουν εκπαιδευτική ύλη, iv) πλατφόρμες δανειστικών βιβλιοθηκών παν/μίων. Ακόμη ανέφεραν ότι επισκέπτονται για πληροφόρηση τις ιστοσελίδες των Δήμων και των αστικών συγκοινωνιών των πόλεων στις οποίες φοιτούν.

Από τους 7 συνολικά ερωτηθέντες συνταξιούχους, 6 δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποιούν καμιά ηλεκτρονική υπηρεσία και δεν τις γνωρίζουν. Προτιμούν να εξυπηρετηθούν από τα τέκνα τους ή άλλους συγγενείς εμπιστοσύνης, είτε να επισκεφθούν αυτοπροσώπως την δημόσια υπηρεσία που τους ενδιαφέρει ή το πλησιέστερο ΚΕΠ, διότι με μια από αυτές τις λύσεις αισθάνονται ασφαλέστεροι ότι δεν θα γίνει λάθος στις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

Με εξαίρεση τους συνταξιούχους, οι λοιποί συμμετάσχοντες δήλωσαν ότι οι υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τους διευκολύνουν να εκτελέσουν μέρος των υποχρεώσεών τους προς το δημόσιο, χωρίς μετακινήσεις και αναμονές στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Όπως αναφέρουν εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο, κόστος από μετακινήσεις και αποφεύγουν την ταλαιπωρία που δημιουργείται από τις αναμονές στις «ουρές» των δημοσίων υπηρεσιών.

Επίσης από τις απαντήσεις στο παρόν ερώτημα διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες, πλην των συνταξιούχων είχαν είτε μεγάλη είτε μικρή εξοικείωση και γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου πριν το διάστημα εμφάνισης και έξαρσης του Covid-19 στην Ελλάδα.

3^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο 3^ο θέμα συζητήσεως τέθηκαν τα ερωτήματα: ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχουν χρησιμοποιήσει οι ερωτώμενοι κατά την περίοδο ισχύος των απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19, πόσο συχνά τις χρησιμοποιούν ή τις χρησιμοποίησαν, ποιες δυσκολίες αντιμετώπισαν και ποιες διευκολύνσεις τους πρόσφεραν. Παρατηρούνται τα ακόλουθα:

Την εφαρμογή κινητού τηλεφώνου και μηνύματος (sms) του 13033 χρησιμοποίησαν 21 γυναίκες και 15 άνδρες (σύνολο 36 από τα 43 ερωτηθέντα άτομα), ενώ 3 άτομα δήλωσαν ότι δεν χρειάστηκε να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία αυτή διότι διαβιούν σε χωριό και 4 συνταξιούχοι δήλωσαν ότι προτίμησαν να χρησιμοποιήσουν ένα χειρόγραφο έγγραφο με τα στοιχεία τους κάθε φορά που έπρεπε να μετακινηθούν, διότι δεν έχουν εξοικείωση, ούτε εμπιστοσύνη στις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τα μηνύματα/sms. Όσοι χρησιμοποίησαν την εφαρμογή 13033 τη χαρακτήρισαν απλή, εύχρηστη και πολύ εξυπηρετική για τις ανάγκες που έπρεπε να εξυπηρετηθούν κατά την περίοδο ισχύος της καραντίνας, διότι η αποστολή sms μηνύματος τους εξοικονομούσε χρόνο από την υποχρέωση ετοιμασίας υπεύθυνης δήλωσης κάθε φορά που έπρεπε να μετακινηθούν. Ως προς τη συχνότητα χρήσης της, αυτή ήταν κατά μέσο όρο 1 έως 3 φορές/μέρα.

Επίσης, 16 ερωτηθέντες (9 γυναίκες και 7 άνδρες) δήλωσαν ότι χρησιμοποίησαν την ηλεκτρονική υπηρεσία της άυλης συνταγογράφησης στην πλατφόρμα <https://ehealth.gov.gr/p-rv/p>, η οποία είναι προσβάσιμη και μέσω της κεντρικής ιστοσελίδας της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης GOV.GR. Οι χρήστες της ηλεκτρονικής υπηρεσίας δήλωσαν ότι η εγγραφή τους ήταν εύκολη, απλή και έγινε χωρίς να αφιερώσουν περισσότερο από μερικά λεπτά.

Ως προς τις διευκολύνσεις που τους πρόσφερε, οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι η υπηρεσία αυτή τους απάλλαξε από την ανάγκη αναζήτησεως των θεραπόντων ιατρών τους για να πάρουν αυτοπροσώπως τις αναγκαίες ιατρικές συνταγές και τον κίνδυνο εξόδου υπό τις συνθήκες εξάπλωσης της πανδημίας. Η υπηρεσία θεωρήθηκε πολύ σημαντική κυρίως από τα άτομα που λαμβάνουν φαρμακευτική αγωγή σε μηνιαία βάση ή είναι φροντιστές ατόμων που χρίζουν τακτικής φαρμακευτικής αγωγής. Οι

περισσότεροι από τους ερωτηθέντες δήλωσαν ότι αφού έκαναν την εγγραφή δεν χρειάστηκε μέχρι και τη στιγμή της συνεντεύξεως να εκτελέσουν συνταγή. Όσοι όμως είχαν προχωρήσει και σε αυτό το βήμα δήλωσαν ότι η συνταγή τους εστάλη ηλεκτρονικώς και την εκτέλεσαν εύκολα στα φαρμακεία.

Δυσκολίες αναφέρθηκαν από ορισμένους εκ των συνταξιούχων, οι οποίοι είτε ζήτησαν να τους εγγράψουν συγγενικά πρόσωπα ή δεν γνώριζαν καν για την υπηρεσία και σε αυτές τις περιπτώσεις τα τέκνα τους τους ενημέρωσαν για αυτήν, τους ενέγραψαν και τους εξήγησαν πως λειτουργεί. Για τους λόγους αυτούς ανέφεραν και την παρατήρηση ότι καλό θα ήταν να υπάρχει ως επιπρόσθετη επιλογή και αυτή της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την ενεργοποίηση της άυλης συνταγογράφησης.

Την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη GOV.GR για την έκδοση υπεύθυνων δηλώσεων ή/και εξουσιοδοτήσεων επισκέφθηκαν 15 άτομα (11 γυναίκες και 4 άνδρες). Την αξιολόγησαν ως αρκετά εύχρηστη, απλή και χρηστική. Δήλωσαν επίσης ότι περιηγήθηκαν άνετα χωρίς δυσκολία και ότι η δυνατότητα άντλησης αυτών των εγγράφων τους απάλλαξε από την ταλαιπωρία, το κόστος και τον κίνδυνο (εν μέσω πανδημίας) των μετακινήσεων προς τα ΚΕΠ για την βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής τους στα εν λόγω έγγραφα.

Την πλατφόρμα του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου e-class.sch.gr χρησιμοποίησαν 16 ερωτηθέντες. Από αυτούς ορισμένοι τη χρησιμοποιούσαν σε καθημερινή βάση, στα πλαίσια παρακολούθησης ασύγχρονης διδασκαλίας από τα τέκνα τους. Ένας εξ αυτών για χρήση κωφού τέκνου, το οποίο παρακολούθησε και μαθήματα λογοθεραπείας. Χρήση της πλατφόρμας έκαναν επίσης ορισμένοι εκ των ερωτηθέντων φοιτητών/τριών σε συχνότητα από 2 έως 3 φορές της εβδομάδα.

Οι φοιτητές χαρακτήρισαν την πλατφόρμα εύχρηστη και ότι είναι ένα εργαλείο πολύ χρήσιμο για την πρόσβασή τους στο εκπαιδευτικό υλικό. Αντίθετα οι χρήστες γονείς δήλωσαν ότι η πλατφόρμα αρχικά ήταν δύσχρηστη. Προβλήματα αντιμετώπισαν κυρίως κατά τις πρώτες 10 περίπου μέρες χρήσης της καθώς αποσυνδέονταν από αυτήν άθελά τους, ξαφνικά και συχνά, λόγω μεγάλης επισκεψιμότητάς της. Επίσης δυσκολίες αντιμετώπισαν για διάστημα περίπου 2 εβδομάδων στην περιήγηση στην πλατφόρμα, μέχρις ότου εξοικειωθούν και γνωρίσουν τις επιλογές του μενού. Έκριναν το μενού πολύπλοκο και δύσχρηστο, και μη απόλυτα κατανοητές τις επιλογές του. Ως προς τις διευκολύνσεις που πρόσφερε η

πλατφόρμα, οι γονείς χρήστες δήλωσαν ότι δεδομένου ότι τα σχολεία παρέμεναν υποχρεωτικά κλειστά, η ύπαρξη των ασύγχρονων μαθημάτων ήταν αναγκαία, χωρίς όμως να αντικαθιστά την δια ζώσης διδασκαλία, και ότι η ηλεκτρονική μάθηση θα μπορούσε να είναι ένα συμπληρωματικό εργαλείο στη δια ζώσης διδασκαλία.

Την ιστοσελίδα του e-ΕΦΚΑ δήλωσαν ότι επισκέφθηκαν 10 άτομα (6 άνδρες και 4 γυναίκες) και την ιστοσελίδα του e-ΟΑΕΔ 5 άτομα (4 άνδρες και 1 γυναίκα) κατά την περίοδο της καραντίνας. Όλοι αναφέρουν ότι επισκέπτονταν τις συγκεκριμένες ιστοσελίδες για πληροφορίες και εκτέλεση συναλλαγών πριν την εκδήλωση της πανδημίας και ασφαλώς και κατά τη διάρκεια αυτής με συχνότητα περίπου 2 φορές/μήνα. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και του ΕΦΚΑ, οι χρήστες τις αξιολόγησαν ως δύσχρηστες, υπό την έννοια ότι η περιήγηση στο μενού είναι χρονοβόρα μέχρις ότου βρουν και εκτελέσουν τις εργασίες που επιθυμούν. Παρόλα αυτά, δήλωσαν ότι είναι θετική εξέλιξη η αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικά από τους δυο φορείς καθώς οι διοικούμενοι εξυπηρετούνται γρηγορότερα εξ αποστάσεως, χωρίς καθυστερήσεις στις ουρές των δημοσίων υπηρεσιών, χωρίς ταλαιπωρία και χωρίς έξοδα μετακίνησης και ασφαλώς με εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου. Μεταξύ των χρηστών περιλαμβάνονται και ένα άτομο ΑμΕΑ καθώς και γονέας ΑμΕΑ, οι οποίοι τόνισαν την ιδιαίτερη διευκόλυνση που παρέχουν στις ειδικές κατηγορίες πολιτών με βεβαρημένη καθημερινότητα και υγεία, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες aade.gr/mybusinesssupport και supportemployees.services.gov.gr, δήλωσαν ότι επισκέφθηκαν και έκανα χρήση 9 ερωτηθέντες. Η συχνότητα ήταν μικρή και ανάλογη των προθεσμιών χρήσης της. Οι υπηρεσίες αυτές εξυπηρέτησαν τις ανάγκες που προέκυψαν σε εργοδότες και εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας, κατά την περίοδο αντιμετώπισης της πανδημίας. Τόσο οι εργοδότες όσο και οι εργαζόμενοι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι οι δυο πλατφόρμες ήταν εύχρηστες και απλές, και ότι δεν χρειάστηκαν ειδικές γνώσεις ή βοήθεια για να τις συμπληρώσουν. Παρόλα αυτά ορισμένοι εξ αυτών ανέθεσαν την συμπλήρωσή της στους λογιστές τους, μεταξύ άλλων υποχρεώσεων τους.

Τέλος, 4 άτομα δήλωσαν ότι επισκέφθηκαν από μια φορά την ηλεκτρονική πλατφόρμα του αρχείου του Εθνικού Θεάτρου για την παρακολούθηση θεατρικών

παραστάσεων, αλλά την χαρακτήρισαν ως ιδιαίτερα δύσχρηστη στην προσπάθειά τους να περιηγηθούν με αποτέλεσμα να εγκαταλείψουν χωρίς να κάνουν χρήση.

Ακόμη, ένας φοιτητής δήλωσε ότι χρησιμοποίησε σε καθημερινή βάση την ενημερωτική ιστοσελίδα covid19.gov.gr για την ενημέρωσή του για την πορεία της πανδημίας στη χώρα μας. Αξιολόγησε την ιστοσελίδα ως πολύ ενδιαφέρουσα και χρήσιμη, καθώς είχε τη δυνατότητα να ενημερωθεί για όλες τις εξελίξεις γύρω από το θέμα. **Αξιοσημείωτο είναι ότι η ιστοσελίδα δεν αναφέρθηκε από κανένα άλλο ερωτηθέντα παρότι η υγειονομική κρίση επηρέασε τη ζωή όλων των πολιτών και προκάλεσε την ανησυχία όλων για την προσωπική, οικογενειακή αλλά και τη δημόσια υγεία.**

Τέλος, από μια ερωτηθείσα (δημόσια υπάλληλος) δηλώθηκε ότι έκανε χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας e-presence.gov.gr, στα πλαίσια της εργασίας της, με συχνότητα περίπου 3 φορές την εβδομάδα. Αξιολόγησε την υπηρεσία αυτή θετικά δηλώνοντας ότι είναι απλή και αρκετά χρηστική.

Κοινό στοιχείο των απαντήσεων στην 3^η αυτή ομάδα ερωτήσεων ήταν ότι οι νέες πλατφόρμες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τέθηκαν στη διάθεση των πολιτών κατά τη διάρκεια της καραντίνας, ήταν απλές και εύχρηστες με εξαίρεση την πλατφόρμα e-class.sch.gr, και τις νέες υπηρεσίες, οι οποίες τέθηκαν σε λειτουργία στις πλατφόρμες των e-OΑΕΔ και e-ΕΦΚΑ. Οι τρεις αυτές πλατφόρμες όμως προϋπήρχαν της περιόδου της καραντίνας και κατά τη διάρκεια της, ενισχύθηκαν και με νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι ενδιαφερόμενοι εξ αποστάσεως. Αντιθέτως, οι υπόλοιπες πλατφόρμες τέθηκαν σε λειτουργία για πρώτη φορά κατά τη διάρκεια εξάπλωσης της πανδημίας.

4^ο – 7^ο Ερωτήματα/Θέματα συζήτησης

Οι ερωτήσεις αυτές εντάσσονται σε μια ομάδα ερωτημάτων μέσω των οποίων επιχειρούμε να διερευνήσουμε αναλυτικότερα τα **ποιοτικά χαρακτηριστικά** των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τέθηκαν σε λειτουργία κατά τη διάρκεια και στα

πλαίσια καταπολέμησης της εξάπλωσης της πανδημίας στην Ελλάδα. Τα ερωτήματα αυτά ήταν τα ακόλουθα:

4^ο Ερώτημα: Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

5^ο Ερώτημα: Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

6^ο Ερώτημα: Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

7^ο Ερώτημα: Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Στο **4^ο ερώτημα** στο οποίο ζητείται από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν την **ποιότητα των οδηγιών χρήσης** των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, 31 άτομα (20 γυναίκες και 11 άνδρες) δήλωσαν ότι χρησιμοποίησαν εύκολα και χωρίς δυσκολίες τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Από αυτούς, 8 άτομα (6 γυναίκες και 4 άνδρες) δήλωσαν ότι δεν είδαν στις πλατφόρμες οδηγίες, ή δεν χρειάστηκε να τις αναζητήσουν, διότι τα βήματα των μενού ήταν τόσο απλά, ώστε να τους οδηγήσουν στη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους άμεσα και επιτυχώς. Οι λοιποί ερωτηθέντες δήλωσαν ότι οι οδηγίες που διάβασαν ήταν απλές, κατανοητές και ότι τους βοήθησαν στην εκτέλεση των εργασιών τους μέσω των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τέσσερα (4) από τα 28 άτομα δήλωσαν επίσης ότι γενικότερα δεν συνηθίζουν να διαβάζουν οδηγίες, είτε λόγω έλλειψης διαθέσιμου χρόνου, είτε διότι είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και «ψάχνοντας» βρίσκουν πάντα οτιδήποτε χρειάζονται.

Ωστόσο, από τους 28 ανωτέρω ερωτηθέντες αναφέρθηκαν επίσης τα εξής :

- 3 άτομα δήλωσαν ότι οι πλατφόρμες e-ΕΦΚΑ και e-ΟΑΕΔ διαθέτουν οδηγίες ανοργάνωτες, όχι ξεκάθαρες και κατανοητές και όχι για όλα τα θέματα (π.χ. για ΑμΕΑ)

- 3 άτομα ανέφεραν ότι το e-class δεν είχε οδηγίες, ούτε όμως το μενού ήταν εύχρηστο.

Αντιθέτως, αρνητικά τάχθηκαν συνολικά για τις νέες πλατφόρμες ΗΔ, ως προς την ποιότητα των οδηγιών χρήσης 8 άτομα (4 γυναίκες και 4 άνδρες). Πιο συγκεκριμένα δήλωσαν :

- ότι δεν ήταν αρκετά σαφείς οι οδηγίες, αλλά γενικότερα το συγκεκριμένο άτομο δυσκολεύεται στην περιήγηση σε πλατφόρμες ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- ότι το 13033 και το GOV.GR δεν διέθεταν αναλυτικές οδηγίες, και αναγκάστηκε να ρωτήσει άλλους χρήστες, φίλους,
- ότι συγκεκριμένα στο e-ΕΦΚΑ δεν υπήρχαν σαφείς οδηγίες.

Από τους 7 συνολικά συνταξιούχους που συμμετείχαν στην έρευνα, 4 άτομα δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποίησαν τις πλατφόρμες και για το λόγο αυτό δεν ήταν σε θέση να απαντήσουν στο ερώτημα. Αντιθέτως 2 συνταξιούχοι δήλωσαν ότι η άυλη συνταγογράφηση διαθέτει οδηγίες λιγιστές κι ανεπαρκείς. Μάλιστα ανέφεραν ότι στις οδηγίες χρήσης καλό θα είναι να μην χρησιμοποιούν αγγλικούς, επιστημονικούς και πολύ εξειδικευμένους όρους, αντιθέτως οι οδηγίες θα πρέπει να είναι φιλικές σε κάθε πολίτη, σύντομες και απλοποιημένες όσο περισσότερο γίνεται, για να είναι κατανοητές και για εξοικονόμηση χρόνου. Επίσης, σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει διαθέσιμη και τηλεφωνική υποστήριξη για τους γηραιότερους και όσους δεν είναι εξοικειωμένοι με την ΗΔ.

Στο **5^ο ερώτημα** οι συμμετάσχοντες ερωτήθηκαν σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκαν από τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σχέση με τις προσδοκίες τους, σε κλίμακα από 1 έως 5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ), λάβαμε τις ακόλουθες απαντήσεις: Οι περισσότεροι απάντησαν ότι ικανοποιήθηκαν πολύ (21 άτομα, εκ των οποίων 13 γυναίκες και 8 άνδρες). Πάρα πολύ απάντησαν 9 άτομα εκ των οποίων 4 άνδρες και 5 γυναίκες. Μέτρια απάντησαν 8 άτομα εκ των οποίων 5 γυναίκες και 3 άνδρες). Τέλος 5 συνταξιούχοι δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποίησαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κι ως εκ τούτου δεν μπορούσαν να απαντήσουν στο ερώτημα.

Στο **6^ο ερώτημα**, δηλαδή αν οι ερωτηθέντες λαμβάνουν ή έλαβαν επαρκείς πληροφορίες από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή αν τους φαίνονται ανεπαρκείς, απάντησαν βάσει πεντάβαθμης κλίμακας από 1 έως 5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ), ως εξής: 14 άτομα (6 γυναίκες και 8 άνδρες) απάντησαν «πολύ», 13 άτομα (9 γυναίκες και 4 άνδρες) απάντησαν «μέτρια», 9 άτομα (5 γυναίκες και 4 άνδρες) απάντησαν «πάρα πολύ», 4 άτομα (γυναίκες) απάντησαν «λίγο» και τρία άτομα (συνταξιούχοι) απάντησαν ότι δεν έχουν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επισημαίνουμε ότι τα δυο άτομα εκ των οποίων το ένα είναι ΑμΕΑ και το άλλο φροντίζει άτομο ΑμΕΑ επεσήμαναν ότι είναι μέτρια και λίγο ικανοποιημένα από τις πληροφορίες που λαμβάνουν από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι συμμετάσχοντες επιπλέον προχώρησαν και σε ορισμένες επισημάνσεις ως προς την επάρκεια των πληροφοριών που διατίθενται από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τέθηκαν σε λειτουργία κατά τη διάρκεια της καραντίνας, αλλά και για άλλες πλατφόρμες του δημοσίου που χρησιμοποιούν. Αναλυτικότερα:

Οι περισσότεροι συμμετάσχοντες δήλωσαν ότι οι πληροφορίες που διατίθενται στο 13033 και στην πύλη GOV.GR ήταν αρκετά ικανοποιητικές, δεδομένου ότι δεν αναζητούν κάποια πολύ εξειδικευμένη ή πολύπλοκη πληροφορία. Ωστόσο επισημάνθηκε ότι θα μπορούσαν να προφέρονται και αναλυτικότερες ή και άλλες επιλογές, όπως για έξοδο ΑμΕΑ, και ότι υπάρχει περιθώριο περαιτέρω βελτίωσης με περισσότερες πληροφορίες. Επίσης, ένας εκ των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι πληροφορίες που διατίθενται από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι αρκετά ικανοποιητικές για τις ανάγκες του. Όταν όμως χρειάζεται κάποια πληροφορία πιο εξειδικευμένη τότε τηλεφωνεί και ζητά τηλεφωνικά διευκρινίσεις και οδηγίες από την αρμόδια υπηρεσία.

Για τις λοιπές νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναφέρθηκε ότι οι πληροφορίες είναι επαρκείς, αλλά είναι πολλές και μη ταξινομημένες, μπερδεμένες. Ειδικότερα για την πλατφόρμα e-class 7 άτομα δήλωσαν ότι οι πληροφορίες δεν ήταν επαρκείς, διότι χρειάζεται, ειδικά κατά το πρώτο χρονικό διάστημα χρήσης της να αναζητήσουν για αρκετά λεπτά στο μενού τα εργαλεία του, πως αυτά λειτουργούν και τι ακριβώς προσφέρει το καθένα, ώστε να τα καταλάβουν και να τα χρησιμοποιήσουν σωστά.

Επίσης, αναφέρθηκε ότι τις ιστοσελίδες των e-OAED και e-EΦKA και του TaxisNet, οι πληροφορίες δεν είναι φιλτραρισμένες, εμφανίζονται όλες μαζί και χρειάζονται ψάξιμο για να βρουν αυτά που θέλουν. Σε αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες συγκαταλέγουν αυτές που διατίθενται στις. Συγκεκριμένα στις ιστοσελίδες e-OAED και το e-EΦKA οι πληροφορίες χαρακτηρίζονται γενικές και ανεπαρκείς, είτε διότι δεν απαντούν πάντοτε σε αυτά που ψάχνουν να μάθουν, είτε γιατί οι πληροφορίες είναι πολλές, αόριστες και χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές περιπτώσεις και ανάγκες. Μάλιστα, ένας εκ των ερωτηθέντων ανέφερε ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες σε ότι αφορά τα ένσημά.

Έξι (6) ερωτηθέντες μεταξύ των οποίων 2 συνταξιούχοι που έκαναν χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ειδικότερα της άυλης συνταγογράφησης ανέφεραν ότι πληροφορίες υπάρχουν αλλά δεν είναι επαρκείς, είναι ελλιπείς. Για παράδειγμα δεν αναφέρεται στην πλατφόρμα τίποτε για το ποιοι γιατροί επιτρέπεται να μας γράψουν συνταγές, καθώς και για το αν και για το πώς θα πληρωθεί ο γιατρός που μας γράφει συνταγή 2^η φορά στον ίδιο μήνα. Οι οδηγίες δίνουν την εντύπωση ότι υπάρχουν γιατροί στο σύστημα που θα μας γράψουν αλλά όχι πως θα γίνει αυτό. Σε όλα αυτά θα έπρεπε να υπάρχουν διευκρινίσεις. Γενικότερα για τις λοιπές πλατφόρμες που χρησιμοποίησαν ανέφεραν ότι υπάρχουν πληροφορίες αλλά δεν τους είναι επαρκείς, αλλά ότι χρειάζονται βελτίωση, δηλαδή να είναι πιο πολλές και πιο οργανωμένες για να γίνονται κατανοητές.

Ακόμη τρεις (3) φοιτητές ανέφεραν ότι οι πληροφορίες δεν είναι επαρκείς στις πανεπιστημιακές ιστοσελίδες. Για παράδειγμα σε σχέση με τη δήλωση των μαθημάτων παρέχονται λίγες πληροφορίες, γενικές, χωρίς επεξηγήσεις, χωρίς πιο εξειδικευμένες πληροφορίες, με αποτέλεσμα να γίνεται αναγκαία η επικοινωνία με καθηγητές ή με τη γραμματεία ή με συμφοιτητές που μπορεί να ενημερώσουν καλύτερα.

Στο **7^ο Ερώτημα** που τέθηκε στους συμμετάσχοντες, δηλαδή εάν κατά τη γνώμη τους είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνουν από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι, με απαντήσεις σε πεντάβαθμη κλίμακα από 1 έως 5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ), απάντησαν ως εξής: 20 άτομα (10 γυναίκες και 10 άνδρες) απάντησαν «πολύ», 12 άτομα (8 γυναίκες και 4 άνδρες) απάντησαν «μέτρια», 5 άτομα (4 γυναίκες και 1 άνδρας) απάντησαν «πάρα πολύ», 3

άτομα (2 γυναίκες και 1 άνδρας) απάντησαν «λίγο» και 3 άτομα (συνταξιούχοι) απάντησαν ότι δεν έχουν κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επιπρόσθετα οι συμμετάσχοντες έκαναν κι επιμέρους επισημάνσεις ως προς την ακρίβεια και την επικαιροποίηση των πληροφοριών :

Αρκετοί ερωτηθέντες δήλωσαν ότι για το 13033 είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες, αλλά θα μπορούσαν να είναι περισσότερες. Σε άλλες όμως ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι πληροφορίες δεν είναι ακριβείς, διότι δεν είναι φιλτραρισμένες, εμφανίζονται όλες μαζί και χρειάζονται ψάξιμο για να βρουν αυτά που θέλουν. Δεν είναι ούτε επικαιροποιημένες πάντοτε, συχνά είναι πεπαλαιωμένες και πρέπει να ψάξουν και σε άλλες ιστοσελίδες. Συνήθως οι πληροφορίες είναι πολλές και μη κατηγοριοποιημένες, είναι πολύ γενικές και δεν απαντούν σε πιο ειδικές περιπτώσεις. Για παράδειγμα αναφέρεται ότι στο TaxisNet η πληροφόρηση είναι γενική, όχι λεπτομερής όσο θα έπρεπε, και αρκετά δυσνόητη για τον απλό χρήστη.

Για παράδειγμα ένας ελεύθερος επαγγελματίας ανέφερε ότι οι πληροφορίες που προσφέρονται στην πλατφόρμα του ERMIS.GOV.GR είναι επικαιροποιημένες. Γενικότερα όμως ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως του Τ.Σ.Α.Υ., δεν προσφέρουν ακριβείς ούτε επικαιροποιημένες πληροφορίες. Είναι πεπαλαιωμένες. Επίσης συνήθως οι πληροφορίες είναι σχετικά γενικές και δεν καλύπτουν πιο ειδικές απορίες και περιπτώσεις.

Τρεις (3) φοιτητές ανέφεραν ότι στο e-class οι πληροφορίες είναι πάντα επικαιροποιημένες. Στις υπόλοιπες πλατφόρμες που χρησιμοποιούν η πληροφόρηση χρειάζεται να επικαιροποιείται συνεχώς, είναι κάπως γενική, οι πλατφόρμες φαίνονται αρκετά απαρχαιωμένες και δεν είναι ιδιαίτερα φιλικές στο χρήστη. Οι πληροφορίες που διατίθενται είναι αόριστες, πολύ γενικές, όχι εξειδικευμένες, μπερδεμένες αταξινόμητες και ελλιπείς.

Δημόσια Υπάλληλος ανέφερε ότι τις πληροφορίες στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες τις βρίσκει ακριβείς και επικαιροποιημένες σε μεγάλο βαθμό. Σε άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όμως, δεν βρίσκει ακριβείς πληροφορίες, συνήθως είναι γενικές και αόριστες, και μη κατανοητές απόλυτα. Τότε τηλεφωνεί στην αρμόδια υπηρεσία για διευκρινίσεις. Όταν πρόκειται για θέματα της εργασίας της, πριν τηλεφωνήσει τα συζητά με συναδέλφους μου μήπως αυτοί ξέρουν κάτι περισσότερο.

Επιχειρηματίας μικρής επιχείρησης ο οποίος χρησιμοποιεί τακτικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αρκετών δημοσίων υπηρεσιών με τις οποίες συναλλάσσεται δήλωσε ότι τις βρίσκει γενικές και πεπαλαιωμένες σε μεγάλο βαθμό.

Ιδιωτικός υπάλληλος ΑμΕΑ ανέφερε ότι θεωρεί ότι μεταφέρονται ουσιαστικά οι γραφειοκρατικές πληροφορίες και η νομοθεσία, για το λόγο αυτό δεν είναι ακριβείς, διότι όπως είναι γραμμένες δεν δίνουν απλές απαντήσεις σε ερωτήματα, αλλά επαναλαμβάνουν την ισχύουσα νομοθεσία και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Ιδιωτική υπάλληλος δήλωσε ότι, όταν ψάχνει για γενικές και απλές πληροφορίες αυτές είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες, όταν όμως χρειάζεται κάτι πιο εξειδικευμένο ψάχνει πολύ και σε ιδιωτικές επαγγελματικές πλατφόρμες.

Στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποίησε οι πληροφορίες είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Όμως γενικότερα στις άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχει χρησιμοποιήσει οι πληροφορίες είναι γενικές, δεν βρήκε την εξειδικευμένη ενημέρωση που ήθελε, άρα της φάνηκαν ελλιπείς. Όμως ήταν επικαιροποιημένες.

Δυο συνταξιούχοι που κάνουν χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δήλωσαν ότι οι πληροφορίες ήταν ελλιπείς και γενικές αλλά τους φάνηκαν επικαιροποιημένες.

Πρόσωπο που έχει την φροντίδα ατόμου ΑμΕΑ ανέφερε ότι σε ότι αφορά την άυλη συνταγογράφηση, εξακολουθεί να έχει πολλές απορίες, αλλά και για τις άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιεί οι πληροφορίες είναι ελλιπείς, γενικές και μη επικαιροποιημένες και ανοργάνωτες. Χρειάζεται να είναι πιο εξειδικευμένες, πιο αναλυτικές και κατηγοριοποιημένες.

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες συνέκλιναν στην άποψη ότι οι νέες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχουν ακριβείς, επικαιροποιημένες και επαρκείς πληροφορίες, στις περιπτώσεις που κάποιος χρειάζεται μια απλή ή γενική πληροφορία. Όταν πρόκειται όμως για πιο εξειδικευμένες πληροφορίες, τόσο οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όσο και άλλες, χρίζουν βελτιώσεων. Οι προσφερόμενες πληροφορίες χρειάζεται να παρουσιάζονται με αναλυτικότερη και ακριβέστερη περιγραφή, αλλά με απλούς μη επιστημονικούς και μη εξειδικευμένους όρους, ώστε να γίνονται κατανοητές από όλους. Επίσης θα πρέπει να εμφανίζονται κατηγοριοποιημένες/ομαδοποιημένες, ώστε να μην

αναγκάζονται οι ενδιαφερόμενοι να αναζητούν αυτό που ψάχνουν ανάμεσα σε πληροφορίες που δεν τους αφορούν, γεγονός το οποίο τους καθυστερεί και τους δημιουργεί σύγχυση ή σφάλματα στην περίπτωση που πληροφορηθούν κάτι που δεν τους αφορά αλλά δεν το έχουν καταλάβει. Παράλληλα, σημειώθηκε ειδικά από συνταξιούχους ότι στις πλατφόρμες καλό θα είναι να μην υπάρχουν πληροφορίες με αγγλικούς όρους και σε κάθε περίπτωση και υπάρχει διαθέσιμη και τηλεφωνική εξυπηρέτηση για ορισμένες κατηγορίες πολιτών.

8^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα αυτό ζητήθηκε η άποψη των συμμετεχόντων για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία τους (θετικά και αρνητικά στοιχεία) από την εμπειρία που ανέπτυξαν κατά το διάστημα της υποχρεωτικής παραμονής στην οικεία τους, λόγω της καραντίνας, αλλά και από τυχόν πρότερη εμπειρία τους, σε σύγκριση με την εργασιακή τους εμπειρία στον επαγγελματικό τόπο εργασίας τους. Με το ερώτημα αυτό σκοπό έχουμε να διερευνήσουμε τους όρους και τις συνθήκες εξ αποστάσεως εργασίας :

- i) των δημοσίων υπαλλήλων, που πραγματοποιήθηκε σε μεγάλο αριθμό, με τη χρήση των δυνατοτήτων της ΗΔ και των ΤΠΕ, καθώς εργάστηκαν από το σπίτι τουλάχιστον 10.000 στελέχη της Δημόσιας διοίκησης ⁴⁸¹,
- ii) όσων, από τους λοιπούς εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα, είχαν τη δυνατότητα να κάνουν χρήση των ΤΠΕ.

Από τους συνολικά 10 δημοσίους υπαλλήλους, 4 απάντησαν ότι δεν είχαν δυνατότητα πρόσβασης στο φυσικό αρχείο της Υπηρεσίας τους κι αυτό αποτελούσε πρόβλημα ,διότι υπάρχουν στοιχεία που τηρούνται σε φυσικό κι όχι ηλεκτρονικό αρχείο. Παρά το γεγονός αυτό εργάστηκαν με τηλεργασία και παρατήρησαν τα ακόλουθα :

⁴⁸¹ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ασφαλής και απρόσκοπτη εργασία από το σπίτι για 10.000 υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης*, Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις, 1 Απρίλιος, <https://mindigital.gr/archives/1308>, [τελευταία πρόσβαση 25-5-2020]

Τμηματάρχης δημόσιας υπηρεσίας ανέφερε ότι στα πλαίσια της θέσης ευθύνης στην εργασία της, η χρήση της τηλεργασίας δεν επιτρέπει το συντονισμό και τη συνεννόηση με τους υπόλοιπους υπαλλήλους, ούτε πρόσβαση στα φυσικά αρχεία της Υπηρεσίας. Τα θετικά στοιχεία ήταν ότι δούλεψε απερίσπαστη, και η ποιότητα της σύνδεσης στο ΠΣ ήταν σχετικά καλή, όπως στο γραφείο.

Αντιθέτως, τμηματάρχης άλλης δημόσιας υπηρεσίας ανέφερε ότι η τηλεργασία δεν είναι για αυτήν μια νέα διαδικασία, απλά τώρα έγινε ευρύτερη χρήση της (λόγω Covid-19). Το αρνητικό στοιχείο είναι ότι οι ώρες εργασίας είναι περισσότερες. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι δεν χρειάζεται να χάνει χρόνο σε μετακινήσεις. Τέλος πρόσθεσε ότι θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως συμπληρωματικό εργαλείο δουλειάς για την μετά τον κορωναϊό εποχή.

Δύο (2) εκπαιδευτικοί ανέφεραν ότι γνωρίζουν νέους τρόπους διδασκαλίας, αφοσιώνονται και συγκεντρώνονται καλύτερα για να δουλέψουν. Όμως χάθηκε η επαφή με τα παιδιά στοιχείο πολύ σημαντικό της εκπαίδευσης. Τα ηλεκτρονικά εργαλεία είναι σημαντικά βοηθήματα της διδασκαλίας, το κύριο όμως έργο ειδικά για παιδιά δημοτικού και γυμνασίου είναι η δια ζώσης επαφή. Κατ' αρχήν λοιπόν η τηλεργασία είναι μια θετική εξέλιξη, αλλά θα πρέπει να προσφέρονται και τα κατάλληλα ηλεκτρονικά μέσα και εργαλεία και ανάλογες ταχύτητες internet, και βέβαια κατάλληλη εκπαίδευση και οδηγίες για τη χρήση τους για να κάνουν καλύτερα τη δουλειά τους.

Την άποψη ότι δεν έκαναν χρήση της τηλεργασίας διατύπωσαν 6 εργαζόμενοι μεταξύ των οποίων απλά στελέχη και προϊστάμενοι τμημάτων. Ο κυρίαρχος λόγος που αναφέρθηκε είναι το γεγονός ότι η φύση της δουλειάς τους δεν το επιτρέπει για διάφορους λόγους. Δεν υπάρχουν τα τεχνικά μέσα ώστε το διοικητικό έστω σκέλος της δουλειάς να μπορεί να γίνει από το σπίτι, διότι είναι αναγκαίο και το φυσικό αρχείο καθώς υποχρεωτικά τηρείται. Επίσης σε άλλη περίπτωση δεν υπήρχε πρόσβαση στο φυσικό αρχείο και στο λογισμικό πρόγραμμα της Υπηρεσίας, ούτε έχει γίνει σύνδεση του υπολογιστή του γραφείου με αυτόν στο σπίτι. Άλλος λόγος που αναφέρθηκε ήταν ότι δεν προσφερόταν από την Υπηρεσία. Τέλος σε μια περίπτωση αναφέρθηκε ότι δεν το επιτρέπει η φύση των καθηκόντων του (σώματα ασφαλείας).

Από τους συνολικά 10 ιδιωτικούς υπαλλήλους, 4 απάντησαν ότι αντιμετώπισαν δυσκολίες στην εξ αποστάσεως εργασία διότι δεν είχαν τον

κατάλληλο εξοπλισμό που διαθέτουν στα γραφεία τους ή το φυσικό αρχείο. Αντιθέτως, 4 εργαζόμενοι δήλωσαν ότι εργάστηκαν απερίσπαστοι. Όλοι ανέφεραν ως θετικό στοιχείο ότι δεν χρειάστηκε να μετακινηθούν. Δυο (2) εργαζόμενοι δήλωσαν ότι η φύση της δουλειάς τους δεν τους επιτρέπει να τηλε-εργαστούν. Επιπροσθέτως παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα:

Ιδιωτικός υπάλληλος ανέφερε ότι παρότι μπορεί να έχει από την εταιρία του απομακρυσμένη σύνδεση με τον Η/Υ του γραφείου μου, τα καθήκοντά του δεν μου επιτρέπουν να κάνω χρήση τηλεργασίας διότι μου είναι απαραίτητο το φυσικό αρχείο καθώς δουλεύουμε με φυσικό και ηλεκτρονικό αρχείο ταυτόχρονα.

Αντίθετα άλλοι δήλωσαν ότι δουλεύουν από το σπίτι απερίσπαστοι. Αναβαθμίστηκε ο τρόπος δουλειάς τους και κερδίζουν χρόνο. Αρνητικό στοιχείο είναι ότι παραβιάζεται καθημερινά το ωράριο, δεν έχουν την προσωπική επαφή με τους συνεργάτες τους.

Άλλοι παρατήρησαν ότι καθ' όλο το διάστημα της απαγόρευσης κυκλοφορίας εργάστηκαν με τηλεργασία χωρίς κανένα πρόβλημα απολύτως, και ότι θα ήθελαν να το επαναλάβουν και μετά τη λήξη της καραντίνας λόγω Covid-19, όποτε χρειάζεται. Όμως είναι καλό να γίνει με κανόνες και κουλτούρα ειδικά σε σχέση με την τήρηση του ωραρίου.

Από τους συνολικά 9 ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρηματίες μικρών επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα, 4 δήλωσαν ότι η φύση της εργασίας τους δεν επιτρέπει την τηλεργασία. Οι λοιποί 5 δήλωσαν ότι εργάστηκαν εξ αποστάσεως, κατά το διάστημα αυτό. Δυο (2) εξ αυτών δήλωσαν ότι εργάστηκαν απρόσκοπτα, χωρίς δυσκολίες, όπως ακριβώς στο γραφείο, αλλά τρεις (3) ανέφεραν ότι κατά την εργασία τους από το σπίτι αντιμετώπισαν δυσκολίες. Συγκεκριμένα παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα:

Ελεύθερη επαγγελματίας δήλωσε ότι έχω κάνει χρήση της τηλεργασίας αλλά δεν εξυπηρετεί πολύ στη δουλειά της, διότι «κολλάει» και «πέφτει» το internet. Όμως με τους πελάτες που είναι ΑμΕΑ, η χρήση του skype και της εξ αποστάσεως συνεργασίας είναι αναγκαίες συνθήκες. Ειδικά για τους κωφούς και για τα κωφά παιδιά!!

Άλλη ελεύθερη επαγγελματίας ανέφερε ότι με την τηλεργασία απομονώνεται και συγκεντρώνεται στη δουλειά της. Το αρνητικό είναι ότι δεν έχει όλα τα στοιχεία των φυσικών αρχείων. Θα ήθελε πολύ πότε πότε να δουλεύει από το σπίτι αλλά δεν της δίνουν αυτή τη δυνατότητα οι εργοδότες της.

Επιχειρηματίας μικρής εκπαιδευτικής μονάδας δήλωσε ότι επειδή πρόκειται για διδασκαλία χρειάζεται η διά ζώσης επαφή, η αμεσότητα με τους μαθητές, και η εξ αποστάσεως διδασκαλία είναι δύσκολη, διότι το ηλεκτρονικό μάθημα θέλει περισσότερο χρόνο. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι τα παιδιά χαίρονται και είναι εξοικειωμένα με τις τεχνολογίες. Τους αρέσει η διαδικασία! Αφού αρθούν τα μέτρα της πανδημίας θα διατηρήσει τις τηλεδιασκέψεις συμπληρωματικά στα διά ζώσης μαθήματα.

Ελεύθερη επαγγελματίας δήλωσε ότι η φύση της δουλειάς της είναι τέτοια που δεν διευκολύνεται από την τηλεργασία. Οι πλατφόρμες έχουν μικρές ταχύτητες του internet, και αυτό επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα της δουλειάς της, και για το λόγο αυτό είναι πολύ άβολο να εργάζεται από το σπίτι.

Τέλος οι φοιτητές που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι τα μαθήματά με τους καθηγητές τους πραγματοποιήθηκαν χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες. Κατά το αρχικό διάστημα πέρασαν όλοι μια περίοδο προσαρμογής, στη συνέχεια όμως οι παραδόσεις των μαθημάτων έγιναν απρόσκοπτα, σύμφωνα με τον προγραμματισμό των καθηγητών τους.

9^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα αν υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που κρίνουν ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά οι ερωτηθέντες δήλωσαν τα ακόλουθα:

Δώδεκα (12) άτομα (8 γυναίκες και 4 άνδρες) εκ των οποίων 4 συνταξιούχοι δήλωσαν ότι δεν έχουν υπόψη τους/δεν γνωρίζουν. Επίσης 4 άτομα (3 γυναίκες και 1 άνδρας) δήλωσαν ότι κρίνουν ότι δεν υπάρχουν υπηρεσίες του δημοσίου που δεν

διατίθενται ηλεκτρονικά. Ωστόσο ένας εξ αυτών παρατήρησε ότι ίσως πολλοί άνθρωποι δεν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Εκ των λοιπών ερωτηθέντων, 7 άτομα δήλωσαν ότι ηλεκτρονικά θα πρέπει να διατίθενται όλες οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ, και 4 άτομα δήλωσαν ηλεκτρονικά θα πρέπει να διατίθενται πιστοποιητικά, βεβαιώσεις πάσης φύσεως και στοιχεία από το αρχείο των δημοσίων υπηρεσιών.

Τρεις (3) φοιτητές δήλωσαν ότι όλες οι υπηρεσίες των γραμματειών των πανεπιστημίων θα πρέπει να παρέχονται ηλεκτρονικά. Επίσης ανέφεραν ότι το εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να παρέχεται ηλεκτρονικά μέσα από τις πλατφόρμες που ήδη χρησιμοποιούν.

Τρία (3) άτομα δήλωσαν ότι όλες οι διαδικασίες για τον ορισμό οικογενειακού γιατρού θα πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά.

Πέντε (5) άτομα δήλωσαν ότι όλες οι υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και ειδικά αναφέρθηκαν στις άδειες ασθενείας θα πρέπει να δηλώνονται και να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά.

Τα 2 άτομα (1 ΑμΕΑ, 1 φροντιστής ΑμΕΑ) δήλωσαν ότι όλες οι υπηρεσίες που προσφέρει το δημόσιο για τα άτομα με ειδικές ανάγκες θα πρέπει να προσφέρονται πλήρως ηλεκτρονικά.

Επίσης οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι θα πρέπει να εξυπηρετούνται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών όλες οι υπηρεσίες των ακόλουθων φορέων του δημοσίου και ευρύτερου δημόσιου τομέα: οι υπηρεσίες των Δήμων, οι υπηρεσίες των Δασαρχείων, οι αρχαιολογικές υπηρεσίες, οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, οι υπηρεσίες του Ειδικού Ληξιαρχείου, οι υπηρεσίες των Δικαστηρίων, όπως απόσπασμα ποινικού μητρώου, οι υπηρεσίες για τους Αγρότες, η διαδικασία μεταβιβάσεων αυτοκινήτων, οι υπηρεσίες των Υποθηκοφυλακείων, η/οι διαδικασία/ες έκδοσης συντάξεων, οι αιτήσεις για αναπληρωτές καθηγητές και ότι πρέπει να ενταχθούν κι άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο TaxisNet.

10^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στη συνέχεια τέθηκε το ερώτημα ποιες υπηρεσίες κρίνουν ότι είναι πιο σημαντικές ή πιο χρήσιμες από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ότι θα πρέπει να συνεχιστεί και να επεκταθεί η λειτουργία τους. Οι απαντήσεις ήταν οι ακόλουθες :

Εννέα (9) άτομα (3 γυναίκες και 6 άνδρες) δήλωσαν ότι θα πρέπει να διατηρηθούν όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν για την υγεία, ενώ 19 άτομα (10 άνδρες και 9 γυναίκες) αναφέρθηκαν ειδικά στην ανάγκη διατήρησης της υπηρεσίας του οικογενειακού γιατρού και της άυλης συνταγογράφησης. Ωστόσο επισημάνθηκε ότι στην πλατφόρμα της άυλης συνταγογράφησης θα πρέπει να προσφέρεται περισσότερη και πιο επεξηγηματική πληροφόρηση σε λεπτομέρειες που αφορούν στη χρήση της.

Δεκατέσσερα (15) άτομα (13 γυναίκες και 2 άνδρες) εκ των οποίων οι έξι είναι φοιτητές, δήλωσαν ότι η πλατφόρμα του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου e-class προσφέρει νέες δυνατότητες επικοινωνίας και συνεργασίας των παιδιών με τον δάσκαλο και πολλά ηλεκτρονικά εργαλεία και βοηθά τα παιδιά να αποκτήσουν δεξιότητες χρήσης των τεχνολογιών. Συνεπώς κρίθηκε και δηλώθηκε ότι θα πρέπει να διατηρηθεί σαν πρόσθετο εργαλείο μάθησης. Επισημάνθηκε δε ότι μέσω αυτού θα μπορούσε να μοιράζεται στους μαθητές και στους φοιτητές το εκπαιδευτικό υλικό, να γίνονται σε αυτό εργασίες, να αποθηκεύονται στον φάκελο του μαθητή και να μένουν στο αρχείο του. Επίσης ότι από εκεί θα μπορούσαν να δίνονται στους μαθητές και οι βαθμοί τους. Εκπαιδευτικός δήλωσε ότι η χρήση του e-class καλό θα είναι να εμπλουτισθεί με περισσότερα ηλεκτρονικά εργαλεία διδασκαλίας, τα οποία θα χρησιμοποιούν οι δάσκαλοι με τα παιδιά σαν συμπληρωματικά μέσα εκπαίδευσης. Την χρησιμότητα της πλατφόρμας τόνισε κατά τη συνέντευξη (στο πλαίσιο της έρευνας) και το άτομο που έχει στην φροντίδα τους παιδί ΑμΕΑ, λέγοντας ότι τα μαθήματα λογοθεραπείας του παιδιού με τους ειδικούς δασκάλους συνεχίστηκαν απρόσκοπτα και αποδοτικά μέσω της πλατφόρμας.

Δεκατέσσερα (14) άτομα (9 γυναίκες και 5 άνδρες) δήλωσαν ότι οι υπηρεσίες έκδοσης ηλεκτρονικών υπεύθυνων δηλώσεων, πιστοποιητικών και εξουσιοδοτήσεων με ψηφιακή υπογραφή, μέσω της πλατφόρμας GOV.GR θα πρέπει να διατηρηθούν. Επίσης να παρέχεται από τη συγκεκριμένη πλατφόρμα, η δυνατότητα έκδοσης και

άλλων πιστοποιητικών των Δήμων και άλλων δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και όλων των εγγράφων που προβλέπεται η έκδοση ή η χορήγησή τους από τα ΚΕΠ,

Τέσσερα (4) άτομα (3 άνδρες και 1 γυναίκα) δήλωσαν ότι θα πρέπει να διατηρηθούν οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της πλατφόρμας e-ΕΦΚΑ και να διατεθούν κι άλλες, ενώ δυο (2) άτομα (άνδρες) δήλωσαν ότι το ίδιο θα πρέπει να εφαρμοστεί και για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της πλατφόρμας e-ΟΑΕΔ. Επεσήμαναν δε ότι είναι καλό να αυξηθούν και να απλοποιηθούν όσο το δυνατό περισσότερο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αυτών των δυο φορέων του δημοσίου προς τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.

Ακόμη επισημάνθηκε από ένα στέλεχος του δημοσίου ότι η τηλεργασία καλό θα είναι να διατηρηθεί και μετά την Covid-19 εποχή.

Τέλος, μια ελεύθερη επαγγελματίας επεσήμανε ότι θα διευκόλυνε ιδιαίτερα τους πολίτες και τους επαγγελματίες να έχουν το περιθώριο εκ του νόμου και εκ μέρους των δημοσίων υπηρεσιών να υποβάλλουν στοιχεία και έγγραφα ακόμη και σε ηλεκτρονική μορφή ειδικά όταν αυτά έχουν μεγάλο όγκο.

11^η – 13^η Ερωτήσεις/Θέματα συζήτησης

Οι ερωτήσεις αυτές αποτελούν μια ομάδα ερωτήσεων, μέσω των οποίων επιχειρούμε να διερευνήσουμε το βαθμό εμπιστοσύνης και ασφάλειας των χρηστών ως προς τη χρήση των νέων ηλεκτρικών υπηρεσιών (υπό τις συνθήκες της υγειονομικής κρίσης), αλλά και γενικότερα ως προς τις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με το δημόσιο.

Στο **11^ο ερώτημα**: «Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;», 23 άτομα (15 γυναίκες και 8 άνδρες) απάντησαν ότι δεν ανησυχούν για την ασφάλεια των συναλλαγών τους με το δημόσιο και ότι αισθάνονται ασφαλείς. Αντίθετα, 16 άτομα (11 γυναίκες και 5 άνδρες) εξέφρασαν την άποψη ότι οι συναλλαγές τους δεν είναι ασφαλείς, ότι προβληματίζονται και ότι ανησυχούν. Ένα (1) άτομο (άνδρας) δήλωσε ότι δεν μπορεί να γνωρίζει. Δύο (2) άτομα (άνδρες) δήλωσαν ότι ακριβώς

επειδή ανησυχούν θα ήθελαν έναν επιπλέον κωδικό επιβεβαίωσης χρήστη ή ένα πρόγραμμα επιπλέον προστασίας. Τέλος, ένα (1) άτομο δήλωσε ότι δεν το σκέφτεται.

Στο **12^ο ερώτημα**, τι άποψη έχουν για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων, οι συμμετάσχοντες δήλωσαν τα ακόλουθα: 15 άτομα (9 γυναίκες και 6 άνδρες) δήλωσαν ότι δεν προβληματίζονται και νοιώθουν ότι τα προσωπικά τους δεδομένα είναι ασφαλή, ή ότι θέλουν να πιστεύουν ότι είναι ασφαλή. Αντίθετα, 18 άτομα (11 γυναίκες και 7 άνδρες) δήλωσαν ότι προβληματίζονται, ανησυχούν και φοβούνται διότι κρίνουν ότι δεν είναι ασφαλή. Ακόμη, 4 άτομα (2 γυναίκες και 2 άνδρες) δήλωσαν ότι το θέμα τους προβληματίζει αλλά κρίνουν ότι δεν μπορούν να κάνουν τίποτε για αυτό διότι τα προσωπικά τους στοιχεία βρίσκονται στη διάθεση της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, 4 άτομα (3 γυναίκες και 1 άνδρας) δήλωσαν ότι δεν έχουν προβληματιστεί/δεν το έχουν σκεφτεί ή δεν γνωρίζουν.

Στο **13^ο ερώτημα**, πως αισθάνονται για τη χρήση και την επεξεργασία των στοιχείων τους που παραχωρήσαν στη δημόσια διοίκηση, οι ερωτηθέντες δήλωσαν : 22 άτομα (12 γυναίκες και 10 άνδρες) δήλωσαν ότι αισθάνονται ασφαλείς ότι η χρήση και η επεξεργασία των στοιχείων τους από το κράτος είναι λελογισμένη, είτε διασφαλίζεται λόγω εφαρμογής του GDPR. Αντίθετα, 13 άτομα (8 γυναίκες και 5 άνδρες) δήλωσαν ότι προβληματίζονται, ανησυχούν και τους ενοχλεί, διότι δεν γνωρίζουν πως μπορεί να χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία τους. Πέντε (5) άτομα (4 γυναίκες και 1 άνδρας) δήλωσαν ότι θεωρούν ότι το κράτος ούτως ή άλλως διαθέτει τα στοιχεία τους και τα επεξεργάζεται. Τέλος, ένα (1) άτομο δήλωσε ότι ελπίζει ότι κάθε επεξεργασία στοιχείων είναι νόμιμη και ότι όποτε δίδεται η επιλογή δεν επιτρέπει την επεξεργασία των στοιχείων του, και ένα (1) άτομο δήλωσε ότι χρειάζεται ως δικλίδα ασφαλείας να γνωστοποιείται το ονοματεπώνυμο του δημοσίου υπαλλήλου που εξυπηρετεί κάθε περίπτωση. Ακόμη, ένα (1) άτομο δήλωσε ότι δεν έχει σκεφτεί το ζήτημα.

Στα θέματα της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες, στο **11^ο ερώτημα**, περί της ασφάλειας των συναλλαγών, συνέκλιναν στην άποψη ότι αισθάνονται ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου είναι ασφαλείς. Αντίθετα, ως προς το ζήτημα της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων (ερώτημα 12^ο), οι περισσότεροι εξέφρασαν ανησυχία, φόβο και έλλειψη εμπιστοσύνης. Στο **13^ο**

ερώτημα περί της χρήσεως και της επεξεργασίας των στοιχείων τους από τη δημόσια διοίκηση οι περισσότεροι δήλωσαν ασφαλείς για τη λελογισμένη χρήση και επεξεργασία τους.

14^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα εάν πιστεύουν ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία, οι ερωτηθέντες απάντησαν ως εξής:

Οι περισσότεροι (27 άτομα, εκ των οποίων 17 γυναίκες και 10 άνδρες) απάντησαν θετικά, ότι δηλαδή η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβάλλει στην βελτίωση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των δημοκρατικών διαδικασιών. Ωστόσο από επτά εξ αυτών παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα:

α) ότι βασική προϋπόθεση για αυτό είναι να γίνουν βελτιώσεις στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, όπως να υπάρχει πληρέστερη ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματά τους, και να προσφέρεται η δυνατότητα σε όλους να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

β) ότι δυνητικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργούν την εξοικείωση ως απαραίτητη προϋπόθεση, αλλά το αν θα γίνει εξαρτάται από την πολιτική βούληση.

Αντίθετη άποψη εξέφρασαν 10 άτομα (4 γυναίκες και 6 άνδρες) απαντώντας ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν σχετίζεται με την βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών και της συμμετοχικότητας των πολιτών στις δημόσιες αποφάσεις. Επιπλέον, παρατηρήθηκε σχετικά από ένα άτομο ότι παρότι δεν πιστεύει ότι υπάρχει θετική αλληλεπίδραση, όμως πιστεύει ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανοίγει το δρόμο για την ηλεκτρονική ψηφοφορία και τη βελτίωση της δημοκρατίας. Άλλος συμμετάσχων δήλωσε ότι πιστεύει ότι συμβαίνει το αντίθετο, ότι δηλαδή οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιορίζουν τις δημοκρατικές διαδικασίες, διότι οι άνθρωποι είναι υπό έλεγχο.

Τέλος, 6 άτομα (5 γυναίκες και 1 άνδρας), εκ των οποίων 4 συνταξιούχοι, δήλωσαν ότι δεν μπορούν να γνωρίζουν διότι δεν χρησιμοποιούν ή δεν χρησιμοποιούν συχνά ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

15^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στη συνέχεια, τέθηκε στους συνεντευξιαζόμενους το ερώτημα, εάν πιστεύουν ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν **ικανοποίηση** στις ανάγκες των πολιτών και ως συνέπεια αυτού, παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό. Προσφέρθηκαν οι επιλογές απαντήσεων με διαβαθμίσεις από το 1 έως το 5 και με τους αντίστοιχους χαρακτηρισμούς «Καθόλου», «Λίγο», «Μέτρια», «Πολύ», «Πάρα πολύ».

Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησαν θετικά, δηλαδή 21 άτομα (11 γυναίκες και 10 άνδρες) απάντησαν «πολύ», και 2 άτομα (1 γυναίκα και 1 άνδρας) απάντησαν «πάρα πολύ». Αντίθετα τοποθετήθηκαν 4 άτομα (2 γυναίκες και 2 άνδρες) τα οποία απάντησαν «λίγο», ενώ κανείς δεν απάντησε «καθόλου». Τέλος, 3 άτομα (2 γυναίκες και 1 άνδρας, συνταξιούχοι) απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν διότι δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. «Μέτρια» απάντησαν 13 άτομα (10 γυναίκες και 3 άνδρες).

Οι περισσότεροι εκ των ερωτηθέντων που τοποθετήθηκαν αρνητικά και «μέτρια» στο ερώτημα, αιτιολόγησαν τις απαντήσεις τους ως εξής:

Παρατηρήθηκε ότι πολλοί άνθρωποι, είτε υπό την επαγγελματική τους ιδιότητα είτε ως πολίτες, εξακολουθούν να μην έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, κάτω από τις δυσχερείς αυτές συνθήκες. Οι λόγοι που αναφέρονται είναι κυρίως η έλλειψη πρόσβασης σε Η/Υ και σύνδεσης στο διαδίκτυο, καθώς και η απουσία εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης. Αυτό έχει ως συνέπεια μόνο ένα ποσοστό του συνολικού πληθυσμού να έχει πρόσβαση και να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες αυτές, και όχι όλοι.

Ακόμη, παρατηρήθηκε ότι δεν είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά στους πολίτες όλες οι αναγκαίες δημόσιες υπηρεσίες, αλλά ακόμη και αυτές που είναι διαθέσιμες, όπως για παράδειγμα το e-class και ο οικογενειακός γιατρός, αυτές δεν προσφέρουν αρκετά εργαλεία ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, με αποτέλεσμα να μην καθίστανται εύχρηστες και να μην προσφέρουν ικανοποιητικό και ολοκληρωμένο αποτέλεσμα στους χρήστες τους. **Περιγράφεται λοιπόν ότι η μέτρια ή ελλιπής ικανοποίηση προέρχεται από το γεγονός ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου δεν είναι επαρκώς, δηλαδή στο βαθμό που έχουν ανάγκη οι πολίτες, ανεπτυγμένες.**

16° Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα εάν πιστεύουν ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών ενισχύει την **εμπιστοσύνη** του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό, προσφέρθηκαν και πάλι οι επιλογές απαντήσεων με διαβαθμίσεις από το 1 έως το 5 και με τους αντίστοιχους χαρακτηρισμούς «Καθόλου», «Λίγο», «Μέτρια», «Πολύ», «Πάρα πολύ».

Στο ερώτημα αυτό οι αρνητικές και οι θετικές απόψεις των ερωτηθέντων είναι σχεδόν ισάριθμες μεταξύ τους. Είκοσι (20) ερωτηθέντες τοποθετήθηκαν στο ερώτημα αρνητικά. Δηλαδή 10 άτομα (7 γυναίκες και 3 άνδρες) απάντησαν «λίγο» και 10 άτομα (5 γυναίκες και 5 άνδρες) απάντησαν «καθόλου». Αντίθετα, 19 άτομα απάντησαν ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών ενισχύει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση. Συγκεκριμένα, 18 άτομα (10 γυναίκες και 8 άνδρες) απάντησαν «πολύ» και 1 άτομο (γυναίκα) απάντησε «πάρα πολύ». Τρία (3) άτομα (2 γυναίκες και 1 άνδρας) απάντησαν «μέτρια», και 1 άτομο (γυναίκα) απάντησε ότι δεν γνωρίζει, διότι δεν χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

Επιπλέον, παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα:

Ένας εκ των ερωτηθέντων σχολίασε ότι συμβαίνει το ανάποδο, δηλαδή όταν το δημόσιο δίνει απάντηση ηλεκτρονικά και άμεσα, αυτό σημαίνει ότι εμπιστεύεται τον πολίτη, ακολουθώντας κερδίζει και την εμπιστοσύνη του πολίτη.

Ακόμη, μια συνεντευξιαζόμενη δήλωσε ότι η εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης ενισχύεται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διότι οι πολίτες περιμένουν ότι οι υπαλλήλους είναι πιθανότερο να κάνουν λάθος, από ότι τα πληροφορικά συστήματα.

Αντιθέτως, μια ερωτηθείσα δήλωσε ότι η εμπιστοσύνη της μειώνεται, διότι αφότου δημιουργήθηκαν οι νέες αυτές ηλεκτρονικές υπηρεσίες τόσο σύντομα σε συνθήκες κρίσης, το γεγονός την κάνει να σκέφτεται ότι θα μπορούσαν να τις υλοποιήσουν και διαθέσουν νωρίτερα και να αναρωτιέται γιατί το καθυστέρησαν τόσο.

Επίσης, αρκετοί ερωτηθέντες σχολίασαν ότι δεν επιτυγχάνεται απαραίτητα η ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης μέσω της αύξησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διότι συχνά οι ενδιαφερόμενοι δεν βρίσκουν ακριβώς αυτό που χρειάζονται στην ηλεκτρονική υπηρεσία και αναγκάζονται να μεταβούν αυτοπροσώπως στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Επίσης, αναφέρθηκε ότι αρκετές υπηρεσίες του δημοσίου διατίθενται κατά το ήμισυ ηλεκτρονικά. Για την ολοκλήρωσή τους απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία του ενδιαφερόμενου στην αρμόδια υπηρεσία, γεγονός το οποίο συνεπάγεται ταλαιπωρία του διοικουμένου και σπατάλη χρόνου. Οι συνέπειες αυτές δεν συμβάλλουν στην ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης μεταξύ του πολίτη και της δημόσιας διοίκησης.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν τόσο στο 15^ο όσο και στο 16^ο ερώτημα προκύπτει ότι οι ερωτηθέντες κρίνουν ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά και γενικότερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα παρουσιάζει τα εξής προβλήματα:

1) αρκετοί πολίτες δεν έχουν πρόσβαση στην χρήση τους, είτε για λόγους έλλειψης εξοικείωσης, είτε λόγω έλλειψης γνώσεων χρήσης, είτε λόγω έλλειψης των ελάχιστων απαιτούμενων τεχνικών μέσων (Η/Υ, διαδίκτυο),

2) ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν παρέχουν όλα εκείνα τα εργαλεία περιήγησης και εξυπηρέτησης, ώστε όλοι όσοι τις χρησιμοποιούν να ικανοποιήσουν πλήρως τα αιτήματά τους. Άρα, ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι επαρκώς ανεπτυγμένες (βάσει των αναγκών των πολιτών).

3) ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν εξυπηρετούν πλήρως ηλεκτρονικά τους ενδιαφερόμενους, με αποτέλεσμα να είναι επιβεβλημένη η επίσκεψη στον αρμόδιο δημόσια φορέα για την ολοκλήρωσή τους.

17^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει: i) στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, ii) στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων, iii) στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας, iv) στη διαφάνεια στη λειτουργία του δημοσίου τομέα δόθηκαν οι ακόλουθες απαντήσεις:

Ως προς τη συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, τα περισσότερα άτομα (27) απάντησαν θετικά ως προς τη συμβολή της. Αναλυτικά, 18 άτομα απάντησαν «πάρα πολύ» και 9 άτομα «πολύ». Αντίθετα μόνο 1 άτομο απάντησε «λίγο» και 1 άτομο απάντησε «καθόλου». Τέλος, 14 άτομα απάντησαν «μέτρια».

Ως προς την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων, οι περισσότεροι ερωτηθέντες (35) απάντησαν θετικά. Αναλυτικότερα, 20 άτομα απάντησαν «πολύ» και 15 άτομα απάντησαν «πάρα πολύ». Αντίθετα, «λίγο» απάντησε μόνο ένα άτομο και «καθόλου» δεν απάντησε κανείς. «Μέτρια» απάντησαν 7 άτομα.

Στο θέμα της συμβολής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας (δημόσιας διοίκησης) οι περισσότεροι ερωτηθέντες (22) απάντησαν αρνητικά. Συγκεκριμένα, 11 άτομα απάντησαν «καθόλου» και 11 άτομα απάντησαν «λίγο». Θετικά απάντησαν 11 άτομα (10 απάντησαν «πολύ» και 1 απάντησε «πάρα πολύ»). «Μέτρια» απάντησαν 10 άτομα.

Στο ερώτημα για τη συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ενίσχυση της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα, οι αρνητικές και οι θετικές απαντήσεις είναι περίπου ισάριθμες. «Πολύ» απάντησαν 16 άτομα και «πάρα πολύ» απάντησαν 3

άτομα. Αντίθετα, «καθόλου» απάντησαν 10 άτομα και «λίγο» απάντησαν 7 άτομα. Τέλος, 7 άτομα απάντησαν «μέτρια».

Παρατηρείται ότι ενώ η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αξιολογείται ως θετική στους τομείς της αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας και της ταχύτερης και ικανοποιητικότερης εξυπηρέτησης των διοικουμένων, αντίθετα κρίνεται από τους περισσότερους ότι δεν έχει συμβάλει στην ενίσχυση της λογοδοσίας. Στο ζήτημα της διαφάνειας, οι απόψεις δίστανται, καθώς 17 από τους ερωτηθέντες τοποθετούνται αρνητικά και 19 τοποθετούνται θετικά.

18^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Στο ερώτημα σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσαν ή θα έκριναν απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας, δόθηκαν οι εξής απαντήσεις:

Δέκα τέσσερις (14) από τους ερωτηθέντες έκριναν ότι είναι απαραίτητη η αυτοπρόσωπη παρουσία στις περιπτώσεις που απαιτείται να ελεγχθεί και να διασφαλιστεί η ταυτοπροσωπία, όπως για την έκδοση αστυνομικής ταυτότητας, για τη μεταβίβαση περιουσίας, ή αλλαγής περιουσιακών στοιχείων, και γενικότερα στις περιπτώσεις που απαιτείται η συναίνεση 2 ή περισσότερων ατόμων, για την έκδοση βιβλιαρίων υγείας, για περιπτώσεις εμπιστευτικού χαρακτήρα και εχεμύθειας και προσωπικών δεδομένων, καθώς και για ορισμένα οικονομικά θέματα στις περιπτώσεις που υπάρχει κίνδυνος παραβίασης στοιχείων και πληροφοριών.

Δεκατρία (13) άτομα ανέφεραν ότι θα προτιμούσαν την αυτοπρόσωπη παρουσία στα θέματα υγείας, εξετάσεις ασθενών, καθώς και την εξέταση η ρύθμιση θεμάτων ορισμένων κατηγοριών ΑμΕΑ.

Δώδεκα (12) άτομα ανέφεραν ως λόγο αυτοπρόσωπης παρουσίας στις δημόσιες υπηρεσίες τις περιπτώσεις που υφίστανται διενέξεις με το δημόσιο, λάθη που δεν δύναται να διορθωθούν εξ αποστάσεως, στις δικαστικές υποθέσεις, στις περιπτώσεις παραπόνων, ενστάσεων, και γενικότερα για την επίλυση προβλημάτων.

Επτά (7) άτομα εκ των οποίων 4 εκπαιδευτικοί και 3 φοιτητές δήλωσαν ότι η διδασκαλία θα πρέπει να γίνεται με αυτοπρόσωπη επαφή και επικοινωνία μαθητή και δασκάλου, και ότι οι πλατφόρμες μάθησης μπορούν να χρησιμεύουν ως υποστηρικτικά εργαλεία εκπαίδευσης.

Τέσσερα (4) άτομα δήλωσαν ότι σε καμιά περίπτωση, δεν θα ήθελαν την εξυπηρέτησή τους από τους φορείς του δημοσίου, με αυτοπρόσωπη παρουσία τους. Όλες οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικώς, όμως με την προϋπόθεση ότι οι πλατφόρμες θα είναι φιλικές στο χρήστη και με οδηγίες απλές, λίγες, περιεκτικές και κατανοητές χωρίς δυσνόητους όρους για τους απλούς πολίτες.

Διαφορετική άποψη από τους λοιπούς ερωτηθέντες διατύπωσαν δυο (2) συνταξιούχοι, οι οποίοι δήλωσαν ότι σε όλες τις περιπτώσεις, δηλαδή για όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου, επιθυμούν να υπάρχει δυνατότητα εξυπηρέτησής τους, με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στον αρμόδιο φορέα. Ως κύριο λόγο που ανέφεραν την μεγαλύτερα ασφάλεια που αισθάνονται με την αυτοπρόσωπη παρουσία τους κατά το χρόνο εξυπηρέτησής τους στη αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Ένας εξ αυτών μάλιστα ανέφερε ότι εάν χρειάζεται να εξυπηρετηθεί από το δημόσιο μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, θα ήθελε να βλέπει το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που τον εξυπηρετεί ή που έχει αναλάβει την υπόθεσή του, ώστε να εμπιστευθεί και να χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα.

19^ο Ερώτημα/Θέμα συζήτησης

Ως τελευταίο ερώτημα στους συνεντευξιζόμενους τέθηκε σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις συνθήκες της υγειονομικής κρίσης) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν. Προσφέρθηκαν οι επιλογές με διαβαθμίσεις απαντήσεων από το 1 έως το 5 και με τους αντίστοιχους χαρακτηρισμούς «Καθόλου», «Λίγο», «Μέτρια», «Πολύ», «Πάρα πολύ».

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες τοποθετήθηκαν στο ερώτημα θετικά. Δέκα τέσσερα (14) άτομα (7 γυναίκες και 7 άνδρες) απάντησαν «πολύ», και 9 άτομα (7

γυναίκες και 2 άνδρες) απάντησαν «πάρα πολύ». Αντίθετα, 5 άτομα (2 γυναίκες και 3 άνδρες) απάντησαν «λίγο» ενώ κανένας δεν απάντησε «καθόλου». «Μέτρια» απάντησαν 10 ερωτηθέντες (8 γυναίκες και 2 άνδρες). Τέλος, 5 άτομα (2 γυναίκες και 3 άνδρες) απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν διότι δεν έχουν χρησιμοποιήσει τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

Ακόμη, παρατηρήθηκαν τα ακόλουθα:

Εννέα (9) ερωτηθέντες σχολίασαν ότι το κύριο κριτήριο για την διάθεση των νέων υπηρεσιών του δημοσίου μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών, κατά το διάστημα εξέλιξης της υγειονομικής κρίσης, ήταν η ανάγκη διατήρησης της φυσικής απόστασης και όχι οι ανάγκες των ανθρώπων. Επίσης αναφέρεται ότι σαφώς ελήφθησαν υπόψη οι ανάγκες των πολιτών που γεννήθηκαν υπό αυτές τις συνθήκες της υγειονομικής κρίσης όμως αυτό δεν αποτέλεσε τον πρωτεύοντα ρόλο στην επιλογή τους.

Μάλιστα μια εκ των ερωτηθέντων δήλωσε ότι παρότι δεν χρησιμοποίησε τις νέες υπηρεσίες παρά σπάνια, κρίνει ότι έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες πολύ λίγο, διότι ο πληθυσμός της Ελλάδας δεν έχει εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Πέντε (5) συνταξιούχοι δήλωσαν ότι δεν μπορούν να γνωρίζουν εάν η πολιτεία/η διοίκηση έλαβε υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις συνθήκες της υγειονομικής κρίσης) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν, διότι δεν χρησιμοποίησαν και δεν γνωρίζουν τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τέλος, μια συνεντευξιαζόμενη σχολίασε ότι πράγματι έγιναν τόσες πολλές υπηρεσίες σε τόσο λίγο χρονικό διάστημα, και το γεγονός αποδεικνύει ότι η πολιτεία μπορούσε να τις υλοποιήσει και νωρίτερα, παρότι στο παρελθόν αναφερόταν ως ανασταλτικός παράγοντας τα τεχνικά προβλήματα. Άρα, συμπεραίνει ότι δεν υπήρχε προφανώς πολιτική βούληση.

Στο παρόν ερώτημα διαπιστώνεται ότι οι απαντήσεις των συνεντευξιαζόμενων συνδέονται στενά με τον βαθμό εμπιστοσύνης και ασφάλειας που αισθάνονται για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Στις περιπτώσεις που, κατά την κρίση τους, υφίσταται κίνδυνος διαρροής

πληροφοριών και στοιχείων που τους αφορούν, ή σφαλμάτων στην διεκπεραίωση της υπόθεσής τους, προτιμούν την αυτοπρόσωπη παρουσία, είτε για να επιβεβαιωθεί η ταυτοπροσωπία, είτε για να διασφαλίσουν την ακεραιότητα της συγκεκριμένης συναλλαγής. Τα άτομα που δεν αισθάνονται ανασφάλεια ως προς τις συναλλαγές τους με το δημόσιο (για οποιονδήποτε λόγο συμβαίνει αυτό) δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν την εξυπηρέτησή τους με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στους αρμόδιους φορείς του δημοσίου.

7.4. Συμπεράσματα και προτάσεις κατόπιν των αποτελεσμάτων της Έρευνας για τη χρήση της Η.Δ. την περίοδο της υγειονομικής κρίσης στην Ελλάδα, από την πανδημία Covid-19

Στην προηγούμενη ενότητα περιεγράφησαν αναλυτικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα αναφορικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, οι οποίες τέθηκαν σε εφαρμογή κατά την περίοδο της υγειονομικής κρίσης (που προέκυψε από την πανδημία του Covid-19) και προς εξυπηρέτηση των αναγκών που προέκυψαν κατά το διάστημα αυτό.

Λαμβάνοντας υπόψη τις απαντήσεις, τις απόψεις και τα σχόλια των συμμετεχόντων, που κατεγράφησαν στις πραγματοποιηθείσες με αυτούς ποιοτικές τηλεφωνικές συνεντεύξεις, προέκυψαν τα ακόλουθα συγκεντρωτικά συμπεράσματα και προτάσεις:

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες χαρακτήρισαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τέθηκαν σε λειτουργία κατά τη διάρκεια της καραντίνας, απλές και εύχρηστες με εξαιρέσεις τις πλατφόρμες e-class.sch.gr, e-OAED και e-EΦΚΑ. Οι τρεις αυτές πλατφόρμες όμως προϋπήρχαν της περιόδου της καραντίνας αλλά κατά τη διάρκεια της, αυξήθηκαν οι παρεχόμενες από αυτές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, σε αντίθεση, με τις λοιπές νέες πλατφόρμες. Συνεπώς, οι νέες πλατφόρμες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δύναται να αποτελέσουν υποδείγματα ορθής και αποδοτικής πρακτικής για την βελτίωση και την απλοποίηση της λειτουργίας και των παλαιότερων πλατφορμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ένας από τους 43 συμμετάσχοντες είναι ΑμΕΑ, ενώ ένας δεύτερος έχει την ευθύνη και την φροντίδα ΑμΕΑ. Οι δυο αυτοί συνεντευξιζόμενοι στις απαντήσεις

τους εκφράζουν αυστηρότερες, σε σύγκριση με τους λοιπούς συμμετάσχοντες, απαιτήσεις από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Επιπλέον, παρατηρούν ότι η αρτιότερη παροχή, οδηγιών ως προς τη χρήση τους, καθώς και πληροφοριών και στοιχείων, είναι ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής διαβίωσης των ΑμΕΑ. Τέλος, επισημαίνουν ότι είναι επιβεβλημένη η παροχή της δυνατότητας διεκπεραίωσης **όλων** των συναλλαγών με το δημόσιο ηλεκτρονικά ειδικά για τα ΑμΕΑ.

Μεταξύ των ερωτηθέντων, 5 άτομα είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και 4 άτομα είναι ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων που απασχολούν προσωπικό μέχρι 10 εργαζομένους. Τόσο οι ελεύθεροι επαγγελματίες όσο και οι επιχειρηματίες που ερωτήθηκαν δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν πολύ συχνά, αρκετές από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, και ότι είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τη χρήση τους. Αξιολογώντας τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και τις παλαιότερες, δήλωσαν ότι επιθυμούν την αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας των υφιστάμενων, διότι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απλοποιούνται οι συναλλαγές τους με το δημόσιο και αξιοποιούν τον διαθέσιμο χρόνο τους, για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη εργασία τους.

Επίσης, οι περισσότεροι ερωτηθέντες παρατήρησαν ότι συχνά αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου την κακή ποιότητα των ταχυτήτων του διαδικτύου, αλλά και συχνές διακοπές της σύνδεσης με τις πλατφόρμες του δημοσίου, ειδικά σε περιόδους έντονης επισκεψιμότητάς τους. Ως χαρακτηριστικά παραδείγματα της δεύτερης περίπτωσης αναφέρθηκαν η πλατφόρμα του e-class και του TaxisNet. Οι δυο αυτές δυσχέρειες που συναντούν κατά τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελούν αποτρεπτικούς παράγοντες ως προς τη χρήση τους, αλλά και σημαντικά κριτήρια αξιολόγησης από μέρος των χρηστών της ποιότητας των υπηρεσιών του δημοσίου⁴⁸².

Ως προς την αξιολόγηση, από μέρος των συμμετεχόντων, των πληροφοριών που παρέχονται από τις νέες πλατφόρμες του δημοσίου, οι κυρίαρχες απόψεις συγκλίνουν στο ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι ανεπαρκείς, διότι παρουσιάζουν ελλείψεις, περιλαμβάνουν γενικές πληροφορίες χωρίς να καλύπτουν ειδικότερες περιπτώσεις, παρουσιάζουν ανοργάνωτη δομή και είναι καταχωρημένες

⁴⁸² Z., Ebrahim, & Z., Irani, ό.π., pp. 589–611.

σε δαιδαλώδη μενού. Αποτέλεσμα αυτών είναι οι ενδιαφερόμενοι να καθυστερούν σημαντικά κατά την αναζήτηση πληροφοριών και στοιχείων, χωρίς απαραίτητα να ικανοποιούνται τελικά από τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους.

Αξίζει να επισημάνουμε ότι η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες πληροφορίες και υπηρεσίες είναι συνάρτηση του βαθμού εξειδίκευσης των στοιχείων και των πληροφοριών που κάποιος αναζητά, αλλά και του βαθμού εξοικείωσης κάθε χρήστη με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/πλατφορμών γενικά ή ειδικά με μια συγκεκριμένη πλατφόρμα. Συνεπώς όσο πιο απλή ή γενική είναι η πληροφορία που αναζητούμε, τόσο πιθανότερο είναι να την βρούμε, ενώ όσο πιο εξειδικευμένη είναι η πληροφορία που αναζητούμε, τόσο δυσχεραίνεται η αναζήτηση ή/και η εξεύρεσή της. Ακόμη, όσο συχνότερα χρησιμοποιεί κάποιος μια πλατφόρμα τόσο περισσότερο εξοικειώνεται με τη χρήση της.

Ως προς την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού συστήνεται να λειτουργεί στα πλαίσια λειτουργίας της πλατφόρμας, μια υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, μέσω της οποίας θα παρέχεται εξειδικευμένη συμβουλευτική και πληροφόρηση σε ΑμΕΑ, σε συνταξιούχους, και γενικότερα σε άτομα που αντιμετωπίζουν δυσκολίες πρόσβασης σε Η/Υ και στο διαδίκτυο. Η λειτουργία της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης θα αποτελέσει παράλληλα και ένα μηχανισμό ανίχνευσης, καταγραφής και στη συνέχεια ανάρτησης συχνών ερωταπαντήσεων (FAQ). Επίσης όμως θα χρησιμεύσει και ως τράπεζα συγκέντρωσης πληροφοριών περί των συχνότερων ζητημάτων που απασχολούν τους ενδιαφερόμενους με σκοπό τη συμπλήρωση των παρεχόμενων από την πλατφόρμα πληροφοριών αλλά και την περαιτέρω απλούστευση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών που περισσότερο ταλαιπωρούν τους ενδιαφερόμενους.

Είναι επίσης σημαντικό να επισημανθεί επί του θέματος ότι η επικαιροποίηση των πληροφοριών της πλατφόρμας ενός δημόσιου φορέα σε τακτά χρονικά διαστήματα θα πρέπει να περιλαμβάνεται στις βασικές προτεραιότητες κάθε φορέα και να είναι σαφώς προσδιορισμένο το τμήμα του φορέα που είναι επιφορτισμένο με αυτή την αρμοδιότητα.

Επιπλέον, οι πληροφορίες όπως και οι υπηρεσίες σε μια πλατφόρμα του δημοσίου καλό θα είναι να προσφέρονται ομαδοποιημένες ανά θέμα, ώστε να καθίσταται πιο βατή η περιήγηση σε αυτές και η εξεύρεση της επιθυμητής.

Σε ότι αφορά την αξιολόγηση των οδηγιών χρήσης των πλατφορμών της δημόσιας διοίκησης, οι τοποθετήσεις των ερωτηθέντων ως προς την ικανοποίηση από τις διαθέσιμες οδηγίες και την επάρκειά τους, διαπιστώνεται ότι είναι συνάρτηση της γενικότερης εξοικείωσης κάθε χρήστη με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πλατφόρμες. Είναι όμως βέβαιο ότι οι οδηγίες χρήσης θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να απευθύνονται στον λιγότερο εξοικειωμένο χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να είναι γραμμένες σε απλό λεξιλόγιο, χωρίς εξειδικευμένους, επιστημονικούς, εξεζητημένους ή ξενόγλωσσους όρους. Επίσης, οι οδηγίες θα πρέπει να είναι σύντομες και περιεκτικές, ή δυνατόν σε απλά αριθμημένα βήματα συνοδευόμενα με ευδιάκριτα εικονίδια. Τέλος, όπως ορισμένοι εκ των συμμετεχόντων στην έρευνα συνταξιούχων επεσήμαναν είναι σημαντικό για αυτούς που δεν είναι εξοικειωμένοι ή δεν έχουν πρόσβαση στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, να έχουν την επιλογή εξυπηρέτησής τους μέσω τηλεφώνου, χωρίς να απαιτείται να μεταβούν στην πλησιέστερη αρμόδια δημόσια υπηρεσία ή στο πλησιέστερο ΚΕΠ για να εξυπηρετηθούν.

Στα ζητήματα της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας των συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρατηρείται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δεν ανησυχούν ή δεν προβληματίζονται για την ασφάλεια των συναλλαγών τους με το δημόσιο, και ότι έχουν εμπιστοσύνη για τη λελογισμένη χρήση και επεξεργασία των στοιχείων τους από την ελληνική δημόσια διοίκηση. Ο υψηλός αριθμός αυτών των απαντήσεων κρίνουμε ότι καταδεικνύει ένα υπόβαθρο εμπιστοσύνης ως προς τις συναλλαγές, τη χρήση και την επεξεργασία των στοιχείων των διοικουμένων από τη δημόσια διοίκηση. Αντιθέτως, οι περισσότεροι δεν αισθάνονται ασφαλή τα προσωπικά τους δεδομένα, παρότι σχετικά προσφάτως έχει αυστηροποιηθεί η νομοθεσία περί των όρων προστασίας τους, καθώς και οι κυρώσεις σε περίπτωση παραβάσεων.

Στο σχετικό ερώτημα *«Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;»* οι απαντήσεις αντικατοπτρίζουν το βαθμό εμπιστοσύνης και ασφάλειας που των συναλλασσόμενων με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Έτσι, στις περιπτώσεις που ενδέχεται κατ' αυτούς να διαρρεύσουν σημαντικές πληροφορίες που τους αφορούν, ή να προκύψουν σφάλματα στην διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, προτιμούν η εργασία τους να διεκπεραιώνεται μέσω της αυτοπρόσωπης παρουσίας

τους στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Αντιθέτως, όσοι από τους συμμετάσχοντες αισθάνονται ασφαλείς ως προς τις συναλλαγές τους με το δημόσιο (για οποιονδήποτε λόγο συμβαίνει αυτό) δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν την εξυπηρέτησή τους με αυτοπρόσωπη παρουσία στον αρμόδιο δημόσιο φορέα σε καμία περίπτωση.

Κατά συνέπεια, κρίνεται επιτακτική ανάγκη να ενισχυθεί το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών και των λοιπών συναλλασσόμενων με το δημόσιο, ως μιας εκ των βασικών προϋποθέσεων για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα⁴⁸³. Το αίσθημα ασφάλειας δύναται να ενισχυθεί με την προσθήκη δεύτερου κωδικού εισόδου και επιβεβαίωσης της ταυτότητας του χρήστη κατά την είσοδό του σε κάθε πλατφόρμα, αλλά και με την παροχή πληροφοριών ως προς τους βασικούς κανόνες και τη νομοθεσία που εφαρμόζει ο φορέας διαχείρισης της πλατφόρμας ή/και των πληροφοριών για την προστασία των πληροφοριών αυτών.

Κατά τη διεξαγωγή των ποιοτικών συνεντεύξεων οι ερωτηθέντες εντόπισαν ορισμένα προβλήματα που τους παρουσιάζονται, κατά τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου και γενικότερα από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Διαπιστώθηκαν τα ακόλουθα:

1) αρκετοί πολίτες δεν έχουν πρόσβαση στην χρήση τους, είτε λόγω έλλειψης εξοικείωσης, είτε λόγω έλλειψης γνώσεων χρήσης, ή λόγω έλλειψης των ελάχιστων απαιτούμενων τεχνικών μέσων (Η/Υ, διαδίκτυο),

2) ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν παρέχουν όλα εκείνα τα εργαλεία περιήγησης και εξυπηρέτησης, ώστε όλοι όσοι τις χρησιμοποιούν να ικανοποιήσουν πλήρως τα αιτήματά τους. Άρα, ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι επαρκώς ανεπτυγμένες (βάσει των αναγκών των πολιτών).

3) ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν εξυπηρετούν πλήρως ηλεκτρονικά τους ενδιαφερόμενους, με αποτέλεσμα να καθίσταται αναγκαία και επιβεβλημένη η επίσκεψη στον αρμόδιο δημόσιο φορέα για την ολοκλήρωσή τους.

Κατά συνέπεια, το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα δεν παρέχει επαρκώς ικανοποιητικές υπηρεσίες στους περισσότερους χρήστες, αποτελεί

⁴⁸³ *Των ιδίων*, pp. 589–611.

τροχοπέδη για την ανάπτυξή της, διότι δυσχεραίνει και αποθαρρύνει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συντηρεί (εάν δεν εντείνει) το έλλειμμα εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης.

Σε σχετική ερώτηση, οι περισσότεροι ερωτηθέντες κρίνουν θετική τη συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αντιμετώπιση τη γραφειοκρατίας και στην ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Αντιθέτως όμως αξιολογούν ότι δεν έχει συμβάλει στην ενίσχυση της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης, ενώ για το ρόλο της στην ενίσχυση της διαφάνειας, οι απόψεις δίστανται. Συνεπώς, οι ερωτηθέντες, μέσα από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, διαπιστώνουν μόνον μερικά από τα οφέλη που δύναται να προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προς τη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Ως εκ τούτου χρίζουν βελτιώσεων οι λειτουργίες εκείνες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες ενδυναμώνουν τις διαδικασίες ελέγχου, λογοδοσίας και διαφάνειας στις ενέργειες της δημόσιας διοίκησης. Τέτοιες είναι η παροχή ελεύθερης πρόσβασης των ενδιαφερομένων στις δημόσιες πληροφορίες που διατηρούν οι φορείς του δημοσίου, η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των λοιπών εμπλεκομένων φορέων στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διαβούλευσης, πριν τη λήψη αποφάσεων της διοίκησης, η παροχή έγκαιρων, έγκυρων και ικανοποιητικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες για όλα τα θέματα, με πρόβλεψη ειδικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου στους πολίτες που αντιμετωπίζουν δυσχέρεια πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τέλος, από τις απαντήσεις των συμμετασχόντων σε σχετική ερώτηση, παρατηρήθηκε ότι κατά το χρονικό διάστημα εξάπλωσης του Κορωνοϊού στην Ελλάδα, μόνον ένας εξ αυτών επισκέφθηκε την επίσημη κρατική ιστοσελίδα covid19.gov.gr. Η ιστοσελίδα προσέφερε έγκυρες και αναλυτικές πληροφορίες για την καθημερινή πορεία της πανδημίας στη χώρα μας, καθώς και οδηγίες για λήψη μέτρων ατομικής προστασίας από την πανδημία, παρείχε καθημερινά κάθε είδους επικαιροποιημένη πληροφόρηση, καθώς και τη σχετική νομοθεσία, για τα μέτρα που είχαν ληφθεί από την πολιτεία για την προστασία της δημόσιας υγείας, όπως για παράδειγμα για εργαζόμενους και επιχειρήσεις, για ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού, για μετακινήσεις, για τη λειτουργία των εκπαιδευτικών μονάδων κάθε βαθμίδας, κ.α. (έχει γίνει αναλυτικότερη αναφορά στη σχετική ενότητα του παρόντος κεφαλαίου).

Ωστόσο είναι αξιοσημείωτο και ενδεικτικό της στάσης των πολιτών απέναντι στις κρατικές ιστοσελίδες πληροφοριών, το γεγονός ότι από τους συνολικά 43 ερωτηθέντες, μόνο ένας φοιτητής ανέφερε ότι την επισκέφθηκε για πληροφορίες, παρότι η υγειονομική κρίση επηρέασε τη ζωή όλων των πολιτών και προκάλεσε την έντονη ανησυχία των περισσότερων για την προσωπική, οικογενειακή αλλά και τη δημόσια υγεία. Η παρατήρηση αυτή μας παραπέμπει στη διαπίστωση ότι η καθιέρωση της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις συναλλαγές των πολιτών και των λοιπών συναλλασσόμενων με τη διοίκηση, πέρα από τις βελτιωτικές ενέργειες, στις οποίες θα πρέπει να προχωρήσει η δημόσια διοίκηση και η πολιτεία, εξαρτάται και από τους ίδιους τους πολίτες, από καθέναν μας.

Βιβλιογραφία 7^ο Κεφαλαίου

Ελληνική-Μεταφράσεις

Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, βιοπολιτική και δικαιώματα. Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα, Εκδόσεις Καστανιώτη.

Ξενόγλωσση

Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005), E-government adoption: architecture and barriers, *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 5, pp. 589-611. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>.

King, N., Horrocks, C. & Brooks, J. (2019). *Interviews in Qualitative Research*, (2nd ed.), (1st ed. 2011). London, Sage Publications Ltd, Retrieved from: https://books.google.gr/books?hl=en&lr=&id=ZdB2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=qualitative+interviews+in+research&ots=hvXA4ctE6Y&sig=EU2T6whwHzG665XEldy7-sIpKrk&redir_esc=y#v=onepage&q=qualitative%20interviews%20in%20research&f=false

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

European Commission (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI)* Retrieved from: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67077

European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Directorate C, Social Affairs, Unit C.2, Modernisation of social protection systems. European Social Policy Network (ESPN) (2020). *Access to essential services for people on low incomes in Europe, An analysis of policies in 35 countries*. European Commission B-1049 Brussels. Retrieved

from:

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8340&furtherPubs=yes>

United Nations (2020). *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. With addendum on COVID-19 Response*, Department of Economic and Social Affairs, New York, United Nations. Retrieved from: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

World Health Organization, Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. (2020, March 11). Retrieved from: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

World Health Organization. (2020, April 20). *ITU-WHO Joint Statement: Unleashing information technology to defeat COVID-19*. Retrieved from: <https://www.who.int/news-room/detail/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19>

Νομοθεσία

ΚΥΑ 429/2020 [ΦΕΚ 850/Β/2020], «Αντικατάσταση της υπ' αριθμ.

ΔΙΑΔΠ/Α/7841/19.04.2005 κοινής υπουργικής απόφασης (Β' 539) »

ΚΥΑ 1076/2020 [ΦΕΚ 1135/Β/2020], «Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης

του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος».

Ν. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».

Ν.4683/2020 [ΦΕΚ 83/Α/2020], «Κύρωση της από 20.3.2020 Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α΄ 68) και άλλες διατάξεις».

Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

ΠΝΠ της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης».

ΠΝΠ της 30-03-2020 [ΦΕΚ 75/Α/2020], «Μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις»

Υ.Α. 16394/Δ1.5642 [ΦΕΚ Β' 1691/04.05.2020], «Ψηφιακή διαδικασία απονομής συντάξεων του e-ΕΦΚΑ»

Ιστοσελίδες-Ηλεκτρονικές Πηγές

Business Daily 2020, Αδικούν τις προσπάθειες των τραπεζών οι ουρές έξω από τα καταστήματα, 31 Μάρτιος. Ανακτήθηκε από:

https://www.businessdaily.gr/koinonia/14497_adikoyn-tis-prospatheies-ton-trapezon-oi-oyres-exo-apo-ta-katastimata

<https://covid19.gov.gr/>

<https://covid19.gov.gr/ilektroniko-mitroo-asthenon/>

<https://www.epresence.gov.gr/>

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

<https://forma.gov.gr/#employee>

<https://www.moh.gov.gr/articles/ministry/grafeio-typoy/press-releases/7068-se-leitoyrgia-to-mhtrwo-asthenwn-covid-19-ndash-pshfiaka-gia-prwth-fora-h-ypografh-ths-sxetikhs-kya>

<https://webtv.ert.gr/category/mathainoume-sto-spiti/>

https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic

ΑΑΔΕ, <https://www.aade.gr/mybusinesssupport>

Διαδραστικά σχολικά βιβλία, <http://ebooks.edu.gr/new/>

Ελλάδα -COVID-19: Όλο το Δημόσιο στην οθόνη του υπολογιστή μας, EURONEWS with ΑΠΕ-ΜΠΕ, 29/03/2020. Ανακτήθηκε από:

<https://gr.euronews.com/2020/03/29/ellada-covid-19-gov-gr-online-ypiresies-dimosio-ti-prepei-na-gnwrizete-plirofories>

Η ηλεκτρονική σχολική τάξη (η-τάξη) <https://eclass.sch.gr/>

ΟΑΕΔ: Από τις 15 Απριλίου υποχρεωτικές όλες οι e-υπηρεσίες, 9 Απρίλιος 2020.

Ανακτήθηκε από:

[http://www.fmvoice.gr/index.php/epikairoτητα/koinonia/item/243043-oaed-
apo-tis-15-apriliou-yproxreotikes-oles-oi-e-ypiresies](http://www.fmvoice.gr/index.php/epikairoτητα/koinonia/item/243043-oaed-
apo-tis-15-apriliou-yproxreotikes-oles-oi-e-ypiresies)

Πανδημία του κορονοϊού στην Ελλάδα το 2020 (2020). Ανακτήθηκε από:

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%B1_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%BA%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CF%8A%CE%BF%CF%8D_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%B%CE%AC%CE%B4%CE%B1_%CF%84%CE%BF_2020

Πλατφόρμα «Αίσωπος», <http://aesop.iep.edu.gr/>

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων,

[https://supportemployees.yeka.gr/\(S\(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://supportemployees.yeka.gr/(S(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw))/login.aspx?ReturnUrl=%2f)

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ΕΦΚΑ,

https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2020-03/20200315_0.pdf

Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, <https://www.sch.gr/mathainoume-sto-spiti/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *#DigitalSolidarityGR – Μεγαλώνει διαρκώς η αλυσίδα της ψηφιακής αλληλεγγύης*, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24).

Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1275>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), «gov.gr – Το κράτος αποκτά ενιαίο πρόσωπο», [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24). Ανακτήθηκε από:

<https://www.gov.gr/> και <https://mindigital.gr/archives/1277>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), «*Μένουμε σπίτι*» με τον Πολιτισμό – *Διαδικτυακές προβολές των παραστάσεων του Εθνικού Θεάτρου που διακόπηκαν*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 2). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1314>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020). Ανακτήθηκε από:

<https://digitalsolidarity.gov.gr/pos-leitoyrgei/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *nationaldigitalacademy.gov.gr – Σε*

λειτουργία η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάιος 6).

Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1416>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), Αποστολή εγγράφων και

πιστοποιητικών από τα ΚΕΠ στο σπίτι με ένα τηλεφώνημα, χωρίς χρέωση,

[Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 14). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1378>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ασφαλής και απρόσκοπτη εργασία από*

το σπίτι για 10.000 υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης, [Δελτίο τύπου] (2020,

Απρίλιος 1). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1308>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Αυτόματα θα ενημερώνεται το Μητρώο*

ΑΜΚΑ από τα Ληξιαρχεία, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 28). Ανακτήθηκε

από: <https://mindigital.gr/archives/1383>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Διασυνδέεται ο e-ΕΦΚΑ με το Μητρώο*

Πολιτών, [Δελτίο τύπου] (2020 Μάρτιος 31). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1305>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ενημέρωση για την υπηρεσία SMS*

13033 και τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, [Δελτίο

τύπου] (2020 Μάρτιος 26). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1284>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Σε διαρκή άνοδο η συμμετοχή στις*

πλατφόρμες ψηφιακής αλληλεγγύης και εθελοντισμού, [Δελτίο τύπου] (2020,

Απρίλιος 2). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1317>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ψηφιακή έκδοση πιστοποιητικών από τα δικαστήρια – Αρχή με τα πιστοποιητικά κληρονομιάς στα δικαστήρια με τον μεγαλύτερο αριθμό αιτήσεων*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 23).

Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1381>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ψηφιοποιείται η λειτουργία του Υπουργικού Συμβουλίου*, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24). Ανακτήθηκε

από: <https://mindigital.gr/archives/1282>

Φωτόδεντρο, <http://photodentro.edu.gr/aggregator/>

Ψηφιακό Σχολείο, <https://dschool.edu.gr/>

Τελικά Συμπεράσματα

Στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσης διδακτορικής διατριβής με σκοπό τη διερεύνηση του ρόλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μεταρρυθμιστικό πλαίσιο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, πραγματοποιήθηκαν τρεις (3) έρευνες. Οι έρευνες αυτές είχαν ως αντικείμενο εξακρίβωσης και ανάλυσης των παραγόντων που επηρεάζουν, είτε θετικά είτε αρνητικά, το βαθμό διείσδυσης της ΗΔ στην ελληνική διοικητική οργάνωση και πρακτική. Προηγουμένως όμως εξετάστηκε συγκριτικά ο βαθμός ανάπτυξης της ΗΔ στα άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε., και αναλύθηκαν οι ιστορικοί, οι οικονομικοί και οι κοινωνικοί παράγοντες που συνέθεσαν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, και τις παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης που επηρεάζουν επίσης την ανάπτυξη της ΗΔ στη χώρα μας.

Οι τρεις έρευνες απευθύνθηκαν μέσω ερωτηματολογίων και ποιοτικών συνεντεύξεων στους εσωτερικούς και στους εξωτερικούς χρήστες της ΗΔ στην Ελλάδα, δηλαδή στους δημοσίους υπαλλήλους αφενός και αφετέρου στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Με τα ερωτήματα που τους τέθηκαν διερευνήσαμε τις στάσεις και τις απόψεις των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η διερεύνηση των στάσεων και των απόψεών τους για την άντληση συμπερασμάτων για το ρόλο της ΗΔ στον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, βασίζεται στην Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς (Theory of Planned Behavior-TPB), η οποία

αναπτύχθηκε ως προέκταση της Θεωρίας της Αιτιολογημένης Δράσης (Theory of Reasoned Action-TRA).

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς είναι ένα από τα μοντέλα αποδοχής των τεχνολογιών (Technology Acceptance Models), που αναπτύχθηκαν στα πλαίσια των επιστημών της Κοινωνιολογίας και της Κοινωνικής Ψυχολογίας, στην προσπάθεια εξακρίβωσης και πρόβλεψης των παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά απέναντι στις νέες τεχνολογίες και την αποδοχή τους. Μέσω αυτών των μοντέλων είναι δυνατή η επιστημονική προσέγγιση των απαντήσεων των εσωτερικών και των εξωτερικών χρηστών για τη χρήση της ΗΔ και η ανίχνευση των παραγόντων εκείνων που ενισχύουν την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών αλλά και εκείνων που την εμποδίζουν ή την καθυστερούν.

Η Θεωρία της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς θέτει ως βασικό παράγοντα την **πρόθεση** του ατόμου να εκδηλώσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Η πρόθεση δρα σημαντικά στις κινητήριες δυνάμεις που επηρεάζουν τη συμπεριφορά, γεγονός που δείχνει πόση προσπάθεια προτίθενται ή προγραμματίζουν να επιδείξουν τα άτομα, προκειμένου και πριν να εκδηλώσουν μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Κατά συνέπεια, όσο ισχυρότερη είναι η πρόθεση τόσο πιθανότερη είναι και η ανάλογη συμπεριφορά.

Από την διεξαγωγή των τριών ερευνών αντλήθηκαν αναλυτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Οι περισσότεροι **δημόσιοι υπάλληλοι** θεωρούν ότι η ΗΔ μετασχηματίζει τον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, τον τρόπο εργασίας τους και τις διαδικασίες συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Επίσης πιστεύουν ότι μετεξελίσσει τον τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών και πολύ λιγότερο των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών. Αποδίδουν δε, την ανάπτυξη της κυρίως στην ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και στην ανάγκη εξεύρεσης νέων μορφών οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης.

Διερευνήθηκαν η πρόθεση, η στάση, τα υποκειμενικά πρότυπα και ο αντιληπτός συμπεριφορικός έλεγχος των δημοσίων υπαλλήλων απέναντι στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και της ΗΔ, υπό το θεωρητικό πλαίσιο της Θεωρίας της Προσχεδιασμένης Συμπεριφοράς. Τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης

παρουσιάζουν θετική στάση, θετικό αντιληπτό συμπεριφορικό έλεγχο και υποκειμενικά πρότυπα που ενισχύουν την πρόθεσή τους να χρησιμοποιήσουν την ΗΔ, για τη βελτίωση της καθημερινής τους εργασίας και για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης παρουσιάζουν θετική πρόθεση απέναντι στη χρήση της ΗΔ, για την παροχή καλύτερων και ταχύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η πρόθεση και η στάση τους ενισχύονται, όταν εφαρμόζονται οι Αρχές της ΗΔ και η ίση πρόσβαση των ιδίων, των πολιτών και των επιχειρήσεων στις πληροφορίες. Πιο συγκεκριμένα διαπιστώθηκε ότι η στάση και η πρόθεση χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και της ΗΔ ενισχύονται :

1) όσο περισσότερο η ΗΔ συμβάλλει στην μείωση της γραφειοκρατίας, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Διοίκησης, στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, στη διαφάνεια και στην ανοικτή πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες, στη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τμημάτων/υπηρεσιών και στην ενδυνάμωση των δημοκρατικών στοιχείων του πολιτεύματος και

2) όσο περισσότερο υλοποιούνται οι Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (διαφάνεια, ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και αποφάσεις, αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα και συντονισμός του δημοσίου, προστασία προσωπικών δεδομένων, εύχρηστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες),

Ως βασικές προϋποθέσεις για την ορθή ανάπτυξη της ΗΔ οι δημόσιοι υπάλληλοι προβάλλουν τις τεχνικές και τεχνολογικές προϋποθέσεις, δηλαδή την ανάπτυξη των ΠΣ και των υποδομών τεχνολογιών πληροφορικής, τη διαλειτουργικότητα και την ψηφιοποίηση των εγγράφων και των διαδικασιών. Έπονται η εκπαίδευση κι η ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των διαδικασιών της ΗΔ, ο σχεδιασμός, η χρηματοδότηση, τα κοινά πρότυπα, η ενημέρωση των πολιτών.

Ακόμη, οι δημόσιοι υπάλληλοι κρίνουν ότι δεν είχαν διαμορφωθεί επαρκώς οι προϋποθέσεις για την ορθή ανάπτυξη της ΗΔ, όταν ξεκίνησε η εισαγωγή της στους κόλπους της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, παρόλα αυτά, έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στους τομείς των συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά πολύ λιγότερη μεταξύ των φορέων και των υπαλλήλων του δημοσίου. Εντούτοις,

κρίνεται ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου δεν έχουν καταστεί επαρκώς εύχρηστες και φιλικές προς τους χρήστες, και ότι η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα των δημοσίων υπηρεσιών βελτιώθηκε σε μικρό βαθμό, ενώ η ΗΔ δεν συνέβαλε στον καλύτερο συντονισμό μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και στην ίση πρόσβαση των πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες και στη λήψη αποφάσεων.

Ως βασικότερους λόγους που καθυστέρησαν ή εμπόδισαν την ανάπτυξη της ΗΔ στην Ελλάδα, τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης αναφέρουν, τη δομή της δημόσιας διοίκησης, τις ανεπαρκείς υποδομές σε ΠΣ, την έλλειψη θεσμικού πλαισίου, την πολιτική βούληση των κυβερνώντων και την έλλειψη γνώσεων πληροφορικής και σχετικών δεξιοτήτων.

Συμπερασματικά λοιπόν, τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης και εσωτερικοί χρήστες της ΗΔ, παρουσιάζουν θετική στάση απέναντι στη χρήση της ΗΔ, ωστόσο αξιολογούν ότι απαιτείται: α) η ενδυνάμωση των διαδικασιών, με περαιτέρω αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλους τους φορείς του δημοσίου, β) η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός των τεχνολογικών υποδομών, γ) η ενίσχυση του συντονισμού των διαδικασιών σε όλους τους φορείς (διαλειτουργικότητα), δ) η ενημέρωση των στελεχών της διοίκησης μέσω της συμμετοχής τους (διαβούλευσης) σε όλα τα στάδια υλοποίησης των πολιτικών ΗΔ και ε) η ενίσχυση της πολιτοκεντρικής λειτουργίας των διαδικασιών και των λειτουργιών της Η.Δ., καθιστώντας την έναν από τους κύριους παράγοντες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι επιχειρήσεις ως εξωτερικοί χρήστες της ΗΔ περιέγραψαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ως τη χρήση των ΤΠΕ για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεων τους προς το δημόσιο, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου. Όπως αναφέρουν, η ΗΔ άλλαξε τον τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγών του δημοσίου με τις επιχειρήσεις, αλλά και γενικότερα τη λειτουργία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Η γενική άποψη των μεγάλων επιχειρήσεων για τις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου είναι ότι παρουσιάζουν αργή αλλά διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι μειώθηκε σημαντικά ο

απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων τους, καθώς δεν είναι πλέον απαραίτητη η προσκόμιση στοιχείων στις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, ότι έχει μειωθεί η γραφειοκρατία, ότι αυξήθηκαν οι περιπτώσεις δήλωσης στοιχείων λόγω εξάλειψης του προβλήματος της απόστασης, ότι περιορίστηκαν οι παρερμηνείες και τα λάθη, ότι γίνεται πληρέστερη αρχικοποίηση, τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, αναζήτηση και ανεύρεση στοιχείων, και αξιοπιστία των αποτελεσμάτων, και ότι προσφέρεται η δυνατότητα 24ωρης εξυπηρέτησης. Επίσης, αναφέρεται ότι ενισχύθηκε η διαφάνεια των συναλλαγών, και η ασφάλεια των δεδομένων.

Εντούτοις, παρατηρείται ότι εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα και αδυναμίες στους νέους ηλεκτρονικούς τρόπους συναλλαγών. Όπως αναφέρεται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου δεν καλύπτουν πλήρως τις υποχρεώσεις των συναλλαγών τους με το δημόσιο και παρουσιάζουν ελλείψεις. Αναφέρθηκε συγκεκριμένα ότι ο χρόνος που εξοικονομήθηκε από τη μη προσέλευση και αναμονή στις αρμόδιες υπηρεσίες, μετακυλίστηκε στα στελέχη των επιχειρήσεων, για την προετοιμασία και τον έλεγχο της ορθότητας των προς υποβολή στοιχείων (κατά το παρελθόν γινόταν από τα στελέχη του δημοσίου φορέα όπου προσκομίζονταν τα στοιχεία). Ακόμη αναφέρθηκε ότι δεν επιτρέπονται από τα ΠΣ εκ των υστέρων διορθώσεις, χωρίς το ενδεχόμενο κυρώσεων και η ενημέρωση των ενδιαφερομένων περί της ορθότητας των προς υποβολή στοιχείων είναι δυσχερής. Επίσης, δεν υπάρχει λειτουργικότητα μεταξύ των ΠΣ, με συνέπεια οι επιχειρήσεις να επιφορτίζονται και με την υποχρέωση ενημέρωσης των συναρμόδιων δημόσιων φορέων, όποτε αυτό απαιτείται εκ του νόμου.

Οι επιχειρήσεις επίσης επισημαίνουν την έλλειψη επαρκούς, για τους ενδιαφερόμενους, ενημέρωσης για τη χρήση κάθε πλατφόρμας του δημοσίου και των υπηρεσιών που προσφέρει. Στην ενημέρωση αυτή περιλαμβάνονται τόσο οι οδηγίες, τα εγχειρίδια, τα σεμινάρια και άλλες πρακτικού τύπου πληροφορίες, όσο και η νομοθεσία, οι ερμηνευτικές εγκύκλιοι και οι ερμηνευτικές των νόμων οδηγίες από τα αρμόδια στελέχη της διοίκησης. Οι ελλείψεις αυτές αποτελούν εμπόδιο για την αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων της ΗΔ, την απλοποίηση των διαδικασιών εξυπηρέτησης/παροχής υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποχρεώσεών τους προς τη δημόσια διοίκηση, ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο απαιτούμενος για αυτές εργάσιμος χρόνος και το λειτουργικό κόστος. Ακόμη, επισημαίνεται η ανάγκη περαιτέρω απλούστευσης των διαδικασιών και των εντύπων

των ΠΣ, ενίσχυσης της διασύνδεσης/διαλειτουργικότητας μεταξύ τους, καθώς και ανοικτής διάθεσης των καταχωρημένων στοιχείων και πληροφοριών στις επιχειρήσεις (open data).

Εν κατακλείδι, οι μεγάλες επιχειρήσεις αλλά και οι εκπρόσωποι των κοινωνικών εταιρών ΣΕΒ και ΓΣΕΒΕΕ, δηλώνουν ότι κατ' αρχήν η Η.Δ. κρίνεται μόνον ως θετική για τις συναλλαγές των μεγάλων αλλά και των μικρομεσαίων και πολύ μικρών επιχειρήσεων με την ελληνική δημόσια διοίκηση. Κοινή όμως είναι και η διαπίστωση ότι i) υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις, οι οποίες θα πρέπει να εξαλειφθούν, λαμβάνοντας υπόψη τις μέχρι σήμερα αστοχίες, και ότι ii) είναι αδήριτη ανάγκη να προηγείται κάθε απόφασης, ή αλλαγής, διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους, ήτοι τις ίδιες τις επιχειρήσεις και τους κοινωνικούς τους εταίρους, διότι η συμμετοχή και συναίνεσή τους είναι απαραίτητες προϋποθέσεις για την επιτυχή εφαρμογή κάθε νέας πολιτικής.

Οι πολίτες, ερωτήθηκαν κυρίως για τις απόψεις τους για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που διατέθηκαν στο κοινό κατά την περίοδο της εξάπλωσης της πανδημίας του Covid-19, και στα πλαίσια λήψης μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας.

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες κατ' αρχήν δήλωσαν ότι είναι θετικοί στη χρήση της ΗΔ και ότι χρησιμοποιούν τις νέες και τις παλαιότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου. Εντούτοις, παρατήρησαν ότι συχνά αντιμετωπίζουν κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου μια σειρά προβλημάτων.

Αναλυτικότερα ανέφεραν: i) κακή ποιότητα των ταχυτήτων του διαδικτύου, ii) συχνές διακοπές της σύνδεσης με τις πλατφόρμες του δημοσίου, ειδικά σε περιόδους έντονης επισκεψιμότητάς τους, iii) ανεπαρκείς πληροφορίες στις πλατφόρμες του δημοσίου, με πολλές ελλείψεις, και γενικές πληροφορίες που δεν καλύπτουν ειδικότερες περιπτώσεις, iv) ανοργάνωτη διάθεση των πληροφοριών και v) δαιδαλώδη και δύσχρηστα μενού. Αποτέλεσμα αυτών είναι οι ενδιαφερόμενοι να καθυστερούν σημαντικά κατά την αναζήτηση πληροφοριών και στοιχείων, χωρίς απαραίτητα να ικανοποιούνται τελικά από τα αποτελέσματα της αναζήτησής τους. Επίσης, vi) αρκετοί πολίτες δεν έχουν πρόσβαση στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, λόγω έλλειψης εξοικείωσης, είτε λόγω έλλειψης γνώσεων χρήσης, ή λόγω έλλειψης των ελάχιστων απαιτούμενων τεχνικών μέσων (H/Y,

διαδίκτυο), vii) ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν εξυπηρετούν πλήρως ηλεκτρονικά τους ενδιαφερόμενους, με αποτέλεσμα να καθίσταται επιβεβλημένη η επίσκεψη στον αρμόδιο δημόσια φορέα για την ολοκλήρωσή τους.

Το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα δεν παρέχει επαρκώς ικανοποιητικές υπηρεσίες στην πλειοψηφία των πολιτών, αποτελεί τροχοπέδη για την ανάπτυξή της, διότι δυσχεραίνει και αποθαρρύνει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και παράλληλα συντηρεί (εάν δεν εντείνει) το έλλειμμα εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης.

Οι περισσότεροι πολίτες που ερωτήθηκαν, δήλωσαν ότι δεν ανησυχούν ή δεν προβληματίζονται για την ασφάλεια των συναλλαγών τους με το δημόσιο, και ότι έχουν εμπιστοσύνη για τη λελογισμένη χρήση και επεξεργασία των στοιχείων τους από την ελληνική δημόσια διοίκηση. Ο υψηλός αριθμός αυτών των απαντήσεων καταδεικνύει ένα βασικό υπόβαθρο εμπιστοσύνης ως προς τις συναλλαγές, τη χρήση και την επεξεργασία των στοιχείων των διοικουμένων από τη δημόσια διοίκηση. Αντιθέτως, οι περισσότεροι δεν αισθάνονται ασφαλή τα προσωπικά τους δεδομένα, παρότι σχετικά προσφάτως έχει αυστηροποιηθεί η νομοθεσία περί των όρων προστασίας τους, καθώς και οι κυρώσεις σε περίπτωση παραβάσεων. Έτσι, όσοι αμφιβάλουν για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων ή στοιχείων ή την περίπτωση να προκύψουν σφάλματα στη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, προβαίνουν στις συναλλαγές τους με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στην αρμόδια δημόσια υπηρεσία. Αντιθέτως, όσοι αισθάνονται ασφαλείς ως προς τις συναλλαγές τους με το δημόσιο δηλώνουν ότι δεν επιθυμούν την εξυπηρέτησή τους πάντοτε ηλεκτρονικά αν είναι δυνατόν.

Κατά συνέπεια, κρίνεται επιτακτική ανάγκη να ενισχυθεί το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών και των λοιπών συναλλασσόμενων με το δημόσιο, ως μιας εκ των βασικών προϋποθέσεων για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Ακόμη, οι περισσότεροι πολίτες αξιολογούν ως θετική τη συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας και για την ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεν διαπιστώνουν όμως ότι έχει συμβάλει στην ενίσχυση της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης, και για το ρόλο της στην ενίσχυση της διαφάνειας, οι απόψεις δίστανται. Συνεπώς, οι πολίτες,

διαπιστώνουν μόνον μερικά από τα οφέλη που προσφέρει η ΗΔ προς τη βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης.

Αξίζει ακόμη να αναφερθεί ότι κατά το χρονικό διάστημα εξάπλωσης του Κορωνοϊού στην Ελλάδα, μόνον ένας εκ των 43 ερωτηθέντων επισκέφθηκε την επίσημη κρατική ιστοσελίδα covid19.gov.gr. Το γεγονός αυτό είναι ενδεικτικό της στάσης των πολιτών απέναντι στις κρατικές ιστοσελίδες πληροφοριών, και μας οδηγεί στη διαπίστωση ότι η καθιέρωση της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις συναλλαγές των πολιτών και των λοιπών συναλλασσόμενων με τη διοίκηση, απαιτεί τις κατάλληλες ενέργειες από τη διοίκηση, αλλά και από τους ίδιους τους πολίτες.

Από τις απαντήσεις των τριών αυτών ομάδων χρηστών, τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών διαπιστώνονται τα ακόλουθα:

1) Η βασική πρόθεση των χρηστών όπως αυτή δηλώθηκε εκ μέρους τους και όπως διαφάνηκε μέσα από τις απαντήσεις τους στα επιμέρους ζητήματα που τους τέθηκαν, είναι θετική στην χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

2) Επίσης η στάση τους απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατ' αρχήν θετική. Στην πλειοψηφία τους δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν όλες οι υπηρεσίες του δημοσίου να διατίθενται ηλεκτρονικά, διότι αναγνωρίζουν ότι μέσω αυτών εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο, κόπο και κόστος από την μετάβασή τους και την αναμονή στις «ουρές» των δημοσίων υπηρεσιών,

3) Από μέρους τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών χρηστών επισημαίνεται ότι έχουν τεθεί σε λειτουργία και χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους περισσότερους φορείς της δημόσιας διοίκησης και στους περισσότερους τομείς στους οποίους απαιτείται εκ του νόμου συναλλαγή των ιδιωτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημοσίου.

4) Εντούτοις, κοινή διαπίστωση είναι ότι οι υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρουσιάζουν ελλείμματα, τα οποία δυσχεραίνουν σε άλλες περιπτώσεις σημαντικά, και σε άλλες λιγότερο, τη διεκπεραίωση των υποχρεώσεων των χρηστών μέσω αυτών. Τα ελλείμματα αυτά εντοπίζονται κυρίως στις τεχνικές και τεχνολογικές υποδομές του δημοσίου, στον τομέα της πληροφόρησης/οδηγιών προς τους χρήστες

για τον τρόπο λειτουργίας των πλατφορμών, στην ποιότητα και στην ποσότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, στη δομή και στη λειτουργία των πλατφορμών (δύσχρηστα μενού με ελλείψεις σε εύχρηστα ηλεκτρονικά εργαλεία περιήγησης) κ.α.. Στις περιπτώσεις που επιτρέπεται εκ του νόμου η διεκπεραίωση των υποθέσεων των εξωτερικών χρηστών με αυτοπρόσωπη παρουσία τους στον αρμόδιο δημόσιο φορέα, και οι εργασίες των εσωτερικών χρηστών, τα ελλείμματα αυτά λειτουργούν αποτρεπτικά ως προς τη χρήση της ΗΔ και για τις τρεις ομάδες των ερωτηθέντων.

5) Ένα σημαντικό ζήτημα που διαφάνηκε κυρίως από τις απόψεις των πολιτών αλλά και της ΓΣΕΒΕΕ (για τις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις), είναι ότι το ποσοστό των ατόμων που δεν έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου είναι μεγάλο. Οι αιτίες μπορεί να συνδέονται με τον ψηφιακό αναλφαβητισμό, που παρουσιάζουν ορισμένες κοινωνικές ομάδες, ή να συνδέονται με την έλλειψη των βασικών μέσων του διαδικτύου και του Η/Υ, ή με τον τόπο διαμονής και διαβίωσης ορισμένων πολιτών ή με ειδικές συνθήκες διαβίωσης (π.χ. ΑμΕΑ) ορισμένων ατόμων ή να είναι συνδυασμός των παραπάνω. Σε αυτές τις περιπτώσεις, στις πλατφόρμες των φορέων του δημοσίου απαιτείται να προβλέπονται ειδικές διαδικασίες και εργαλεία χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

6) Από όλες τις ομάδες ερωτηθέντων επισημάνθηκε επίσης το έλλειμμα επαρκούς πληροφόρησης περί του τρόπου λειτουργίας και χρήσης των πλατφορμών του δημοσίου. Υπογραμμίστηκε ότι στις πλατφόρμες του δημοσίου είναι αναγκαία η παρουσία εργαλείων βοήθειας όπως οδηγίες, εγχειρίδια, συχνές ερωταπαντήσεις (FAQ), παραδείγματα, αλλά οπωσδήποτε και η τηλεφωνική υποστήριξη (help desk), ειδικά για τις κοινωνικές ομάδες που δεν είναι εξοικειωμένες με τη χρήση των νέων τεχνολογιών. Ένα τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης και ενημέρωσης που θα υποστηρίζει κάθε πλατφόρμα, προσφέρει πολλαπλά οφέλη: ενημέρωση και βοήθεια στην διεκπεραίωση των εργασιών των χρηστών, αλλά παράλληλα αποτελεί δεξαμενή συγκέντρωσης πληροφοριών και στοιχείων για την ανατροφοδότηση και τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών και των πληροφοριών που προσφέρει κάθε πλατφόρμα βάσει των αναγκών των χρηστών.

7) Τέλος, ένα ακόμη ζήτημα που διαφάνηκε από τις απαντήσεις των χρηστών ήταν αυτό της ανάγκης τους για εμπρόθεσμη ενημέρωσή τους για κάθε αλλαγή που πρόκειται να επέλθει στις πλατφόρμες του δημοσίου. Είτε πρόκειται για πολίτες είτε για επαγγελματίες, είτε ακόμη και για τα στελέχη του δημοσίου,

διαπιστώνεται ότι τυχόν νέες διαδικασίες ή αλλαγές στις υφιστάμενες, δεν γνωστοποιούνται εμπρόθεσμα στους ενδιαφερόμενους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην παρέχεται το απαραίτητο χρονικό περιθώριο προσαρμογής και προετοιμασίας στο χρήστη, και αυξάνει τα πιθανά λάθη στην κατάθεση ή/και εκπρόθεσμες υποβολές, που επισύρουν κυρώσεις. Το αίτημα για προηγούμενη ενημέρωση σε εύλογο χρόνο εμπεριέχει επίσης την έννοια της ανάγκης της προηγούμενης ενημέρωσης στα πλαίσια έμμεσης της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων, και της έμμεσης κατανόησης και συναίνεσης, παράγοντας που συμβάλει στη συνεργατική συμπεριφορά των χρηστών για την ανάπτυξη των διαδικασιών της ΗΔ και στην υλοποίηση των όποιων αλλαγών.

Η αξία μιας σειράς παραγόντων, των οποίων η έλλειψη επιδρά αρνητικά στην επαρκή ανάπτυξη της ΗΔ, έχει επισημανθεί από πολλούς ερευνητές. Οι παράγοντες αυτοί μπορεί να είναι (α) τεχνικοί/τεχνολογικοί, όπως το εύρος ζώνης δικτύου, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων, η ασυμβατότητα των τεχνολογικών υποδομών, (β) οργανωσιακοί και πολιτικοί, όπως δεξιότητες και γνώσεις στο χειρισμό των τεχνολογιών πληροφορικής (digital divide), εκπαίδευση, αντίσταση στην αλλαγή, κατανόηση των πολιτικών, συνεργασία και συντονισμός μεταξύ των φορέων του δημοσίου, πολυπλοκότητα διοικητικών διαδικασιών και σχεδιασμού, (γ) οικονομικοί, όπως κόστος ανανέωσης και συντήρησης των τεχνολογικών υποδομών, κόστος εκπαίδευσης και ενημέρωσης των χρηστών.

Πέραν των ανωτέρω παραγόντων, που όπως διαπιστώθηκε και από τις πραγματοποιηθείσες έρευνες, η έλλειψή τους επιδρά αρνητικά στην ανάπτυξη της ΗΔ στην ελληνική δημόσια διοίκηση, κατά συνέπεια και στον εκσυγχρονισμό της, αναπόφευκτα αρνητική επίδραση ασκούν και ορισμένες από τις παθογένειες της ελληνικής διοίκησης. Έτσι λοιπόν, το έλλειμμα συντονισμού και οργάνωσης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, η αποσπασματικότητα και η προσωρινότητα των μέτρων, η απουσία τακτικής αξιολόγησης και αναπροσαρμογής των πολιτικών με μετρήσιμους στόχους, η ανισοκατανομή του στελεχιακού δυναμικού (ορισμένες από τις παθογένειες όπως έχουν επισημανθεί και από τη βιβλιογραφία), συμβάλλουν σημαντικά, αποτρεπτικά στην ανάπτυξη της ΗΔ. Οι παράγοντες αυτοί θα μπορούσαν να περιληφθούν στους οργανωσιακούς ή και στους πολιτικούς παράγοντες, και μόνο σε συνδυασμό με τις λοιπές ελλείψεις που διαπιστώσαμε, είναι δυνατή η καταπολέμηση τους.

Από την άλλη πλευρά, εν συγκρίσει με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε., η ΗΔ στην Ελλάδα έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου, ειδικά την τελευταία δεκαετία. Επίσης, οι χρήστες στην πλειοψηφία τους έχουν αντιληφθεί και κατανοήσει τα οφέλη που η ΗΔ τους προσφέρει στην βελτίωση και στην απλοποίηση των συναλλαγών τους με το δημόσιο, είτε ως ιδιώτες είτε ως επαγγελματίες, για το λόγο αυτό επιθυμούν και υποστηρίζουν την περαιτέρω βελτίωσή της. Η ΗΔ στην Ελλάδα έχει αναπτυχθεί σημαντικά, απαιτείται όμως η πολιτική και διοικητική στοχευμένη παρέμβαση στην καταπολέμηση των ελλείψεων που επισημάνθηκαν.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ & ΠΗΓΕΣ

Ελληνική – Μεταφράσεις

- Chevallier, J. (1993). *Διοικητική Επιστήμη*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Clogg, R. (1999). *Σύντομη ιστορία της νεότερης Ελλάδας* (Χ. Φουντέας, μετ.), Πέμπτη έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Ινστιτούτο του βιβλίου-Α. Καρδαμίτσα.
- Langrod, G. (2000). Έκθεσις αφορώσα την διοικητικήν αναδιοργάνωσιν εν Ελλάδι. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Αναστασιάδης, Γ. (1984). *Συνταγματικοί θεσμοί και λειτουργία του πολιτεύματος στην Ελλάδα*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδοτικός Οίκος Σάκκουλα.
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε. & Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Ασπρίδης, Γ. (2013). *Εισαγωγή στην πολιτική και διοικητική οργάνωση του ελληνικού κράτους*, Αθήνα, Εκδόσεις Προπομπός.
- Βαρβαρέσσος, Κ., *Η πλημμελής λειτουργία της διοικήσεως και η ανάγκη αναδιοργανώσεως αυτής*. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Βενετσανοπούλου, Μ. (2002). *Η θεσμική διαδρομή της ελληνικής δημόσιας διοικήσεως*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Γέροντας, Α. (2014). *Επιτομή Γενικού Διοικητικού Δικαίου*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.

- Δεκλερής, Μ. (2000). Ελληνική Διοίκηση 2000, Πρώτο πρόγραμμα διοικητικού εκσυγχρονισμού 1992-1995. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Καρακώστας, Ι. (2004). Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη, 1ο Συνέδριο, 2004*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Κέφης, Β. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.
- Κτιστάκη Σ., (Μάιος 2016), Εφαρμοσμένα θέματα Διοικητικής Επιστήμης –Δημόσιες Πολιτικές, Παραδόσεις μαθήματος στο ΠΜΣ Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Επιστημών Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.
- Κτιστάκη, Σ. (2014). *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Κοντιάδης, Ξ. (2020). *Πανδημία, βιοπολιτική και δικαιώματα. Ο κόσμος μετά τον Covid-19*. Αθήνα, Εκδόσεις Καστανιώτη.
- Κωνσταντινίδου, Α. (2016). *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο ρόλος των ΤΠΕ* (Διπλωματική Εργασία στα πλαίσια του Π.Μ.Σ. Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ), Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Λαμπροπούλου, Μ. & Οικονόμου, Γ. (2013). Θεωρητικά διοικητικά μοντέλα και οι πολιτικές των μνημονίων για τη δημόσια διοίκηση: σημεία τομής, αποκλίσεων και αλλαγής. Στο *Αναδιοργάνωση της διοίκησης και του κράτους στη μετά το μνημόνιο εποχή: 5ο Συνέδριο Διοικητικών Επιστημόνων, 2013*, Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.

- Λιγωμένου, Α. (2019). *Εισαγωγή στη διοικητική επιστήμη και στις λειτουργίες του δημόσιου μάνατζμεντ. Η συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα*. Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Έκδοση της Περιφερειακής Ένωσης Δήμων Κεντρικής Μακεδονίας (ΠΕΔΚΜ).
- Μακρυδημήτρης, Α. (Επ.). (1995). *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α. (1999). *Διοίκηση και Κοινωνία, Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα*, Αθήνα, Εκδόσεις Θεμέλιο.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2004). *Προσεγγίσεις στη θεωρία των Οργανώσεων*, 4^η έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Καστανιώτη.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2013). *Υφαίνοντας τον ιστό της Πηνελόπης, Διοίκηση και Δημοκρατία στην Ελλάδα της μεταπολίτευσης*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μακρυδημήτρης, Α. & Μιχαλόπουλος Ν. (Επιμ.). (2000). *Εκθέσεις Εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μακρυδημήτρης, Α. & Πραβίτα, Μ.-Η. (2012). *Διοικητική Επιστήμη Ι: Δημόσια Διοίκηση, Στοιχεία διοικητικής οργάνωσης*, Έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μαραγκόπουλος, Γ. (2000). Προπαρασκευαστική εκπαίδευσις των προοριζόμενων δια την δημόσιαν υπηρεσίαν και μέθοδοι επιλογής του προσωπικού της διοικήσεως. Στο Α. Μακρυδημήτρης & Ν. Μιχαλόπουλος (Επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομώνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

- Μιχαλόπουλος, Ν. (2001). Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους-πολίτη. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2010). *Στρατηγική Λισαβόνας και Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μιχαλόπουλος, Ν. (2007). *Η δημόσια διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2007
- Μουζέλης, Ν. (2005). Γιατί αποτυγχάνουν οι μεταρρυθμίσεις. Το κράτος και το κομματικό φούτμπολ. Στο Θ. Πελαγίδης (Επιμ.), *Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Μια αποτίμηση του εκσυγχρονισμού*, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μουζέλης, Ν. (2009). *Οργάνωση και γραφειοκρατία, ανάλυση των σύγχρονων θεωριών*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μπαμπαλιουτας Λ. & Μητσόπουλος, Κ. (2014). *Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση & περιφερειακή πολιτική της Ε.Ε.*, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Ναζάκης, Χ. & Χλέτσος, Μ. (Επιμ.). (2005). *Το μέλλον της εργασίας, Σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές αναλύσεις*, Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκη.
- Πασσάς, Α. (2009). Η Εθνική Διοίκηση στο θεσμικό και πολιτικό σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος (Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πασσάς, Α. & Πετράκη, Ε. (2009). Η Ελληνική Διοίκηση στην Ενωσιακή Πολιτική Διαδικασία. Στο Α. Πασσάς & Θ. Τσέκος (Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

- Πασσάς, Α. & Τσέκος Θ. (Επιμ.). (2009). *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πελαγίδης, Θ. (Επιμ.). (2005). *Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα. Μια αποτίμηση του εκσυγχρονισμού*, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Σαματάς, Μ. (1995). Δυσλειτουργική γραφειοκρατία ή παγιωμένος γραφειοκρατισμός, Μια κοινωνικοπολιτική κριτική στην ελληνική διοικητική γραφειοπαθολογία. Στο Α. Μακρυδημήτρης (Επιμ.) *Προβλήματα Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Αθήνα-Κομοτηνή*, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Σαχπεκίδου, Ε. (2013), *Ευρωπαϊκό Δίκαιο*, Β' Έκδοση, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Σπανού, Κ. (2001). *Ελληνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Σπανού, Κ. (2007). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τεχνολογία ή Πολιτική; Στο *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007*, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroponte, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. (2017). *Το Ελληνικό Δημόσιο Δίκαιο, Οι βασικοί κανόνες*, όγδοη έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκη.
- Σπηλιωτόπουλος, Ε. Π. & Μακρυδημήτρης, Α. (Επιμ.). (2001). *Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών, Αθήνα-Κομοτηνή, Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.
- Τάχος, Α. (2008). *Ελληνικό διοικητικό δίκαιο*, 9^η έκδοση, Αθήνα -Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Τσέκος, Θ. (2009). Ευρωπαϊκοί ρυθμοί και ελληνικοί τρόποι: η (αβέβαιη) ελληνική πορεία προς τον Ευρωπαϊκό Διοικητικό Χώρο. Στο Α. Πασσάς/Θ. Τσέκος

(Επιμ.), *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση, Η ελληνική εμπειρία*,
Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

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

Χλέτσος, Μ. (2011). *Οικονομικά της υγείας*, Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκη.

Χρυσανθάκης, Χ. (2001). Το σώμα των δημοσίων υπαλλήλων. Στο Ε. Π.
Σπηλιωτόπουλος & Α. Μακρυδημήτρης (Επιμ.), *Η Δημόσια Διοίκηση στην
Ελλάδα, Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών*, Αθήνα-Κομοτηνή,
Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.

Ξενογλώσση

Abu-Shanab, E., Al-Rub, S. A. & Nor, K. M. (2010). Obstacles Facing the Adoption
of E-government Services in Jordan, *Journal of E-Government*, 33 (2010). pp.
35-47. ISSN 1878-7673. IOS PRESS. DOI:10.3233/GOV-2010-0204 Retrieved
from: [https://www.researchgate.net/profile/Emad_Abu-
Shanab/publication/260870426_Obstacles_Facing_the_Adoption_of_E-
government_Services_in_Jordan/links/577796b008aeb9427e2a14df.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Emad_Abu-Shanab/publication/260870426_Obstacles_Facing_the_Adoption_of_E-government_Services_in_Jordan/links/577796b008aeb9427e2a14df.pdf)

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and
Human Decision Processes*, Academic Press. Inc. 50(2), 179–211. Retrieved
from: https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_4931_0.pdf

Alomary A., Woollard J., How is technology accepted by users? A review of
technology acceptance models and theories, *Proceedings of The IRES 17th
International Conference, London, United Kingdom, 21st November 2015*,

ISBN: 978-93-85832-48-2. Retrieved from:

<https://eprints.soton.ac.uk/382037/1/110-14486008271-4.pdf>

Al-rawahna, A. S. M., Shih-Chih, C. & Chung-Wen, H. (2019). The Barriers of E-Government Success: An Empirical Study from Jordan (December 5, 2019).

Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3498847> or

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3498847>

Anthopoulos, L. & Reddick, C. (Eds.). (2014). *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, New York, Springer Science+Business Media. Retrieved from:

<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1007%2F978-1-4614-8462-2>

Anthopoulos, L., Reddick, C. G., Giannakidou, I. & Mavridis, N. (2015). Why e-government projects fail? An analysis of the Healthcare.gov website.

Government Information Quarterly 33 (2016) 161–173, Elsevier Inc., 2015.

Retrieved from:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000799>

Assar S./Boughzala I./Boydens I. (Eds.). (2011). *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*, Springer Science+Business Media, LLC 2011. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>

Argiriades, D. (2001). Administrative Legacies of Greece, Rome, and Byzantium. Στο A. Farazmand (edit.), *Handbook of Comparative and Development Public Administration*, Second Edition, Marcel Dekker, Inc., New York. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>

- Bekkers, V. & Homburg, V. (Eds.). (2005). *Information Ecology Of E-government, E-government As Institutional And Technological Innovation in Public Administration*, IOS Press. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Berg, B. (2009). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* (4th ed.). Boston, USA. Allyn & Bacon. Retrieved from: <https://epdf.pub/qualitative-research-methods-for-the-social-sciences-4th-edition.html>
- Boughzala, I., Janssen, M. & Assar, S. (Eds.). (2015). *Case Studies in e-Government 2.0, Changing Citizen Relationships*, Springer International Publishing, Switzerland. DOI 10.1007/978-3-319-08081-9_6
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *In Public Administration Review*. 5, pp: 846–860. Retrieved from: https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/bovaird_final_version_pdf_1.pdf
- Brunsson, N. (2009). *Reform as Routine, Organizational Change and Stability in the Modern World*, Oxford University Press. Retrieved from: https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=EcMRDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Brunsson,+Reform+as+Routine&ots=QHWndIJUYL&sig=on7TkVoDZFYNfsTC63L7XLRCZEA&redir_esc=y#v=onepage&q=Brunsson%20C%20Reform%20as%20Routine&f=false
- Brunsson, N. (2006). Administrative reforms as routines, Scandinavian School of Economics, Sweden, *Scand. J. Mgmt.* 22, 2006. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0956522106000716>
- Caiden, G.E. (2009). A Parabolic Theory of Bureaucracy or Max Weber through the Looking Glass. Στο A. Farasmant, (edit.), *Bureaucracy and Administration-*

- Public Administration and Public Policy-CRC Press, Florida, USA. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Contini, F. & Lanzara, G.F.(Eds.). (2009). *ICT and Innovation in the Public Sector, European Studies in the Making of E-Government*, Wiltshire, Palgrave Macmillan. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery, *Government Information Quarterly* 32(2015) 279-286. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Davey, J. (1995). *The New Social Contract: America's Journey from Welfare State to Police State*. Westport, CT: Praeger. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Denhardt, R.B. & Baker, D.L. (2006). Five Great Issues in Organization Theory. Στο J. Rabin, W. Bartley Hildreth, G. J. Miller, *Handbook of Public Administration*, Third Edition, Public Administration and Public Policy, CRC Press. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Duncan, R.B. (1972). "Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 17, No. 3, 313-327. Retrieved from: <http://www.jstor.org/stable/2392145>.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance, IT corporations, the State, and E-Government*, NEW York: Oxford University Press. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177%2F0894439307304515>
- Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005), E-government adoption: architecture and barriers, *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 5, pp. 589-611. Retrieved from: <https://doi.org/10.1108/14637150510619902>.

- Eynon, R. & Dutton, W. H. (2007). Barriers to networked governments: Evidence from Europe, *Prometheus Crit. Stud. Innov.*, vol. 25, no. 3, pp. 225–242.
Retrieved from:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08109020701531361>
- Farazmand, A. (1999). Globalization and Public Administration. *Public Administration Review*, November/December 1999, Vol. 59, No. 6, 509–522.
Retrieved from:
<http://www.iupui.edu/~speal/V598/Littlepage/SU14/04/Globalization%20and%20PA.pdf>
- Farazmand, A. (Ed.). (2001a). *Administrative Reform in Developing Nations*, Westport, Connecticut, London, Praeger Publishers. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Farazmand, A. (Ed.). (2001b). *Handbook of Comparative and Development Public Administration*, Second Edition, New York, Marcel Dekker, Inc.. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Farazmand, A. (2009). *Bureaucracy and Administration-Public Administration and Public Policy*, Florida, USA, CRC Press. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Feeney, M. K. & Welch, E.W. (2012). Electronic participation technologies and perceived outcomes for local government managers. *Public Management Review*, 14:6, 815-833, DOI: 10.1080/14719037.2011.642628
- Ferdous, J. (2017). A journey of organization theories: from classical to modern, *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 12, Issue 2 (April), ISSN 2289-1552. Retrieved from: <http://ijbel.com/wp-content/uploads/2017/05/BUS-61.pdf>

- Frederickson, H.G., Smith, K.B., Larimer, C.W. & Licari, M.J. (2011). *The Public Administration Theory Primer*, Westview Press. Retrieved from: <http://blancopeck.net/The-Public-Administration-Theory-Primer.pdf>
- Garson, G.D. (2007). *Modern Public Information Technology Systems, Issues and challenges*, New York, IGI Publishing, Hershey. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Garson, G.D. & Khosrow-Pour, M. (Eds.). (2008). *Handbook of Research on Public Information Technology*, Vol. I, New York, Information Science Reference. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Gore, C. (2000). The Rise and Fall of the Washington Consensus as a Paradigm for Developing Countries, *World Development*, Vol. 28, No. 5, pp. 789±804. www.elsevier.com/locate/worlddev, Retrieved from: [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(99\)00160-6](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(99)00160-6)
- Heeks, R. (Ed.). (1999). *Reinventing government in the information age: international practice in IT-enabled public sector reform*, London, Routledge. Retrieved from: <https://doi.org/10.1002/pad.132>
- Henningson, S., & Van Veenstra, A. F. (2010). Barriers to IT driven governmental transformation. *ECIS 2010 Proceedings*. 113. Retrieved from: <http://aisel.aisnet.org/ecis2010/113>
- Janssen, M., Wimmer, M.A. & Deijoo, A. (2015). *Policy Practice and Digital Science*, Switzerland, Springer International Publishing. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Karamagioli E., Gouscos, D. (2015). In the Quest of Opened-Up Governmental Policies in Greece: Challenges and Recommendations. Στο Boughzala, I., Janssen, M. & Assar, S. (Eds.). *Case Studies in e-Government 2.0, Changing*

Citizen Relationships, Springer International Publishing, Switzerland. DOI
10.1007/978-3-319-08081-9_6

Killian, J. & Eklund, N. (Ed.). (2008). *Handbook of Administrative Reform, An International Perspective*, USA, CRC Press. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?id>

King, N., Horrocks, C. & Brooks, J. (2019). *Interviews in Qualitative Research*, (2nd ed.), (1st ed. 2011). London, Sage Publications Ltd. Retrieved from:
https://books.google.gr/books?hl=en&lr=&id=ZdB2DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=qualitative+interviews+in+research&ots=hvXA4ctE6Y&sig=EU2T6whwHzG665XEldy7-sIpKrk&redir_esc=y#v=onepage&q=qualitative%20interviews%20in%20research&f=false

Li, Z. & Yang, F. (2016). The e-government Information model based on GPR, *Elsevier, Procedia Computer Science*, 91(2016) 193-200. Retrieved from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050916312406>.

Lisboa, A. & Soares, D. (2014). E-Government interoperability frameworks: a worldwide inventory. Στο *CENTERIS 2014 - Conference on ENTERprise Information Systems / ProjMAN 2014 - International Conference on Project Management / HCIST 2014 - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies*, *Procedia Technology* 16 (2014) 638 – 648, Elsevier Ltd.. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2014.10.012>

McMillan, E. (2004). *Complexity, Organizations and Change*, London-New York, Routledge Studies on Complexity in Management. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>

- Navarra, D., & Cornford, T. (2005). ICT Innovation and Public Management: Governance, models & Alternatives for e-Government Infrastructures”, *Conference: Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005, May 26-28, Regensburg, Germany*. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/221409468_ICT_Innovation_and_Public_Management_Governance_Models_Alternatives_for_E-Government_Infrastructures
- Osborne. S.P. (Ed.). (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*, Routledge. Retrieved from:
<https://doi.org/10.4324/9780203861684>
- Osborne, S.P. & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*, New York, Routledge. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/publication/31772751_Managing_Change_and_Innovation_in_Public_Service_Organizations_SP_Osborne_K_Brown
- Parsons, T. (1956). “Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations” *Administrative Science Quarterly*, vol. I, n.1, 63-85. Retrieved from:
<http://www.jstor.org/stable/pdf/2390840.pdf?refreqid=excelsior%3Ac86def4deb56b4d386ead5afe4487e5c>.
- Peters, G. (1992). *Government Reorganization: A Theoretical Analysis, International Political Review*, Vol. 13, No 2, 199-217. Retrieved from:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.849.6584&rep=rep1&type=pdf>.

- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform, a comparative analysis-Into the age of austerity*, Fourth Edition, Oxford, Oxford University Press. Retrieved from:
https://www.academia.edu/11548460/Public_Management_Reform_A_Comparative_Analysis_-_New_Public_Management_Governance_and_the_Neo-Weberian_State
- Rabin, J., Bartley Hildreth, W., & Miller, G. J. (2006). *Handbook of Public Administration*, Third Edition, Public Administration and Public Policy, CRC Press. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K. & Williams, M. D. (2013). Analysing challenges, barriers and CSF of egov adoption, *Transforming Government: People, Process and Policy Vol. 7 No. 2*, Emerald Group Publishing Limited 1750-6166. Retrieved from:
https://www.researchgate.net/profile/Nripendra_Rana/publication/263044151_Analysing_challenges_barriers_and_CSF_of_egov_adoption/links/54200f9c0cf203f155c2a07d.pdf
- Riggs, F.W. (2009). Bureaucratic Links between Administration and Politics. Στο A. Farasmant, (edit.), *Bureaucracy and Administration-Public Administration and Public Policy*-CRC Press, Florida, USA. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Robinson, M. (2015). *From Old Public Administration to the New Public Service, Implications for Public Sector, Reform in Developing Countries*, Singapore, UNDP Global Centre for Public Service Excellence, UN. Retrieved from:
https://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity-development/English/Singapore%20Centre/PS-Reform_Paper.pdf

Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G. (2014). Understanding the e-government paradox: Learning from literature and practice on barriers to adoption. *Government Information Quarterly*. 31:S63–S71. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/264827021_Understanding_the_e-government_paradox_Learning_from_literature_and_practice_on_barriers_to_adoption

Savoldelli, A., Codagnone, C. & Misuraca, G., (2012). Explaining the eGovernment Paradox: An Analysis of Two Decades of Evidence from Scientific Literature and Practice on Barriers to eGovernment, *ICEGOV '12: Proceedings of the 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, October 22 - 25 2012, Albany, NY, USA, Copyright 2012, ACM 978-1-4503-1200-4/12/10*. Retrieved from: <https://doi.org/10.1145/2463728.2463784>

Scott Poole, M. & Van de Ven, A.H. (Ed.). (2004). *Handbook of Organizational Change and Innovation*, USA, Oxford University Press. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>

Shafritz, J.M. (Ed.). (2000). *Defining Public Administration, Selections from the International Encyclopedia of Public Policy and Administration*, Westview Press. Retrieved from: https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=2VJPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=J.M.+Shafritz,+Defining+Public+Administration,+Selections+from+the+International+Encyclopedia+of+Public+Policy+and+Administration,+Westview+Press,+2000&ots=4CqLuheEqu&sig=fB2G1FOjvSJ2ytpyHU5dgJNdMv4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Sideridis, A. (2013). e-Government Research and Services at an Era of Economic Crisis. Στο *6th International Conference on Information and Communication*

- Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013)*,
Procedia Technology, Elsevier, Volume 8 (2013) 9-12. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.11.003>
- Simon, H.A. (1943). *A Theory of Administrative Decision*, ProQuest Dissertations and
Theses, The University of Chicago, Illinois. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>
- Simon, H.A. (1997), *Administrative Behaviour, A study of decision making Processes
in Administrative Organizations*, Fourth Edition, New York, The Free Press.
Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Simon, H., Thompson, V. & Smithburg, D. (2010). *Public Administration*, Fourth
printing, New Brunswick (USA) and London (UK), Transaction Publishers,
2010. (Originally published in 1950 by Alfred A. Knopf Inc.). Retrieved from:
[https://books.google.cg/books?id=2i_Djma82BcC&printsec=frontcover&hl=el
&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.cg/books?id=2i_Djma82BcC&printsec=frontcover&hl=el
&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Taherdoost, H. (2017). A review of technology acceptance and adoption models and
theories. 11th International Conference Interdisciplinarity in Engineering,
INER-ENG 2017, 5-6-October 2017, Tirgu-Mures, Romania, *Procedia
Manufacturing 22 (2018) 960-967*. Retrieved from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918304335>
- Tompkins, J.R. (2005). *Organization Theory and Public Management*, USA,
Thomson Wadsworth, Thomson Learning. Retrieved from:
<http://www.gbv.de/dms/sub-hamburg/487337921.pdf>
- Tsoukas, H. & Knudsen, C. (2003). *The Oxford Handbook of Organization Theory,
Meta-theoretical Perspectives*, Oxford Handbooks. Retrieved from:
<https://books.google.gr/books?hl>

- Valmohammadi, C. & Roshanzamir, S. (2015). The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance, *Int. J. Production Economics*, 164, (2015)167-178. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527314004228>
- Van der Hoek, M.P. (Ed.). (2005). *Handbook of Public Administration and Policy in the European Union*, USA, CRC Press. Retrieved from: https://books.google.gr/books?id=yqh4r_yhk54C&printsec=frontcover&hl=en#v=onepage&q&f=false
- Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory Foundations, Development, Applications*, New York, George Braziller, Inc., One Park Avenue. Retrieved from: https://monoskop.org/images/7/77/Von_Bertalanffy_Ludwig_General_System_Theory_1968.pdf
- Voutinioti, A. (2013). Determinants of User Adoption of e-Government Services in Greece and the role of Citizen Service Centres. Στο 6th International Conference on Information and Communication Technologies in Agriculture, Food and Environment (HAICTA 2013), *Procedia Technology* 8 (2013) 238-244, Elsevier Ltd.. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313000959>
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*, Talcott Parsons, N.Y., The Free Press, Glencoe, Illinois. Retrieved from: <https://books.google.gr/books?hl>
- Weber, M. (1958). *Essays in Sociology*, (Transl.-Ed.) Gerth, H.H. & Wright Mills, C., A Galaxy Book, New York, Oxford University Press. Retrieved from: <https://archive.org/details/frommaxweberessa00webe/page/30/mode/2up>

Yang, C.X., Liu, H. M. & Wang, X.X. (2013). "Organization Theories: From Classical to Modern", *Journal of applied sciences* 13(21), 4470-4471, Asian Network of Scientific Information. Retrieved from:
<http://docsdrive.com/pdfs/ansinet/jas/2013/4470-4476.pdf>

Έγγραφα κρατικών, διακρατικών και επιστημονικών οργάνων

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

European Commission (2020). *Digital Economy and Society Index (DESI)* Retrieved from: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67077

European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, Directorate C, Social Affairs, Unit C.2, Modernisation of social protection systems. European Social Policy Network (ESPN) (2020). *Access to essential services for people on low incomes in Europe, An analysis of policies in 35 countries*. European Commission B-1049 Brussels. Retrieved from:
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8340&furtherPubs=yes>

Lamans Management Services (1999). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»*, Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, Αθήνα, Lamans Management Services.

NIFO (April 2014). *eGovernment Factsheets- Greece*, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:
https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016.

NIFO (January 2015). *eGovernment in Greece*, Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union.

Retrieved from:

https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016

NIFO (February 2016). *eGovernment in Greece, Edition 18.0*, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Austria*, Edition 19.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Belgium*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Bulgaria*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Croatia*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Cyprus*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Czech Republic*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Denmark*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Estonia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (June 2016), *eGovernment in Finland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in France*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Germany*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Greece*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Hungary*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Ireland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2015), *eGovernment in Italy*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Latvia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Lithuania*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Luxembourg*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Malta*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Netherlands*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (June 2016), *eGovernment in Poland*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Portugal*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Romania*, Edition 13.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Slovakia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Spain*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Slovenia*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in Sweden*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from:

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

NIFO, (February 2016), *eGovernment in the United Kingdom*, Edition 18.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union. Retrieved from: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-government-factsheets-2016>

Organisation for Economic Co-operation and Development (2003). *e-Government Studies, The e-Government Imperative*, France, OECD Publications Service. Retrieved from: <https://doi.org/10.1787/9789264101197-en>

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2011), *Greece: Review of the Central Administration, OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing. Retrieved from: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/greece-review-of-the-central-administration_9789264102880-en#page51

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2017), *Government at a glance 2017*, Publishing Paris, Retrieved from: Retrieved from: http://dx.doi.org/10.1787.gov_glance-2017-en

The World Bank (1997). *World Development Report 1997, Summary*, New York, Oxford University Press. Retrieved from: Retrieved from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/435891468763805794/pdf/34131.pdf>.

United Nations (2014). *E-Government Survey 2014, E-Government for the Future We Want*, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs. Retrieved from: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

- United Nations (2016). *E-Government Survey 2016, E-Government in support of sustainable development*, UN Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs. Retrieved from:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>
- United Nations (2018). *United Nations E-government survey 2018 gearing E-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*, New York, United Nations. Retrieved from:
https://publicadministration.un.org/Portals/1/Images/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf
- United Nations (2020). *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. With addendum on COVID-19 Response*, Department of Economic and Social Affairs, New York, United Nations. Retrieved from:
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- World Health Organization, Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. (2020, March 11). Retrieved from:
<https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- World Health Organization. (2020, April 20). ITU-WHO Joint Statement: Unleashing information technology to defeat COVID-19. Retrieved from:
<https://www.who.int/news-room/detail/20-04-2020-itu-who-joint-statement-unleashing-information-technology-to-defeat-covid-19>

- Βουλή των Ελλήνων, Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015», Ανακτήθηκε από <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mesopro-eis-.pdf>
- Βουλή των Ελλήνων, *Αιτιολογική έκθεση στο σχέδιο νόμου «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015–2018»*, Ανακτήθηκε από <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/2f026f42-950c-4efc-b950-340c4fb76a24/m-mpds-eis.pdf>
- Βουλή των Ελλήνων, (22 Φεβρουαρίου 2016), *Έκθεση επί του νομοσχεδίου «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις*, Βουλή των Ελλήνων, Επιστημονική Υπηρεσία. Ανακτήθηκε από https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2
- Βουλή των Ελλήνων, (Νοέμβριος 2016), *Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις»*, Νοέμβριος 2016. Ανακτήθηκε από: https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=701003cb-548d-4420-8f71-a6c20159bad4
- Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ιούλιος 2014). *Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη*, Αθήνα, ΓΓΤΤ. Ανακτήθηκε από: <http://www.yme.gov.gr/?getwhat=1&oid=1469&id=&tid=1607>

Διεθνής Οργάνωση Εργασίας-International Labour Organization (2019).

Επιχειρησιακή Έρευνα με στόχο τον εντοπισμό των εμποδίων με στόχο τη δημιουργία επίσημων θέσεων εργασίας και μέτρων για την αντιμετώπισή τους.

ΔΟΕ-ILO. Ανακτήθηκε από: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/documents/publication/wcms_686997.pdf

Επιτροπή για την εξέταση της μακροπρόθεσμης οικονομικής πολιτικής «Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση, Πρόταση Αλλαγών». (2000). Στο Α.

Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος (επιμ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση,

Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (16 Οκτωβρίου 2015).

ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ,
Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ινστιτούτο, Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (Οκτώβριος 2019). *Αποτύπωση*

διαστάσεων ψηφιακής και τεχνολογικής προσαρμογής και ωρίμανσης στις μικρές επιχειρήσεις (0-49 άτομα προσωπικό, οι οποίες αποτελούν το 99,6% των ελληνικών επιχειρήσεων). Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ (Απρίλιος 2019). *Έκθεση ΙΜΕ*

ΓΣΕΒΕΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Αθήνα, ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ανακτήθηκε από: [https://imegsevee.gr/wp-](https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf)

[content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-](https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf)

[%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-](https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf)

[%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf](https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2019/04/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7-%CE%99%CE%9C%CE%95-%CE%93%CE%A3%CE%95%CE%92%CE%95%CE%95-2019-%CE%9C%CE%BC%CE%95.pdf)

Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, Δημόσια Διοίκηση, Έκθεση

για το πρόγραμμα 1988-1992. Στο Α. Μακρυδημήτρης/Ν. Μιχαλόπουλος

(Επ.), *Εκθέσεις Εμπειρογνομόνων για τη Δημόσια Διοίκηση 1950-1998*,
Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

Συνέδριο Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ *Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές*, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Ξεν/χειο Negroponte, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
(Οκτώβριος 2007), *Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ. Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π.Δ.Μ. Ανακτήθηκε από:
<http://www.epdm.gr/index.php?obj=95c3f1a8b262ec7a>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
(Δεκέμβριος 2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, Αθήνα, ΥΔΜΗΔ. Ανακτήθηκε από:
https://www.espa.gr/el/Documents/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M20P001_1_2_el.pdf

Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δεκέμβριος 2014). Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0. Ανακτήθηκε από: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/2014/12/19_Action_Plan.pdf

Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, ΥΔΜΗΔ. Ανακτήθηκε από: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης (27 Απριλίου 2011).

Αιτιολογική Έκθεση στο σχέδιο νόμου «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» Προς τη Βουλή των Ελλήνων, ΥΠΕΣΔΑ. Ανακτήθηκε από:
http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20120403_n3979_1_1_ilektroniki_diakivernisi.pdf

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, *Αιτιολογική Έκθεση στο Νομοσχέδιο «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις», ΥΠΕΣΔΑ. Ανακτήθηκε από:*
https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2

Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Έκθεση αξιολόγησης συνεπειών ρυθμίσεων Τίτλος προτεινόμενου σχεδίου νόμου: Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης), Αθήνα, ΥΠΕΣΔΑ, Διαρκής Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης. Ανακτήθηκε από:
https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=4df6f4be-8c45-4533-ab42-a5a10151fba2

Υπουργείο Οικονομικών, (Ιούνιος 2011), Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015, Υπουργείο Οικονομικών. Ανακτήθηκε από:
<http://crisisobs.gr/wp-content/uploads/2011/06/%CE%9C%CE%A0%CE%94%CE%A3-2012.pdf>

Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (Σεπτέμβριος 2007). *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013*, Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ανακτήθηκε από:
<http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/3488695f-ea80-4f4f-9982-151d940dadd2/content>

Νομοθεσία

Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων). Retrieved from:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EL>

Κ.Υ.Α 429/2020 [ΦΕΚ 850/Β/13-3-2020], «Αντικατάσταση της υπ' αριθμ. ΔΙΑΔΠ/Α/7841/19.04.2005 κοινής υπουργικής απόφασης (Β' 539) »

Κ.Υ.Α. 1076/2020 [ΦΕΚ 1135/Β/2020], «Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος».

Ν. 2690/1999 [ΦΕΚ 45/Α/1999], «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».

- N. 3528/2007 [ΦΕΚ 26/Α/2007], Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.
- N. 3845/2010 [ΦΕΚ 65/Α/2010], «Μέτρα για την εφαρμογή του μηχανισμού στήριξης της ελληνικής οικονομίας από τα κράτη-μέλη της Ζώνης του ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο».
- N. 3985/2011 [ΦΕΚ 151/Α/2011], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012–2015».
- N. 4013/2011 [ΦΕΚ 204/Α/11], «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2007 (πρωτεύτικός κώδικας) – Προπρωτεύτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις».
- N. 4046/2012 [ΦΕΚ 28/Α/2012], «Έγκριση των Σχεδίων Συμβάσεων Χρηματοδοτικής Διευκόλυνσης μεταξύ του Ευρωπαϊκού Ταμείου Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας (Ε.Τ.Χ.Σ.), της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Τράπεζας της Ελλάδος, του Σχεδίου του Μνημονίου Συνεννόησης μεταξύ της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Τράπεζας της Ελλάδος και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη μείωση του δημοσίου χρέους και τη διάσωση της εθνικής οικονομίας».
- N. 4250/2014 [ΦΕΚ 74/Α/2014], «Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις».
- N. 4263/2014 [ΦΕΚ 117/Α/2014], «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2015–2018».
- N. 4336/2015 [ΦΕΚ 94/Α/2015], «Συνταξιοδοτικές διατάξεις – Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό

Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης».

N. 3869/2016 [ΦΕΚ 130/Α/2016], «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις».

N. 4369/2016 [ΦΕΚ 33/Α/2016], «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις».

N. 4440/2016 [ΦΕΚ 224/Α/2016], «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις».

N. 4441/2016 [ΦΕΚ 227/Α/2016], «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις».

N. 4472/2017 [ΦΕΚ 74/Α/2017], Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις.

N. 4623/2019 [ΦΕΚ 134/Α/2019], «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα».

N. 4635/2019 [ΦΕΚ 167/Α/2019], «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις».

Ν. 4683/2020 [ΦΕΚ 83/Α/2020], «Νόμος 4683/2020 Κύρωση της από 20.3.2020

Π.Ν.Π. «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης» (Α' 68) και άλλες διατάξεις».

Ν. 4727/2020 [ΦΕΚ 184/Α/2020], «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

Π.Δ. 318/1992 [ΦΕΚ 161/Α/1992], «Αξιολόγηση των ουσιαστικών προσόντων του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών - πλην των εκπαιδευτικών λειτουργών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης - και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου»

Π.Δ. 25/2014, [ΦΕΚ 44/Α/2014], «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων».

Π.Δ. 81/2019 [ΦΕΚ 119/Α/2019], «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους-Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» ΠΝΠ της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης».

ΠΝΠ της 20-03-2020 [ΦΕΚ 68/Α/2020], «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19, τη

στήριξη της κοινωνίας και της επιχειρηματικότητας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς και της δημόσιας διοίκησης».

ΠΝΠ της 30-03-2020 [ΦΕΚ 75/Α/2020], «Μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και άλλες κατεπείγουσες διατάξεις»

Υ.Α. 16394/Δ1.5642 [ΦΕΚ Β' 1691/04.05.2020], «Ψηφιακή διαδικασία απονομής συντάξεων του e-ΕΦΚΑ»

Ιστοσελίδες- Ηλεκτρονικές Πηγές

<http://www.adae.gr/nomothetiko-plaisio/elliniki-nomothesia/nomoi-gia-to-aporrito-epikoinonion/>

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

Business Daily 2020, Αδικούν τις προσπάθειες των τραπεζών οι ουρές έξω από τα καταστήματα, 31 Μάρτιος. Ανακτήθηκε από:

https://www.businessdaily.gr/koinonia/14497_adikoyn-tis-prospatheies-ton-trapezon-oi-oyres-exo-apo-ta-katastimata

<https://covid19.gov.gr/>

<https://covid19.gov.gr/ilektroniko-mitroo-asthenon/>

<http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>

<http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/dcace663-5b4e-4eea-b743-910f872ada41/content>

http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,123437&_dad=portal&_schema=PORTA

L

<http://www.eaadhsy.gr/>

<https://www.eaadhsy.gr/index.php/category-articles-gia-tous-foreis/341-ecertis-epigrammiko-apo8ethrio-pistopoihtikwn-twn-dhmosiwn-symvasewn>

<https://www.eauction.gr/>

http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/GreekLaw/President/

https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=67077

<http://www.efpolis.gr/el/library2.html?func=select&id=3>

<https://www.epresence.gov.gr/>

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

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

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

<https://forma.gov.gr/#employee>

http://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/f3c70a23-7696-49db-9148-f24dce6a27c8/SYNTAGMA1_1.pdf

http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

<https://www.moh.gov.gr/articles/ministry/grafeio-typoy/press-releases/7068-se-leitoyrgia-to-mhtrwo-asthenwn-covid-19-ndash-pshfiaka-gia-prwth-fora-h-ypografh-ths-sxetikhs-kya>

<https://webtv.ert.gr/category/mathainoume-sto-spiti/>

https://en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic

http://www.yap.gov.gr/images/stories/pki/20140305_FEK_44.pdf

ΑΑΔΕ, <https://www.aade.gr/mybusinesssupport>

Διαδραστικά σχολικά βιβλία, <http://ebooks.edu.gr/new/>

Ελλάδα -COVID-19: Όλο το Δημόσιο στην οθόνη του υπολογιστή μας, EURONEWS with ΑΠΕ-ΜΠΕ, 29/03/2020. Ανακτήθηκε από:

<https://gr.euronews.com/2020/03/29/ellada-covid-19-gov-gr-online-ypiresies-dimosio-ti-prepei-na-gnwrizete-plirofories>

ΕΚΔΔ, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης,

<http://www.ekdd.gr/ekdda/index.php/gr/2012-09-06-11-30-13/2014-10-22-09-58-44>

ΕΣΠΑ, Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης,

<https://www.espa.gr/el/Pages/staticESPA2014-2020.aspx>

https://www.espa.gr/el/Documents/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf

Η ηλεκτρονική σχολική τάξη (η-τάξη) <https://eclass.sch.gr/>

ΟΑΕΔ: *Από τις 15 Απριλίου υποχρεωτικές όλες οι e-υπηρεσίες*, 9 Απρίλιος 2020.

Ανακτήθηκε από:

<http://www.fmvoice.gr/index.php/epikairoτητα/koinonia/item/243043-oaed-aro-tis-15-apriliou-yproxreotikes-oles-oi-e-ypiresies>

Πανδημία του κορονοϊού στην Ελλάδα το 2020 (2020). Ανακτήθηκε από:

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%AF%CE%B1_%CF%84%CE%BF%CF%85_%CE%BA%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CF%8A%CE%BF%CF%8D_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%B%CE%AC%CE%B4%CE%B1_%CF%84%CE%BF_2020

Πλατφόρμα «Αίσωπος», <http://aesop.iep.edu.gr/>

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων,

[https://supportemployees.yeka.gr/\(S\(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://supportemployees.yeka.gr/(S(aufp2qid5y3xqf0txtjcrbfw))/login.aspx?ReturnUrl=%2f)

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, ΕΦΚΑ,

https://www.efka.gov.gr/sites/default/files/2020-03/20200315_0.pdf

Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, <https://www.sch.gr/mathainoume-sto-spiti/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *#DigitalSolidarityGR – Μεγαλώνει διαρκώς η αλυσίδα της ψηφιακής αλληλεγγύης*, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24).

Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1275>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), «gov.gr – Το κράτος αποκτά ενιαίο πρόσωπο», [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24). Ανακτήθηκε από:

<https://www.gov.gr/> και <https://mindigital.gr/archives/1277>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), «*Μένουμε σπίτι*» με τον Πολιτισμό – *Διαδικτυακές προβολές των παραστάσεων του Εθνικού Θεάτρου που διακόπηκαν*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 2). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1314>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020). Ανακτήθηκε από:

<https://digitalsolidarity.gov.gr/pos-leitoyrgei/>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *nationaldigitalacademy.gov.gr – Σε λειτουργία η Ψηφιακή Ακαδημία Πολιτών*, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάιος 6).

Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1416>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), Αποστολή εγγράφων και πιστοποιητικών από τα ΚΕΠ στο σπίτι με ένα τηλεφώνημα, χωρίς χρέωση, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 14). Ανακτήθηκε από:

<https://mindigital.gr/archives/1378>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ασφαλής και απρόσκοπτη εργασία από το σπίτι για 10.000 υπαλλήλους της Δημόσιας Διοίκησης*, [Δελτίο τύπου] (2020,

Απρίλιος 1). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1308>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Αυτόματα θα ενημερώνεται το Μητρώο ΑΜΚΑ από τα Ληξιαρχεία*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 28). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1383>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Διασυνδέεται ο e-ΕΦΚΑ με το Μητρώο Πολιτών*, [Δελτίο τύπου] (2020 Μάρτιος 31). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1305>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ενημέρωση για την υπηρεσία SMS 13033 και τη λειτουργία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών*, [Δελτίο τύπου] (2020 Μάρτιος 26). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1284>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Σε διαρκή άνοδο η συμμετοχή στις πλατφόρμες ψηφιακής αλληλεγγύης και εθελοντισμού*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 2). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1317>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ψηφιακή έκδοση πιστοποιητικών από τα δικαστήρια – Αρχή με τα πιστοποιητικά κληρονομιάς στα δικαστήρια με τον μεγαλύτερο αριθμό αιτήσεων*, [Δελτίο τύπου] (2020, Απρίλιος 23). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1381>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2020), *Ψηφιοποιείται η λειτουργία του Υπουργικού Συμβουλίου*, [Δελτίο τύπου] (2020, Μάρτιος 24). Ανακτήθηκε από: <https://mindigital.gr/archives/1282>

Φωτόδεντρο, <http://photodentro.edu.gr/aggregator/>

Ψηφιακό Σχολείο, <https://dschool.edu.gr/>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι:

**Στατιστικοί πίνακες της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εσωτερικούς
χρήστες**

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

ΔΕΙΚΤΗΣ Cronbach's Alpha

Ο συγκεκριμένος δείκτης μας δείχνει τη συνοχή μεταξύ ομάδας ερωτήσεων. Όσο μεγαλύτερος ($\geq 0,7$), τόσο μεγαλύτερη αξιοπιστία υπάρχει στην ομάδα των ερωτήσεων

Ερώτηση 2

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q2_1	4,45	,745	580
Q2_2	4,51	,671	580
Q2_3	4,32	,946	580
Q2_4	4,53	,666	580
Q2_5	4,38	,760	580
Q2_6	4,20	,854	580
Q2_7	4,41	,751	580
Q2_8	4,38	,794	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q2_1	30,72	15,077	,601	,835
Q2_2	30,66	15,472	,603	,835
Q2_3	30,85	14,191	,565	,842
Q2_4	30,64	16,064	,488	,847
Q2_5	30,79	14,640	,669	,827
Q2_6	30,97	14,555	,587	,837
Q2_7	30,76	14,707	,667	,827
Q2_8	30,79	14,792	,604	,834

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
35,17	19,109	4,371	8

Ερώτηση 4

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q4_1	4,11	,975	580
Q4_2	4,17	,837	580
Q4_3	4,37	,741	580
Q4_4	4,24	,831	580
Q4_5	4,21	,842	580
Q4_6	3,72	1,088	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q4_1	20,70	12,123	,717	,855
Q4_2	20,65	12,592	,783	,845
Q4_3	20,44	13,628	,689	,861
Q4_4	20,57	13,074	,696	,859
Q4_5	20,61	13,078	,683	,861
Q4_6	21,09	12,071	,621	,877

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24,81	17,946	4,236	6

Ερώτηση 6

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q6_1	4,55	,635	580
Q6_2	4,37	,727	580
Q6_3	4,19	,732	580
Q6_4	4,47	,688	580
Q6_5	4,51	,645	580
Q6_6	4,31	,772	580
Q6_7	4,40	,772	580
Q6_8	4,13	,869	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q6_1	30,38	14,031	,514	,842
Q6_2	30,55	13,499	,534	,840
Q6_3	30,74	13,328	,565	,837
Q6_4	30,45	13,443	,587	,834
Q6_5	30,42	13,425	,643	,829
Q6_6	30,61	12,847	,621	,830
Q6_7	30,52	12,561	,681	,822
Q6_8	30,79	12,451	,599	,834

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34,92	16,880	4,109	8

Ερώτηση 8

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q8_1	3,03	,754	580
Q8_2	2,96	,786	580
Q8_3	2,72	,856	580
Q8_4	2,82	,870	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8_1	8,50	4,561	,649	,807
Q8_2	8,57	4,453	,648	,807
Q8_3	8,81	4,098	,690	,788
Q8_4	8,70	4,005	,706	,781

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,53	7,220	2,687	4

Ερώτηση 9

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,909	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q9_1	3,24	,858	580
Q9_2	2,91	1,045	580
Q9_3	3,15	,994	580
Q9_4	3,28	1,068	580
Q9_5	3,28	1,036	580
Q9_6	2,99	1,165	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q9_1	15,62	20,105	,718	,899
Q9_2	15,95	19,012	,687	,902
Q9_3	15,71	18,613	,789	,887
Q9_4	15,58	18,631	,716	,898
Q9_5	15,58	18,292	,790	,887
Q9_6	15,87	17,206	,807	,885

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,86	26,368	5,135	6

Ερώτηση 11

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q11_1	2,85	,743	580
Q11_2	2,53	,817	580
Q11_3	2,61	,813	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11_1	5,13	2,194	,710	,789
Q11_2	5,46	2,014	,702	,795
Q11_3	5,38	1,983	,727	,769

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7,98	4,309	2,076	3

Ερώτηση 12

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q12_1	2,07	,899	580
Q12_2	1,68	,866	580
Q12_3	2,33	,862	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q12_1	4,01	2,333	,660	,720
Q12_2	4,40	2,426	,659	,721
Q12_3	3,75	2,497	,630	,751

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6,08	4,955	2,226	3

Ερώτηση 13

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q13_1	2,64	,900	580
Q13_2	1,90	,880	580
Q13_3	1,99	,835	580
Q13_4	1,82	,844	580
Q13_5	2,28	,838	580
Q13_6	1,97	,783	580
Q13_7	2,16	,792	580
Q13_8	2,04	,819	580
Q13_9	1,93	,804	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q13_1	16,09	25,452	,591	,898
Q13_2	16,83	24,934	,673	,892
Q13_3	16,74	24,899	,723	,888
Q13_4	16,92	25,059	,693	,890

Q13_5	16,46	24,926	,717	,888
Q13_6	16,77	25,262	,731	,888
Q13_7	16,57	25,913	,631	,895
Q13_8	16,69	25,550	,654	,893
Q13_9	16,81	25,655	,654	,893

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,74	31,628	5,624	9

Ερώτηση 14

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q14_1	3,84	,953	580
Q14_2	4,07	,856	580
Q14_3	3,78	,894	580
Q14_4	3,93	,907	580
Q14_5	3,85	1,019	580
Q14_6	3,23	1,266	580
Q14_7	3,78	1,113	580
Q14_8	3,81	,980	580
Q14_9	3,35	1,038	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q14_1	29,80	27,191	,304	,795
Q14_2	29,57	26,197	,478	,774
Q14_3	29,86	26,800	,380	,786
Q14_4	29,71	26,999	,350	,789
Q14_5	29,79	23,629	,651	,749
Q14_6	30,41	23,174	,520	,769
Q14_7	29,86	23,037	,640	,749
Q14_8	29,83	24,638	,567	,762
Q14_9	30,29	25,321	,451	,777

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33,64	31,115	5,578	9

Ερώτηση 15

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q15_1	3,37	,938	580

Q15_2	2,36	1,008	580
Q15_3	3,15	,957	580
Q15_4	3,28	,973	580
Q15_5	3,19	,921	580
Q15_6	3,04	,981	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q15_1	15,02	13,834	,519	,826
Q15_2	16,03	13,533	,511	,829
Q15_3	15,24	12,920	,654	,800
Q15_4	15,11	12,518	,707	,788
Q15_5	15,20	13,235	,635	,804
Q15_6	15,35	12,870	,640	,803

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,39	18,335	4,282	6

Ερώτηση 20

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,837	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q20_1	4,59	,630	580
Q20_2	4,54	,670	580
Q20_3	4,34	,767	580
Q20_4	4,18	,888	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Q20_1	13,06	4,022	,611	,819
Q20_2	13,11	3,742	,684	,789
Q20_3	13,32	3,287	,750	,755
Q20_4	13,48	3,096	,665	,805

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,66	5,963	2,442	4

Ερώτηση 21

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,895	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q21_1	4,51	,687	580
Q21_2	4,30	,928	580
Q21_3	4,44	,738	580
Q21_4	4,48	,699	580
Q21_5	4,54	,780	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q21_1	17,77	7,320	,719	,878
Q21_2	17,98	6,062	,775	,869
Q21_3	17,83	6,912	,775	,865
Q21_4	17,80	7,067	,783	,864
Q21_5	17,74	7,005	,691	,883

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,28	10,464	3,235	5

Ερώτηση 22

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q22_1	3,10	1,112	580
Q22_2	3,31	1,084	580

Q22_3	3,36	1,088	580
Q22_4	3,65	1,058	580
Q22_5	3,68	1,035	580
Q22_6	3,76	1,051	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q22_1	17,76	15,320	,598	,789
Q22_2	17,55	14,621	,720	,762
Q22_3	17,50	14,468	,739	,757
Q22_4	17,21	15,629	,600	,789
Q22_5	17,18	16,935	,441	,821
Q22_6	17,10	16,965	,427	,824

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,86	21,762	4,665	6

Ερώτηση 23

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	580	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	580	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q23_1	4,55	,662	580
Q23_2	4,55	,649	580
Q23_3	4,43	,708	580
Q23_4	4,33	,765	580
Q23_5	2,88	1,245	580

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q23_1	16,19	5,968	,584	,650
Q23_2	16,19	5,819	,657	,629
Q23_3	16,30	5,573	,665	,617
Q23_4	16,41	5,361	,664	,610
Q23_5	17,86	5,667	,182	,875

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,74	8,297	2,881	5

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΜΕΣΑ

Minimum = ελάχιστη τιμή

Maximum = υψηλότερη τιμή

Mean = μέση τιμή

Std deviation = τυπική απόκλιση (Όσο μικρότερη είναι η τιμή τόσο περισσότερο οι διάφορες τιμές πλησιάζουν τη μέση τιμή)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	580	1	3	2,29	,817
Q2_1	580	1	5	4,45	,745
Q2_2	580	2	5	4,51	,671
Q2_3	580	1	5	4,32	,946
Q2_4	580	1	5	4,53	,666
Q2_5	580	1	5	4,38	,760
Q2_6	580	1	5	4,20	,854
Q2_7	580	1	5	4,41	,751
Q2_8	580	1	5	4,38	,794
Q3	580	1	4	2,14	,879
Q4_1	580	1	5	4,11	,975
Q4_2	580	1	5	4,17	,837
Q4_3	580	1	5	4,37	,741
Q4_4	580	1	5	4,24	,831
Q4_5	580	1	5	4,21	,842
Q4_6	580	1	5	3,72	1,088
Q5	580	1	4	1,46	,641
Q6_1	580	1	5	4,55	,635

Q6_2	580	1	5	4,37	,727
Q6_3	580	1	5	4,19	,732
Q6_4	580	2	5	4,47	,688
Q6_5	580	2	5	4,51	,645
Q6_6	580	1	5	4,31	,772
Q6_7	580	1	5	4,40	,772
Q6_8	580	1	5	4,13	,869
Q7	580	1	5	2,74	,720
Q8_1	580	1	5	3,03	,754
Q8_2	580	1	5	2,96	,786
Q8_3	580	1	5	2,72	,856
Q8_4	580	1	5	2,82	,870
Q9_1	580	1	5	3,24	,858
Q9_2	580	1	5	2,91	1,045
Q9_3	580	1	5	3,15	,994
Q9_4	580	1	5	3,28	1,068
Q9_5	580	1	5	3,28	1,036
Q9_6	580	1	5	2,99	1,165
Q10	580	1	2	1,70	,459
Q11_1	580	1	5	2,85	,743
Q11_2	580	1	5	2,53	,817
Q11_3	580	1	5	2,61	,813
Q12_1	580	1	5	2,07	,899
Q12_2	580	1	5	1,68	,866
Q12_3	580	1	5	2,33	,862
Q13_1	580	1	5	2,64	,900

Q13_2	580	1	5	1,90	,880
Q13_3	580	1	5	1,99	,835
Q13_4	580	1	5	1,82	,844
Q13_5	580	1	5	2,28	,838
Q13_6	580	1	5	1,97	,783
Q13_7	580	1	5	2,16	,792
Q13_8	580	1	5	2,04	,819
Q13_9	580	1	5	1,93	,804
Q14_1	580	1	5	3,84	,953
Q14_2	580	1	5	4,07	,856
Q14_3	580	1	5	3,78	,894
Q14_4	580	1	5	3,93	,907
Q14_5	580	1	5	3,85	1,019
Q14_6	580	1	5	3,23	1,266
Q14_7	580	1	5	3,78	1,113
Q14_8	580	1	5	3,81	,980
Q14_9	580	1	5	3,35	1,038
Q15_1	580	1	5	3,37	,938
Q15_2	580	1	5	2,36	1,008
Q15_3	580	1	5	3,15	,957
Q15_4	580	1	5	3,28	,973
Q15_5	580	1	5	3,19	,921
Q15_6	580	1	5	3,04	,981
Q16	580	1	5	2,31	1,086
Q17	580	1	5	3,91	1,234
Q18	580	1	5	4,19	,896

Q19	580	1	2	1,12	,326
Q20_1	580	1	5	4,59	,630
Q20_2	580	1	5	4,54	,670
Q20_3	580	1	5	4,34	,767
Q20_4	580	1	5	4,18	,888
Q21_1	580	1	5	4,51	,687
Q21_2	580	1	5	4,30	,928
Q21_3	580	1	5	4,44	,738
Q21_4	580	1	5	4,48	,699
Q21_5	580	1	5	4,54	,780
Q22_1	580	1	5	3,10	1,112
Q22_2	580	1	5	3,31	1,084
Q22_3	580	1	5	3,36	1,088
Q22_4	580	1	5	3,65	1,058
Q22_5	580	1	5	3,68	1,035
Q22_6	580	1	5	3,76	1,051
Q23_1	580	1	5	4,55	,662
Q23_2	580	1	5	4,55	,649
Q23_3	580	1	5	4,43	,708
Q23_4	580	1	5	4,33	,765
Q23_5	580	1	5	2,88	1,245
Q24	580	1	12	5,24	3,110
Q25	580	1	4	3,29	,952
Q26	580	1	5	2,80	1,397
Q27	580	1	2	1,36	,481
Q28	580	1	4	2,60	,813

Valid N (listwise)	580				
--------------------	-----	--	--	--	--

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΡΩΤΗΣΗ

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	134	23,1	23,1	23,1
	2	145	25,0	25,0	48,1
	3	301	51,9	51,9	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	,5	,5	,5
	2	11	1,9	1,9	2,4
	3	38	6,6	6,6	9,0
	4	200	34,5	34,5	43,4
	5	328	56,6	56,6	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	1,2	1,2	1,2
	3	37	6,4	6,4	7,6
	4	189	32,6	32,6	40,2
	5	347	59,8	59,8	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	1,7	1,7	1,7
	2	21	3,6	3,6	5,3
	3	73	12,6	12,6	17,9
	4	147	25,3	25,3	43,3
	5	329	56,7	56,7	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,2	,2	,2
	2	6	1,0	1,0	1,2
	3	32	5,5	5,5	6,7
	4	188	32,4	32,4	39,1
	5	353	60,9	60,9	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q2_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,3	,3	,3
	2	12	2,1	2,1	2,4
	3	51	8,8	8,8	11,2
	4	213	36,7	36,7	47,9

5	302	52,1	52,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q2_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	,9	,9	,9
2	16	2,8	2,8	3,6
3	87	15,0	15,0	18,6
4	223	38,4	38,4	57,1
5	249	42,9	42,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q2_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	11	1,9	1,9	2,1
3	54	9,3	9,3	11,4
4	198	34,1	34,1	45,5
5	316	54,5	54,5	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q2_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	,9	,9	,9

2	9	1,6	1,6	2,4
3	57	9,8	9,8	12,2
4	198	34,1	34,1	46,4
5	311	53,6	53,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	140	24,1	24,1	24,1
2	269	46,4	46,4	70,5
3	122	21,0	21,0	91,6
4	49	8,4	8,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	2,1	2,1	2,1
2	25	4,3	4,3	6,4
3	100	17,2	17,2	23,6
4	193	33,3	33,3	56,9
5	250	43,1	43,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	,9	,9	,9
2	15	2,6	2,6	3,4
3	88	15,2	15,2	18,6
4	243	41,9	41,9	60,5
5	229	39,5	39,5	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	,3	,3	,3
2	8	1,4	1,4	1,7
3	55	9,5	9,5	11,2
4	222	38,3	38,3	49,5
5	293	50,5	50,5	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	20	3,4	3,4	3,6
3	81	14,0	14,0	17,6

4	215	37,1	37,1	54,7
5	263	45,3	45,3	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	,7	,7	,7
2	17	2,9	2,9	3,6
3	83	14,3	14,3	17,9
4	228	39,3	39,3	57,2
5	248	42,8	42,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q4_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	4,1	4,1	4,1
2	50	8,6	8,6	12,8
3	153	26,4	26,4	39,1
4	191	32,9	32,9	72,1
5	162	27,9	27,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	347	59,8	59,8	59,8
	2	210	36,2	36,2	96,0
	3	11	1,9	1,9	97,9
	4	12	2,1	2,1	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q6_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,2	,2	,2
	2	4	,7	,7	,9
	3	27	4,7	4,7	5,5
	4	193	33,3	33,3	38,8
	5	355	61,2	61,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q6_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,3	,3	,3
	2	8	1,4	1,4	1,7
	3	49	8,4	8,4	10,2
	4	233	40,2	40,2	50,3
	5	288	49,7	49,7	100,0

Total	580	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Q6_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	7	1,2	1,2	1,4
3	84	14,5	14,5	15,9
4	279	48,1	48,1	64,0
5	209	36,0	36,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q6_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	1,9	1,9	1,9
3	32	5,5	5,5	7,4
4	211	36,4	36,4	43,8
5	326	56,2	56,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q6_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	1,0	1,0	1,0
3	30	5,2	5,2	6,2
4	209	36,0	36,0	42,2

5	335	57,8	57,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q6_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	12	2,1	2,1	2,2
3	68	11,7	11,7	14,0
4	222	38,3	38,3	52,2
5	277	47,8	47,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q6_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	,3	,3	,3
2	9	1,6	1,6	1,9
3	64	11,0	11,0	12,9
4	186	32,1	32,1	45,0
5	319	55,0	55,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q6_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	1,0	1,0	1,0

2	19	3,3	3,3	4,3
3	93	16,0	16,0	20,3
4	238	41,0	41,0	61,4
5	224	38,6	38,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	31	5,3	5,3	5,3
2	145	25,0	25,0	30,3
3	350	60,3	60,3	90,7
4	49	8,4	8,4	99,1
5	5	,9	,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q8_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	1,7	1,7	1,7
2	115	19,8	19,8	21,6
3	313	54,0	54,0	75,5
4	131	22,6	22,6	98,1
5	11	1,9	1,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q8_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	18	3,1	3,1	3,1
2	129	22,2	22,2	25,3
3	302	52,1	52,1	77,4
4	122	21,0	21,0	98,4
5	9	1,6	1,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q8_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	5,7	5,7	5,7
2	203	35,0	35,0	40,7
3	256	44,1	44,1	84,8
4	72	12,4	12,4	97,2
5	16	2,8	2,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q8_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	5,7	5,7	5,7
2	166	28,6	28,6	34,3
3	265	45,7	45,7	80,0

4	102	17,6	17,6	97,6
5	14	2,4	2,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q9_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	1,9	1,9	1,9
2	89	15,3	15,3	17,2
3	266	45,9	45,9	63,1
4	176	30,3	30,3	93,4
5	38	6,6	6,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q9_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	58	10,0	10,0	10,0
2	136	23,4	23,4	33,4
3	222	38,3	38,3	71,7
4	129	22,2	22,2	94,0
5	35	6,0	6,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q9_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	24	4,1	4,1	4,1
	2	115	19,8	19,8	24,0
	3	253	43,6	43,6	67,6
	4	126	21,7	21,7	89,3
	5	62	10,7	10,7	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q9_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	30	5,2	5,2	5,2
	2	98	16,9	16,9	22,1
	3	212	36,6	36,6	58,6
	4	157	27,1	27,1	85,7
	5	83	14,3	14,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q9_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	2,9	2,9	2,9
	2	111	19,1	19,1	22,1
	3	233	40,2	40,2	62,2
	4	129	22,2	22,2	84,5

5	90	15,5	15,5	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q9_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	8,8	8,8	8,8
2	161	27,8	27,8	36,6
3	190	32,8	32,8	69,3
4	97	16,7	16,7	86,0
5	81	14,0	14,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	175	30,2	30,2	30,2
2	405	69,8	69,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q11_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	4,1	4,1	4,1
2	131	22,6	22,6	26,7
3	340	58,6	58,6	85,3
4	78	13,4	13,4	98,8

5	7	1,2	1,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q11_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	60	10,3	10,3	10,3
2	209	36,0	36,0	46,4
3	264	45,5	45,5	91,9
4	40	6,9	6,9	98,8
5	7	1,2	1,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q11_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	52	9,0	9,0	9,0
2	191	32,9	32,9	41,9
3	275	47,4	47,4	89,3
4	58	10,0	10,0	99,3
5	4	,7	,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q12_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	177	30,5	30,5	30,5

2	221	38,1	38,1	68,6
3	153	26,4	26,4	95,0
4	24	4,1	4,1	99,1
5	5	,9	,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q12_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	314	54,1	54,1	54,1
2	161	27,8	27,8	81,9
3	85	14,7	14,7	96,6
4	17	2,9	2,9	99,5
5	3	,5	,5	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q12_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	92	15,9	15,9	15,9
2	257	44,3	44,3	60,2
3	186	32,1	32,1	92,2
4	38	6,6	6,6	98,8
5	7	1,2	1,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	46	7,9	7,9	7,9
	2	223	38,4	38,4	46,4
	3	217	37,4	37,4	83,8
	4	80	13,8	13,8	97,6
	5	14	2,4	2,4	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q13_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	214	36,9	36,9	36,9
	2	241	41,6	41,6	78,4
	3	100	17,2	17,2	95,7
	4	17	2,9	2,9	98,6
	5	8	1,4	1,4	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q13_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	174	30,0	30,0	30,0
	2	263	45,3	45,3	75,3
	3	119	20,5	20,5	95,9
	4	21	3,6	3,6	99,5
	5	3	,5	,5	100,0

Total	580	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Q13_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	242	41,7	41,7	41,7
2	225	38,8	38,8	80,5
3	94	16,2	16,2	96,7
4	15	2,6	2,6	99,3
5	4	,7	,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	94	16,2	16,2	16,2
2	276	47,6	47,6	63,8
3	169	29,1	29,1	92,9
4	36	6,2	6,2	99,1
5	5	,9	,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	173	29,8	29,8	29,8

2	268	46,2	46,2	76,0
3	126	21,7	21,7	97,8
4	12	2,1	2,1	99,8
5	1	,2	,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	113	19,5	19,5	19,5
2	287	49,5	49,5	69,0
3	155	26,7	26,7	95,7
4	23	4,0	4,0	99,7
5	2	,3	,3	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	159	27,4	27,4	27,4
2	259	44,7	44,7	72,1
3	141	24,3	24,3	96,4
4	20	3,4	3,4	99,8
5	1	,2	,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q13_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	189	32,6	32,6	32,6
	2	261	45,0	45,0	77,6
	3	114	19,7	19,7	97,2
	4	14	2,4	2,4	99,7
	5	2	,3	,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q14_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	1,2	1,2	1,2
	2	48	8,3	8,3	9,5
	3	132	22,8	22,8	32,2
	4	239	41,2	41,2	73,4
	5	154	26,6	26,6	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q14_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	,7	,7	,7
	2	26	4,5	4,5	5,2
	3	92	15,9	15,9	21,0

4	263	45,3	45,3	66,4
5	195	33,6	33,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	1,0	1,0	1,0
2	43	7,4	7,4	8,4
3	143	24,7	24,7	33,1
4	267	46,0	46,0	79,1
5	121	20,9	20,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	,9	,9	,9
2	30	5,2	5,2	6,0
3	141	24,3	24,3	30,3
4	231	39,8	39,8	70,2
5	173	29,8	29,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	2,2	2,2	2,2
2	47	8,1	8,1	10,3
3	131	22,6	22,6	32,9
4	211	36,4	36,4	69,3
5	178	30,7	30,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	64	11,0	11,0	11,0
2	103	17,8	17,8	28,8
3	163	28,1	28,1	56,9
4	133	22,9	22,9	79,8
5	117	20,2	20,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	2,9	2,9	2,9
2	74	12,8	12,8	15,7
3	114	19,7	19,7	35,3

4	192	33,1	33,1	68,4
5	183	31,6	31,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	2,2	2,2	2,2
2	42	7,2	7,2	9,5
3	138	23,8	23,8	33,3
4	234	40,3	40,3	73,6
5	153	26,4	26,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q14_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	4,1	4,1	4,1
2	93	16,0	16,0	20,2
3	199	34,3	34,3	54,5
4	183	31,6	31,6	86,0
5	81	14,0	14,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	2,6	2,6	2,6
2	84	14,5	14,5	17,1
3	209	36,0	36,0	53,1
4	214	36,9	36,9	90,0
5	58	10,0	10,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	131	22,6	22,6	22,6
2	189	32,6	32,6	55,2
3	194	33,4	33,4	88,6
4	51	8,8	8,8	97,4
5	15	2,6	2,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	28	4,8	4,8	4,8
2	108	18,6	18,6	23,4
3	232	40,0	40,0	63,4

4	175	30,2	30,2	93,6
5	37	6,4	6,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	19	3,3	3,3	3,3
2	100	17,2	17,2	20,5
3	221	38,1	38,1	58,6
4	181	31,2	31,2	89,8
5	59	10,2	10,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	19	3,3	3,3	3,3
2	100	17,2	17,2	20,5
3	257	44,3	44,3	64,8
4	160	27,6	27,6	92,4
5	44	7,6	7,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q15_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	35	6,0	6,0	6,0
2	123	21,2	21,2	27,2
3	244	42,1	42,1	69,3
4	139	24,0	24,0	93,3
5	39	6,7	6,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	170	29,3	29,3	29,3
2	159	27,4	27,4	56,7
3	167	28,8	28,8	85,5
4	71	12,2	12,2	97,8
5	13	2,2	2,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	44	7,6	7,6	7,6
2	44	7,6	7,6	15,2
3	75	12,9	12,9	28,1

4	177	30,5	30,5	58,6
5	240	41,4	41,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	,7	,7	,7
2	26	4,5	4,5	5,2
3	85	14,7	14,7	19,8
4	203	35,0	35,0	54,8
5	262	45,2	45,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	510	87,9	87,9	87,9
2	70	12,1	12,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q20_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	,5	,5	,5
2	2	,3	,3	,9
3	21	3,6	3,6	4,5

4	175	30,2	30,2	34,7
5	379	65,3	65,3	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q20_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	9	1,6	1,6	1,7
3	25	4,3	4,3	6,0
4	183	31,6	31,6	37,6
5	362	62,4	62,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q20_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	,7	,7	,7
2	7	1,2	1,2	1,9
3	60	10,3	10,3	12,2
4	224	38,6	38,6	50,9
5	285	49,1	49,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q20_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	8	1,4	1,4	1,4
	2	13	2,2	2,2	3,6
	3	99	17,1	17,1	20,7
	4	209	36,0	36,0	56,7
	5	251	43,3	43,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q21_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	,5	,5	,5
	2	6	1,0	1,0	1,6
	3	28	4,8	4,8	6,4
	4	199	34,3	34,3	40,7
	5	344	59,3	59,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q21_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	1,7	1,7	1,7
	2	19	3,3	3,3	5,0
	3	71	12,2	12,2	17,2
	4	165	28,4	28,4	45,7
	5	315	54,3	54,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q21_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	,5	,5	,5
	2	8	1,4	1,4	1,9
	3	44	7,6	7,6	9,5
	4	198	34,1	34,1	43,6
	5	327	56,4	56,4	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q21_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,2	,2	,2
	2	8	1,4	1,4	1,6
	3	39	6,7	6,7	8,3
	4	194	33,4	33,4	41,7
	5	338	58,3	58,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q21_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	1,0	1,0	1,0
	2	12	2,1	2,1	3,1
	3	32	5,5	5,5	8,6
	4	143	24,7	24,7	33,3

5	387	66,7	66,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	8,8	8,8	8,8
2	104	17,9	17,9	26,7
3	236	40,7	40,7	67,4
4	114	19,7	19,7	87,1
5	75	12,9	12,9	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	39	6,7	6,7	6,7
2	79	13,6	13,6	20,3
3	207	35,7	35,7	56,0
4	173	29,8	29,8	85,9
5	82	14,1	14,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	39	6,7	6,7	6,7

2	78	13,4	13,4	20,2
3	182	31,4	31,4	51,6
4	200	34,5	34,5	86,0
5	81	14,0	14,0	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	24	4,1	4,1	4,1
2	54	9,3	9,3	13,4
3	154	26,6	26,6	40,0
4	216	37,2	37,2	77,2
5	132	22,8	22,8	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	2,9	2,9	2,9
2	56	9,7	9,7	12,6
3	163	28,1	28,1	40,7
4	204	35,2	35,2	75,9
5	140	24,1	24,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q22_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	3,1	3,1	3,1
	2	49	8,4	8,4	11,6
	3	150	25,9	25,9	37,4
	4	199	34,3	34,3	71,7
	5	164	28,3	28,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q23_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,3	,3	,3
	2	5	,9	,9	1,2
	3	28	4,8	4,8	6,0
	4	184	31,7	31,7	37,8
	5	361	62,2	62,2	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q23_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	,3	,3	,3
	2	6	1,0	1,0	1,4
	3	20	3,4	3,4	4,8
	4	196	33,8	33,8	38,6

5	356	61,4	61,4	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q23_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	,2	,2	,2
2	6	1,0	1,0	1,2
3	50	8,6	8,6	9,8
4	206	35,5	35,5	45,3
5	317	54,7	54,7	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q23_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	,5	,5	,5
2	7	1,2	1,2	1,7
3	66	11,4	11,4	13,1
4	222	38,3	38,3	51,4
5	282	48,6	48,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q23_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	91	15,7	15,7	15,7

2	137	23,6	23,6	39,3
3	184	31,7	31,7	71,0
4	89	15,3	15,3	86,4
5	79	13,6	13,6	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	11	1,9	1,9	1,9
2	147	25,3	25,3	27,2
3	18	3,1	3,1	30,3
4	123	21,2	21,2	51,6
5	64	11,0	11,0	62,6
6	30	5,2	5,2	67,8
7	91	15,7	15,7	83,4
8	11	1,9	1,9	85,3
9	31	5,3	5,3	90,7
10	19	3,3	3,3	94,0
11	22	3,8	3,8	97,8
12	13	2,2	2,2	100,0
Total	580	100,0	100,0	

Q25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	52	9,0	9,0	9,0
	2	46	7,9	7,9	16,9
	3	161	27,8	27,8	44,7
	4	321	55,3	55,3	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	143	24,7	24,7	24,7
	2	108	18,6	18,6	43,3
	3	150	25,9	25,9	69,1
	4	81	14,0	14,0	83,1
	5	98	16,9	16,9	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	371	64,0	64,0	64,0
	2	209	36,0	36,0	100,0
	Total	580	100,0	100,0	

Q28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	40	6,9	6,9	6,9

2	233	40,2	40,2	47,1
3	225	38,8	38,8	85,9
4	82	14,1	14,1	100,0
Total	580	100,0	100,0	

ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΩΝ

Ποια είναι η σχέση μεταξύ της πρόθεσης (ερώτηση 20) και της στάσης απέναντι στη συμπεριφορά (ερώτηση 21), πρόθεσης κα υποκειμενικών προτύπων (ερώτηση 22) και πρόθεσης και αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου (ερώτηση 23)

Correlations

		Q20	Q21
Q20	Pearson Correlation	1	,595**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q21	Pearson Correlation	,595**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q21
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,507**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q21	Correlation Coefficient	,507**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,614**

	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	580	580
Q21	Correlation Coefficient	,614**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Όσο πιο θετική είναι η στάση απέναντι στη συμπεριφορά, τόσο πιο έντονη είναι η πρόθεση

Correlations

		Q20	Q22
Q20	Pearson Correlation	1	,208**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q22	Pearson Correlation	,208**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q20	Q22
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,143**
		N	,000
			580
			580
	Q22	Correlation Coefficient	,143**
			1,000

		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,182**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q22	Correlation Coefficient	,182**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q20	Q23
Q20	Pearson Correlation	1	,522**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q23	Pearson Correlation	,522**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q23
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,399**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580

	Q23	Correlation Coefficient	,399**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,502**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q23	Correlation Coefficient	,502**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ποια είναι η σχέση μεταξύ πρόθεσης (Q20) και δημογραφικών στοιχείων (Q25, Q26, Q27, Q28)

Correlations

		Q20	Q25
Q20	Pearson Correlation	1	,133**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	580	580
Q25	Pearson Correlation	,133**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q25
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,125**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	,125**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,148**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	,148**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q21	Q26
Q21	Pearson Correlation	1	,070
	Sig. (2-tailed)		,091
	N	580	580
Q26	Pearson Correlation	,070	1
	Sig. (2-tailed)	,091	
	N	580	580

Correlations

			Q21	Q26
Kendall's tau_b	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,070*
		Sig. (2-tailed)	.	,033
		N	580	580
	Q26	Correlation Coefficient	,070*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,033	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,089*
		Sig. (2-tailed)	.	,032
		N	580	580
	Q26	Correlation Coefficient	,089*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,032	.
		N	580	580

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Σχέση υλοκειμενικών προτύπων και δημογραφικών δεδομένων

Correlations

		Q22	Q25
Q22	Pearson Correlation	1	-,077
	Sig. (2-tailed)		,063
	N	580	580
Q25	Pearson Correlation	-,077	1
	Sig. (2-tailed)	,063	
	N	580	580

Correlations

			Q22	Q25
Kendall's tau_b	Q22	Correlation Coefficient	1,000	-,071*
		Sig. (2-tailed)	.	,033
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	-,071*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,033	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q22	Correlation Coefficient	1,000	-,088*
		Sig. (2-tailed)	.	,033
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	-,088*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,033	.
		N	580	580

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Q22	Q27
Q22	Pearson Correlation	1	-,090*
	Sig. (2-tailed)		,029
	N	580	580
Q27	Pearson Correlation	-,090*	1
	Sig. (2-tailed)	,029	
	N	580	580

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			Q22	Q27
Kendall's tau_b	Q22	Correlation Coefficient	1,000	-,070*
		Sig. (2-tailed)	.	,045
		N	580	580
	Q27	Correlation Coefficient	-,070*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,045	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q22	Correlation Coefficient	1,000	-,083*
		Sig. (2-tailed)	.	,045
		N	580	580
	Q27	Correlation Coefficient	-,083*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,045	.

N	580	580
---	-----	-----

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Σχέση μεταξύ Αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου και δημογραφικών δεδομένων

Correlations

		Q23	Q25
Q23	Pearson Correlation	1	,208**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q25	Pearson Correlation	,208**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q23	Q25
Kendall's tau_b	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,161**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	,161**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

Spearman's rho	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,196**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q25	Correlation Coefficient	,196**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Συσχέτιση πρόθεσης (Q20) με άλλες μεταβλητές

Correlations

		Q20	Q4
Q20	Pearson Correlation	1	,464**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q4	Pearson Correlation	,464**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q4
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,344**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q4	Correlation Coefficient	,344**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,439**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q4	Correlation Coefficient	,439**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q20	Q9
Q20	Pearson Correlation	1	,105*
	Sig. (2-tailed)		,012
	N	580	580
Q9	Pearson Correlation	,105*	1
	Sig. (2-tailed)	,012	
	N	580	580

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q9
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,024
		Sig. (2-tailed)	.	,438
		N	580	580
	Q9	Correlation Coefficient	,024	1,000
		Sig. (2-tailed)	,438	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,030
		Sig. (2-tailed)	.	,478
		N	580	580
	Q9	Correlation Coefficient	,030	1,000
		Sig. (2-tailed)	,478	.
		N	580	580

Correlations

		Q20	Q17
Q20	Pearson Correlation	1	,154**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q17	Pearson Correlation	,154**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q17
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,165**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q17	Correlation Coefficient	,165**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,201**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q17	Correlation Coefficient	,201**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q20	Q18
Q20	Pearson Correlation	1	,320**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q18	Pearson Correlation	,320**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q20	Q18
Kendall's tau_b	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,261**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q18	Correlation Coefficient	,261**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q20	Correlation Coefficient	1,000	,301**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q18	Correlation Coefficient	,301**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Σχέση Στάση απέναντι στη συμπεριφορά (Q21) με άλλες μεταβλητές

Correlations

		Q21	Q4
Q21	Pearson Correlation	1	,599**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q4	Pearson Correlation	,599**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q21	Q4
Kendall's tau_b	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,450**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q4	Correlation Coefficient	,450**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,567**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q4	Correlation Coefficient	,567**	1,000

	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q21	Q9
Q21	Pearson Correlation	1	,092*
	Sig. (2-tailed)		,026
	N	580	580
Q9	Pearson Correlation	,092*	1
	Sig. (2-tailed)	,026	
	N	580	580

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			Q21	Q9
Kendall's tau_b	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,041
		Sig. (2-tailed)	.	,185
		N	580	580
	Q9	Correlation Coefficient	,041	1,000
		Sig. (2-tailed)	,185	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,054
		Sig. (2-tailed)	.	,197
		N	580	580

Q9	Correlation Coefficient	,054	1,000
	Sig. (2-tailed)	,197	.
	N	580	580

Correlations

		Q21	Q17
Q21	Pearson Correlation	1	,101*
	Sig. (2-tailed)		,015
	N	580	580
Q17	Pearson Correlation	,101*	1
	Sig. (2-tailed)	,015	
	N	580	580

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			Q21	Q17
Kendall's tau_b	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,139**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q17	Correlation Coefficient	,139**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,167**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580

Q17	Correlation Coefficient	,167**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q21	Q18
Q21	Pearson Correlation	1	,194**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q18	Pearson Correlation	,194**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q21	Q18
Kendall's tau_b	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,186**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q18	Correlation Coefficient	,186**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q21	Correlation Coefficient	1,000	,218**

	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	580	580
Q18	Correlation Coefficient	,218**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Σχέση αντιληπτού συμπεριφορικού ελέγχου (Q23) με άλλες μεταβλητές

Correlations

		Q23	Q4
Q23	Pearson Correlation	1	,339**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q4	Pearson Correlation	,339**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q23	Q4
Kendall's tau_b	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,230**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580

	Q4	Correlation Coefficient	,230**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,306**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q4	Correlation Coefficient	,306**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q23	Q9
Q23	Pearson Correlation	1	,133**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	580	580
Q9	Pearson Correlation	,133**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q23	Q9
Kendall's tau_b	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,090**

		Sig. (2-tailed)	.	,003
		N	580	580
	Q9	Correlation Coefficient	,090**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,003	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,120**
		Sig. (2-tailed)	.	,004
		N	580	580
	Q9	Correlation Coefficient	,120**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,004	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q23	Q17
Q23	Pearson Correlation	1	,313**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q17	Pearson Correlation	,313**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q23	Q17
Kendall's tau_b	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,279**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q17	Correlation Coefficient	,279**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,350**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q17	Correlation Coefficient	,350**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Q23	Q18
Q23	Pearson Correlation	1	,341**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	580	580
Q18	Pearson Correlation	,341**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Q23	Q18
Kendall's tau_b	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,274**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q18	Correlation Coefficient	,274**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580
Spearman's rho	Q23	Correlation Coefficient	1,000	,335**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	580	580
	Q18	Correlation Coefficient	,335**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	580	580

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΕΙΣ

Regression

Notes

Output Created		17-FEB-2020 13:32:02
Comments		
Input	Data	C:\Users\USER\OneDrive\Εγγραφα\ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ_ΝΑΤΑΣΑ\data_1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	580
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Q20 /METHOD=ENTER Q21 Q22 Q23 Q4 Q18 Q16 Q17 /RESIDUALS DURBIN.
Resources	Processor Time	00:00:00,02

Elapsed Time	00:00:00,02
Memory Required	10272 bytes
Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Q17, Q4, Q18, Q22, Q16, Q23, Q21 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Q20

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,682 ^a	,466	,459	1,796	,466	71,248	7	572	,000	1,980

a. Predictors: (Constant), Q17, Q4, Q18, Q22, Q16, Q23, Q21

b. Dependent Variable: Q20

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1608,090	7	229,727	71,248	,000 ^b
	Residual	1844,317	572	3,224		
	Total	3452,407	579			

a. Dependent Variable: Q20

b. Predictors: (Constant), Q17, Q4, Q18, Q22, Q16, Q23, Q21

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,504	,693		5,054	,000
	Q21	,269	,031	,356	8,584	,000
	Q22	,020	,017	,038	1,200	,231
	Q23	,185	,033	,218	5,593	,000
	Q4	,083	,022	,144	3,729	,000
	Q18	,421	,089	,154	4,727	,000
	Q16	-,201	,073	-,089	-2,737	,006
	Q17	,141	,069	,071	2,052	,041

a. Dependent Variable: Q20

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6,68	20,49	17,66	1,667	580
Residual	-7,853	5,915	,000	1,785	580
Std. Predicted Value	-6,587	1,697	,000	1,000	580
Std. Residual	-4,373	3,294	,000	,994	580

a. Dependent Variable: Q20

Regression

Notes

Output Created		17-FEB-2020 13:33:41
Comments		
Input	Data	C:\Users\USER\OneDrive\Εγγραφα\ΔΙΔΑΚΤΟΠΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ_ΝΑΤΑΣΑ\data_1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	580
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Q21 /METHOD=ENTER Q22 Q23 Q4 Q18 Q16 Q17 Q20 /RESIDUALS DURBIN. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,04
	Memory Required	10272 bytes

Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
--	---------

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1			

1	Q20, Q16, Q22, Q18, Q17, Q4, Q23 ^b		. Enter
---	---	--	---------

a. Dependent Variable: Q21

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,721 ^a	,519	,513	2,256	,519	88,296	7	572	,000	1,934

a. Predictors: (Constant), Q20, Q16, Q22, Q18, Q17, Q4, Q23

b. Dependent Variable: Q21

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3146,657	7	449,522	88,296	,000 ^b
	Residual	2912,095	572	5,091		
	Total	6058,752	579			

a. Dependent Variable: Q21

b. Predictors: (Constant), Q20, Q16, Q22, Q18, Q17, Q4, Q23

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,684	,883		3,038	,002
	Q22	,038	,021	,054	1,793	,074
	Q23	,229	,042	,204	5,504	,000
	Q4	,286	,026	,375	11,183	,000
	Q18	-,118	,114	-,033	-1,036	,300
	Q16	,110	,093	,037	1,188	,235
	Q17	-,076	,086	-,029	-,875	,382
	Q20	,424	,049	,320	8,584	,000

a. Dependent Variable: Q21

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8,10	26,06	22,28	2,331	580
Residual	-11,518	6,871	,000	2,243	580
Std. Predicted Value	-6,083	1,621	,000	1,000	580
Std. Residual	-5,105	3,045	,000	,994	580

a. Dependent Variable: Q21

Regression

Notes

Output Created		17-FEB-2020 13:35:51
Comments		
Input	Data	C:\Users\USER\OneDrive\Εγγραφα\ΔΙΔΑΚΤΟΠΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ_NATAΣΑ\data_1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	580
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<p>REGRESSION</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE</p> <p>/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)</p> <p>/NOORIGIN</p> <p>/DEPENDENT Q23</p> <p>/METHOD=ENTER Q22 Q4 Q18 Q16 Q17 Q20 Q21</p> <p>/RESIDUALS DURBIN.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Memory Required	10272 bytes

Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes
---	---------

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Q21, Q18, Q22, Q17, Q4, Q20 ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: Q23

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,647 ^a	,419	,412	2,209	,419	58,886	7	572	,000	2,195

a. Predictors: (Constant), Q21, Q18, Q22, Q17, Q4, Q20

b. Dependent Variable: Q23

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2012,066	7	287,438	58,886	,000 ^b
	Residual	2792,100	572	4,881		
	Total	4804,166	579			

a. Dependent Variable: Q23

b. Predictors: (Constant), Q21, Q18, Q22, Q17, Q4, Q20

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,736	,849		5,577	,000
Q22	,042	,021	,068	2,053	,041
Q4	,022	,028	,033	,809	,419
Q18	,639	,108	,199	5,894	,000
Q16	,166	,091	-,063	-1,836	,067
Q17	,622	,081	,266	7,718	,000
Q20	,280	,050	,238	5,593	,000
Q21	,220	,040	,247	5,504	,000

a. Dependent Variable: Q23

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10,22	23,78	20,74	1,864	580
Residual	-7,053	7,409	,000	2,196	580
Std. Predicted Value	-5,641	1,631	,000	1,000	580
Std. Residual	-3,192	3,354	,000	,994	580

a. Dependent Variable: Q23

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ:

**Ερωτηματολόγια της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις
μεγάλες επιχειρήσεις**

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

1 ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι όλες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

A) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

B) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία.

Συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, δηλώσεις διακοπής χρήσης ή έναρξης χρήσης νέας ταμιακής μηχανής, χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

E) Υπουργείο Μεταφορών για υποχρεώσεις που αφορούν τα οχήματα της επιχείρησης, οι οποίες διεκπεραιώνονται μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου, με συχνότητα περίπου δυο φορές ανά έτος.

ΣΤ) Υπουργείο Παιδείας (<https://myschool.sch.gr/>) για δηλώσεις βαθμολογίας, απουσιών μαθητών, μετεγγραφών των μαθητών, χρήση τακτική.

Στην αρμόδια Υπηρεσία Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μόνον αυτοπροσώπως ενεργούνται εργασίες όπως: διοριστήρια-προτάσεις διορισμών, εγκρίσεις εκδρομών,

ωρολόγια προγράμματα, θεώρηση απουσιολογίων, τα δικαιολογητικά νέων προσλήψεων, τα δικαιολογητικά του προγράμματος Erasmus, τα προγράμματα των καθηγητών για τους μήνες Ιουλίου και Αυγούστου, θεώρηση απολυτηρίων κ.α..

Z) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) Έναρξη εταιρίας πλήρως ηλεκτρονικά μέσα σε δυο μέρες.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Όλες είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές. Η πιο φιλική προς το χρήστη είναι το TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Δεν έχουμε υπόψη περιπτώσεις που να δίνεται η δυνατότητα να γίνει η συναλλαγή και με τους δύο τρόπους. Ωστόσο οι υπηρεσίες που διατίθενται από κοντά θα έπρεπε να γίνουν ηλεκτρονικές ώστε να εξοικονομούμε χρόνο και κόπο. Σε καμία περίπτωση δεν θα προτιμούσαμε την αυτοπρόσωπη παρουσία. Προτιμούμε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής. Επιπλέον δε εκεί όπου η αυτοπρόσωπη παρουσία απαιτείται δεν επαρκεί το προσωπικό για την εξυπηρέτηση του κοινού.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Μέσω του διαδικτύου, από επαγγελματικές ιστοσελίδες στις οποίες η εταιρία είναι συνδρομητρια. Σε ότι αφορά το myschool το Υπουργείο Παιδείας στέλνει ενημερωτικά emails, και σε κάποιες περιπτώσεις με τηλεφωνική επικοινωνία στους φορείς.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Πολύ καλές, σε διαρκή βελτίωση.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

Σε μέτριο βαθμό. Θα μπορούσαν αρκετά καλύτερα.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Ελάχιστες βελτιωτικές αλλαγές, διότι ο κόπος και ο χρόνος που διαθέταμε παλαιότερα, διατίθενται και σήμερα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X	
Φιλικές προς το χρήστη				X	
Αξιόπιστες					X
Εύχρηστες				X	
Ασφαλείς					X
Πολύπλοκες			X		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους			X		
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας					X
Πλήρους ικανοποίησης	628				X
Άλλο :					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Το myschool αρχικώς είχε και εξακολουθεί να έχει κακή γραμμή υποστήριξης, καθυστερούσαν και καθυστερούν να απαντήσουν. Αντιθέτως το TAXISNET έχει πολύ καλή τηλεφωνική υποστήριξη.

12. Τι θα προτεινάτε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

Έχουν γίνει σημαντικές υποδομές που έχουν μειώσει το χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Όμως υπάρχουν ακόμη πολλές υπηρεσίες οι οποίες γίνονται με αυτοπρόσωπη παρουσία, και θα πρέπει να μετατραπούν σε ηλεκτρονικές.

Επίσης σε γενικές γραμμές η υποχρεωτικότητα στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου από τις μεγάλες επιχειρήσεις είναι ένα θετικό μέτρο.

Η υποστήριξη των χρηστών στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών τους με το δημόσιο θα πρέπει να βελτιωθεί. Καλό θα είναι να δίδεται μεγαλύτερο περιθώριο χρόνου προσαρμογής ή εναλλακτικός τρόπος διεκπεραίωσης μιας νέας συναλλαγής χωρίς κυρώσεις, για το πρώτο χρονικό διάστημα εφαρμογής της και παράλληλα να υπάρχει ηλεκτρονική και τηλεφωνική υποστήριξη με σαφείς οδηγίες.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

2 ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι οι συναλλαγές με το δημόσιο με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως φορολογική ενημερότητα που για κάποιους λόγους δεν μπορούμε να βγάλουμε ηλεκτρονικά, δηλώσεις κ.α..

ΣΤ) Υπουργείο Οικονομικών μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία, με συχνότητα 1 φοράς/έτος περίπου για έκδοση Πιστοποιητικών φορολογικής κατοικίας επιχείρησης.

Ζ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα.

Θ) ΑΤΛΑΣ (<https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/Home.aspx>), πληροφορίες για τα ένσημα των εργαζομένων από το 2002 κι έπειτα.

Ι) Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ σε συνδυασμό με το E-certis (<https://www.eaadhsy.gr/index.php>). Η ηλεκτρονική πύλη του δημοσίου για τους δημόσιους διαγωνισμούς και τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων. Μειονέκτημα του ηλεκτρονικού συστήματος είναι ότι επιτρέπει σε όλους τους συμμετέχοντες σε έναν διαγωνισμό να δουν και να «χρησιμοποιήσουν» στοιχεία από την ανταγωνιστική προσφορά. Παρά ταύτα δεν θα προτιμούσαμε σε καμία περίπτωση τη μη ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής. Βέβαια δεν απλοποιήθηκε η διαδικασία σε σχέση με τον προγενέστερο συμβατικό τρόπο.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Όλες είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές εκ του νόμου. Η πιο φιλική προς το χρήστη είναι το TAXISNET, του οποίου γίνεται χρήση καθημερινή, ώστε να παρακολουθούμε τυχόν ενημερώσεις της ΑΑΔΕ για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν σε οφειλές. Οι λοιπές ηλεκτρονικές πλατφόρμες δεν είναι πολύ εύχρηστες, χρειάζεται αρκετή εξοικείωση και χρόνος για να εκτελέσουμε τις εργασίες μας. Όλα τα στοιχεία θα πρέπει κάθε φορά να ξανακαταχωρίζονται. Σε περίπτωση μόνον που παρέλθει η προθεσμία υποβολής, μόνον τότε έχουμε το δικαίωμα να υποβάλλουμε κάτι αυτοπροσώπως.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Η φυσική παρουσία δεν θα μας ενδιέφερε παρά μόνο στις περιπτώσεις των διαδικασιών ελέγχου, διότι ο έλεγχος χρειάζεται επικοινωνία με τον ελεγκτή. Επίσης η αυτοπρόσωπη παρουσία είναι αναγκαία και σε περιπτώσεις που χρειάζεται να εξυπηρετηθούν εξατομικευμένες ανάγκες, και μόνον εάν δεν διατίθενται εξειδικευμένες οδηγίες και βοήθεια για αυτές τις περιπτώσεις ηλεκτρονικά.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Μέσω του διαδικτύου, από επαγγελματικές ιστοσελίδες στις οποίες η εταιρία είναι συνδρομητρια, επίσης από τη νομοθεσία. Επίσης ενημερωνόμαστε από τις ίδιες τις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου, όμως με χρονική καθυστέρηση.

Σε ότι αφορά ειδικότερα την ηλεκτρονική πύλη του Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. ενημερωνόμαστε από το νομικό πλαίσιο που αφορά στις δημόσιες συμβάσεις. Το Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. προσφέρει οδηγίες οι οποίες δε είναι ιδιαίτερα χρήσιμες. Επίσης πήραμε εκπαίδευση από επαγγελματίες. Όμως το νομικό πλαίσιο είναι τόσο πολύπλοκο που ακόμη κι αν υπήρχαν οδηγίες δεν θα μπορούσαν να είναι επαρκείς για την υποβολή της προσφοράς.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Καλές, βελτιούμενες.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Σε μέτριο βαθμό.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Έχουμε απαλλαγεί από την ανάγκη αυτοπρόσωπης παρουσίας και τις παρερμηνείες.

Έχουμε όλα τα στοιχεία στο γραφείο μας για να τα διαχειριστούμε και να τα υποβάλλουμε.

Για τους λόγους αυτούς θα προτιμούσαμε όλες οι συναλλαγές να γίνονται ηλεκτρονικά.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X		
Φιλικές προς το χρήστη		X (ΛΟΙΠΑ)	X (ΕΑΑΔΗΣΥ)	X (TAXIS)	
Αξιόπιστες					X
Εύχρηστες		X (ΛΟΙΠΑ)	X (TAXIS) (ΕΑΑΔΗΣΥ)		
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες			X (TAXIS)	X (ΛΟΙΠΑ)	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X (ΕΑΑΔΗΣΥ)		X		
Άμεσης ανταπόκρισης				X	
Ολοκληρωμένες/Πλήρους ικανοποίησης.	X (ΕΑΑΔΗΣΥ)*				X
Άλλο: * Διότι πολλά απαιτούμενα έγγραφα δεν έχουν ηλεκτρονική ισχύ ενώ θα έπρεπε να έχουν.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια (ΛΟΙΠΑ)	Καλή (TAXIS ΕΑΑΔΗΣΥ)	Πολύ Καλή
------	--------------	-------------------	----------------------------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Συγκεκριμένα το (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών, σε γενικές γραμμές είναι απλό, λειτουργικό, όμως δεν προσφέρει οδηγό χρήσης ούτε και βοήθεια ηλεκτρονικά. Προσφέρει βοήθεια από τηλεφωνικό κέντρο. Το μειονέκτημά του είναι ότι ζητά να καταχωρηθούν όλα τα στοιχεία των εργαζομένων κάθε φορά, δηλ. δεν διατηρεί αποθηκευμένα στοιχεία που έχουμε ήδη καταχωρήσει στο παρελθόν, επιπλέον δε τα απαιτούμενα στοιχεία είναι πολλά με αποτέλεσμα η καταχώρηση να είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα διαδικασία.

Σε ότι αφορά το ΠΣ του ΕΦΚΑ: Ως εξωτερικοί χρήστες πρέπει να προσαρμοστούμε στη γραμμογράφηση που μας διαθέτει, όμως όταν προκύψει κάποιο λάθος μας το υποδεικνύει χωρίς όμως να εξηγεί πώς να το διορθώσουμε. Για το λόγο αυτό θα πρέπει κανείς να είναι πού εξοικειωμένος ώστε να μπορέσει να το διορθώσει εύκολα. Ένας νέος χρήστης δεν μπορεί να το κάνει. Χρειάζεται βοήθεια για αρκετά μεγάλο διάστημα διότι η βοήθεια που προσφέρει το ΠΣ είναι κωδικοποιημένη.

Το ΑΤΛΑΣ (<https://www.atlas.gov.gr/ATLAS/Pages/Home.aspx>), το οποίο συγκεντρώνει από το 2002 όλα τα ένσημα από όλους τους ασφαλιστικούς φορείς, σήμερα δυστυχώς μας παρέχει ενημέρωση μέχρι το 2016. Φαίνεται να μην είναι ενημερωμένο για τα τρία τελευταία έτη.

Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ προσφέρει αρκετές υπηρεσίες όμως δεν είναι τόσο εύχρηστο όσο χρειαζόμαστε δεδομένου ότι το χρησιμοποιούμε καθημερινά.

Το SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) είναι αρκετά δύσχρηστο και δεν παρέχει ενημέρωση/επιβεβαίωση περί ολοκλήρωσης των υποθέσεων μας. Θα πρέπει να επικοινωνήσουμε τηλεφωνικά ή αυτοπροσώπως στην Υπηρεσία για να ενημερωθούμε.

Επίσης βλ. απαντήσεις στην ερώτηση 13.

Η ηλεκτρονική πύλη του Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ (<https://www.eaadhsy.gr/index.php>) για τους δημόσιους διαγωνισμούς και τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων παρουσιάζει τα βασικά μειονεκτήματα ότι επιτρέπει σε όλους τους συμμετέχοντες σε έναν διαγωνισμό να δουν και να «χρησιμοποιήσουν» στοιχεία από την ανταγωνιστική προσφορά, και βέβαια δεν απλοποιήθηκε η διαδικασία σε σύγκριση με τον προγενέστερο συμβατικό τρόπο. Παρά ταύτα δεν θα προτιμούσαμε σε καμία περίπτωση τη μη ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής. Η μετατροπή της συμβατικής διαδικασίας σε ηλεκτρονική δεν άλλαξε και δεν βελτίωσε ουσιαστικά τη δουλειά μας. Δεν την απλοποίησε διότι δεν μειώθηκε ο χρόνος που αφιερώνουμε και αφιερώνουμε, απλά όλα γίνονται πλέον από το γραφείο μας. Βέβαια αυτό και μόνο το στοιχείο έχει επιφέρει σε ένα βαθμό απλοποίηση.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- ✓ Καλό θα είναι να υπάρξει ένα test περιβάλλον.
- ✓ Επίσης η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να είναι αρκετά προετοιμασμένη όταν εισάγει μια νέα νομοθετική ρύθμιση ώστε είναι έτοιμα τα ηλεκτρονικά συστήματα να την υποστηρίξουν, ώστε να δίδεται ο αναγκαίος χρόνος στις επιχειρήσεις να υποβάλλουν ότι προβλέπεται εγκαίρως και σύννομα, καθώς επίσης να μην υπάρχει αναδρομικότητα στα μέτρα, διότι δημιουργεί σημαντικές δυσχέρειες στην υποβολή των αναγκαίων στοιχείων για παρελθόντα χρονικά διαστήματα.

- ✓ Όταν δημιουργείται μια νέα ηλεκτρονική διαδικασία η οποία είναι συνήθως υποχρεωτική θα πρέπει να προσφέρονται οι απαραίτητες οδηγίες και αναλυτική πληροφόρηση για κάθε βήμα εκτέλεσής της και την σχετική νομοθεσία, πριν ξεκινήσει η διαδικασία της υποβολής. Επίσης το χρονικό διάστημα υποβολής θα πρέπει να είναι αρκετό ώστε να δίδεται το αναγκαίο χρονικό διάστημα στις μεγάλες επιχειρήσεις να προετοιμαστούν χωρίς να κινδυνεύουν με ποινή/πρόστιμο ή εκπρόθεσμη υποβολή.
- ✓ Επειδή διαχειριζόμαστε μεγάλο όγκο δεδομένων καλό θα ήταν να υπάρχει πλατφόρμα που να μπορεί να δεχθεί μεγάλο όγκο δεδομένων. Τα ηλεκτρονικά μηνύματα με τα οποία συνήθως επικοινωνούμε με τις υπηρεσίες αποστέλλοντας τα αρχεία μας δεν μπορούν να δεχθούν συγκεντρωμένα τα μεγάλα αρχεία δεδομένων που θέλουμε να αποστείλουμε.
- ✓ Με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου οι διαδικασίες δεν απλοποιήθηκαν απολύτως, αντιθέτως προστέθηκαν κι άλλες υποχρεώσεις και νέα βήματα εργασιών.
- ✓ Τα συμφωνητικά που συνάπτει η επιχείρησή μας θα πρέπει να υποβάλλονται στο gsis με λιγότερο χρονοβόρα διαδικασία. Προβλέπεται καταχώρηση/υποβολή με συγκεκριμένη γραμμογράφηση που δεν μας ενημερώνουν εγκαίρως έτσι ώστε να την χρησιμοποιούμε εκ των προτέρων ή έστω να επιτρέπουν να χρησιμοποιούμε στην καταχώρηση/υποβολή να χρησιμοποιούμε τη δική μας γραμμογράφηση.
- ✓ Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι υποχρεωτικά μόνον ηλεκτρονικές εκ του νόμου. Σε περίπτωση που παρέλθει η προθεσμία υποβολής, μόνον τότε έχουμε το δικαίωμα να υποβάλλουμε κάτι αυτοπροσώπως. Θα έπρεπε να δίδεται η δυνατότητα/δικαίωμα ακόμη και εκπρόθεσμα να υποβάλλονται στοιχεία ηλεκτρονικά κι αν ακόμη προβλέπονται και εφαρμοστούν εκ του νόμου κυρώσεις.
- ✓ Σε ότι αφορά το ζήτημα της πληροφόρησης και της βοήθειας μέσω οδηγιών και εγχειριδίων για τη χρήση των ΠΣ του δημοσίου θα ήταν χρήσιμο να

υπάρχουν οδηγίες χρήσης και βοήθεια σε κάθε ηλεκτρονικό βήμα καθώς και συχνές ερωτοαπαντήσεις (FAQ).

- ✓ Καλό είναι μια εφαρμογή ΠΣ να συνυπάρχει με άλλες παρόμοιες σε μια πύλη δεδομένων. Να μην υπάρχουν διαφορετικές εφαρμογές ΠΣ για κάθε εργασία π.χ. ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, ΛΑΕΚ θα έπρεπε να είναι σε μια διαδικτυακή πύλη.
- ✓ Σήμερα οι επιχειρήσεις σπαταλούν πολλές ανθρωποώρες στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου. Η Δημόσια Διοίκηση έχει μεταθέσει πολλές από τις εργασίες της στις επιχειρήσεις, ώστε αυτές να τις κάνουν ηλεκτρονικά πλέον από τα γραφεία των επιχειρήσεων. Το αποτέλεσμα όμως είναι να αναλώνουν πολύ χρόνο σε αυτές τις διαδικασίες. Οι ήδη υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να αναβαθμίζονται και να επικαιροποιούνται τακτικά και να είναι υπό διαρκή αξιολόγηση και βελτίωση.
- ✓ Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική πύλη του Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ και τη χρήση της, αυτή συνδέεται απόλυτα με το νομικό πλαίσιο περί των δημοσιών διαγωνισμών και συμβάσεων. Το νομικό πλαίσιο είναι δαιδαλώδες και χαοτικό, γεγονός το οποίο δεν βοηθά την περαιτέρω απλοποίησή του ηλεκτρονικού συστήματος.
- ✓ Επίσης θα θέλαμε να βλέπουμε τα δημοσιευμένα στοιχεία όλων των επιχειρήσεων σε κάποια πύλη όπως και τα δικά μας καθώς τα έχουμε καταχωρήσει. Έχουμε δώσει στοιχεία της επιχείρησής μας αλλά δεν έχουμε κανένα τρόπο πρόσβασης σε αυτά. Δεν έχουμε feedback.
- ✓ Επίσης καλό θα είναι να προϋπάρχει επικοινωνία προς τις επιχειρήσεις για τη χρησιμότητα μιας νέας εφαρμογής. Το ζήτημα της συναίνεσης είναι πολύ σημαντικό για να προσαρμοστούν γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα οι επιχειρήσεις-χρήστες στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του δημοσίου.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

3 ΟΜΙΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χαρακτηρίζουμε την εισαγωγή της πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες και στις εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις και οι πολίτες.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-ΤΑΧΙΣΝΕΤ (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα. Καταχωρούμε μέσω ειδικής εφαρμογής του ΛΑΕΚ στοιχεία εργαζομένων για την παρακολούθηση των σεμιναρίων και της αποπληρωμής των παραπάνω σεμιναρίων.

ΣΤ) E-AUCTION (<https://www.eauction.gr/>) συμμετοχή σε πλειστηριασμούς για τη αγορά ακινήτων. Χρήση 3 φορές την εβδομάδα (Τετάρτη, Πέμπτη, Παρασκευή) κατά τις ημέρες που γίνονται οι πλειστηριασμοί.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά; (Δηλ. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;)

Υποχρεωτικά χρησιμοποιούμε τις παραπάνω συναλλαγές. Η πλέον φιλική για το χρήστη είναι το TAXISNET. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται υποχρεωτικά μόνο ηλεκτρονικά.

Ειδικά σε ότι αφορά την πλατφόρμα E-AUCTION, αυτή δημιουργήθηκε προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα συμμετοχής σε πλειστηριασμούς εξ αποστάσεως.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά προτιμάτε την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Προτιμούμε τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Δεν έχουμε κανένα λόγο να έχουμε αυτοπρόσωπη παρουσία. Η προσέλευση στις αρμόδιες υπηρεσίες γίνεται όταν δεν υπάρχει απάντηση μέσω email στα ερωτήματα που απευθύνονται στις αρμόδιες Υπηρεσίες.

Ειδικά σε ότι αφορά την πλατφόρμα E-AUCTION δεν έχουμε κανένα λόγο να γίνονται δια ζώσης οι πλειστηριασμοί.

5. Από πού πληροφορείσθε/πληροφορηθήκατε για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται και πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε και από πού για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Η πληροφόρηση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ έγινε από την ιστοσελίδα του. Είμαστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που μας δίνεται αλλά χρειάζεται πιο έγκαιρη ενημέρωση σε ορισμένα ζητήματα που αφορούν τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.

Σε ότι αφορά τη χρήση του ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ έχουμε τακτική τηλεφωνική επικοινωνία με το HelpDesk. Επίσης, κατά την αρχική περίοδο χρήσης του οργανώσαμε την παρακολούθηση σεμιναρίων. Ακόμη συμβουλευόμαστε δικηγόρους και επισκεπτόμαστε σχετικές ιστοσελίδες στο διαδίκτυο.

Σε ότι αφορά το TAXISNET οι οδηγίες που διατίθενται είναι ικανοποιητικές, προσφέρεται τηλεφωνική ενημέρωση και οι αρμόδιοι υπάλληλοι είναι φιλικοί και εξυπηρετικοί.

Σε ότι αφορά την πλατφόρμα E-AUCTION, ο Συμβολαιογραφικός Σύλλογος Εφετείων Αθηνών, Πειραιώς, Αιγαίου και Δωδεκανήσου, ο οποίος διαχειρίζεται την πλατφόρμα προσέφερε σεμινάρια τα οποία παρακολουθήσαμε προκειμένου να εξοικειωθούμε στη χρήση της πλατφόρμας. Στη συνέχεια εξοικειωθήκαμε στην πράξη.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο;

ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ: Χρειάζονται αναβάθμιση.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Βελτιούμενες.

E-AUCTION: Έχει προβλήματα και χρειάζεται βελτίωση.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ: Σε μικρό βαθμό.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Σε βαθμό 68%.

TAXISNET: Σε βαθμό 90%.

E-AUCTION: Μειώθηκε σημαντικά ο απαιτούμενος χρόνος και ο κόπος για τη συμμετοχή

στους πλειστηριασμούς.

8. Ποιες είναι οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ: Συνδέονται σε σημαντικό βαθμό όσο αφορά την ομαλή διεξαγωγή των επιμορφωτικών σεμιναρίων και της αποπληρωμής τους.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Μείωση χρόνου, γραφειοκρατίας, νομιμότητα, διαφάνεια, καλύτερος προγραμματισμός.

TAXISNET: Μείωση χρόνου εργασιών, λιγότερες συναλλαγές και λιγότερα λάθη.

E-AUCTION: Δημιουργήθηκε προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα συμμετοχής σε πλειστηριασμούς εξ αποστάσεως. Προηγουμένως η συμμετοχή ήταν δυνατή μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία, διαδικασία δύσκολη και χρονοβόρα.

9. Αν έχετε κάνει χρήση (ή κάνετε χρήση) των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Προσβάσιμες			X(ΛΑΕΚ)	X(ΛΟΙΠΑ)	
Φιλικές προς το χρήστη			X(ΛΑΕΚ, EAUCTION)	X(ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS)	
Αξιόπιστες			X(ΛΑΕΚ)	X(ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS)	X (EAUCTION)
Εύχρηστες			X(ΛΑΕΚ, ΕΡΓΑΝΗ, EAUCTION)	X(TAXIS)	
Ασφαλείς			X(ΛΑΕΚ)	X(ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS)	X (EAUCTION)
Πολύπλοκες		X(ΛΑΕΚ, ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS, EAUCTION)			
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών		X(ΛΑΕΚ, TAXIS)	X(ΕΡΓΑΝΗ, EAUCTION)		
Άμεσης ανταπόκρισης	X(ΛΑΕΚ)			X(TAXIS)	X (ΕΡΓΑΝΗ, EAUCTION)
Ολοκληρωμένες/πληρέστερης ικανοποίησης	X(ΛΑΕΚ)			X(TAXIS)	X(ΕΡΓΑΝΗ, EAUCTION)
Άλλο : Σε ότι αφορά τη χρήση του ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ έχουμε φτιάξει εγχειρίδιο χρήσης για όλα τα υποκαταστήματά μας. Στο TAXISNET χρειάζεται ο χρήστης να γνωρίζει καλά το αντικείμενο.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια (ΛΑΕΚ, EAUCTION)	Καλή (ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS)	Πολύ Καλή
------	--------------	--	-------------------------------------	--------------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

ΟΑΕΔ- ΛΑΕΚ: Δημιουργούνται συχνά προβλήματα στην εφαρμογή του ΛΑΕΚ-ΟΑΕΔ, οι οποίες υφίστανται έως σήμερα.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Αρχικώς για να εξοικειωθούμε στη χρήση του χρειαστήκαμε βοήθεια από συνεργάτες IT και νομικούς της εταιρίας μας. Σήμερα χρησιμοποιούμε τη βοήθειά τους πιο σπάνια και κυρίως στις περιπτώσεις των ομαδικών υποβολών.

TAXISNET: Οι δυσκολίες εντοπίζονται στην απουσία διασύνδεσης /διαλειτουργικότητας των ΠΣ.

E-AUCTION: Η πολυπλοκότητά της η οποία εξαρτάται πλήρως από την πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία για τους πλειστηριασμούς.

ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ: Ελλείψεις υπάρχουν στην μηχανογραφική υποστήριξη της εφαρμογής που χρησιμοποιούμε.

E-AUCTION: Έχει προβλήματα και χρειάζεται βελτίωση αλλά η βελτίωσή της εξαρτάται πλήρως από την πολύπλοκη και απαιτητική νομοθεσία για τους πλειστηριασμούς. Η πλατφόρμα προκαλεί δυσκολίες στη χρήση από το γεγονός ότι ζητά πολλές προϋποθέσεις για να συμμετάσχει κάποιος. Οι προϋποθέσεις αυτές περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία, η οποία είναι πολύπλοκη και προκειμένου να συμμετέχει κανείς σε ένα πλειστηριασμό θα πρέπει να πληροί όλες τις προϋποθέσεις που θέτει ο νόμος. Έτσι στην πλατφόρμα περιλαμβάνονται υποχρεωτικά πεδία συμπλήρωσης αναλόγως των στοιχείων που απαιτεί ο νόμος περί των πλειστηριασμών. Για το λόγο αυτό η πλατφόρμα είναι πολύπλοκη και όχι για λόγους τεχνικούς. Υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης της και υπάρχει ανάγκη απλούστευσης της σχετικής νομοθεσίας.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: (βλ. απαντήσεις σε ερώτηση 12)

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος;
ΛΑΕΚ-ΟΑΕΔ: Σύγχρονες μηχανογραφικές εφαρμογές και άμεση αποκατάσταση των δυσλειτουργιών που παρουσιάζονται.

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ:

α) Είναι αναγκαία ενημερωτικά σεμινάρια από τον αρμόδιο φορέα τουλάχιστον σε ετήσια βάση. Σε ότι αφορά τις ομαδικές υποβολές θα ήταν χρήσιμο να γνωρίζουμε ακριβώς που έγκειται το πρόβλημα σε κάθε καταχώρηση και όλα τα προβλήματα να φαίνονται μαζί/ταυτόχρονα, ώστε να μπορέσουμε να τα διορθώσουμε συνολικά.

β) Το χρονικό περιθώριο για καταχώρηση στοιχείων θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο διότι τα στοιχεία που καταχωρούμε είναι πολλά και συνυπολογίζεται σε κάθε περίπτωση και ο Κανονισμός του GDPR τον οποίο λαμβάνουμε υπόψη.

γ) Τα πεδία συμπλήρωσης των καθημερινών συναλλαγών θα πρέπει να είναι λίγα, τα απολύτως απαραίτητα, ώστε να γίνεται απλούστερη η καταχώρηση.

δ) Θα πρέπει να υπάρχουν επίπεδα εξουσιοδότησης, τα οποία θα αντιστοιχούν σε υποκωδικούς, ανά υποκατάστημα ή ανά τμήμα για τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων και για τη μείωση του χρόνου εκτέλεσης.

ε) Στις ομαδικές καταχωρήσεις τα προβλήματα εμφανίζονται ένα-ένα όταν κάνουμε υποβολή και δεν είναι πρακτικό. Θα ήταν καλύτερο να εμφανίζονται όλα τα προβλήματα/τα λάθη μαζί και να έχουμε πλήρη και σαφή ενημέρωση για το που έγκειται, κάθε λάθος στις καταχωρήσεις. Επίσης θα ήταν πρακτικό όσα στοιχεία είναι ορθά να εισάγονται στο σύστημα κι όσα δεν είναι να μένουν εκτός. Σήμερα όταν έστω και ένα στοιχείο είναι εσφαλμένο δεν επιτρέπεται η εισαγωγή ούτε των ορθών στοιχείων του αρχείου. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να χάνουμε όλα τα στοιχεία μας εφόσον αυτά εν εισαχθούν στο σύστημα. Εναλλακτικά, θα ήταν χρήσιμο να ανεβαίνουν έστω όλα τα στοιχεία χωρίς να αναγγέλλονται/ υποβάλλονται και τελικά να έχουμε τη δυνατότητα να τα αναγγείλουμε, αφού έχουμε βρει και έχουμε διορθώσει όπου υπάρχουν λάθη σε καταχωρήσεις.

TAXISNET: Χρειάζεται όμως σε οποιαδήποτε νέα υποχρέωση που εισάγεται στο ΠΣ να υπάρχει μεταβατικό στάδιο προσαρμογής, πιλοτικό στάδιο. Χρειάζεται προηγούμενη ενημέρωση και ανταλλαγή πληροφοριών. Επίσης ο φόρος μεταβίβασης ακινήτων θα μπορούσε να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, δεδομένου ότι τα σχετικά στοιχεία τα έχει ήδη το δημόσιο.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

4 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρούμε την εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση και τις νέες διοικητικές πρακτικές που εισήγαγαν.

Επίσης ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και η διαδικασία που ενισχύει την αποτελεσματικότητα της πολιτείας στις ενέργειές της.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ/TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις. Χρήση καθημερινή.

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για ενημέρωση αλλαγών του μητρώου.

ΣΤ) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oeed.gr/>) και (<https://eservices.oeed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση μηνιαία.

Ζ) ΕΛ.ΣΤΑΤ.. Συμμετοχή των επιχειρήσεων σε έρευνες συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων. Οι απαντήσεις μας δίδονται με αυτοπρόσωπη παρουσία μέσω απεσταλμένων συνεργατών μας στην επιχείρηση.

Η) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Θ) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>). Πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Πιο συχνά γίνεται χρήση των πληροφοριακών συστημάτων “ΕΡΓΑΝΗ”, ΕΦΚΑ.

Είναι αρκετά φιλικές για το χρήστη, αν και επιδέχονται αρκετές βελτιώσεις.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών πραγματοποιείται ηλεκτρονικά.

Περιπτώσεις που απαιτείται φυσική παρουσία σε δημόσια υπηρεσία είναι οι παρακάτω:

- Συμπληρωματική υποβολή ΑΠΔ, μετά την προθεσμία υποβολής
- Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ, μεταβολών σε υποκαταστήματα κλπ.

Για κανέναν λόγο όμως δεν θα προτιμούσαμε αντί του ηλεκτρονικού τρόπου να διεκπεραιώνουμε τις υποχρεώσεις μας με αυτοπρόσωπη παρουσία.

Πάντα προτιμάται ο ηλεκτρονικός τρόπος συναλλαγής. Αν και δεν έχουμε εντοπίσει περιπτώσεις που να δίνεται η δυνατότητα να γίνει η συναλλαγή και με τους δύο τρόπους.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Ενημερωνόμαστε μέσω του διαδικτύου και σε κάποιες περιπτώσεις με τηλεφωνική επικοινωνία στους φορείς αλλά θα επιθυμούσαμε να έχουμε καλύτερη πληροφόρηση.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Έχουν μειώσει σημαντικά τον χρόνο που απαιτούνταν για γραφειοκρατικές διαδικασίες. Εξακολουθούν όμως να υπάρχουν κενά που θα πρέπει να καλυφθούν.

Έχουν γίνει βελτιώσεις στη δουλειά μας αλλά έχει προστεθεί φόρτος εργασίας στην εταιρία, ώστε να γνωρίζουμε τη νομοθεσία προκειμένου να καταχωρούμε τα απαιτούμενα στοιχεία και να υποβάλλουμε έντυπα.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Οι ανάγκες μας καλύπτονται σε μεγάλο βαθμό 70%, αλλά ταυτίζονται με τις υποχρεώσεις μας απέναντι στο νόμο.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Έχουν αυτοματοποιηθεί αρκετές διαδικασίες και έχει εξοικονομηθεί χρόνος για υπόλοιπες εργασίες. Ασφαλέστερες διαδικασίες για τα στοιχεία που καταχωρούνται, (π.χ. ένσημα), ευκολότερη αναζήτηση και εύρεση στοιχείων, καλύτερη αρχειοθέτηση.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X	
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες		X			
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους		X			
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας				X	
Πλήρους ικανοποίησης			X		
Άλλο : Δεν νομίζουμε ότι είναι δύσκολα στο χειρισμό όμως πρέπει ο χρήστης να έχει γνώσεις και πληροφόρηση περί των νομικών όρων.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Η βασική δυσκολία που συχνά αντιμετωπίζουμε είναι ότι τα πληροφοριακά συστήματα καθυστερούν να προσαρμοστούν στις νομοθετικές αλλαγές. Εντοπίζουμε συχνά ασάφειες στις σχετικές εγκυκλίους ως προς την εφαρμογή τους στις ηλεκτρονικές μας συναλλαγές και έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών.

Υπάρχει ελλιπής ενημέρωση των υπαλλήλων για τις διαδικασίες και κακή συνεννόηση μεταξύ των υπηρεσιών. Επίσης δεν υπάρχει διασύνδεση των συστημάτων.

Ειδικά η πλατφόρμα του ΕΦΚΑ είναι πολύπλοκη, ζητά συμπλήρωση πολλών πεδίων και προσφέρει σύνδεση με άλλα ταμεία χωρίς αυτά όμως να είναι ηλεκτρονικά ενεργά.

Στο ΕΡΓΑΝΗ δεν υπήρχαν ούτε και υπάρχουν πολλά ελλείματα. Η δυσκολία έγκειται στην ορθή επιλογή του εντύπου το οποίο θα πρέπει να υποβληθεί σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;
Προτείνουμε να υπάρχει στενότερη συνεργασία του κράτους με τις επιχειρήσεις, ώστε να καταγράφονται και να αναλύονται οι ανάγκες και οι προτάσεις των επιχειρήσεων. Να γίνεται καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας και του ανθρώπινου δυναμικού.

Το ΕΡΓΑΝΗ και το ΕΦΚΑ προσφέρουν έντυπα στα οποία όμως επαναλαμβάνεται μια γραφειοκρατική διαδικασία και ζητώνται επανειλημμένα στοιχεία που έχουν ήδη καταχωρηθεί. Θα επιθυμούσαμε να υπάρχει καλύτερη πληροφόρηση.

Καλό θα ήταν να υπάρχει ενημερωτικό υλικό στο ΠΣ του ΕΦΚΑ.

Για να μην πηγαίνουμε στην αρμόδια ΔΟΥ για την ενημέρωση των μητρώων, καλό θα ήταν να υπάρχει πρόβλεψη ηλεκτρονικής ενημέρωσης.

Σε περιπτώσεις αλλαγής σύνθεσης του Δ.Σ. στο Γ.Ε.ΜΗ. στη συνέχεια θα πρέπει να ενημερώσουμε τον ΕΦΚΑ και την αρμόδια ΔΟΥ. Αυτές οι δυο ενέργειες

πρέπει να γίνονται με αυτοπρόσωπη παρουσία. Καλό θα είναι τα ΠΣ αυτά να διαλειτουργούν και να ενημερώνονται αυτομάτως.

Πολλές φορές οι νομικές οδηγίες μέσω εγκυκλίων ζητούν κάποια στοιχεία τα οποία το ΠΣ δεν έχει προβλεφθεί να τα δέχεται. Αυτό θα πρέπει να διορθωθεί. Κάθε φορά που από το νόμο αλλάζει κάποια ή κάποιες ρυθμίσεις θα πρέπει τα ΠΣ να είναι έτοιμα να τις υποστηρίξουν άμεσα, ειδικά όταν υπάρχουν προθεσμίες υποβολής για την επιχείρηση.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

5 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι οι συναλλαγές με το δημόσιο με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET.

ΣΤ) Υπουργείο Οικονομικών μόνον με αυτοπρόσωπη παρουσία, για ειδικότερες φορολογικές πληροφορίες που αφορούν στην επιχείρηση.

Ζ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα.

Θ) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/Default.aspx>), πληροφορίες και δέσμευση φοιτητών για πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις. Εκτός από το ATLAS χρησιμοποιούμε και διαδικτυακές πύλες που διαθέτουν ορισμένα πανεπιστημιακά ιδρύματα για τη δέσμευση φοιτητών για πρακτική άσκηση.

Ι) Ηλεκτρονική Πύλη Υπουργείου Εργασίας. Χρησιμοποιείται για πληροφορίες και νομοθεσία σχετικά με εργατικά και ασφαλιστικά θέματα.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Το Taxisnet είναι πολύ εύχρηστο. Έχει γίνει τα τελευταία χρόνια τεράστια πρόοδος και είμαστε πολύ ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που μας διαθέτει.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι υποχρεωτικά μόνον ηλεκτρονικές εκ του νόμου. Αλλά δεν θα θέλαμε σε καμία περίπτωση να γίνονται με αυτοπρόσωπη παρουσία διότι αποφεύγονται οι καθυστερήσεις, οι κίνδυνοι σφαλμάτων κι επιτυγχάνεται διαφάνεια στις συναλλαγές. Επίσης δεν θα μας ενδιέφερε σε καμία περίπτωση να κάνουμε τις καθημερινές συναλλαγές μας με αυτοπρόσωπη παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες, εάν έχουμε τη δυνατότητα να τις διεκπεραιώσουμε μέσω ηλεκτρονικής υποβολής, όπως και να ενημερωνόμαστε για κάθε ζήτημα που

προκύπτει στην επιχείρηση με ηλεκτρονική ενημέρωση. Έτσι εξοικονομούμε χρόνο για τις υποχρεώσεις και τις εργασίες μας.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Στο ΠΣ της ΑΑΔΕ οι οδηγίες είναι αναλυτικές, ενώ υπάρχει ενημέρωση και από το ΣΕΒ αλλά και από την ΑΑΔΕ. Ενημερωνόμαστε επίσης από διάφορες σχετικές ιστοσελίδες στο διαδίκτυο. Για τα φορολογικά θέματα γίνεται και προηγούμενη διαβούλευση ώστε όταν υλοποιείται ένα ΠΣ/μία ηλεκτρονική εφαρμογή, τότε είμαστε ήδη έτοιμοι να την χρησιμοποιήσουμε. Σε ότι αφορά τις λοιπές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου πληροφορίες για την χρήση τους και την υποβολή εντύπων λαμβάνουμε κυρίως από το διαδίκτυο.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Αρκετά ικανοποιητικές σε ότι αφορά το Taxisnet.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Το Taxisnet σε βαθμό 90% ενώ οι λοιπές ηλεκτρονικές υπηρεσίες 60% με 65%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου από την αποφυγή μετακινήσεων και αναμονής. Έτσι έχουμε ένα πιο άνετο εργασιακό περιβάλλον διότι κάνουμε τις εργασίες μας από το γραφείο μας. Ωστόσο οι υποχρεώσεις υποβολών μέσω Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης είναι τόσες πολλές που δεν έχει μειωθεί το στρες και ο χρόνος προετοιμασίας ώστε να γίνουν σύννομα και εντός των προθεσμιών.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X (TAXIS)	X (ΛΟΠΠΑ)
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες			X		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X (ΛΟΠΠΑ)	X (TAXIS)			
Άμεσης ανταπόκρισης				X	
Ολοκληρωμένες				X	
Άλλο: Χρειάζεται ο χρήστης να είναι λίγο εξοικειωμένος με το ΠΣ.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΛΑΕΚ παρουσιάζει το αρνητικό χαρακτηριστικό ότι ενώ έχουν εισαχθεί στοιχεία εργαζομένων κατά το παρελθόν, σε κάθε νέα υποβολή τα στοιχεία αυτά δεν έχουν αποθηκευτεί ώστε έστω με ένα μοναδικό στοιχείο που θα καταχωρήσουμε να τα ανασύρει από μια δεξαμενή στοιχείων, αλλά αντίθετα πρέπει κάθε φορά να επανεισάγουμε τα στοιχεία εργαζομένων και επιχείρησης, ενέργεια η οποία είναι αρκετά χρονοβόρα. Επίσης τα στοιχεία/αποδεικτικά πληρωμών τα οποία υποβάλλονται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά, είμαστε υποχρεωμένοι να τα υποβάλλουμε και σε φυσικό αρχείο με αυτοπρόσωπη παρουσία στη αρμόδια Υπηρεσία.

Η Ηλεκτρονική Πύλη Υπουργείου Εργασίας η οποία χρησιμοποιείται για πληροφορίες και νομοθεσία σχετικά με εργατικά και ασφαλιστικά θέματα, είναι αρκετά πεπαλαιωμένη και οι πληροφορίες που παρέχει είναι πεπερασμένες.

Σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου δεν είναι σαφείς οι οδηγίες για την υποβολή εγγράφων και στοιχείων ή για διορθώσεις. Τα απαιτούμενα πεδία προς συμπλήρωση «κοκκινίζουν» μόλις συμπληρωθούν με λάθος στοιχεία όμως πουθενά δεν διευκρινίζεται με σαφήνεια ποιο είναι το λάθος στην κάθε καταχώρηση. Επίσης αρνητικό στοιχείο είναι ότι τα πεδία προς συμπλήρωση είναι πάρα πολλά.

Επίσης σε περίπτωση που γίνονται λάθη στις καταχωρήσεις στοιχείων στα ηλεκτρονικά συστήματα οι διορθώσεις δεν μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- Σε ότι αφορά στις οικονομικές και φορολογικές υποχρεώσεις των εταιριών οι δηλώσεις χαρτοσήμων, οι συμπληρωματικές φορολογικές δηλώσεις, είναι ενέργειες που γίνονται με αυτοπρόσωπη προσέλευση στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. αλλά θα μπορούσαν να γίνονται μόνο και πλήρως ηλεκτρονικά για λόγους εξοικονόμησης χρόνου.
- Στις περιπτώσεις που γίνονται λάθη στις καταχωρήσεις στοιχείων στα ηλεκτρονικά συστήματα οι διορθώσεις δεν μπορούν να γίνουν

ηλεκτρονικά κι απαιτείται η προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία για την υποβολή των διορθωτικών εγγράφων. Τα ανθρώπινα λάθη είναι συχνά ειδικά στις περιπτώσεις που υπάρχει πίεση χρόνου και πρέπει να καταχωρηθεί μεγάλος όγκος στοιχείων, συνεπώς πρέπει να δίδεται η δυνατότητα διόρθωσης και όποτε αυτή είναι εκπρόθεσμη να επιβάλλονται αναλόγως και οι προβλεπόμενες κυρώσεις. Ειδικά στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ.

- Θα πρέπει να υπάρχουν επικαιροποιημένες πληροφορίες και οι νόμοι στις διαδικτυακές πύλες των Υπουργείων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.
- Θα πρέπει να υπάρχουν κοινά έντυπα και επικαιροποιημένα με βάση τις πιο πρόσφατες αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία.
- Θα πρέπει να εκτελούνται ηλεκτρονικά η βεβαίωση έναρξης ασθένειας και τα σχετικά έγγραφα που πρέπει να καταθέσει εργοδότης και εργαζόμενος στον ΕΦΚΑ καθώς και όλα τα δικαιολογητικά που αφορούν στην εξάμηνη άδεια μητρότητας σε ΟΑΕΔ και ΕΦΚΑ.
- Όταν πρέπει να δηλώσω τα στοιχεία ενός εργαζομένου θα πρέπει να απαιτείται μόνο το ΑΦΜ ή το ΑΜΚΑ και να ανασύρει το ίδιο το σύστημα όλα τα υπόλοιπα στοιχεία εφόσον τα έχω ήδη καταχωρήσει στο παρελθόν.
- Ο φορέας που νομοθετεί και ο φορέας που ελέγχει θα πρέπει να είναι σε διαρκή επικοινωνία και να ενημερώνουν τους ελεγχόμενους σε προληπτικό επίπεδο.
- Να μην υπάρχει αναδρομική ισχύ και να δίδεται μεγαλύτερο μεταβατικό χρονικό διάστημα για την υποβολή εντύπων και στοιχείων και σε καμία περίπτωση στη μέση του μήνα ή του έτους αντίστοιχά.
- Να υπάρχει test περιβάλλον ώστε να δοκιμάζουμε την γραμμογράφηση πριν ισχύσει η υποχρεωτικότητα.

- Τα εγχειρίδια που διατίθενται αναφέρουν πολλές πληροφορίες οι οποίες δεν είναι χρηστικές και πρακτικές κι ως εκ τούτου χρήσιμες.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

6 ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι οι συναλλαγές με το δημόσιο με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως φορολογική ενημερότητα που για κάποιους λόγους δεν μπορούμε να βγάλουμε ηλεκτρονικά, δηλώσεις κ.α..

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης, αλλαγών στο καταστατικό της επιχείρησης και στους ΚΑΔ (περίπου 5 φορές το έτος).

Ζ) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα.

Η) Υπουργείο Ανάπτυξης για επιδοτήσεις. Οι αιτήσεις κατατίθενται ηλεκτρονικά αλλά όλες οι υπόλοιπες διαδικασίες έγκρισης γίνονται στο χώρο της εταιρίας από κλιμάκιο του Υπουργείου.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Όλες είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές. Η πιο φιλική προς το χρήστη είναι το TAXISNET. Σε περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας υποβολής, μόνον τότε έχουμε υποχρέωση να υποβάλλουμε κάτι αυτοπροσώπως .

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Θα προτιμούσαμε με φυσική παρουσία να γίνονται οι διευκρινίσεις ή οι διορθώσεις ώστε να είμαι βέβαιος ότι θα γίνει η αλλαγή ή η διόρθωση που θέλω. Επίσης ένας δεύτερος λόγος είναι ότι οι δημόσιες υπηρεσίες προχωρούν σε διορθώσεις μετά από αρκετό καιρό (π.χ. ΕΦΚΑ) με αποτέλεσμα να προκύπτει κάποιο πρόσθετο τέλος. Αν πάμε από κοντά θα κάνουμε επί τόπου τη διόρθωση θα πληρώσουμε το τέλος και θα μπορούμε να πάρουμε και ασφαλιστική ενημερότητα.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορηθήκατε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για

τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Μέσω του διαδικτύου, από επαγγελματικές ιστοσελίδες στις οποίες η εταιρία είναι συνδρομητρια, επίσης από τη νομοθεσία και από εταιρίες συμβουλευτικές με τις οποίες η εταιρία μας έχει σύμβαση συνεργασίας. Επίσης ενημερωνόμαστε από τις ίδιες τις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

Οδηγίες οι οποίες υπάρχουν μέσα στο ΠΣ είναι σε κάποιο βαθμό ικανοποιητικές. Μέσω e-mail δεν μπορούμε να ενημερωθούμε ούτε και μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Καλές.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Σε μεγάλο βαθμό 90%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Μείωση χρόνου εκτέλεσης εργασιών, άρα και κέρδος σε χρήμα και γενικότερα σε κόστος.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες					X
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς					X
Πολύπλοκες		X			
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X				
Άμεσης ανταπόκρισης				X	
Ολοκληρωμένες					X
Άλλο: Ένας νέος υπάλληλος θέλει αρκετούς μήνες εκπαίδευσης σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα ώστε να γίνει χρήστης ικανός.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Βελτιωμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Τα κύρια ελλείμματα που εντοπίζουμε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου ήταν και είναι στον τομέα της πληροφόρησης. Δεν υπάρχει επαρκής πληροφόρηση για τις υποχρεώσεις μας, σε σχέση με τη σχετική νομοθεσία και σε συνδυασμό με τα απαιτούμενα στοιχεία και έγγραφα τα οποία θα πρέπει να υποβάλλουμε. Επίσης οι οδηγίες/εγχειρίδια για τους τρόπους και τα απαιτούμενα στοιχεία της υποβολής δεν είναι ούτε επαρκή ούτε σαφή.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- **Μικρές αλλαγές ή διορθώσεις θα πρέπει να επιτρέπεται να γίνονται και ηλεκτρονικά. Δεν υπάρχει δυνατότητα διόρθωσης. Θα πρέπει να πάμε από κοντά στην αρμόδια Υπηρεσία για να δηλώσουμε διορθώσεις. Θα θέλαμε να έχουμε το δικαίωμα επανυποβολής με τη δυνατότητα διόρθωσης, χωρίς ποινή εφόσον γίνεται.**
- **Θα πρέπει οι οδηγίες και η σχετική νομοθεσία να είναι πρακτικοί ώστε τελικά να εφαρμόζονται στα ΠΣ, διότι μπορεί τα ΠΣ να υποστηρίξει κάτι αλλά η νομοθεσία να είναι αντιφατική και να δημιουργεί χάος ως προς το τι θα πρέπει να δηλωθεί. Επιπλέον δε, οι οδηγίες/εγχειρίδια των ΠΣ δεν είναι σαφείς ή είναι μη επαρκείς.**

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

7 ΟΜΙΛΟΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι το εργαλείο της καθημερινότητάς μας.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Για οικοδομοτεχνικά έργα θα πρέπει να πάμε στο αρμόδιο ΙΚΑ της περιοχής προκειμένου να ανοίξουμε καρτέλα και κωδικούς στο ΠΣ για το συγκεκριμένο έργο.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση μηνιαία. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Δ.Ο.Υ. ΠΛΟΙΩΝ. Φόρος πλοίων με ξένη σημαία και με ελληνική: αρχικώς κατατίθεται δήλωση του φόρου και βεβαιώνεται ο φόρος ηλεκτρονικά, επίσης δε λαμβάνουμε και μια έκπτωση, αλλά θα πρέπει παράλληλα να πάμε στην ΔΥΟ

ΠΛΟΙΩΝ για να καταθέσουμε τα δικαιολογητικά μαζί με τη δήλωση, παρότι έχει βεβαιωθεί ηλεκτρονικά ο φόρος.

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης, δημοσιεύσεις, πρακτικά συνεδριάσεων Δ.Σ., αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου. Χρήση περίπου 5 φορές το χρόνο.

Ζ) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 1 φορά το δίμηνο. Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, η παρακολούθηση της εξέλιξής τους γίνεται ηλεκτρονικά και όταν πια έχει εγκριθεί, πηγαίνουμε με αυτοπρόσωπη παρουσία με ραντεβού προκειμένου να εισπράξουμε την επιδότηση, να καταθέσουμε τα παραστατικά και τα τιμολόγια.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Όλες είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές. Η πιο φιλική προς εμάς είναι το TAXISNET, χρήση καθημερινή.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Σε καμία περίπτωση δεν θα μας ενδιέφερε η αυτοπρόσωπη παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Μέσω του διαδικτύου. Ακόμη κι όταν πρέπει να υποβληθεί ένα νέο έντυπο δεν επαρκούν οι οδηγίες ή δεν έχουν επαρκώς ενημερωθεί οι οδηγίες του ΠΣ κι ως εκ τούτου θα πρέπει να τηλεφωνήσουμε στο Help Desk της πλατφόρμας ή να αναζητήσω λύσεις στο διαδίκτυο, διαδικασία η οποία είναι χρονοβόρα και δύσκολη.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Καλές.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

Σε βαθμό 80% περίπου.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Μείωση του χρόνου και του γραφειοκρατικού κόστους για την διεκπεραίωση των υποχρεώσεών μας.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες					X
Φιλικές προς το χρήστη				X	
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες				X	
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες		X			
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους			X		
Άμεσης ανταπόκρισης				X	
Ολοκληρωμένες				X	
Άλλο:	665				

τις αξιολογούσατε ;

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Σε γενικές γραμμές είμαστε ικανοποιημένοι. Όμως η πλατφόρμα του ΛΑΕΚ παρουσιάζει τα εξής δυο προβλήματα: 1) Πρέπει κάθε φορά να εισάγουμε τα στοιχεία της επιχείρησης και των εργαζομένων ξανά και ξανά και 2) προκειμένου να δοθεί η επιδότηση θα πρέπει να επισκεφθούμε με όλα τα δικαιολογητικά την αρμόδια υπηρεσία με ραντεβού.

Επίσης είναι ιδιαίτερο πρόβλημα το ότι θα πρέπει να μεταβούμε στο κατά τόπον αρμόδια κατάστημα του ΙΚΑ/ΕΦΚΑ για να πάρουμε κωδικό για οικοδομοτεχνικά έργα.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

Οι υπηρεσίες που δεν παρέχονται ηλεκτρονικά υπάρχει κίνδυνος να ωθήσουν τον επιχειρηματία να μην δηλώνει καν αυτό που χρειάζεται να δηλώσει. Έτσι, μπορεί ο εργοδότης να μην δηλώσει κάποιους εργαζόμενους σε οικοδομοτεχνικά έργα για παράδειγμα, διότι δεν είχε το χρόνο να στείλε κάποιον στο ΙΚΑ της περιοχής ή διότι δεν μπορεί να απασχολεί ολόκληρο λογιστήριο για όλα όσα του ζητούν να υποβάλει με αυτοπρόσωπη παρουσία.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

8 ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Κάνει τη ζωή μας πιο εύκολη.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για χορήγηση βεβαιώσεων για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, δήλωσης ασθένειας εργαζομένου και μεταβολής στοιχείων εργοδότη λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως η δήλωση για τα μερίσματα.

ΣΤ) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oeed.gr/>) και (<https://eservices.oeed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 2-3 φορές το μήνα.

Z) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Παρατήρηση: Οι εργασίες μας ολοκληρώνονται στην πλειοψηφία τους ηλεκτρονικά, αλλά μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική υποβολή, πρέπει να επικοινωνούμε τακτικά (σχεδόν καθημερινά) τηλεφωνικά με τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες για διευκρινίσεις και αυτό είναι χρονοβόρο.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Όλες είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές εκ του νόμου. Το TAXIS έχει κάνει τεράστια βήματα προόδου ως προς τις ανάγκες των επιχειρήσεων και ως προς την ποιότητά και την ποσότητα των εργασιών (μόνο η δήλωση για τα μερίσματα γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία).

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι όλες υποχρεωτικά μόνον ηλεκτρονικές. Για κανέναν λόγο δεν θα επιλέγαμε την αυτοπρόσωπη επικοινωνία. Χρειάζεται μόνο στο βαθμό που μπορούμε να διατυπώσουμε προτάσεις-θέσεις για τα σχετικά θέματα.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείστε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από το διαδίκτυο, από τα ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά πολλές φορές η πληροφόρηση δεν είναι επαρκής. Στα τηλεφωνικά κέντρα-

Help Desk δεν απαντούν εύκολα και οι οδηγίες είναι ανεπαρκείς μέσα στις σχετικές ηλεκτρονικές πύλες. Ειδικά στην ηλεκτρονική πύλη της ΑΑΔΕ οι οδηγίες είναι αρκετά ικανοποιητικές και υπάρχει και ικανοποιητική τηλεφωνική συνδρομή.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

TAXISNET: Ικανοποιητικές. Λοιπά ΠΣ: Είναι δύσχρηστες και απαρχαιωμένες.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

TAXISNET: Σε σημαντικό βαθμό. Λοιπά ΠΣ: Σε μέτριο βαθμό.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

TAXISNET: Εξοικονόμηση ανθρωποωρών, μείωση λαθών.

Λοιπά ΠΣ: Δεν υπάρχει πλήρης αυτοματοποίηση, είναι ημιτελής, κι αυτό διότι θα πρέπει να πάμε σε 5 Υπηρεσίες αυτοπροσώπως για να ολοκληρώσουμε τη δουλειά μας. (π.χ. ασφαλιστική ενημερότητα). Δεν υπάρχει διαλειτουργικότητα. Δεν ενημερώνονται ηλεκτρονικώς μεταξύ τους οι αρμόδιες υπηρεσίες. Την ενημέρωση θα πρέπει να την κάνει ο ενδιαφερόμενος από κοντά, ενώ οι υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν τις πληροφορίες.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες					X
Φιλικές προς το χρήστη			X	X(TAXIS)	
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X	X(TAXIS)	
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες			X(TAXIS)	X	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους			X		
Άμεσης ανταπόκρισης				X	X(TAXIS)
Ολοκληρωμένες					X
Άλλο: Ο αρμόδιος υπάλληλος της εταιρίας χειρίζεται τα ΠΣ άνετα μόνον εάν είναι εξοικειωμένος και γνώστης του αντικειμένου.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
-------------	---------------------	---------------	-------------	------------------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

- Τα κυριότερα ελλείμματα παρουσιάζονται στον τομέα της πληροφόρησης και στην διασύνδεση των ΠΣ μεταξύ τους.
- Οι εργασίες μας ολοκληρώνονται στην πλειοψηφία τους ηλεκτρονικά, αλλά μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική υποβολή, πρέπει να επικοινωνούμε τακτικά (σχεδόν καθημερινά) τηλεφωνικά με τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες για διευκρινίσεις και αυτό είναι χρονοβόρο.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

✓ Σε σχέση με την υποχρεωτικότητα οι μόνες ενστάσεις μας αφορούν στις προθεσμίες. Ειδικά όταν πρόκειται για επιχείρηση εντάσεως εργασίας και εκτάκτων αναγκών. Δεν είναι εφικτό πολλές φορές δεδομένης της φύσης της δουλειάς να εφαρμοστούν οι προθεσμίες. Να δίδεται περισσότερο περιθώριο ή εναλλακτική λύση. Επίσης το μεταβατικό στάδιο να είναι πάντοτε αρκετό- πιλοτική εφαρμογή.

✓ Στις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν προσφέρονται αρκετά διευκρινιστικές οδηγίες. Αυτή η δυσκολία ισχύει ακόμη και πολλές φορές οι οδηγίες είναι παλιές και πεπερασμένες.

✓ Τα κυριότερά ελλείματα παρουσιάζονται στον τομέα της πληροφόρησης και στην διασύνδεση των ΠΣ μεταξύ τους. Χρειάζονται καλύτερες οδηγίες χρήσης, εγχειρίδια, και τα πεδία προς συμπλήρωση να είναι πιο φιλικά προς το χρήστη.

✓ Δεν ενημερωθήκαμε ποτέ για αλλαγές που γίνονται υποχρεωτικά σε έντυπα τα οποία υποβάλλονται εκπρόθεσμα πολλές φορές με κυρώσεις χωρίς να φταίει η επιχείρηση.

✓ Δεν υπάρχει αναλυτική ενημέρωση στους ενδιαφερόμενους μέσω οδηγιών οι οποίες να είναι αρκετά αναλυτικές και διευκρινιστικές.

✓ Αναγκαία είναι η διαλειτουργικότητα-διασύνδεση των συστημάτων.

✓ Καλό θα είναι να γίνονται επιτροπές εργασίας πριν ληφθεί ένα νέο μέτρο ή πριν γίνει μια νέα αλλαγή. Επίσης καλό θα είναι να γίνονται και σεμινάρια εκ μέρους της αρμόδιας υπηρεσίας.

✓ Τα υποχρεωτικά έντυπα θα πρέπει να είναι φιλικά προς το χρήστη. Αν πρέπει να συμπληρώσουμε πολλά πεδία ο χρόνος δουλειάς μας δεν μειώνεται και αυτό μπορεί να είναι αποτρεπτικό προς τη συμπλήρωση.

✓ Άδεια εργασίας ανηλίκου: θα μπορούσαν να προβλέψουν την ηλεκτρονική έκδοσή της και όλη την απαιτούμενη διαδικασία φυσικά.

- ✓ Χρειάζεται επίσης οι άνθρωποι που σχεδιάζουν και συντηρούν τα ΠΣ να τα επικαιροποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα και αυτοί οι άνθρωποι να μην είναι μόνον τεχνικοί αλλά να συνεργαστούν με φοροτεχνικούς και νομικούς.
- ✓ Επαρκείς και ρεαλιστικές προθεσμίες, μεταβατικά και πιλοτικά στάδια είναι βασικές προϋποθέσεις για να είναι λειτουργικές οι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές μας συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

9 ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συντελεί στη διευκόλυνση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με τους Δημόσιους Φορείς και στην απλοποίηση των διαδικασιών και της γραφειοκρατίας.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) Προσλήψεις προσωπικού, Προγράμματα Προσωπικού, Ετήσιες άδειες, Συμβάσεις. Αναγγελίες Προσλήψεων – Αποχωρήσεων Προσωπικού. Καθημερινή Συναλλαγή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) Κατάθεση ΑΠΔ, Έκδοση Ασφαλιστικής Ενημερότητας. Μηνιαία Συναλλαγή.

Δ) ΓΓΠΣ-TAXISNET-ΑΑΔΕ (<https://www.gsis.gr/>) ΦΜΥ, ΦΠΑ, Δηλώσεις Φορολογικού Εισοδήματος Νομικών Προσώπων, Λοιποί Παρακρατούμενοι Φόροι. Καθημερινή Συναλλαγή.

Ε) ΔΟΥ. Φυσική Παρουσία για ενάρξεις, μεταβολές που αφορούν τις νομικές οντότητες, κατάθεση εντύπου για πληρωμή χαρτοσήμου. Περιοδική Συναλλαγή.

ΣΤ) ΓΕΜΗ (<http://www.businessportal.gr/>). Αναρτήσεις Πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου & Γενικών Συνελεύσεων. Περιοδική Συναλλαγή.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά; (Δηλ. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;)

ΣΕΠΕ, ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, TAXISNET, ΓΕΜΗ. Όλες οι παραπάνω Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναγράφονται είναι φιλικές προς το χρήστη.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά προτιμάτε την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Προτίμηση μόνο σε ηλεκτρονικές συναλλαγές. Οι συναλλαγές με ΣΕΠΕ, ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, TAXISNET, ΓΕΜΗ, γίνονται μόνο ηλεκτρονικά. Απαιτείται φυσική παρουσία μόνο στη ΔΟΥ για τις συναλλαγές που σας αναφέρουμε παραπάνω. (στο ερώτημα 2).

5. Από πού πληροφορείσθε/πληροφορηθήκατε για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται και πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε και από πού για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Ενημερωνόμαστε από εξειδικευμένες φορολογικές, εργασιακές – ασφαλιστικές ηλεκτρονικές σελίδες. Οδηγίες και πληροφορίες των ΠΣ επίσης είναι ικανοποιητικές. Υπάρχουν εγχειρίδια αρκετά επεξηγηματικά. Επίσης αρχικώς παρακολουθήσαμε σεμινάρια και πάντοτε ενημερωνόμαστε και τηλεφωνικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το δημόσιο;

Καλές & αρκετά εύχρηστες.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

Σε ικανοποιητικό βαθμό, περίπου 90%.

8. Ποιες είναι οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Διευκολύνουν τις καθημερινές συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς & συντελούν στην εξοικονόμηση χρόνου εργασίας.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις διότι είναι υποχρεωτικές & λόγω του ότι συντελούν στην εξοικονόμηση εργατοωρών.

9. Αν έχετε κάνει χρήση (ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Προσβάσιμες					X
Φιλικές προς το χρήστη				X	
Αξιόπιστες					X
Εύχρηστες				X	
Ασφαλείς					X
Πολύπλοκες			X		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών		X			
Άμεσης ανταπόκρισης					X
Ολοκληρωμένες/ πληρέστερης ικανοποίησης				X	
Άλλο					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	-------------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Από τους παραπάνω φορείς που αναγράψαμε δεν θεωρούμε ότι υπάρχουν ελλείψεις.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος;

Θα προτείναμε όλες οι συναλλαγές με τους Δημόσιους Φορείς να γίνονται ηλεκτρονικά, ώστε να υπάρξει εξάλειψη της γραφειοκρατίας & φυσικής παρουσίας.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

10 ΟΜΙΛΟΣ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Σημαντική, έχει διευκολύνει την καθημερινότητά μας, έχει μειώσει σημαντικά το χρόνο συναλλαγής μου με τις δημόσιες υπηρεσίες και προσφέρει διαφάνεια στις συναλλαγές.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε αλλαγή δηλώνεται στο Γ.Ε.ΜΗ. ηλεκτρονικά αλλά και για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως φορολογική ενημερότητα που για κάποιους λόγους δεν μπορούμε να βγάλουμε ηλεκτρονικά, δηλώσεις κ.α..

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Z) ΟΑΕΛ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.aaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 1 φορά το μήνα.

Η) ΕΟΦ (<https://www.eof.gr/web/guest/services>). Χρήση καθημερινή. Η χρήση αφορά σε: έγκριση φαρμάκων και παραφαρμακευτικών προϊόντων, έγκριση συμμετοχής γιατρών σε εκδηλώσεις, δήλωση αποθεμάτων/πωλήσεων, ταινιών γνησιότητας, δήλωση έλλειψης φαρμάκων, δήλωση ανάλωσής αυτών. Επίσης ο ΕΟΦ διαλειτουργεί με την πλατφόρμα CESP του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τα πρότυπα στα φάρμακα (EDQM). Οι εταιρίες έχουν υποχρέωση να υποβάλλουν ηλεκτρονικά προς έγκριση στον ΕΟΦ, μέσω της πλατφόρμας CESP. Εφόσον ο ΕΟΦ δώσει έγκριση δίνει και έναν μοναδικό κωδικό σε κάθε προϊόν και το προϊόν αυτό καταχωρείται και στο ΠΣ της ΗΔΙΚΑ. Η πλατφόρμα του ΕΟΦ διαθέτει πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά οι σχετικές αιτήσεις υποβάλλονται προηγουμένως και σε φυσική μορφή.

Θ) ΕΟΠΥΥ - Τμήμα Ελέγχου και Εκκαθάρισης Συνταγών (<https://www.eopyykmes.gr/>). Υποχρεούνται όλες οι φαρμακευτικές εταιρίες να δηλώνουν ποια προϊόντα εκπροσωπούν στην Ελλάδα για να υπολογιστούν οι έμμεσοι φόροι (clawback και rebate). Η δήλωση γίνεται πλήρως ηλεκτρονικώς και το ΠΣ διαλειτουργεί με την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ και του ΕΟΦ. Χρήση περίπου δέκα φορές ανά έτος.

Ι) ΕΡΜΗΣ (H.E.R.M.E.S. Hellenic Exchanges Remote Messaging Services) (<https://hermes2.helex.gr/>) ή (<https://www.athexgroup.gr/el/hermes-page>). Είναι το σύστημα ηλεκτρονικής διασύνδεσης των εισηγμένων εταιριών και του Χρηματιστηρίου. Οι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο εταιρίες υποχρεούνται να εισάγουν α) τις οικονομικές τους καταστάσεις και β) τις ανακοινώσεις εταιρικού ενδιαφέροντος.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Οι πιο φιλικές προς το χρήστη είναι ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΟΦ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Η φυσική παρουσία δεν θα μας ενδιέφερε παρά μόνο στις περιπτώσεις που χρειάζεται να ενημερωθούμε άμεσα για ορισμένες υποχρεώσεις μας με στενά χρονικές προθεσμίες και για ορισμένα πολύπλοκα ζητήματα ώστε να γίνεται πιο κατανοητό το πρόβλημά μας και να δίδεται η καλύτερη δυνατή λύση. Σε καμία περίπτωση δεν θα μας ενδιέφερε να κάνουμε μια εργασία μας με αυτοπρόσωπη παρουσία, αρκεί να δίνονται όλες οι οδηγίες και να διεκπεραιώνονται όλα τα έγγραφα και τα αιτήματά μας άμεσα.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Μέσω του διαδικτύου, από επαγγελματικές ιστοσελίδες στις οποίες η εταιρία είναι συνδρομητρια, από τη νομοθεσία, από εταιρία συμβούλων, από αμειβόμενα σεμινάρια.

Σε ότι αφορά ειδικά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν λειτουργεί επαρκώς όπως και το Help Desk, οι οδηγίες/εγχειρίδια δεν είναι κατάλληλα, διότι δίνουν πολλές περιττές πληροφορίες και όχι νομικές.

Σε ότι αφορά το ΠΣ του ΕΦΚΑ έχει ικανοποιητικά εγχειρίδια και οδηγίες.

Σε ότι αφορά το ΠΣ του ΕΟΦ, ο οργανισμός διαθέτει ανακοινώσεις σε τακτά διαστήματα και καλεί τις εταιρίες να τους ενημερώσει.

Ο ΕΟΠΥΥ δεν έχει εύχρηστο ΠΣ αλλά ενημερωνόμαστε και από το Σύλλογο Φαρμακευτικών Επιχειρήσεων Ελλάδος.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Ικανοποιητικές, άμεσες.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

TAXISNET: 60%

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: 80%

ΕΟΦ: 90%

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Ταχύτητα και ασφάλεια των συναλλαγών, αποφυγή λαθών, διαφάνεια.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X	X(ΕΟΦ, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)	
Φιλικές προς το χρήστη			X	X(ΕΟΦ, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)	
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X	X(ΕΟΦ, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)	
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες	X(ΕΟΦ,		X		

	ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)				
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X	X(ΕΟΦ, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)			
Άμεσης ανταπόκρισης					X
Ολοκληρωμένες/Πλήρους ικανοποίησης			X (ΕΦΚΑ)	X (ΕΡΓΑΝΗ, ΕΟΦ, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ)	
Άλλο: Χρειάζεται κάποιος να είναι ενημερωμένος σε θέματα νομοθεσίας και εξοικειωμένος με το ΠΣ. Για το ΠΣ του ΕΟΦ χρειάζεται ιδιαίτερη εκπαίδευση.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
-------------	---------------------	---------------	-------------	------------------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Το ΠΣ του ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών, σε γενικές γραμμές είναι χρονοβόρο διότι αναγκαζόμαστε να καταχωρούμε ξανά και ξανά όλα τα στοιχεία των εργαζομένων κάθε φορά που θέλουμε να τους εγγράψουμε, δηλ. δεν διατηρεί αποθηκευμένα στοιχεία που έχουμε ήδη καταχωρήσει στο παρελθόν. Ωστόσο σε περίπτωση ανάγκης ενημέρωσης το τηλεφωνικό τους κέντρο προσφέρει τηλεφωνική βοήθεια.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- ✓ **Καλό θα είναι όλα τα ΠΣ να διαλειτουργούν μεταξύ τους ως προς τις πληροφορίες που διατηρούν και αυτές που πρέπει να καταχωρούμε. Αυτό θα ήταν μεγάλη διευκόλυνση για τις εταιρίες.**
- ✓ **Θα πρέπει να υπάρχει ένας κοινός κωδικός εισόδου σε όλα τα συστήματα.**
- ✓ **Θα πρέπει να υπάρξουν περαιτέρω βελτιώσεις στις οδηγίες και στα εγχειρίδια των ΠΣ με ικανοποιητικές επεξηγήσεις.**

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

11 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Το τέλειο! Οποιαδήποτε λειτουργία της επιχείρησης μπορεί να ικανοποιηθεί με τα ηλεκτρονικά συστήματα.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις. Χρήση καθημερινή.

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για κατάθεση εγγράφων στοιχείων με φυσική παρουσία. Η παρουσία μας απαιτείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. μόνον για ενημέρωση αλλαγών του μητρώου.

ΣΤ) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oeed.gr/>) και (<https://eservices.oeed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση μηνιαία.

Ζ) ICISNET

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10026938>).

Τελωνιακός κόμβος διακίνησης των εμπορευμάτων με έμμεσο φόρο κατανάλωσης (excise duty entry-EDE). Χρήση καθημερινή.

Η) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Θ) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>). Πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση.

Ι) Τράπεζα της Ελλάδος (https://iris.bankofgreece.gr/iris_web/Purpose.xhtml).

Κάθε μήνα υποβάλλεται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα IRIS της Τράπεζας της Ελλάδος τα στοιχεία των συναλλαγών εμβασμάτων στο εξωτερικό, ενώ μια φορά το έτος υποβάλλονται αναλυτικές οικονομικές καταστάσεις, αποτελέσματα, κέρδη.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ είναι υποχρεωτικό. Σε καμιά περίπτωση δεν θα προτιμούσαμε την αυτοπρόσωπη συναλλαγή. Ακόμη κι αν υπήρχε ανάγκη για κάποια διευκρίνιση θα προτιμούσαμε ηλεκτρονική ή τηλεφωνική επικοινωνία.

Το ΠΣ του ΛΑΕΚ είναι επίσης υποχρεωτικό. Υπάρχουν εργασίες που δεν μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά, όπως οι πληρωμές των προηγούμενων ετών όταν κλείνουμε το φυσικό έτος. Το σχετικό αρχείο θα πρέπει να παραδοθεί ιδιοχείρως. Θα προτιμούσαμε να κάνουμε όλα τα παραπάνω ηλεκτρονικά αλλά δεν γίνεται.

Γενικά δεν θα είχαμε κανένα λόγο να διεκπεραιώνουμε τις υποχρεώσεις της εταιρίας αυτοπροσώπως, εκτός αν χρειαζόμαστε κάποια ειδικότερη ενημέρωση, ώστε από κοντά να έχω ασφαλέστερες και εγκυρότερες απαντήσεις και λύσεις.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ ενημερωνόμαστε από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, από το διαδίκτυο, μέσω αμειβόμενων σεμιναρίων. Οι οδηγίες και τα εγχειρίδια των ΠΣ είναι επαρκή, ενώ το Help Desk δεν το έχουμε χρησιμοποιήσει. Το SEPENET μας εξυπηρετεί άμεσα.

Στο ΠΣ του ΛΑΕΚ αρχικώς υπήρχε ένα εγχειρίδιο δημοσιευμένο και μας ενημέρωνε ως προς την χρήση του ΠΣ. Όταν γίνονται επικαιροποιήσεις του συστήματος επικαιροποιείται και το εγχειρίδιο και είναι επαρκές. Αν κάποιος είναι εξοικειωμένος χρήστης των ΠΣ είναι απλό στη χρήση.

Σε ότι αφορά το TAXISNET και το ΕΦΚΑ αρχικώς αλλά και σήμερα πια ενημερωνόμαστε από τα ΠΣ αλλά και από το διαδίκτυο. Οι οδηγίες/εγχειρίδια που διαθέτουν τα ΠΣ είναι επαρκέστατες.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Πολύ καλές. ΛΑΕΚ: Χρίζει βελτιώσεων. TAXISNET, ΕΦΚΑ: Πολύ καλές αλλά χρίζουν βελτιώσεων.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

Οι ανάγκες μας καλύπτονται σε μεγάλο βαθμό 90% από το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, από το ΠΣ του ΛΑΕΚ σε βαθμό 70% και από TAXISNET, ΕΦΚΑ: 90%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου, καλύτερες συνθήκες εργασίας εφόσον όλα γίνονται από το γραφείο μας, μείωση κινδύνων λαθών ή απώλειας αρχείων και στοιχείων, λιγότερη γραφειοκρατία.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X(TAXIS, ΕΦΚΑ, ICISNET)	X
Φιλικές προς το χρήστη			X(ΛΑΕΚ, TAXIS, ΕΦΚΑ)	X(ICISNET)	X(ΕΡΓΑΝΗ)
Αξιόπιστες				X(ΕΡΓΑΝΗ, ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ΕΦΚΑ, ICISNET)
Εύχρηστες		X(ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ΕΦΚΑ)	X(ΕΡΓΑΝΗ, ICISNET)	
Ασφαλείς				X	X(ICISNET)
Πολύπλοκες	X (ICISNET)	X(ΕΡΓΑΝΗ)	X(TAXIS, ΕΦΚΑ)	X(ΛΑΕΚ)	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X(ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS, ΕΦΚΑ, ICISNET)				X(ΛΑΕΚ)
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας	X(ICISNET)				X
Πλήρους ικανοποίησης	X(ΛΑΕΚ, ICISNET)		X		X(ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS, ΕΦΚΑ)
Άλλο: Χρειάζονται εξοικειωμένοι χρήστες και εκπαιδευμένοι.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια (ΛΑΕΚ, ICISNET)	Καλή (ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS, ΕΦΚΑ)	Πολύ Καλή
------	--------------	-------------------------------------	---	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Δυσκολία υπήρχε αρχικώς στον τρόπο συμπλήρωση των εντύπων διότι δεν υπήρχαν επαρκείς οδηγίες.

ΠΣ του ΛΑΕΚ: Οι δυσκολίες αφορούν στο ότι το σύστημα δεν μας ενημερώνει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η αποπληρωμή και στο ότι χρειάζεται κανείς ένα μήνα περίπου για να εξοικειωθεί με το ΠΣ, διότι δεν προσφέρει επαρκή ενημέρωση ως προς τη χρήση του.

ΠΣ ΕΦΚΑ, TAXISNET: Δεν υπήρχαν και δεν υπάρχουν ιδιαίτερες.

Στο ΠΣ του ΛΑΕΚ το σύστημα δεν μας ενημερώνει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η αποπληρωμή . Λαμβάνω το μήνυμα ότι εγκρίθηκε αλλά δεν ξέρω τι συνεπάγεται αυτό και πότε θα πληρωθούν στην εταιρία οι σχετικές δαπάνες.

Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ παρουσιάζει αδυναμία χρήσης του αν τυχόν έχει συγκεντρωθεί φόρτος εργασιών κατά ημέρα Τετάρτη, καθώς από τις 16.00 κι έπειτα το ΠΣ δεν παρέχει υπηρεσίες λόγω συντήρησης.

Στο ΠΣ του ΕΦΚΑ όταν γίνεται εκ παραδρομής λάθος στην καταχώρηση, δεν υπάρχει η δυνατότητα να γίνει διόρθωση ηλεκτρονικά, αλλά είμαστε υποχρεωμένοι να την δηλώσουμε αυτοπροσώπως.

Ο ΕΦΚΑ μας ζητά ΑΜΑ και ΑΜΚΑ, ενώ το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ μας ζητά ΑΜΦ. Πιο απλό και πρακτικό θα ήταν να ζητούν μόνο ένα στοιχείο για κάθε άτομο.

ICISNET: Θα πρέπει όλες οι συναλλαγές να είναι πλήρως ηλεκτρονικές.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- ✓ Στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ στο έντυπο των προσλήψεων καλό θα είναι να δίδεται η δυνατότητα επιλογής δήλωσης των περιπτώσεων πρόσληψης αλλά αποχώρησης προτού καν εργαστεί.
- ✓ ΠΣ ΛΑΕΚ: Όταν υποβάλλεται το σύνολο των εργαζομένων που απασχολεί η εταιρία και το σύνολο των εισφορών υπέρ ΛΑΕΚ, θα πρέπει αυτόματα να ενημερωνόμαστε ποιο είναι το τελικό ποσό που δικαιούμαστε να δαπανήσουμε ως επιχείρηση για την επιμόρφωση του προσωπικού, ώστε να μπορώ να κάνω κατάλληλο προγραμματισμό. Επίσης θα πρέπει να μπορούμε να δούμε το υπολειπόμενο ποσό που έχουμε στη διάθεσή μας από τα προηγούμενο/α έτος/η. Επίσης καλό θα είναι να υπάρχει δυνατότητα συνομιλίας (e-mail, chat) ή αυτόματη ενημέρωση για το εάν η αρμόδια υπηρεσία έχει λάβει τα στοιχεία, αν αυτά είναι ορθά και επαρκή και σε ποιο στάδιο αποπληρωμής βρισκόμαστε.
- ✓ Στο ΠΣ του ΕΦΚΑ όταν γίνεται εκ παραδρομής λάθος στην καταχώρηση, δεν υπάρχει η δυνατότητα να γίνει διόρθωση ηλεκτρονικά, αλλά είμαστε υποχρεωμένοι να την δηλώσουμε αυτοπροσώπως. Αυτό καλό θα είναι να διορθωθεί.
- ✓ Επίσης καλό θα είναι το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ και ο ΕΦΚΑ να ζητούν λιγότερα στοιχεία. Για παράδειγμα το ΑΦΜ νομίζουμε ότι είναι επαρκές για ταυτοποίηση κάθε προσώπου.
- ✓ Καλό θα είναι το Γ.Ε.ΜΗ. να διαλειτουργεί με την αρμόδια ΔΟΥ και την ΑΑΔΕ.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

12 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Οι ΤΠΕ στη ζωή μιας επιχείρησης και πως αυτό επηρεάζει την επικοινωνία μεταξύ επιχείρησης και Δημόσιας Διοίκησης και τις σχέσεις και λειτουργίες τους.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) ICISNET

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10026938>).

Τελωνιακός κόμβος διακίνησης των εμπορευμάτων με έμμεσο φόρο κατανάλωσης (excise duty entry-EDE). Χρήση καθημερινή.

Ζ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) Υπουργείο Οικονομικών, Τμήμα ΦΠΑ, Τμήμα Διμερών Συμβάσεων, Τμήμα Εισοδήματος. Επικοινωνία τηλεφωνική, ηλεκτρονικώς (μέσω e-mail) και αυτοπροσώπως (περίπου 20-30 φορές το έτος, για διευκρινίσεις σε θέματα που προκύπτουν στην εταιρία.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, το SEPENET και του ΕΦΚΑ είναι υποχρεωτικά. Σε κάθε περίπτωση προτιμούμε την ηλεκτρονική συναλλαγή, αλλά και λόγω του προφίλ της επιχείρησής μας και του αντικειμένου των εργασιών της δεν θα προτιμούσαμε την αυτοπρόσωπη παρουσία.

Το ΠΣ του ΛΑΕΚ είναι υποχρεωτικό. Για την αποπληρωμή και για τα μη ελεγχμένα προγράμματα θα πρέπει να πάμε στην αρμόδια υπηρεσία αυτοπροσώπως ή να στείλουμε τα στοιχεία ταχυδρομικώς, ώστε να λάβουν πρωτόκολλο. Επίσης αυτοπροσώπως θα πρέπει να καταθέσουμε τιμολόγια και λοιπά παραστατικά, όμως ορισμένα από αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να εισάγουμε στο ΠΣ και ηλεκτρονικά. Ζητείται επίσης να προσκομισθούν στην αρμόδια υπηρεσία ΑΠΔ και άλλα στοιχεία επανειλημμένως, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν από το ΠΣ.

Με το TAXISNET είναι υποχρεωτικά μόνο ηλεκτρονική η επικοινωνία εκ του νόμου με ημερομηνίες και μοτίβο υποβολής των απαιτούμενων στοιχείων.

Με το Υπουργείο Οικονομικών χρησιμοποιούμε τρεις μορφές επικοινωνίας: 1) ηλεκτρονική, 2) αυτοπρόσωπη και 3) τηλεφωνική. Οι μορφές (2) και (3) είναι για

διευκρινίσεις. Και για το TAXISNET και για το Υπουργείο Οικονομικών χρειάζεται να χρησιμοποιήσουμε και τις τρεις μορφές επικοινωνίας διότι είναι καλό να ερχόμαστε σε άμεση επαφή για καλύτερα αποτελέσματα σε ειδικές περιπτώσεις (γίνεται καλύτερη κατανόηση του προβλήματος).

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ: Από την ιστοσελίδα του ΛΑΕΚ λαμβάνουμε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη χρήση του ΠΣ και σήμερα ακόμη βγαίνουν ενημερωτικές εγκύκλιοι για η χρήση του. Τα πεδία είναι αρκετά επεξηγηματικά. Τον πρώτο καιρό τηλεφωνούσαμε στο ΛΑΕΚ ή πηγαίναμε αυτοπροσώπως για να ενημερωθούμε σχετικά με τη χρήση του.

Σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ οι οδηγίες είναι σαφείς για τη συμπλήρωση των πεδίων. Ενημερωνόμαστε επίσης από τη νομοθεσία διότι την παρακολουθούμε. Κατά το πρώτο διάστημα λειτουργίας του ΠΣ παραβρεθήκαμε σε σεμινάρια του Υπουργείου Εργασίας. Μέσα από την ιστοσελίδα του Υπουργείου ή των ΠΣ βλέπουμε, παρακολουθούμε τις αλλαγές. Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ στο οποίο μπαίνουμε καθημερινά, βλέπουμε κάθε τι νέο.

Σε ότι αφορά το TAXISNET αρχικώς ενημερωνόμασταν μέσω της νομοθεσίας ως υποχρέωση της επιχείρησης. Για τον τρόπο λειτουργίας το ΠΣ διέθετε οδηγίες και εγχειρίδια αλλά ενημερωνόμαστε πλέον και από εξειδικευμένες επαγγελματικές και φοροτεχνικές ιστοσελίδες. Αν εξακολουθούμε να έχουμε δυσκολίες τότε μιλούμε με τους μισθωμένους μας συμβούλους για τη γνώμη τους επί εξειδικευμένων θεμάτων.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

**ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET: Πολύ καλές αλλά χρίζουν βελτιώσεων.
ΛΑΕΚ: Καλή. TAXISNET: Πολύ καλές.**

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET: 85%, από το ΠΣ του ΛΑΕΚ σε βαθμό 90% και από TAXISNET: 95% (διότι ελάχιστες είναι οι υπηρεσίες που δεν εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά (π.χ. χαρτόσημα, ορισμένα δικαιολογητικά).

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

ΛΑΕΚ: Χρησιμοποιούσαμε δική μας πλατφόρμα, τα εκτυπώναμε όλα και τα καταθέταμε. Έχουμε πλέον εξοικονόμηση χρόνου, διαφάνεια, τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων παράλληλα με τα φυσικά.

TAXISNET: Μειώθηκαν οι κίνδυνοι λαθών, οι οποίοι μπορεί να οδηγούσαν και σε κυρώσεις από μεταγενέστερο έλεγχο. Για αναδρομικά λάθη δεν γινόταν διόρθωση χωρίς κυρώσεις, εξοικονόμηση χρόνου, βελτίωση ζωής, δυνατότητα διεκπεραίωσης οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, ευελιξία, αξιοπιστία αποτελεσμάτων, βάση δεδομένων για προγενέστερο χρόνο, ενημέρωση δημοσίων αρχών σε πρώτο χρόνο, διαφάνεια, αδιαβλητότητα, ισότητα του φορολογούμενου. Επίσης βοηθά στην ψηφιοποίηση του ελεγκτικού μας έργου εσωτερικά (managerial tool).

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
----------	---------	------	--------	------	-----------

Εύκολα προσβάσιμες			X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)	X(TAXIS)	X(ΛΑΕΚ)
Φιλικές προς το χρήστη				X(ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)
Αξιόπιστες				X(ΛΑΕΚ, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)	X(TAXIS)
Εύχρηστες				X(ΛΑΕΚ, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)	X(TAXIS)
Ασφαλείς				X(ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)
Πολύπλοκες	X				
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X				
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας					X
Πλήρους ικανοποίησης					X
Άλλο: Δεν χρειάζεται πολύς χρόνος εξοικείωσης για να κάνω data entry, αλλά προηγουμένως πρέπει να αφιερώσω αρκετό χρόνο για να διαβάσω τη νομοθεσία και να συγκεντρώσω τα απαιτούμενα στοιχεία προς καταχώρηση.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Βελτιωμένη	Μέτρια (ΕΦΚΑ)	Καλή (ΛΑΕΚ, TAXIS)	Πολύ Καλή (SEPENET, ΕΡΓΑΝΗ)
------	------------	--------------------------	-----------------------------------	--

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: Δυσκολία υπήρχε αρχικώς στον τρόπο συμπλήρωση των εντύπων διότι δεν υπήρχαν επαρκείς οδηγίες. Σήμερα δεν υπάρχουν.

ΠΣ του ΛΑΕΚ: Τα πρώτα χρόνια «κολλούσε» το σύστημα, τώρα πια όμως δεν υφίσταται αυτό το πρόβλημα.

TAXISNET: Δεν υπήρχαν και δεν υπάρχουν ιδιαίτερες.

ΠΣ TAXISNET: Στις περιόδους αιχμής το σύστημα «πέφτει» συχνά, ενώ δεν μπορούμε να υποβάλλουμε πολύ νωρίς κάποια στοιχεία διότι πρέπει μέχρι τελευταία στιγμή να ελέγξουμε την ορθότητα τους.

Στο ΠΣ του ΕΦΚΑ δεν δίνεται η δυνατότητα διορθώσεων.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

✓ **ΠΣ ΛΑΕΚ:** Το ΠΣ του ΛΑΕΚ είναι υποχρεωτικό. Για την αποπληρωμή και για τα μη ελεγμένα προγράμματα θα πρέπει να πάμε στην αρμόδια υπηρεσία αυτοπροσώπως ή να στείλουμε τα στοιχεία ταχυδρομικώς, ώστε να λάβουν πρωτόκολλο. Επίσης αυτοπροσώπως θα πρέπει να καταθέσουμε τιμολόγια και λοιπά παραστατικά, όμως ορισμένα από αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να εισάγουμε στο ΠΣ και ηλεκτρονικά. Ζητείται επίσης να προσκομισθούν στην αρμόδια υπηρεσία ΑΠΔ και άλλα στοιχεία επανειλημμένως, τα οποία έχουν τη δυνατότητα να αντλήσουν από το ΠΣ. Θα προτιμούσαμε να κάνουμε όλα τα παραπάνω ηλεκτρονικά. Επίσης τα ΠΣ δεν διαλειτουργούν ώστε να παίρνουν τα στοιχεία αυτόματα και να μην τα ζητούν επανειλημμένως από εμάς. Αυτό το έλλειμα ζητούν να το καλύψουμε εμείς δηλώνοντας τα ίδια στοιχεία ξανά και ξανά. Ακόμη θα πρέπει να μπορούμε να εισάγουμε ως συνημμένα τα αρχεία-παραστατικά-αποδεικτικά με μορφή pdf, ώστε να μην

χρειάζεται να τηρούμε φυσικά αρχεία και να τα καταθέτουμε αυτοπροσώπως.

- ✓ TAXISNET: Όταν πρόκειται για μια μεγάλη αλλαγή θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό διάστημα προσαρμογής, έγκαιρη και ικανοποιητική ενημέρωση, και να έχουν εκδοθεί οι τελικές προδιαγραφές αρκετά νωρίς.
- ✓ Καλό θα είναι να υποστηρίζουν τα ΠΣ τη δυνατότητα αυτόματης διασύνδεσης με τα μηχανογραφικά συστήματα του Δημοσίου.
- ✓ Στο ΠΣ του ΕΦΚΑ δεν δίνεται η δυνατότητα διορθώσεων.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

13 ΑΝΩΝΥΜΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Φόρμα επικοινωνίας με το Δημόσιο, καλή η οποία μου δίνει και feedback και επιβεβαίωση υποβολής των στοιχείων και των αρχείων μου.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε αλλαγή δηλώνεται στο Γ.Ε.ΜΗ. ηλεκτρονικά αλλά και για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως φορολογική ενημερότητα που για κάποιους λόγους δεν μπορούμε να βγάλουμε ηλεκτρονικά, δηλώσεις κ.α..

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Ζ) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 1 φορά το μήνα.

Η) Τράπεζα της Ελλάδος (https://iris.bankofgreece.gr/iris_web/Purpose.xhtml). Κάθε μήνα υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην πλατφόρμα IRIS της Τράπεζας της Ελλάδος όλα τα στοιχεία των ισολογισμών.

Θ) ICISNET

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10026938>).

Τελωνιακός κόμβος διακίνησης των εμπορευμάτων με έμμεσο φόρο κατανάλωσης (excise duty entry-EDE). Χρήση καθημερινή.

Ι) ΕΛ.ΣΤΑΤ.. Συμμετοχή των επιχειρήσεων σε έρευνες συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων. Οι απαντήσεις μας δίδονται με αυτοπρόσωπη παρουσία μέσω απεσταλμένων συνεργατών μας στην επιχείρηση.

ΙΑ) Πολεοδομίες: Όταν κάνουμε μια επένδυση ξεκινάμε από την άδεια ελέγχου από την Πολεοδομία. Όλες οι διαδικασίες γίνονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια υπηρεσία, πλην των κτηματολογικών οι οποίες γίνονται ηλεκτρονικά.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Το TAXISNET και το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Όλες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι υποχρεωτικά μόνο ηλεκτρονικές. Ούτως ή άλλως δεν θα μας ενδιέφερε όμως η φυσική παρουσία εκτός από ειδικές περιπτώσεις, δηλαδή για την επίλυση ειδικών προβλημάτων.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορηθήκατε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από την εταιρία συμβούλων που μισθώνουμε κυρίως, από επαγγελματικές ιστοσελίδες του διαδικτύου, βιβλία φορολογίας και ασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας. Οι οδηγίες και οι πληροφορίες των ΠΣ δεν είναι επαρκείς. Αντιθέτως του ΕΦΚΑ και του SEPENET οι οδηγίες είναι αρκετά επεξηγηματικές. Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ δεν έχει σαφείς οδηγίες και πληροφορίες. Στο TAXISNET τα στοιχεία που έχουμε μια φορά καταχωρήσει φαίνονται στάδια και κατά τα επόμενα έτη. Και το Γ.Ε.ΜΗ. μας προσφέρει ικανοποιητικές οδηγίες και πληροφορίες για πελάτες μας.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Καλές, κρίζουν βελτιώσεων. Ειδικά για το TAXISNET πολύ καλές.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

TAXISNET: 90%

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET, ΟΑΕΔ, ΛΑΕΚ: 70%

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Μείωση χρόνου, μεγαλύτερη ακρίβεια, συγκεκριμένα στοιχεία, αποφυγή κινδύνων λαθών, αξιοπιστία, διαφάνεια.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X(ΛΟΙΠΑ)	X(ΕΦΚΑ, TAXIS)	
Φιλικές προς το χρήστη					X
Αξιόπιστες					X
Εύχρηστες			X(ΛΟΙΠΑ)		X(TAXIS)
Ασφαλείς					X
Πολύπλοκες	X(TAXIS)		X(ΛΟΙΠΑ)		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X				
Άμεσης ανταπόκρισης					X
Ολοκληρωμένες					X
Άλλο: Εφόσον έχει ο χρήστης νομικές και φοροτεχνικές γνώσεις δεν χρειάζεται ιδιαίτερη εκπαίδευση.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια (ΛΟΙΠΑ)	Καλή	Πολύ Καλή (TAXIS)
------	--------------	-------------------	------	----------------------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Επειδή το ΕΡΓΑΝΗ διαλειτουργεί με της ΑΑΔΕ ως προς τα στοιχεία των εργαζομένων, όταν η ΑΑΔΕ έχει λανθασμένα τα στοιχεία αυτά τα μεταφέρει και στο ΕΡΓΑΝΗ χωρίς να προσφέρει τη δυνατότητα διορθώσεων από μέρος της επιχείρησης. Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι να αντιμετωπίζουμε μεγάλα προβλήματα στην υποβολή των εντύπων ειδικά στις ομαδικές υποβολές.

Τα ελλείμματα αφορούν στο γεγονός ότι δεν διαλειτουργούν τα ΠΣ Γ.Ε.ΜΗ. – ΑΑΔΕ – Τράπεζας της Ελλάδος, ώστε ενημερώνονται αυτόματα με τα οικονομικά και φορολογικά στοιχεία που καταχωρεί η εταιρία σε ένα από αυτά στα ΠΣ. Επίσης καλό θα ήταν αυτά τα στοιχεία που έχουμε ήδη καταχωρήσει να είναι ανοιχτά και προσβάσιμα (συνολικό προφίλ της εταιρίας) ώστε να μπορούμε να τα δούμε εμείς και οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- **TAXISNET: Το σύστημα παλαιότερα ήταν βαρύ. Σήμερα δεν υπάρχει πια αυτό το πρόβλημα.**
- **Αναφέρθηκε ήδη ότι επειδή το ΕΡΓΑΝΗ διαλειτουργεί με της ΑΑΔΕ ως προς τα στοιχεία των εργαζομένων, όταν η ΑΑΔΕ έχει λανθασμένα τα στοιχεία αυτά τα μεταφέρει και στο ΕΡΓΑΝΗ χωρίς να προσφέρει τη δυνατότητα διορθώσεων από μέρος της επιχείρησης. Είναι ανάγκη να δίνονται οι δυνατότητες διορθώσεων των στοιχείων στο ΠΣ ηλεκτρονικά.**
- **Τα ελλείμματα αφορούν στο γεγονός ότι δεν διαλειτουργούν τα ΠΣ Γ.Ε.ΜΗ. – ΑΑΔΕ – Τράπεζας της Ελλάδος, ώστε ενημερώνονται αυτόματα με τα οικονομικά και φορολογικά στοιχεία που καταχωρεί η εταιρία σε ένα από αυτά στα ΠΣ. Επίσης καλό θα ήταν αυτά τα στοιχεία που έχουμε ήδη καταχωρήσει να είναι ανοιχτά και προσβάσιμα (συνολικό προφίλ της εταιρίας) ώστε να μπορούμε να τα δούμε εμείς και οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες.**

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

14 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΚΩΝ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η επικοινωνία μας με το δημόσιο.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ, χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, για αναγγελία εργατικών ατυχημάτων, για αναγγελία τεχνικών ασφαλείας. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ, χρήση μηνιαία. Η συναλλαγή γίνεται αυτοπροσώπως στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ σε περίπτωση συμπληρωματικής υποβολής ΑΠΔ, και σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη στο ΙΚΑ λόγω αλλαγής μελών ΔΣ.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή ΦΠΑ, ΦΜΥ, Δηλώσεις εισοδήματος, κ.α., χρήση καθημερινή. Για αλλαγή μητρώου χρειάζεται η αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο κατάστημα Δ.Ο.Υ..

Ε) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε αλλαγή δηλώνεται στο Γ.Ε.ΜΗ. ηλεκτρονικά αλλά και για όσες υποχρεώσεις δεν ικανοποιούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISNET, όπως φορολογική ενημερότητα που για κάποιους λόγους δεν μπορούμε να βγάλουμε ηλεκτρονικά, δηλώσεις κ.α..

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Z) ΟΑΕΔ-ΛΑΕΚ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση 1 φορά το μήνα.

Η) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>). Πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση.

3. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά τις πραγματοποιείτε ηλεκτρονικά ; Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Κυρίως το TAXISNET και το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάτε τον ηλεκτρονικό τρόπο συναλλαγής, αλλά την προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο συμβαίνει αυτό;

Όλες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι υποχρεωτικά ηλεκτρονικές, αλλά έτσι κι αλλιώς δεν θα μας ενδιέφερε να τις διεκπεραιώνουμε δια ζώσης.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από το διαδίκτυο, από επαγγελματικές ιστοσελίδες του διαδικτύου, από τις τοπικά αρμόδιες υπηρεσίες του δημοσίου, από μισθωμένα σεμινάρια που οργανώσαμε. Ακόμη και σήμερα όμως χρειαζόμαστε πολλές φορές επικοινωνία για διευκρινίσεις, αλλά δεν την έχουμε πάντοτε διαθέσιμη. Μέσα στα ΠΣ δεν επαρκούν ή δεν υπάρχουν ικανοποιητικές πληροφορίες.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Επιδέχονται βελτιώσεων.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

Περίπου 80%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Μείωση χρόνου, απρόσωπη συναλλαγή, χωρίς μετακινήσεις, αλλά με το πρόβλημα να μην μπορούμε να λύσουμε απορίες και προβλήματα που μας προκύπτουν.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X(TAXIS, ΛΑΕΚ)		X(ΕΡΓΑΝΗ)
Φιλικές προς το χρήστη		X(TAXIS, ΛΑΕΚ)		X(ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ)	
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες				X	
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες			X		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους		X			
Άμεσης ανταπόκρισης					X
Ολοκληρωμένες					X
Άλλο: Κάποιος νέος εργαζόμενος θα χρειαστεί περίπου ένα μήνα εκπαίδευσης. Είναι σημαντικό όμως ο χρήστης να γνωρίζει τη νομοθεσία, η οποία είναι πολύπλοκη. Επίσης υπάρχει δυσκολία στην επεξεργασία των στοιχείων τα οποία θα πρέπει να εισάγουμε στα ΠΣ.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Οι ρυθμίσεις οφειλών γίνονται μόνο αυτοπροσώπως στα γραφεία της ΑΑΔΕ.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- **TAXISNET: Το σύστημα παλαιότερα ήταν βαρύ. Σήμερα δεν υπάρχει πια αυτό το πρόβλημα.**
- **Όταν κάνουμε μια ανακοίνωση στο Γ.Ε.ΜΗ. θα πρέπει να μπορούν τα φορολογικά/οικονομικά ΠΣ τουλάχιστον να διαλειτουργούν μεταξύ τους ώστε να μην χρειάζεται εμείς να ενημερώσουμε για τις αλλαγές το TAXISNET, την τοπικά αρμόδια ΔΟΥ (αυτοπροσώπως) και την Τράπεζα της Ελλάδος (στην οποία μέχρι το τέλος του έτους πρέπει να δημοσιεύσουμε τους ισολογισμούς της τριετίας).**
- **Για να συμμετάσχουμε ως εταιρία σε έναν διαγωνισμό ή να πάρουμε δάνειο, θα πρέπει να προσκομίσουμε στην Τράπεζα τα νομιμοποιητικά έγγραφα, τα οποία είναι βασικά στοιχεία του προφίλ της εταιρίας. Αυτά θα πρέπει να διατίθενται από μια βάση δεδομένων, όπως π.χ. το Γ.Ε.ΜΗ. το οποίο είναι ήδη ενημερωμένο. Τα στοιχεία αυτά είναι ήδη δημοσιευμένα στο Γ.Ε.ΜΗ.. Επίσης θα πρέπει να ενημερώσουμε αρμόδια ΔΟΥ, ΕΦΚΑ, λοιπά ασφαλιστικά ταμεία, Τράπεζες. Αν δεν ενημερώσουμε τις δημόσιες Υπηρεσίες από τις πιο πάνω, θα έχουμε πρόστιμο. Η ενημέρωση γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία.**
- **Η νομοθεσία είναι δαιδαλώδης και πολύπλοκη και οι προθεσμίες στενές, άρα όταν πρέπει να χρησιμοποιήσουμε τα ΠΣ, δεν αντιμετωπίζουμε τεχνικού**

τύπου δυσκολίες ή κατανόησης του τρόπου λειτουργίας τους αλλά η πολυνομία και η ασάφεια των νόμων.

- **Ειδικότερα για το ΠΣ του ΕΦΚΑ: Δίδεται ηλεκτρονικά ασφαλιστική ενημερότητα, όμως στην περίπτωση που για κάποιο λόγο δεν μπορεί να μας δοθεί ηλεκτρονικά (είτε γιατί υπάρχει εκκρεμούσα οφειλή, είτε για κάποιο άλλο λόγο), το ΠΣ μου ζητάει να πάω από κοντά στην αρμόδια υπηρεσία, χωρίς να με ενημερώνει ηλεκτρικά για τον λόγο για τον οποίο δεν μου δίνει ηλεκτρονική ασφαλιστική ενημερότητα. Καλό θα ήταν να ενημερωνόμαστε για τον λόγο που δεν μας δίνουν ασφαλιστική ενημερότητα ηλεκτρονικώς.**

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

15 ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Ηλεκτρονική διοίκηση με προβλήματα και αδυναμίες διασύνδεσης.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ-ΓΓΠΣ-TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε ενημέρωση που αφορά στα μητρώα της εταιρίας. Επίσης όταν ξεκινάει η λειτουργία μιας νέας επιχείρησης, κι αφού καταχωρηθεί στο Γ.Ε.ΜΗ. θα πρέπει να ενημερώσουμε αυτοπροσώπως την αρμόδια ΔΟΥ.

Ζ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>). Πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι

δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση. Χρήση τακτική.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Ο μόνος λόγος για τον οποίο θα επιλέγαμε να πάμε αυτοπροσώπως στην αρμόδια υπηρεσία και να μην εκτελέσουμε τις εργασίες μας ηλεκτρονικά είναι για να λύσουμε απορίες.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Πληροφορούμαστε κυρίως από το διαδίκτυο, τις επαγγελματικές ιστοσελίδες, τη νομική μας υπηρεσία, η οποία είναι πολύ ενημερωμένη, διαδικτυακά forums, και μισθωμένο εργατολόγο της εταιρίας. Ειδικά σε ότι αφορά το TAXISNET τα εγχειρίδια που διαθέτει είναι αρκετά επεξηγηματικά, είναι ικανοποιητικά. Επίσης το Help Desk του TAXISNET προσφέρει αρκετή βοήθεια σε τεχνικές όμως κι όχι σε νομικές απορίες.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

TAXISNET: Καλές. ΛΟΙΠΑ: Βελτιούμενες.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

TAXISNET: 80%, ΛΟΙΠΑ: Περίπου στο 70%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου, δεν στεκόμαστε για ώρες στις «ουρές» των δημοσίων υπηρεσιών, λιγότερο άγχος στη δουλειά, βελτίωση ζωής, εκτέλεση των εργασιών μας από το γραφείο μας.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)		X(TAXIS)
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς		X(TAXIS)			X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)
Πολύπλοκες	X(TAXIS)		X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)		
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την	X				

ολοκλήρωσή τους					
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας				X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	X(TAXIS)
Πλήρους ικανοποίησης				X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	X(TAXIS)
Άλλο: Βασική προϋπόθεση του χρήστη των ΠΣ είναι να γνωρίζει καλά το νομικό (εργατικό, φορολογικό, ασφαλιστικό κ.α.) πλαίσιο.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Καική	Βελτιωμένη	Μέτρια (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	Καλή (TAXIS)	Πολύ Καλή
-------	------------	--	------------------------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ, ΑΤΛΑΣ, SEPENET: Τόσο αρχικά όσο και σήμερα τα έντυπα είναι μη φιλικά στο χρήστη διότι ζητούν πολλά στοιχεία το ένα πολύ κοντά στο άλλο, έτσι ώστε να έντυπα να γίνονται πυκνογραμμένα και για το λόγο αυτό δύσκολα στον έλεγχο και την αποφυγή λαθών.

Σε ότι αφορά το TAXISNET οι δυσκολίες δημιουργούνται από την πολυνομία και τις προϋποθέσεις/όρους που τίθενται για την εκτέλεση των υποχρεώσεων των επιχειρήσεων.

Τα ελλείμματα κυρίως εντοπίζονται στην έλλειψη διασύνδεσης τους.

Στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ δεν προβλέπεται πως θα εμφανίσουμε το προσωπικό μετά από τις συγχωνεύσεις εταιριών.

TAXISNET: Υπάρχουν προβλήματα σύνδεσης και χρήσης όταν υπάρχει φόρτος εργασίας.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;
- ✓ Θα επιθυμούσαμε ιδανικά να υπάρχει σημείο πληροφοριών μέσα σε κάθε πλατφόρμα, εγχειρίδια ή οδηγίες. Η επικοινωνία μέσω τηλεφώνου είναι αδύνατη σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, πολύ καλύτερη στον ΕΦΚΑ. Θα επιθυμούσαμε πολύ καλύτερα οργανωμένα Help Desk και θα βοηθούσαν επίσης Newsletters.
 - ✓ Ο ΟΑΕΔ ζητά να πάει κάθε εργαζόμενος από κοντά όταν πρόκειται για αναγγελία και στη συνέχεια για καταγγελία σύμβασης σε ότι τους ημερομίσθιους.
 - ✓ Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ δεν είναι διαθέσιμο 24 ώρες και για 7 ημέρες την εβδομάδα. Θα έπρεπε να είναι πάντοτε διαθέσιμο προς διευκόλυνσή μας.
 - ✓ Ορισμένα έντυπα είναι πολύ πυκνογραμμένα, ζητούνται υπερβολικά πολλά στοιχεία τα οποία δεν είναι καν υποχρεωτικά. Θα πρέπει τα έντυπα και τα πεδία να είναι απλοποιημένα με τα εντελώς απαραίτητα στοιχεία.
 - ✓ Τα ΠΣ δεν επικαιροποιούνται με τις αλλαγές του νόμου. Οι νόμοι αλλάζουν τακτικά ενώ τα ΠΣ μας ζητούν στοιχεία τα οποία δεν περιλαμβάνονται στη νέα νομοθεσία ή η νομοθεσία προβλέπει να καταχωρούνται κάποια νέα στοιχεία, εντός προθεσμιών, χωρίς όμως τα ΠΣ να είναι επικαιροποιημένα για να δεχτούν τα νέα στοιχεία.
 - ✓ Τα φορολογικά θέματα έχουν ένα ζήτημα. «Στήνεται» μια νέα υποχρέωση μέσω νόμου, αλλά το ΠΣ δεν μπορεί να την υποστηρίξει, διότι δεν υπάρχουν τα αντίστοιχα πεδία. Έτσι προκύπτει να καταχωρούμε κάποιο στοιχείο να μας ενημερώνει το σύστημα ότι η καταχώρηση είναι εσφαλμένη, χωρίς όμως να μας εξηγεί που εντοπίζεται το λάθος και πως θα καταχωρήσω τα απαιτούμενα στοιχεία με τον σωστό τρόπο. Παράλληλα δε έχουμε χρονικές προθεσμίες στενές πολλές φορές και στο μεταξύ διορθώσεις του συστήματος

ή αναλυτικές οδηγίες καταχώρησης δεν παρέχονται. Μάλιστα συμβαίνει κάποιες φορές να διαπιστώνει η διοίκηση ότι υπάρχουν λάθη ή ελλείψεις στη νέα υποχρέωση που έχουν δημιουργήσει, αλλά στο μεταξύ η εταιρία έχει ήδη καταχωρήσει τα ζητηθέντα στοιχεία ίσως και με λάθη χωρίς να το γνωρίζει και συχνά συμβαίνει να έχει αφιερωθεί πολύς χρόνος για αυτό διότι τα στοιχεία που ζητούνται είναι αρκετά.

- ✓ Καλό είναι όταν δηλώνουμε κάποια στοιχεία να γίνεται on-line έλεγχος κι αν λείπει κάτι να μας στέλνουν σχετικό e-mail και να το συμπληρώνουμε. Μας δίνεται επίσης η εντύπωση ότι δεν ελέγχονται όσα δηλώνουμε ή μπορεί να ελεγχθούν μετά από μεγάλο διάστημα και τότε πια εμείς δεν ξέρουμε/δεν θυμόμαστε το ιστορικό ή δεν μπορούμε να διορθώσουμε χωρίς κυρώσεις.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

16 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ
ΜΕΤΑΛΛΟΥΡΓΙΑΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Ένας τρόπος να διαχειρίζεται κανείς γραφειοκρατικές διαδικασίες με ηλεκτρονικό τρόπο. Η εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση και οι πρακτικές που εισάγουν.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ/TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις και λοιπές οικονομικές και φορολογικές υποχρεώσεις μας προς την ΑΑΔΕ. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.iaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) ICISNET

(<https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet/services?adreseID=10026938>).

Τελωνιακός κόμβος διακίνησης των εμπορευμάτων με έμμεσο φόρο κατανάλωσης (excise duty entry-EDE). Σε ότι αφορά το ΠΣ ICIS είναι δύσχρηστο, το χρησιμοποιούμε καθημερινά για αιτήσεις επιστροφών εμπορευμάτων. Όλα τα έγγραφα διακινούνται ηλεκτρονικά.

Z) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) κυρίως για ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε ενημέρωση που αφορά στα μητρώα της εταιρίας. Προσέλευση καθημερινή.

Θ) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>). Πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση. Παράλληλα χρησιμοποιούμε και τις πλατφόρμες όσων Παν/κων ιδρυμάτων διαθέτουν. Χρήση τακτική.

Ι) Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ και E-certis (<https://www.eaadhsy.gr/index.php>). Η ηλεκτρονική πύλη του δημοσίου για τους δημόσιους διαγωνισμούς και τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων. Χρήση καθημερινή.

***Για την καταχώρηση στοιχείων σε ΠΣ ΕΦΚΑ και ΕΡΓΑΝΗ έχουμε μισθώσει εταιρία συμβούλων που εκτελεί τις εργασίες αυτές για εμάς. Βέβαια εμείς ως αρμόδια στελέχη ετοιμάζουμε και αποστέλλουμε τα στοιχεία που πρέπει να δηλωθούν και εν τέλει τις ελέγχουμε. Ο λόγος χρήσης της εταιρίας συμβούλων είναι για μεγαλύτερη ασφάλεια ότι οι υποχρεώσεις μας θα εκτελεστούν εμπρόθεσμα.**

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;
Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET, Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ..

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, το SEPENET και του ΕΦΚΑ είναι υποχρεωτικά. Μόνο σε περίπτωση δήλωσης εκπρόθεσμων προσλήψεων (ΣΕΠΕ-ΟΑΕΔ) και δήλωσης ασθένειας μισθωτού (ΕΦΚΑ) πρέπει να πάμε αυτοπροσώπως στις αρμόδιες υπηρεσίες. Δεν θα προτιμούσαμε για κανένα λόγο να πάμε αυτοπροσώπως σε μια υπηρεσία για την εκτέλεση των εργασιών μας, παρά μόνο για την επίλυση κάποιου προβλήματος ώστε να έχουμε καλύτερη επικοινωνία. Όταν μια εργασία γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία, τότε ελέγχεται η δουλειά μας σε πραγματικό χρόνο και διορθώνεται επί τόπου πριν την κατάθεση.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ παρακολουθήσαμε σεμινάρια και προμηθευτήκαμε CD οδηγιών από το Υπουργείο Εργασίας. Δεν υπάρχει εγχειρίδιο, υπάρχουν λίγες οδηγίες, αλλά γενικά είναι απλά τα πεδία και μετά από λίγο καιρό προσαρμοστήκαμε. Επίσης διαβάζουμε τη νομοθεσία, εγκυκλίους και εξειδικευμένες επαγγελματικές ιστοσελίδες.

Σε ότι αφορά το TAXISNET υπάρχουν οδηγίες καλού επιπέδου, άνω του μετρίου, τηλεφωνική γραμμή διαθέσιμη, απαντούν άμεσα. Όταν όμως το θέμα είναι πολύ εξειδικευμένο δεν έχουμε άμεση απάντηση, ειδικά για φορολογικά θέματα. Για την επίλυσή τους μας παραπέμπουν στο ΥΠ.ΟΙΚ., με το οποίο η τηλεφωνική επικοινωνία είναι σχεδόν αδύνατη. Θα πρέπει να πάμε εκεί. Μάλιστα σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί αν μην προβλέπεται ρύθμιση.

Σε ότι αφορά την τεχνική υποστήριξη και την πληροφόρηση που προσφέρει η πλατφόρμα της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ: Όταν πρωτοστήθηκε το ΠΣ υπήρχαν δυσκολίες κατανόησης και παρακολουθήσαμε σεμινάρια για τη χρήση του. Σήμερα κόμη υπάρχουν δυσλειτουργίες και πολυπλοκότητες όπως π.χ. το θέμα των

εκτυπώσεων. Οι τεχνικοί του ΠΣ είναι διαθέσιμοι και προσφέρουν ενημέρωση και βοήθεια είτε τηλεφωνικά είτε μέσω email.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET, ΛΑΕΚ: Βελτιούμενες.

TAXISNET: Πολύ καλή εξυπηρέτηση από πλευράς τεχνικής υποστήριξης.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET, ΛΑΕΚ σε βαθμό 90%.

TAXISNET: 80%-90%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου, καλύτερη οργάνωση και αρχειοθέτηση, αποφυγή λαθών, όμως μεταφέρθηκε όγκος εργασιών στην επιχείρηση από το δημόσιο κάνοντας την εταιρία λιγότερο ανταγωνιστική.

Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ και E-certis: Διπλασιάστηκε η δουλειά μας, εισήχθη το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Συμβάσεων. Επιβαρύνθηκε η δουλειά μας.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X(TAXIS, ICIS)	X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET,ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	X (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)
Φιλικές προς το χρήστη		X (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)	X		
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες		X (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)		X	

Ασφαλείς			X(TAXIS, ICIS)	X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ, (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ))	
Πολύπλοκες			X	X (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X(TAXIS, ICIS)			X (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)	X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας				X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ICIS, Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)
Πλήρους ικανοποίησης				X(ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ, ΛΑΕΚ)	X(TAXIS, ICIS, Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)
<p>Άλλο: Δεν χρειάζεται πολύς χρόνος εξοικείωσης για data entry, αλλά προηγουμένως πρέπει ο χρήστης να γνωρίζει πολύ καλά τη νομοθεσία. Για το Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ χρειάζεται παρακολούθηση σεμιναρίων προετοιμασίας σχεδόν ενός έτους.</p>					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ)	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	-------------------------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

- Τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ και SEPENET διαλειτουργούν με το TAXISNET, το οποίο έχει λάθος στοιχεία (π.χ. ημερομηνία γέννησης, όνομα) και γι' αυτό το λόγο στο ΕΡΓΑΝΗ πρέπει να καταχωρήσω λάθος στοιχεία προκειμένου να καταχωρηθούν εμπρόθεσμα οι εργασίες που πρέπει να διεκπεραιώσω.

- Τα ΠΣ πολλές φορές δεν μπορούν να αντιστοιχιστούν με τη νομοθεσία, π.χ. παλαιότερα το ΤΕΕ είχε δηλώσει στο αντίστοιχο ασφαλιστικό ταμείο τους μηχανικούς του ως ελεύθερους επαγγελματίες χωρίς κάποιοι από αυτούς να έχουν υπάρξει ποτέ. Τελικά το ασφαλιστικό ταμείο τους καταλόγισε οφειλές προς αυτό. Δηλαδή τα ασφαλιστικά ταμεία δεν επικαιροποιούνται βάσει της νέας νομοθεσίας.
- Στο TAXIS οι ΜΥΦ (συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών-προμηθευτών υποβάλλονται ηλεκτρονικά, όμως έχουμε προβλήματα στην υποβολή.
- Μας ζητούν να εφαρμόσουμε μια διάταξη νόμου χωρίς θεσμικά να είναι έτοιμο το ΠΣ (όχι τεχνικά), για παράδειγμα το Χρηματιστήριο δεν μπορούσε να δώσει τα στοιχεία που ζητούσε ο νόμος διότι δεν είχε προετοιμαστεί και οι εταιρίες δεν ήξεραν τι να δηλώσουν, ενώ διέτρεχαν παράλληλα τον κίνδυνο κυρώσεων σε περίπτωση μη ή εσφαλμένων δηλώσεων στοιχείων.
- Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ: Πρέπει να συλλέξουμε πάρα πολλά στοιχεία από διάφορα τμήματα της εταιρίας (π.χ. TAXIS, HR, ασφαλιστικό, ποινικό, μητρώο, Γ.Ε.ΜΗ.) και να τα καταθέσουμε τη στιγμή που το δημόσιο αυτά τα στοιχεία τα έχει στη διάθεσή του.

Τα στοιχεία αυτά τα «σκανάρουμε» ώστε να τα καταθέσουμε ηλεκτρονικά μέσω του ΠΣ. Στη συνέχεια θα πρέπει να κατατεθούν και σε φυσικό αρχείο ! (1 πρωτότυπο και 2 αντίγραφα). Πρόκειται για τεράστιο όγκο δουλειάς.

Αν πρέπει να αλλάξουμε τις τελευταίες μέρες κάποιο αρχείο και να το αντικαταστήσουμε στην πλατφόρμα με νέο επικαιροποιημένο, το ΠΣ μου το αναφέρει ως ERROR (λάθος ενέργεια) και τότε θα πρέπει όλα τα αρχεία να τα αφαιρέσω και να τα επανυποβάλω όλα μαζί. Αυτό περιέχει τον κίνδυνο να χάσω τις προθεσμίες και επικίνδυνο. Αυτό το έλλειμα θα πρέπει να διορθωθεί. Να γίνει το ΠΣ πιο ευέλικτο στις διορθώσεις και τις αντικαταστάσεις.

Επίσης στην πλατφόρμα του συστήματος δεν υπάρχει δυνατότητα καταχώρησης πέραν του ενός μόνον αρμόδιου στελέχους ανά ΑΦΜ επιχ/σης.

Αυτό δημιουργεί προβλήματα επικοινωνίας όταν μια εταιρία συμμετέχει σε πολλούς διαγωνισμούς.

Όταν πρέπει να καταθέσουμε ένα έγγραφο για συγκεκριμένο έργο θα πρέπει να μας ενημερώνει ποια έγγραφα ζητώνται για το συγκεκριμένο έργο να «ανεβάσουμε. Αντίθετα, το ΠΣ μας δείχνει μια μεγάλη λίστα από όλα τα έγγραφα που απαιτούνται για όλα τα έργα, ακόμη κι αν δεν έχουμε δηλώσει συμμετοχή σε όλα τα έργα.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;
- ✓ Οι διαδικασίες για δήλωση της ασθένειας μισθωτού ή εγκυμοσύνης πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά. Είναι πρόβλημα η αναγκαστική αυτοπρόσωπη παρουσία του μισθωτού στο αρμόδιο κατάστημα ΕΦΚΑ κάθε φορά που χρειάζεται να τη δηλώσει.
 - ✓ Επίσης θα μπορούσαν να προβλέπονται ή όπου προβλέπονται Mobile Aps θα πρέπει να ζητούνται σε αυτά μόνο τα εντελώς απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης των εργαζομένων (π.χ. ονοματεπώνυμο και ΑΦΜ). Τα πολλά πεδία δεν είναι χρηστικά/πρακτικά.
 - ✓ Η δήλωση του γιατρού εργασίας γίνεται υποχρεωτικά με αυτοπρόσωπη παρουσία στο αρμόδιο ΚΕΠΕΚ. Θα μπορούσε να γίνεται ηλεκτρονικά.
 - ✓ Επαγγελματικές αδειοδοτήσεις του προσωπικού από τις Περιφέρειες (Δ/νσεις Ανάπτυξης) όλη η διαδικασία γίνεται με αυτοπρόσωπη παρουσία. Θα μπορούσε κι αυτή η υποχρέωση να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά.
 - ✓ Καλό θα ήταν όλα τα ΠΣ να είναι διαθέσιμα 24 ώρες/μέρα και 7 ημέρες/εβδομάδα.
 - ✓ Θα πρέπει το ΠΣ να έρχεται σε συμφωνία με τη νομοθεσία και με τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων.
 - ✓ Θα πρέπει να υπάρχουν υποκωδικοί πρόσβασης για ορισμένες ενέργειες για λόγους ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και των στοιχείων της εταιρίας, π.χ. το SEPENET διαθέτει ενώ το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ όχι.

- ✓ Η κατάθεση των χαρτοσήμων στη ΔΟΥ θα μπορούσε να γίνεται ηλεκτρονικά.
- ✓ Φορολογικές ενημερότητες: δεν μας δίδονται αν υπάρχει έστω και μια οφειλή (όχι ληξιπρόθεσμη). Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να πάμε αυτοπροσώπως στη ΔΟΥ για να πάρουμε. Θα μπορούσαμε να κάνουμε συμψηφισμό οφειλών και να μου χορηγούν φορ. ενημερότητα και ηλεκτρονικά.
- ✓ Η διακίνηση των εμπορευμάτων θα έπρεπε να δηλώνεται ηλεκτρονικά όπως και όλα τα παραστατικά σε TAXISNET, ΔΟΥ, ΤΕΛΩΝΙΑ, ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ, μέσω μιας κοινής πλατφόρμας ή να ενημερώνονται μέσω διαλειτουργικότητας.
- ✓ Τα ΠΣ θα πρέπει τακτικά να αναπροσαρμόζονται σύμφωνα με τις νέες νομοθετικές ρυθμίσεις.
- ✓ Η δήλωση μισθωμάτων (ακινήτων) της εταιρίας είναι ογκώδης και χρονοβόρα δουλειά και γίνεται χειροκίνητα, αλλά ανεβαίνει ηλεκτρονικά. Θα μπορούσε η διαδικασία να απλοποιηθεί προκειμένου να εξοικονομείται χρόνος εργασίας.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

17 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΙΧΘΥΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑΣ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Οτιδήποτε ηλεκτρονικό μεταξύ επιχειρήσεως και δημόσιας διοίκησης, το οποίο θα πρέπει να είναι εύκολο-κατανοητό.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ/TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή Δήλωσης απόδοσης Παρακρατούμενων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις, καθώς και για κάθε οικονομική ή φορολογική υποχρέωση της εταιρίας προς την ΑΑΔΕ και το ελληνικό δημόσιο. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>) πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση. Παράλληλα

χρησιμοποιούμε και τις πλατφόρμες όσων Παν/κων ιδρυμάτων διαθέτουν. Χρήση τακτική.

Θ) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε ενημέρωση που αφορά στα μητρώα της εταιρίας. Προσέλευση τακτική για πολλές υποχρεώσεις απέναντι στην εφορία.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Είναι σημαντικό το να έχουμε επικοινωνία με την εκάστοτε υπηρεσία. Πηγαίνοντας από κοντά για να πάρουμε πληροφορίες βοηθά στο να λαμβάνουμε καλύτερες πληροφορίες για τα θέματα που απασχολούν την εταιρία και ειδικά για πιο εξειδικευμένα ζητήματα.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από εξειδικευμένες επαγγελματικές ιστοσελίδες, από τηλεφωνική επικοινωνία με την αρμόδια υπηρεσία, όμως η τηλεφωνική επικοινωνία είναι πολύ δύσκολη και πολλές φορές τηλεφωνικά οι απόψεις μπορεί να διαφέρουν από υπηρεσία σε υπηρεσία. Καλό θα είναι να λαμβάνουμε ενημερώσεις μέσω emails.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Έχουν βελτιωθεί και βελτιώνονται διαρκώς.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Περίπου στο 70%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου εργασίας, δεν χρειάζεται να στηθούμε στις ουρές των δημοσίων υπηρεσιών. Ωστόσο η εργασίες μας με τις δημόσιες υπηρεσίες έχουν αυξηθεί σημαντικά. Από τις εργασίες που διεκπεραιώναμε στις δημόσιες υπηρεσίες, πολλές μεταφέρθηκαν στα γραφεία μας ώστε να τις κάνουμε εμείς μέσω των ΠΣ του δημοσίου.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες			X		
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες			X		
Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς			X		
Πολύπλοκες	X				
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους			X		
Άμεσης ανταπόκρισης					X

στο αίτημά σας					
Πλήρους ικανοποίησης					X
Άλλο: Ο χρήστης χρειάζεται να έχει γνώσεις νομικές, μισθοδοσίας και εργατικών διατάξεων.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

Δυσκολίες υπήρξαν αρχικώς ώστε να κατανοήσουμε τι θα πρέπει να κάνουμε. Σήμερα δεν υπάρχουν πια αυτές οι δυσκολίες λόγω εμπειρίας και φυσικά μετά από πολύ εξάσκηση και συζητήσεις με άλλους χρήστες.

Τα κύρια ελλείμματα εντοπίζονται στην απουσία διαλειτουργικότητας μεταξύ των ΠΣ και κυρίως μεταξύ των οικείων ΠΣ. Επίσης σημαντικές ελλείψεις υπάρχουν στις δυνατότητες επικοινωνίας και ενημέρωσης των επιχειρήσεων για θέματα νομικά, φορολογικά, ασφαλιστικά, εργατολογικά. Αν υπήρχαν θα βοηθούσαν ώστε να γίνεται πιο απλή και πιο γρήγορα κάθε υποβολή στα ΠΣ.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

- ✓ **Θα πρέπει να ενοποιηθούν όλες οι ειδικότητες σε όλα τα οικεία ηλεκτρονικά συστήματα (ΣΕΠΕ, ΕΦΚΑ, ΟΑΕΔ).**
- ✓ **Θα ήταν καλό να υπάρχουν τηλεφωνικές υπηρεσίες που να δίνουν άμεσα επικοινωνία και απαντήσεις στα ερωτήματα κυρίως νομικής φύσεως.**
- ✓ **Σε ότι αφορά το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ: 1)Θα ήταν επίσης καλό να έχουμε την επιλογή διορθώσεων των λαθών στους υφιστάμενους πίνακες και όχι να**

επανυποβάλλουμε νέο πίνακα. 2) Για τις άδειες εργασίας κατά Κυριακή ή σε άλλες έκτακτες περιπτώσεις θα πρέπει να έχουμε τη δυνατότητα να τις δηλώσουμε οποιαδήποτε στιγμή πριν την πραγματοποίησή τους.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

18 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ, ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗΣ
ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Αύξηση παραγωγικότητας, καλύτερη αρχειοθέτηση, πιο γρήγορη καταχώρηση άρα και ανεύρεση, διαφάνεια, αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και της θέσης αντίστοιχα της επιχείρησης. Ηλεκτρονικοποίηση των δεδομένων.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ/TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για όλες σχεδόν τις οικονομικές και φορολογικές υποχρεώσεις της επιχείρησης προς την ΑΑΔΕ. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oaed.gr/>) και (<https://eservices.oaed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>) πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση. Παράλληλα χρησιμοποιούμε και τις πλατφόρμες όσων Παν/κων ιδρυμάτων διαθέτουν. Χρήση

τακτική. Το ATLAS είναι εύχρηστο, απλό. Το ίδιο ισχύει και με τις πλατφόρμες που διαθέτουν ορισμένα Πανεπιστημιακά ιδρύματα για την επιλογή φοιτητών για πρακτική άσκηση.

Θ) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε ενημέρωση που αφορά στα μητρώα της εταιρίας και για άλλες φορολογικές υποχρεώσεις μας. Προσέλευση τακτική.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;

Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Ο μόνος λόγος για τον οποίο θα ήθελα να πάω από κοντά ή να τηλεφωνήσω θα ήταν για διευκρινίσεις. Όχι όμως τακτικά αλλά όταν πραγματικά χρειάζεται. Για κανέναν άλλο λόγο δεν θα θέλαμε να διεκπεραιώνουμε τις εργασίες μας με αυτοπρόσωπη παρουσία.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από το ίδιο το ΠΣ, από σεμινάρια που πληρώσαμε για να γίνουν, από διαδικτυακές συζητήσεις (blogs), από βιβλία εργατικής και φορολογικής νομοθεσίας. Επίσης ενημερωνόμαστε από την εταιρία συμβούλων μας, την οποία έχουμε μισθώσει για να μας κάνει τη μισθοδοσία και τις ΑΠΔ. Η εταιρία αυτή μας ενημερώνει για τις όποιες εξελίξεις στα εργατικά και φορολογικά θέματα. Ειδικά για το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ οι οδηγίες δεν είναι ικανοποιητικές, διότι δεν

καλύπτουν τις ειδικές περιπτώσεις. Επίσης το ΠΣ είναι δυσλειτουργικό, διότι δεν μας επιτρέπει να δηλώσουμε το έκτακτο γεγονός ακόμη και μετά το συμβάν, όπως για τη δήλωση των υπερεργασιών και των υπερωριών.

Σε ότι αφορά το ΠΣ της ΑΑΔΕ παρέχει οδηγίες χρήσεως, συχνές ερωτήσεις, εγκυκλίους, αλλά προσφέρονται και τηλεφωνικά επαρκείς, κατανοητές απαντήσεις και πληροφόρηση.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Αρκετά καλές.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες τις επιχείρησής σας ;

ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, SEPENET, ΛΑΕΚ σε βαθμό 70% και από TAXISNET: 80%-90%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Μείωση της γραφειοκρατίας, απαλλαγή από ανάγκη χρήσης προσωπικού για την διεκπεραίωση κι έτσι μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε το προσωπικό μας για πιο ουσιαστικά θέματα της εταιρίας. Ακόμη (όπως ερώτηση 1) αύξηση παραγωγικότητας, καλύτερη αρχειοθέτηση, πιο γρήγορη καταχώρηση άρα και ανεύρεση, διαφάνεια, αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και της θέσης αντίστοιχα της επιχείρησης. Ηλεκτρονικοποίηση των δεδομένων.

TAXISNET: Επιβάρυνση χρόνου εργασίας λόγω της ανάγκης δημιουργίας αρχείων, ώστε αυτά να τα υποβάλλουμε ηλεκτρονικά, αλλά απαλασσόμαστε από την επίσκεψη στην αρμόδια ΔΟΥ. Από την άλλη πλευρά τα αρχεία είναι πιο διαχειρίσιμα.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X	
Φιλικές προς το χρήστη				X	
Αξιόπιστες				X	
Εύχρηστες			X	X(TAXIS)	
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες	X				
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X				
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας					X
Πλήρους ικανοποίησης					X
Άλλο: Παίζει μεγάλο ρόλο το ηλικιακό στοιχείο, αλλά γενικότερα δεν χρειάζεται προετοιμασία περισσότερο από ένα μήνα για να είναι κάποιος σε θέση να χειρίζεται τα ΠΣ. Κυρίως είναι απαραίτητη η γνώση της σχετικής με τις εργασίες αυτές νομοθεσίας.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;

ΠΣ TAXISNET: Δεν έχουν μπει όλες οι φορολογικές δηλώσεις στο ΠΣ (π.χ. χαρτοσήμων, τόκων υπερημερίας). Επίσης για τους συμψηφισμούς δεν έχουμε πλήρη πληροφόρηση από την αρμόδια ΔΟΥ και φυσικά αυτή η ενημέρωση γίνεται μόνον από κοντά. Έχει κάποια στοιχεία το ΠΣ της ΑΑΔΕ αλλά πολύ γενικά, όχι λεπτομέρειες.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;
- ✓ **SEPENET:** Η υποβολή των αιτήσεων για εργασία κατά ημέρα Κυριακή δεν υπάρχει δυνατότητα να ακυρωθεί αν θέλουμε.
 - ✓ **TAXISNET:** Καλό θα ήταν οποιαδήποτε ενέργεια κάνει η ΑΑΔΕ για την επιχείρησή μας, ενέργεια την οποία δεν έχουμε ζητήσει ή ξεκινήσει εμείς, να μας την γνωστοποιούν είτε με email είτε μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας στην οποία θα μπορούμε να βλέπουμε λεπτομέρειες του προφίλ της εταιρίας μας.
 - ✓ Γενικότερα χρειάζονται μεγαλύτερες χρονικές προθεσμίες για την υποβολή στοιχείων αλλά και για την ακύρωση.
 - ✓ Στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ οι οδηγίες είναι ελλιπείς. Αν χρειάζομαι διευκρίνιση πρέπει να τηλεφωνήσω στην αρμόδια υπηρεσία. Οι οδηγίες καλό θα είναι να γίνουν πιο διευκρινιστικές και πιο συγκεκριμένες. Καλό θα ήταν να υπάρχουν οδηγίες πάνω στο αντίστοιχο πεδίο. Επίσης θα διευκόλυνε να υπάρχει πρόσβαση στη νομοθεσία μέσα στο ΠΣ ίσως μέσω μιας e-βιβλιοθήκης.
 - ✓ Επίσης καλό θα ήταν το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ να διαλειτουργεί με το TAXISNET και με το ΛΑΕΚ, έτσι ώστε να διορθώνονται τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί λάθος.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
προς τις επιχειρήσεις

19 ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Συμμάζεμα της άπειρης γραφειοκρατίας, ώστε να έχουμε τη δυνατότητα να έχουμε ως

επιχείρηση πρόσβαση στα στοιχεία που δηλώνουμε και στην συνέχεια να έχουμε πρόσβαση

σε αυτά εύκολα και γρήγορα.

2. Με ποιους φορείς του δημοσίου χρειάζεται να συναλλάσσεται η επιχείρησή σας και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Α) ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.veka.gr/>) για υποβολή εντύπων ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ. Χρήση καθημερινή.

Β) SEPENET (<https://apps.sepenet.gr/portal/login>) για χορήγηση άδειας εργασίας Κυριακής, δήλωση τεχνικών ασφαλείας, πιστοποιητικά για συμμετοχή στους δημόσιους διαγωνισμούς. Χρήση εβδομαδιαία.

Γ) ΕΦΚΑ (<https://www.efka.gov.gr/>) για υποβολή ΑΠΔ. Χρήση μηνιαία.

Δ) ΑΑΔΕ/TAXISNET (<https://www.gsis.gr/>) για την υποβολή δηλώσεων και της πλειονότητας των στοιχείων (οικονομικών και φορολογικών) της επιχείρησης προς την ΑΑΔΕ. Χρήση καθημερινή.

Ε) ΛΑΕΚ/ΟΑΕΔ (<http://laek.oeed.gr/>) και (<https://eservices.oeed.gr/>) για επιδοτούμενα προγράμματα επιμόρφωσης στελεχών. Χρήση καθημερινή.

ΣΤ) Αρμόδια Δ.Ο.Υ. για οποιαδήποτε ενημέρωση που αφορά στα μητρώα της εταιρίας. Όλες οι φορολογικές μας υποχρεώσεις ικανοποιούνται από το gsis.gr. Προσέλευση τακτική.

Z) Γ.Ε.ΜΗ. (<http://www.businessportal.gr/>) ενημέρωση περί των αλλαγών σύνθεσης του Δ.Σ. της επιχείρησης.

Η) ΑΤΛΑΣ (<https://atlas.grnet.gr/>) πλατφόρμα διασύνδεσης των επιχειρήσεων με τα ακαδημαϊκά ιδρύματα της χώρας, μέσω της οποίας πραγματοποιούνται οι δηλώσεις προτίμησης φοιτητών για πρακτική άσκηση στην επιχείρηση. Παράλληλα χρησιμοποιούμε και τις πλατφόρμες όσων παν/κών ιδρυμάτων διαθέτουν. Χρήση τακτική. Είναι αρκετά εύχρηστο, γρήγορο, απλό, και διαλειτουργεί με τις πλατφόρμες των παν/κών ιδρυμάτων (όσα διαθέτουν). Περισσότερο μας δυσκόλεψαν στη χρήση τους οι πλατφόρμες των πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

3. Ποιες είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου που χρησιμοποιείτε πιο συχνά; Ποια είναι η πιο φιλική προς εσάς-για την εξυπηρέτησή σας;
Συχνότερα χρησιμοποιούμε τα ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, ΕΦΚΑ, TAXISNET.

4. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) υπάρχει δυνατότητα επιλογής μεταξύ του ηλεκτρονικού τρόπου συναλλαγής και της φυσικής παρουσίας/ προσέλευσης στην αρμόδια υπηρεσία, ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμάτε;

Για κανένα λόγο δεν θα μας ενδιέφερε να εκτελέσουμε δια ζώσης εργασίες μας. Προτιμούμε όλα να διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονικό τρόπο. Μόνο στους ασφαλιστικούς φορείς χρειάζεται (δεν γίνεται διαφορετικά!) να πάμε από κοντά για να συνεννοηθούμε είτε να επικοινωνήσουμε τηλεφωνικώς για έγκυρες και έγκαιρες απαντήσεις.

5. Από πού πληροφορηθήκατε αρχικώς και από πού πληροφορείσθε πλέον για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, για το πως μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε, για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από επαγγελματικές ιστοσελίδες, από τα ίδια τα ΠΣ, από έμμισθη βοήθεια που προσφέρει στην επιχείρησή μας, εταιρία συμβούλων. Επίσης διαβάζουμε την ισχύουσα νομοθεσία και τις ερμηνευτικές εγκυκλίους και από εκεί λύνουμε πολλές απορίες μας. Έπειτα μας βοηθάει και το λογισμικό σύστημα που χρησιμοποιεί η εταιρία μας. Παρόλα αυτά μπορεί να συμβεί εμείς σαν εταιρία να είμαστε έτοιμοι αλλά να μην έχει προσαρμόσει η δημόσια υπηρεσία το ΠΣ της στις νέες αλλαγές.

6. Πως θα χαρακτηρίζατε γενικά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σας με το ελληνικό δημόσιο;

Έχουν γίνει αρκετά βήματα αλλά χρειάζεται βελτιώσεις στην υποστήριξη του προσωπικού, του λογισμικού και των πληροφοριών.

7. Σε ποιο βαθμό η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες της επιχείρησής σας ;

Περίπου στο 50%-60%.

8. Ποιες είναι οι αλλαγές από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη λειτουργία της επιχείρησής σας;

Εξοικονόμηση χρόνου, έτοιμη πληροφορία μέσα στο σύστημα.

9. Αν έχετε κάνει ή κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πως θα τις αξιολογούσατε ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Εύκολα προσβάσιμες				X	X(ΛΑΕΚ)
Φιλικές προς το χρήστη			X		X(TAXIS, ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET, ΕΦΚΑ)
Αξιόπιστες				X	X(TAXIS)
Εύχρηστες				X	X(TAXIS)

Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες	X (ΕΡΓΑΝΗ, SEPENET,ΕΦΚΑ)			X(ΛΑΕΚ)	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών μέχρι την ολοκλήρωσή τους	X				
Άμεσης ανταπόκρισης στο αίτημά σας					X
Πλήρους ικανοποίησης					X
Άλλο: Ένας νέος υπάλληλος χρειάζεται περίπου μια εβδομάδα και όχι περισσότερο για να εξοικειωθεί με τα ΠΣ.					

10. Σε σύγκριση με τις ανάγκες της επιχείρησής σας, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	--------	------	-----------

11. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα;
Μπορεί να συμβεί εμείς σαν εταιρία να είμαστε έτοιμοι να καταθέσουμε στοιχεία κατόπιν νέων ρυθμίσεων, αλλά να μην έχει προσαρμόσει η δημόσια υπηρεσία το ΠΣ της στις νέες αλλαγές.

Επίσης συχνά παρατηρείται ελλιπής πληροφόρηση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών για τις αλλαγές που προκύπτουν κάθε τόσο.

12. Τι θα προτείνατε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος ;

✓ **Χρειάζονται βελτιωτικές ενέργειες τους τομείς υποστήριξης του προσωπικού και του λογισμικού, αλλά και στον τομέα της παροχής πληροφοριών.**

- ✓ Ένα βασικό πρόβλημα που θα πρέπει να λυθεί είναι να έχουμε εύκολα και γρήγορα πρόσβαση σε στοιχεία-πληροφορίες του παρελθόντος αλλά και όχι μόνο.
- ✓ Επίσης σε ότι αφορά τα ασφαλιστικά ταμεία πρέπει να διαχειριστούμε στοιχεία-πληροφορίες παρελθόντων ετών, όπως δεκαετιών '60 και '70, τα οποία αφορούν σε υπαλλήλους μας. Τα στοιχεία αυτά τις περισσότερες φορές είναι ελλιπή, πολύ απλά και περιορισμένα, τηρούνται σε φυσικό αρχείο και δεν μας παρέχουν πληροφόρηση που απαιτείται από τα ΠΣ, όταν θέλουμε να τα διαχειριστούμε σήμερα και να τα καταχωρήσουμε, καθώς για τα αντίστοιχα σύγχρονα στοιχεία απαιτείται πληθώρα συνδυασμένων πληροφοριών.

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
& τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου

20 ΣΕΒ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

2. Ποια είναι η στάση σας γενικά απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ;

Αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση των θεσμών της αγοράς εργασίας για τον ΣΕΒ είναι οι ρυθμίσεις που θέτουν ως βασική προτεραιότητα τη χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων καθώς και την ενοποίηση των διαφόρων μηχανισμών, μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης μεταξύ τους, ώστε με τη βοήθεια ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος, να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα των ελέγχων, η απλοποίηση των διαδικασιών και η ασφάλεια δικαίου, προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων φορέων, μόνο θετικά μπορεί να λειτουργήσουν σε μία συνεχώς μεταβαλλόμενη αγορά και σύγχρονη οικονομία.

3. Με ποιους φορείς του δημοσίου συναλλάσσονται οι μεγάλες επιχειρήσεις και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

π.χ. ΣΕΠΕ, ΟΑΕΔ, ΙΚΑ για την δήλωση της πρόσληψης εργαζομένων και λοιπών υποχρεώσεων που αφορούν στην εργασιακή σχέση με τους εργαζομένους.

- 1) TAXIS για σχέσεις με φορολογικές αρχές και για την ηλεκτρονική πληρωμή παραβόλου (e- paravolo) που απαιτείται για τις συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες
- 2) Περιφέρειες για αδειοδότηση, εποπτεία κ.ά.
- 3) Δικαιοσύνη/Δικαστήρια για διαφορές με ιδιώτες και το δημόσιο
- 4) ΓΕΜΗ για τη δημοσίευση / καταχώρηση εταιρικών πράξεων και την εκπλήρωση υποχρεώσεων δημοσιότητας

- 5) ΚΕΠ για απαιτήσεις για εξουσιοδοτήσεις και διάφορα έγγραφα (αντίγραφα πιστοποιητικών μη πτώχευσης κ.λπ.)
- 6) ΕΡΓΑΝΗ για τα εργασιακά
 - 7) Τελωνεία για εισαγωγές και εξαγωγές, το ηλεκτρονικό τελωνείο (ICISnet) και ο Εγκεκριμένος Οικονομικός Φορέας (ΑΕΟ)
- 8) PROMITHEUS για δημόσιες συμβάσεις
- 9) Υπουργεία συνολικά, θεσμικό πλαίσιο σε όλα τα πεδία
- 10) Δήμους για πολεοδομικά ζητήματα, καθαριότητα κ.ά.
- 11) Υπηρεσία Μιας Στάσης (ΥΜΣ) και Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης (e- ΥΜΣ) για τη σύσταση επιχειρήσεων
- 12) Ηλεκτρονικά Βιβλία - Πλατφόρμα MyDATA (πilotική εφαρμογή 01/01/2020)

4. Ποιες από αυτές τις συναλλαγές γνωρίζετε ότι πραγματοποιούνται ηλεκτρονικώς/μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας που διατίθεται από το δημόσιο;

Μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας πραγματοποιούνται: ΕΡΓΑΝΗ, TAXIS, PROMITHEUS, ΓΕΜΗ (<http://www.businessportal.gr/>), Υπηρεσία Μιας Στάσης (ΥΜΣ) και Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης (e-ΥΜΣ), Αδειοδότηση - Notifybusiness - για γνωστοποίηση κάποιων οικονομικών δραστηριοτήτων προς το παρόν

Εντός του 2020 σχεδιάζεται από την ΑΑΔΕ η πλήρης λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας MyData η οποία θα υποστηρίζει τα ηλεκτρονικά βιβλία εσόδων-εξόδων όλων των νομικών προσώπων και οντοτήτων. Το εγχείρημα των ηλεκτρονικών βιβλίων αρχικά αξιολογείται θετικά, εντούτοις καθώς οι τεχνικές απαιτήσεις και προδιαγραφές είναι αρκετά υψηλές φαίνεται ότι ο υφιστάμενος σχεδιασμός του συστήματος χρήζει σημαντικών βελτιώσεων για την ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του.

5. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις μεγάλες επιχειρήσεις; Ποια είναι η πιο φιλική προς το χρήστη;

TAXIS για σύνολο ψηφιοποιημένων σχέσεων με φορολογικές αρχές. Λαμβάνει ουδέτερες κρίσεις κυρίως (ούτε θετικές αλλά ούτε και αρνητικές). Σταδιακά, ξεκινάει και η ψηφιοποίηση της ΔΕΔ.

Notifybusiness, για γνωστοποίηση εγκατάστασης και λειτουργίας αν και το σύστημα δεν είναι αναπτυγμένο πέρα από την αποστολή email, για την ώρα.

Το ΓΕΜΗ είναι ψηφιακό, αλλά συνεχίζει να βασίζεται σε σκανάρισμα εγγράφων και μη συμπλήρωση πεδίων που σημαίνει ότι πολλές πράξεις του δεν μπορούν να αναρτηθούν ακόμα αυτόματα, ενώ η επεξεργασία πολλών στοιχείων μέσω αυτοματοποιημένων μεθόδων είναι αδύνατη. Λαμβάνει πολύ θετική αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις.

Οι υπηρεσίες που λαμβάνονται ηλεκτρονικά από το ΚΕΠ λαμβάνουν πολύ θετική αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις.

Ο Promitheus έχει μεγάλα περιθώρια βελτίωσης.

ΕΡΓΑΝΗ

Το πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ αποτέλεσε, από την αρχική του θέση σε λειτουργία, μια σημαντική τομή στη λειτουργία των υπηρεσιών του Υπουργείου Εργασίας και κύριο βήμα του ψηφιακού του μετασχηματισμού του με σημαντικό όφελος για τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και την πολιτεία. Η συσσωρευμένη εμπειρία από την εξαετή αξιοποίηση του, οι τεχνολογικές εξελίξεις αλλά κυρίως οι νομοθετικές ρυθμίσεις των προηγούμενων ετών επιβάλουν μια συνολική αναθεώρηση του. Επιβάλλεται μία συνολική αναθεώρηση της λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος με την απλοποίηση και τη διασύνδεση των εντύπων, τον επανακαθορισμό των δύσχρηστων και πολύπλοκων διαδικασιών του, και την περαιτέρω διασύνδεση του με τα λοιπά συστήματα (ΕΦΚΑ, Sepe.net, Taxis)

6. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάται ο ηλεκτρονικός τρόπος συναλλαγής, αλλά αντιθέτως η προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο πιστεύετε ή έχετε διαπιστώσει ότι συμβαίνει αυτό;

Κωλυσιεργία Δημόσιας Διοίκησης, δυσκολίες ανάπτυξης συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με διασυνδεσιμότητα, έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού, αποσπασματική προσέγγιση, χρόνιες διαδικασίες προκήρυξης έργων για ανάδοχο.

7. Από πού πληροφορείσθε οι κοινωνικοί εταίροι (και οι επιχειρήσεις μέλη σας) για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται, πως μπορούν να χρησιμοποιηθούν;

Από τα μέλη, τις επιχειρήσεις.

8. Από πού πληροφορείσθε οι κοινωνικοί εταίροι (και οι επιχειρήσεις μέλη σας) για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που σας διατίθεται/δόθηκε;

Από τις επιχειρήσεις κυρίως. Πολλές φορές η ενημέρωση από την πλευρά της πολιτείας γίνεται τελευταία στιγμή όταν έχει ήδη διαμορφωθεί το αποτέλεσμα και είναι πολύ δύσκολη η αλλαγή σοβαρών λαθών στον αρχικό σχεδιασμό που έχει κάνει ερήμην των επιχειρήσεων η διοίκηση, ακόμα και όταν υπάρχουν πολύ πειστικά επιχειρήματα.

9. Πως θα χαρακτηρίζατε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των μεγάλων επιχειρήσεων με το δημόσιο;

Ικανοποιητικές σε σύγκριση με τις συναλλαγές που δεν πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Ωστόσο, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Υπάρχουν επίσης σημαντικά κενά. Ενδεικτικά, ενώ οι σχέσεις με τις φορολογικές αρχές σε αρκετές περιπτώσεις διεκπεραιώνονται μέσω ψηφιακών υποδομών, μένουν σημαντικές διαδικασίες που ακόμα γίνονται έγχαρτα όπως πχ η έκδοση τιμολογίων και δελτίων αποστολής. Επίσης, η ψηφιοποίηση των τελεωνειακών διαδικασιών και των συναλλαγών εξαγωγών, από την εκκαθάριση των οφειλών και απαιτήσεων τους προς τις φορολογικές αρχές έως την έκδοση του πιστοποιητικού προέλευσης (certificate of origin) δεν έχουν ψηφιοποιηθεί, ενώ ενδεικτικά για τη δεύτερη περίπτωση τα οικεία επιμελητήρια έχουν δια νόμου την υποχρέωση να παράσχουν ηλεκτρονικά την εν λόγω υπηρεσία εδώ και χρόνια.

Επίσης εκκρεμεί η δημιουργία της Εθνικής Ενιαίας Θυρίδας, η οποία αναμένεται να επιλύσει πολλά από τα εξαγωγικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν σήμερα οι επιχειρήσεις.

10. Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των επιχειρήσεων ; (από 1-5)

3,5/5

11. Πως κρίνετε ότι έχει επιδράσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου στη λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων στην Ελλάδα μέχρι σήμερα;

Έχει βοηθήσει και βοηθάει, αλλά υπάρχει ακόμα μεγάλο περιθώριο προόδου. Αυτό συμβαίνει α) γιατί πολλές διαδικασίες δεν έχουν ηλεκτρονικοποιηθεί ακόμα και β) γιατί συχνά «ηλεκτρονικοποιείται η γραφειοκρατία», μόνο για να ανακαλυφθεί ότι αυτό δεν βοηθάει και να απαιτηθεί εκ νέου επανασχεδιασμός της διαδικασίας. Η ολοκλήρωση αυτής της διαδικασίας όμως μπορεί να απαιτήσει 20-30 χρόνια, ξεπερνώντας τον χρήσιμο βιολογικό χρόνο των πολιτών και επιχειρήσεων που αναζητούν επίλυση των προβλημάτων που δημιουργεί η δυσλειτουργία των υπηρεσιών και του δημοσίου σε πιο χρήσιμο χρόνο.

12. Πως θα τις αξιολογούσατε τις υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Προσβάσιμες					X
Φιλικές προς το χρήστη			X		
Αξιόπιστες				X	

Εύχρηστες			X		
Ασφαλείς				X	
Πολύπλοκες				X	
Δυσνόητες				X	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών			X		
Άμεσης ανταπόκρισης					X
Ολοκληρωμένες/ πλήρους ικανοποίησης			X		
Άλλο					
.....					
.....					

13. Σε σύγκριση με τις ανάγκες των μεγάλων επιχειρήσεων, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	---------------	-------------	-----------

14. Ποιες είναι οι δυσκολίες που συναντήσατε αρχικώς στην προσπάθειά σας να κάνετε χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ποιες από αυτές ισχύουν ακόμη και σήμερα;

15. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, σε ποιους τομείς υπάρχουν ελλείμματα; Αδειοδότηση, χωροταξία, απονομή δικαιοσύνης, εποπτεία αγοράς.

16. Τι θα προτεινάτε για τη βελτίωση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος

-

Ερωτήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
& τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δημοσίου

21 ΓΣΕΒΕΕ

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Γενικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να προσδιοριστεί ως η διεκπεραίωση διοικητικών, οικονομικών και άλλων υπηρεσιών ψηφιακά, δηλαδή αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες με σκοπό την μείωση του γραφειοκρατικού και διοικητικού κόστους συμμόρφωσης.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να επιτυγχάνονται τα εξής:

1. Καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με το δημόσιο, αναπτύσσοντας εφαρμογές εκτέλεσης και απλοποίησης διαδικασιών και συναλλαγών.
2. Ενοποίηση - επικοινωνία των υπηρεσιών που προσφέρει το δημόσιο (διαλειτουργικότητα), διευκολύνοντας την δημόσια διοίκηση στις ποικίλες λειτουργίες της (φορολογία, πολεοδομία, κ.λπ.).
3. Μείωση των φαινομένων διαφθοράς που σε ένα βαθμό τροφοδοτούνται από την επαφή των πολιτών – επιχειρηματιών με τους υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης.
4. Βοηθητικό εργαλείο για τους ελέγχους συμμόρφωσης που γίνονται από τις δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες/επιχειρήσεις, μέσα και από την διασταύρωση στοιχείων.
5. Βοηθητικό εργαλείο για την παραγωγή αποτελεσματικών πολιτικών μέσα από την καλύτερη κατανόηση που είναι δυνατή από την ολοκληρωμένη στατιστική απεικόνιση της κατάστασης της ελληνικής πραγματικής οικονομίας που μπορεί να παραχθεί από την επεξεργασία των στοιχείων που συλλέγονται.

2. Ποια είναι η στάση σας γενικά απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ;

Στο πλαίσιο της απάντησης της 1^{ης} ερώτησης η στάση μας είναι θετική. Με άλλα λόγια είμαστε θετική εφόσον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξυπηρετεί τον πολίτη και τις ΜμΕ, είναι φιλική προς τον χρήστη, και ταυτόχρονα προστατεύει τα δικαιώματά τους.

Αυτό σημαίνει μια καλά σχεδιασμένη και οργανωμένη προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Μέχρι σήμερα κάτι τέτοιο δεν φαίνεται να έχει συμβεί. Οι προσπάθειες και οι αλλαγές που έχουν γίνει σε μεγάλο βαθμό δεν ανταποκρίθηκαν στην σοβαρότητα του εγχειρήματος και θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν βιαστικές και αποσπασματικές. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ όπου κατά τα 2-3 πρώτα χρόνια λειτουργίας υπήρξε περισσότερο γραφειοκρατικό και επώδυνο για τους χρήστες από ότι οι διαδικασίες που αντικατέστησε. Στο πλαίσιο αυτό και προκειμένου να επιτύχουμε ένα αποτελεσματικό ψηφιακό μετασχηματισμό απαιτούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις που σε γενικές γραμμές απουσιάζουν από τις μέχρι σήμερα ενέργειες:

- Κοινωνικός διάλογος – συναίνεση – συνδιαμόρφωση του πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Αλλαγή θεσμικού-ρυθμιστικού πλαισίου όπου απαιτείται για την αποτελεσματική εφαρμογή και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Ενημέρωση
- Εκπαίδευση

3. Με ποιους φορείς του δημοσίου γνωρίζετε ότι συναλλάσσονται (είτε ηλεκτρονικώς είτε με αυτοπρόσωπη παρουσία στον αρμόδιο φορέα) οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις και οι επαγγελματίες και σε τι αφορούν αυτές οι συναλλαγές;

Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθοι φορείς:

- Εφορία, ΑΑΔΕ
- ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ
- Δήμοι

- **Επιμελητήρια - ΓΕΜΗ**
- **ΚΕΠ**
- **Πολεοδομία**
- **Τελωνεία**
- **Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας για αδειοδότηση επιχειρήσεων (notify business)**
- **Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ)**

4. Ποιες από αυτές τις συναλλαγές γνωρίζετε ότι πραγματοποιούνται ηλεκτρονικώς/μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας που διατίθεται από το Δημόσιο;

ΕΦΚΑ, ΕΡΓΑΝΗ, ΑΑΔΕ, ΓΕΜΗ (Υπηρεσίες Μιας Στάσης), Notify business, ΕΓΔΙΧ.

5. Ποιες από τις παραπάνω συναλλαγές που διατίθενται ηλεκτρονικά χρησιμοποιούνται πιο συχνά από τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες; Ποια είναι η πιο φιλική προς το χρήστη;

Η συντριπτική πλειοψηφία των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί εξωτερικούς συνεργάτες (λογιστές, δικηγόρους κλπ) για την διεκπεραίωση των προαναφερόμενων υπηρεσιών με ότι αυτό μπορεί να συνεπάγεται ως προς την φιλικότητα των υπηρεσιών προς τον χρήστη.

6. Αν σε ορισμένες διαθέσιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές (και σε ποιες) δεν προτιμάται ο ηλεκτρονικός τρόπος συναλλαγής, αλλά αντιθέτως η προσέλευση στην αρμόδια υπηρεσία, για ποιο λόγο πιστεύετε ή έχετε διαπιστώσει ότι συμβαίνει αυτό ;

-

7. Από πού πληροφορείσθε για το ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διατίθενται και από πού αντλείτε οδηγίες/πληροφόρηση για το πως μπορούν να χρησιμοποιηθούν;

Κυρίως από τα ΜΜΕ. Γενικά η ενημέρωση που παρέχεται είναι ελλιπής. Σαν οργανισμός ενημερωνόμαστε και από τα αρμόδια Υπουργεία και κατ' επέκταση ενημερώνουμε και τα μέλη μας με κάθε πρόσφορο μέσο. Ωστόσο αυτό δεν αλλάζει το γεγονός ότι η ενημέρωση είναι ελλειμματική συνυπολογίζοντας και το δεδομένο ότι θα πρέπει να είναι και κατανοητή.

8. Από πού πληροφορείσθε για τις ενδεχόμενες αλλαγές/επικαιροποιήσεις στη χρήση τους; Είστε ικανοποιημένοι/πιστεύετε ότι οι ενδιαφερόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την πληροφόρηση που διατίθεται;

Βλέπε απάντηση 7

9. Πως θα χαρακτηρίζατε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών με το δημόσιο;

Περιορισμένες.

10. Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η υπάρχουσα υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών ;

Βλέπε απάντηση 11

11. Πως κρίνετε ότι έχει επιδράσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου στη λειτουργία των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων και στην εργασία των ελευθέρων επαγγελματιών στην Ελλάδα μέχρι σήμερα;

Έχει βοηθήσει, αλλά απέχει από το να χαρακτηριστεί ως ικανοποιητική.

12. Πως θα τις αξιολογούσατε τις υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ;

Κριτήριο	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Φιλικές προς το χρήστη			√		
Αξιόπιστες			√		
Εύχρηστες			√		
Ασφαλείς					

Πολύπλοκες				√	
Παρουσιάζουν κενά στην ακολουθία των διαδικασιών/βημάτων			√		
Άμεσης ανταπόκρισης/διεκπεραίωσης των εργασιών		√			
Προσφέρουν πλήρως ηλεκτρονική συναλλαγή (χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία σε κανένα στάδιο).		√			

Ως προς την ασφάλεια δεν μπορούμε να εκφράσουμε άποψη.

13. Σε σύγκριση με τις ανάγκες των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών, πως θα χαρακτηρίζατε τη συνολική ποιότητα των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου ;

Κακή	Περιορισμένη	Μέτρια	Καλή	Πολύ Καλή
------	--------------	---------------	------	-----------

14. Έχετε υπόψη ποιες είναι οι δυσκολίες που συνάντησαν αρχικώς οι επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Ποιες από αυτές υφίστανται ακόμη και σήμερα ;

Έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης. Έλλειψη εκπαίδευσης. Καμία πιλοτική εφαρμογή για την αποκάλυψη των ατελειών- αστοχιών και την διόρθωση αυτών.

15. Κατά την άποψή σας αναφορικά με την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες, σε ποιους τομείς υπάρχουν/εντοπίζετε ελλείμματα ;

-

16. Τι θα προτεινάτε για τη βελτίωση των συναλλαγών των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων και των επαγγελματιών με το κράτος ;

-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ:

Ερωτηματολόγια της Έρευνας για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την περίοδο της υγειονομικής κρίσης από την πανδημία Covid-19, στην Ελλάδα

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 1, Κα Ανατολή, Ιδιωτική Υπάλληλος, 38 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η σύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους και η δυνατότητα πρόσβασης/σύνδεσης του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει: ERMIS, e-OAED και TaxisNet περίπου 20 φορές/έτος.
Το Ermis το βρήκα εύχρηστο και απλό και το χρησιμοποιώ περίπου 2-3 φορές το χρόνο.
Το TaxisNet το βρίσκω δύσχρηστο, τόσο για τις υπηρεσίες προς τους πολίτες όσο και για αυτές προς τις επιχειρήσεις, διότι το χρησιμοποιώ και στην εργασία μου. Κατά τις ημέρες μεγάλης επισκεψιμότητας ήταν αρκετά αργό.
Το e-OAED το χρησιμοποιώ σχεδόν περίπου 1 φορά την εβδομάδα στα πλαίσια της εργασίας μου για έλεγχο εγκυρότητας πιστοποιητικών ανεργίας και μου φαίνεται πολύ εύχρηστο.
Χρησιμοποιώντας αυτές τις υπηρεσίες κερδίζω χρόνο, ταλαιπωρία και έξοδα κίνησης από το να πηγαίνω στα ΚΕΠ και να περιμένω να ετοιμαστούν τυχόν πιστοποιητικά. Επίσης δεν έρχομαι σε άμεση επαφή με το προσωπικό της διοίκησης. Κάνω απρόσωπα και χωρίς ταλαιπωρία τις δουλειές μου.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

GOV.GR για έκδοση ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης για την εργασία μου. Το χρησιμοποίησα 2 φορές μέχρι τώρα και λόγω της έντονης επισκεψιμότητας δυσκολεύτηκα να την εκδώσω. Ασφαλώς δεν χρειάστηκε να πάω σε ΚΕΠ και αυτό με προστάτευσε από κόπο, χρόνο και κίνδυνο.

13033: μου φάνηκε εύκολο και εύχρηστο. Χρήση 1 φορά /ημέρα.

e-class: δύσχρηστο, αργεί, καθυστερεί, με πετάει έξω συχνά. Χρήση 3φορές/εβδομάδα.

Επίσης για τα παιδιά του δημοτικού καλό θα ήταν να προσφέρεται παράλληλα και σύγχρονη απομακρυσμένη διδασκαλία. Μας παρέχεται μόνο ασύγχρονη και τα οι ασκήσεις/οι υποχρεώσεις των παιδιών θα έπρεπε να είναι περισσότερες και για όλα τα μαθήματα. Δίδονται ασκήσεις κυρίως για γλώσσα και μαθηματικά. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι γνώρισα το Φωτόδεντρο (πλατφόρμα συνδεδεμένη με το e-class) που προσφέρει διαδραστικά παιχνίδια μάθησης για τα παιδιά μου κι έτσι τα χρησιμοποιούμε.

E-Politismos: Επίσης έχω ακούσει για τη δυνατότητα παρακολούθησης παράστασης του Εθνικού Θεάτρου ηλεκτρονικά και για την άυλη συνταγογράφηση αλλά δεν έχω χρησιμοποιήσει αυτές τις υπηρεσίες.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν υπήρχαν παντού οδηγίες. Όπου υπήρχαν ήταν πολύ βοηθητικές και κατανοητές. Όσες πλατφόρμες δεν είχαν οδηγίες ή δεν διάβασα οδηγίες, σε αυτές έψαξα αυτά που ήθελα μέσω του μενού, το οποίο μου φάνηκε απλό και εύχρηστο στην αναζήτηση και εύρεση όσων έψαχνα.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου,Λίγο, Μέτρια, Πολύ,Πάρα πολύ).**
Ναι, αυτό που ήθελα το πήρα και ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου,Λίγο, Μέτρια, Πολύ,Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 5/5.

- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, για τις ανάγκες μου ήταν ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 5/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έχω κάνει χρήση της τηλεργασίας.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω υπόψη μου.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η e-class προσφέρει νέες δυνατότητες επικοινωνίας και συνεργασίας των παιδιών με τον δάσκαλο και πολλά ηλεκτρονικά εργαλεία και βοηθά τα παιδιά να αποκτήσουν δεξιότητες χρήσης των τεχνολογιών. α πρέπει να Θα πρέπει να διατηρηθεί σαν πρόσθετο εργαλείο μάθησης, να μοιράζεται από αυτό το υλικό διαβάσματος των παιδιών και να γίνονται σε αυτό πολλές εργασίες, να αποθηκεύονται στον φάκελο του μαθητή και να μένουν στο αρχείο του. Από εκεί θα μπορούσαν να δίνονται στους μαθητές και οι βαθμοί τους.
Επίσης θα πρέπει να παραμείνουν οι περισσότερες υπηρεσίες που προσφέρει η πλατφόρμα GOV.GR, οι οποίες δεν συνδέονται με τον Covid-19, όπως π.χ. ηλεκτρονικές Υπεύθυνες Δηλώσεις και Εξουσιοδοτήσεις και να γίνουν και άλλες σχετικές με την ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων από τον δήμο και από τις δημόσιες υπηρεσίες των υπουργείων.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν το σκέφτομαι αυτό. Εμπιστεύομαι τη διοίκηση και ελπίζω να είναι ασφαλείς οι συναλλαγές μου.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Ελπίζω ότι είναι ασφαλή, δεν το ξέρω όμως. Επειδή τα στοιχεία μου τα διαχειρίζεται το κράτος θέλω να πιστεύω ότι είναι ασφαλή.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Θεωρώ ότι το κράτος έχει ούτως ή άλλως στοιχεία μου, τα οποία έχω ήδη παραχωρήσει εδώ και χρόνια και μπορεί να με ελέγξει ανά πάσα στιγμή.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Δεν πιστεύω ότι η συμμετοχικότητα και οι δημοκρατικές διαδικασίες επηρεάζονται θετικά, όμως η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανοίγει το δρόμο για την χρήση της ε-ψηφοφορίας, η οποία θα φέρει τη βελτίωση της δημοκρατίας και της συμμετοχικότητας.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, το πιστεύω. Οπωσδήποτε. Βαθμός 5/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, το πιστεύω. Οπωσδήποτε. Βαθμός 5/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	

στη διαφάνεια				✓	
---------------	--	--	--	---	--

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;**
Για την έκδοση ταυτότητας, διότι κρίνω ότι θα πρέπει να γίνεται έλεγχος ταυτοπροσωπίας.
- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Σε μεγάλο βαθμό 4/5. Κρίνω ότι γίνεται σημαντική προσπάθεια.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπάλληλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 2, Κα Ευμορφία, Δημόσια Υπάλληλος, 40 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η επικοινωνία που έχει ο πολίτης με το Κράτος ή η επιχείρηση με το Κράτος.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το arografi.gr, το rothen.gr (Πόθεν Έσχες) και την πλατφόρμα του ΙΝΕΠ του ΕΚΔΔΑ τα χρησιμοποίησα ως δημόσιος υπάλληλος. Τα βρήκα σχετικά εύχρηστα και τα χρησιμοποιώ 1-2 φορές το χρόνο.

Το TaxisNet : δεν είναι πολύ φιλικό προς το χρήστη/πολίτη. Χρειάζεται ψάξιμο για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Τελικά καταφέρνω να βρω αυτό που θέλω αλλά με χάσιμο χρόνου και ταλαιπωρία για να το βρω. Κατά τις ημέρες μεγάλης επισκεψιμότητας ήταν αρκετά αργό. Το χρησιμοποιώ περίπου 20 φορές το χρόνο. Επίσης χρησιμοποιώ ΠΣ στα πλαίσια της εργασίας μου τα οποία είναι μερικώς εύχρηστα, διότι έχουν δύσχρηστο μενού και πολλά βήματα για την εκτέλεση κάθε διαδικασίας. Επίσης βρίσκω νομοθεσία, έτοιμα πρότυπα για τα έγγραφα που πρέπει να δημιουργήσω, γεγονός που μου εξοικονομεί χρόνο. Το αρνητικό είναι ότι τα ΠΣ αυτά είναι κατασκευασμένα με μια λογική πολλών βημάτων που ανοίγουν νέες δεύτερες οθόνες (περιβάλλοντα) με αποτέλεσμα να μην έχω μάθει ποτέ τα βήματα, να ψάχνω αυτό που θέλω ειδικά αν έχω καιρό να το κάνω, να μπερδεύομαι και να χάνω πολύτιμο χρόνο από τη δουλειά μου.

Σε σύγκριση με τις προηγούμενες διαδικασίες, η χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μου προσφέρει εξοικονόμηση χρόνου και λιγότερη ταλαιπωρία.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Από τις νέες υπηρεσίες έχω χρησιμοποιήσει μόνο το 13033 και μου φάνηκε εύκολο και εύχρηστο, κάθε μέρα. Έχω ακούσει για GOV.GR μέσα από το οποίο μπορώ να βγάλω ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση και για την άυλη συνταγογράφηση. Δεν τα έχω χρησιμοποιήσει ακόμη. Επίσης γνωρίζω και για τη δυνατότητα να δω δωρεάν παραστάσεις στην οθόνη του υπολογιστή μου από το αρχείο του Εθνικού Θεάτρου. Όμως μπήκα στην πλατφόρμα, μου φάνηκε χαοτική, όχι οργανωμένη σε κατηγορίες και επιπλέον πολύ απαρχαιωμένη ο δομή της πλατφόρμας. Την χρησιμοποίησα τελικά αλλά δεν είναι λειτουργική.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**

Δεν βρήκα παντού οδηγίες, αλλά χρησιμοποίησα τα μενού περιήγησης. Σε ορισμένες πλατφόρμες ήταν απλά όπως στο GOV.GR, στο 13033, στο arografi.gr, στο rothen.gr και στο ΙΝΕΠ-ΕΚΔΔΑ. Σε άλλες όπως του TaxisNet και του εθνικού θεάτρου ήταν χαοτικά, όπως σας ανέφερα προηγουμένως. Όπου δεν υπήρχαν οδηγίες έψαξα αυτά που ήθελα στο διαθέσιμο μενού. Στα ΠΣ που χρησιμοποιώ στο γραφείο, διάβασα τις οδηγίες πριν τη χρήση τους αλλά και πάλι δυσκολεύτηκα στη χρήση πολύ.

- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.

- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**

Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 4/5.

- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι, διότι έψαχνα κάτι γενικό και όχι ιδιαίτερα εξειδικευμένο. Βαθμός 4/5.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Δεδομένου ότι έχω θέση ευθύνης στην εργασία μου, η χρήση της τηλεργασίας δεν επιτρέπει το συντονισμό και τη συνεννόηση με τους υπόλοιπους υπαλλήλους και πρόσβαση στα φυσικά αρχεία της Υπηρεσίας. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι δουλεύω απερίσπαστη, δεν κολλάει συχνά το σύστημα και η ποιότητα του ΠΣ είναι η ίδια με αυτή που έχω στο γραφείο.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Ο οικογενειακός γιατρός. Θα πρέπει να απλοποιηθεί και να βελτιωθεί η ηλεκτρονική διαδικασία αναζήτησης και καθορισμού.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Όλες οι υπηρεσίες υγείας και τα φορολογικά θέματα.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Αισθάνομαι ασφαλής.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Ούτως ή άλλως τα στοιχεία μου είναι στη διάθεση του κράτους ίσως και περισσότερα.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Νοιώθω ασφαλής, και όπως ήδη ανέφερα ούτως ή άλλως τα στοιχεία μου είναι στη διάθεση του κράτους.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, το πιστεύω.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, αλλά σε μικρό βαθμό. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;

Στις περιπτώσεις που έχει γίνει λάθος το οποίο δεν λύνεται ηλεκτρονικά.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μεγάλο βαθμό κρίνω 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 3, Κος Νίκος, Ιδιωτικός Υπάλληλος, 48 ετών

1. **Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Τρόπος επικοινωνίας και εργασίας μέσω Η/Υ και τεχνολογιών πληροφορικής.
2. **Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : είναι δύσχρηστο και χρονοβόρο. Κάνω τη δουλειά μου αλλά με δυσκολία χάσιμο χρόνου. Το χρησιμοποιώ περίπου 20 φορές το χρόνο. Μέσω του Taxis έχω βγάλει/πληρώσει και e-paranolo, αυτό ήταν εύκολο, εύχρηστο και κέρδισα χρόνο και κόπο από μετακινήσεις σε δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης χρησιμοποιώ ΠΣ στα πλαίσια της εργασίας μου τα οποία είναι αρκετά εύχρηστα.

3. **Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 και μου φάνηκε εύκολο και εύχρηστο, κάθε μέρα.

Έχω ακούσει για τις υπηρεσίες του GOV.GR και για την άυλη συνταγογράφηση. Δεν τα έχω χρησιμοποιήσει ακόμη. Πιστεύω ότι το GOV.GR έχει εύχρηστο και απλό μενού και θα με διευκολύνει πολύ από πλευράς κόπου, χρόνου και μετακινήσεων όταν χρειαστεί να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες του.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν χρησιμοποίησα οδηγίες, κινήθηκα από τα μενού περιήγησης. Μου φάνηκαν αρκετά απλές.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, αρκετά ακριβείς και επικαιροποιημένες για αυτό που αναζητούσα. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Λόγω της φύσης της εργασίας μου, τα μέσα που είχα για να εργαστώ δεν με διευκόλυναν. Η δουλειά μου γίνεται πιο δύσκολη στο σπίτι και για το λόγο αυτό προτιμώ να είμαι στο γραφείο.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Πιστοποιητικά πάσης φύσεως θα πρέπει να εκδίδονται μόνο ηλεκτρονικά.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Όλες οι υπηρεσίες υγείας καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχονται από την πλατφόρμα gov.gr..
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**

Αναρωτιέμαι αλλά νομίζω ότι είναι ασφαλείς.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Έτσι κι άλλως τα προσωπικά δεδομένα είναι διαθέσιμα στις δημόσιες υπηρεσίες.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Νοιώθω ασφαλής, ότι θα χρησιμοποιηθούν με σύνεση.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, θεωρώ ότι βοηθούν εφόσον είναι ασφαλή τα στοιχεία μου.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, πιστεύω ναι. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, πιστεύω ότι έχει βελτιωθεί. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της					✓

πολιτείας					
στη διαφάνεια				✓	

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Στις περιπτώσεις διενέξεων με το δημόσιο.**
- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
 Σε μικρό βαθμό 2/5. Η ανάγκη που εξυπηρετήθηκε ήταν η ανάγκη διατήρησης της φυσικής απόστασης και όχι οι ανάγκες των ανθρώπων.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 4, Κος Βαγγέλης, Ιδιωτικός Υπάλληλος, 41 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Να διαχειρίζεται η δημόσια διοίκηση εργασίες με τη βοήθεια του internet.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Μόνο το TaxisNet : το βρίσκω δύσχρηστο. Αναζητώ κάθε φορά για αρκετή ώρα τις υπηρεσίες ή τις πληροφορίες που χρειάζομαι. Είναι χρονοβόρο με αυτή την έννοια. Τελικά έκανα τη δουλειά μου.

Σε κάποιο βαθμό μου προσφέρει ευκολία στην αναζήτηση πληροφοριών για τα οικονομικά μου και τη δυνατότητα να κάνω συναλλαγές χωρίς να βγω από το σπίτι και να χάσω χρόνο για μετακίνηση και αναμονή στην εφορία. Και με απαλλάσσει από την απευθείας συναλλαγή στο γκισέ.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Από τις νέες υπηρεσίες έχω χρησιμοποιήσει μόνο το 13033 και μου φάνηκε εύκολο και εύχρηστο. Το χρησιμοποιώ κάθε μέρα. Είναι πολύ καλό διότι υπό τις ειδικές αυτές συνθήκες μπορούν να το χρησιμοποιήσουν και άνθρωποι που δεν έχουν στο κινητό τους internet.

Έχω ακούσει για την πλατφόρμα GOV.GR μέσα από το οποίο μπορώ να βγάλω ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει ακόμη. Πιστεύω όμως ότι είναι μια πολύ χρήσιμη υπηρεσία και ότι θα πρέπει να προστεθούν κι άλλες στην πλατφόρμα αυτή γιατί μας εξοικονομούν χρόνο και κόπο από

μετακινήσεις και αναμονές στα γκισέ των δημοσίων υπηρεσιών και αποφεύγεται η προσωπική συναλλαγή.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο GOV.GR και στο 13033, δεν είδα αναλυτικές οδηγίες. Για τον τρόπο χρήσης τους πληροφορήθηκα κυρίως από άλλους πολίτες, φίλους. Ως προς τις οδηγίες χρήσης του, το 13033 χωλαίνει.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι. Βαθμός 4/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Έχω πολύ περισσότερη δουλειά και παραβιάζεται καθημερινά το ωράριο. Το θετικό στοιχείο είναι ότι δουλεύω απερίσπαστος.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Όλες όσες διεκπεραιώνονται στα ΚΕΠ θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα να τις κάνουμε και ηλεκτρονικά, πλήρως ηλεκτρονικά όμως, όχι εν μέρει ηλεκτρονικά και εν μέρει με αυτοπρόσωπη παρουσία.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Όλες οι υπηρεσίες υγείας.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Θα ήθελα να έχω κωδικό επιβεβαίωσης εκτός από password, αλλά πιστεύω ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους είναι ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Το TaxisNet είναι σε πολύ μεγάλο βαθμό ασφαλές. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες πιστεύω όχι.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Νομίζω ότι λόγω της νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων προστατεύομαι.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, αναπτύσσονται οι δημοκρατικές διαδικασίες και η συμμετοχικότητα.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ασφαλώς. Βαθμός 5/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Νομίζω ότι συμβαίνει το ανάποδο. Όταν το δημόσιο μου δίνει απάντηση ηλεκτρονικά και άμεσα, αυτό σημαίνει ότι εμπιστεύεται εμένα. Ακολουθώ και κερδίζει και την εμπιστοσύνη μου. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Στις πραγματογνωμοσύνες.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Απολύτως 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 5, Κος Γρηγόρης, Ιδιωτικός Υπάλληλος, 44 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Ο κάθε πολίτης ή οι υπηρεσίες του Κράτους να λειτουργούν ή να εξυπηρετούνται μέσω ηλεκτρονικών βάσεων/πλατφόρμας.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : Το χρησιμοποιώ περίπου 20 φορές το χρόνο, το βρίσκω δύσχρηστο, διότι κάθε φορά αναζητώ να βρω το σωστό μενού για τις υπηρεσίες ή τις πληροφορίες που χρειάζομαι. Είναι χρονοβόρο, δεν είναι φιλικό προς το χρήστη. Τελικά έκανα τη δουλειά μου αλλά με βοήθεια και πληροφορίες από εξωτερικά sites.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το ERMIS για πιστοποιητικά 2-3 φορές το χρόνο. Το ERMIS ήταν αρκετά απλό και φιλικό στο χρήστη.

Κι οι δυο υπηρεσίες με διευκολύνουν ως προς το ότι δεν χρειάζεται να βγω από το σπίτι και να χάσω χρόνο για μετακίνηση και αναμονή στις δημόσιες υπηρεσίες.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει μόνο το 13033 και μου φάνηκε πολύ εύκολο και εύχρηστο. Το χρησιμοποιώ 3 φορές την ημέρα.

Έχω ακούσει για την πλατφόρμα GOV.GR και για την άυλη συνταγογράφηση, αλλά δεν τα έχω χρησιμοποιήσει ακόμη. Νομίζω ότι είναι πολύ χρήσιμες

υπηρεσίες και ότι θα προσφέρουν εξοικονόμηση χρόνου και κόπου από μετακινήσεις και αναμονές στις δημόσιες υπηρεσίες.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033, ναι ήταν επαρκείς.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς, αλλά θα μπορούσαν να προφέρονται και αναλυτικότερες ή και άλλες επιλογές, όπως για έξοδο Αμέα. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι. Βαθμός 4/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Το θετικό στοιχείο είναι ότι δεν μετακινούμαι. Το αρνητικό στοιχείο είναι δεν βρίσκομαι στο εργασιακό περιβάλλον και αποσπάται η προσοχή μου. Επίσης δεν έχω τον κατάλληλο ηλεκτρονικό εξοπλισμό που απαιτείται για την εργασία μου.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Όλες όσες γίνονται μέσω των ΚΕΠ. Επίσης θα πρέπει να μπορεί να δηλώνεται ηλεκτρονικά στον ΕΦΚΑ η άδεια ασθένειας των εργαζομένων του ιδιωτικού τομέα.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Όλες οι υπηρεσίες υγείας, όπως η άυλη συνταγογράφηση και ότι σχετίζεται με τον οικογενειακό γιατρό.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Είμαι βέβαιος ότι είναι πολύ ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Επίσης πιστεύω ότι είναι σε μεγάλο βαθμό ασφαλή.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν το θεωρώ κάτι σημαντικό. Ήδη το κράτος έχει τα στοιχεία μου.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, πιστεύω ότι αναπτύσσονται οι δημοκρατικές διαδικασίες.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιούν αρκετά τις ανάγκες που έχουν προκύψει. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι νομίζω ότι αυξάνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη δημόσια διοίκηση και η δική μου εμπιστοσύνη φυσικά. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για μεταβίβαση περιουσίας και γενικότερα για ό,τι αφορά την εμπλοκή δυο ή περισσότερων ατόμων.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε πολύ μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 6, Κος Μάριος Α., Ελεύθερος Επαγγελματίας, 55 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Ένας τρόπος να έρχεσαι σε επαφή με τις κρατικές υπηρεσίες και να διευθετείς τις υποθέσεις σου.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : Το χρησιμοποιώ περίπου 15 φορές το χρόνο περίπου, το βρίσκω δύσχρηστο, και μη φιλικό προς το χρήστη. Με διευκολύνει ως προς το ότι δεν χρειάζεται να βγω από το σπίτι και να χάσω χρόνο για μετακίνηση και αναμονή στις σχετικές υπηρεσίες.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το ERMIS για πιστοποιητικά 4-5 φορές το χρόνο. Το ERMIS ήταν αρκετά απλό και εύχρηστο.

Ως επαγγελματίας έχω χρησιμοποιήσει το e-prescription σχεδόν καθημερινά. Τον πρώτο καιρό χρήσης του εμφάνιζε ειδικά στις ώρες αιχμής καθυστερήσεις, «έπεφτε» συχνά. Τώρα πια πέφτει πιο σπάνια. Σε γενικές γραμμές είναι εύχρηστο.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (2 φορές/ημέρα) και μου φάνηκε εύχρηστο.

Έχω χρησιμοποιήσει το e-ΕΦΚΑ πριν και μετά την πανδημία για πληροφορίες. Είναι εύχρηστο και βρίσκω αυτό που θέλω. Σε ότι αφορά τις πληρωμές που έχω κάνει, οι πληροφορίες δεν επικαιροποιούνται άμεσα.

Έχω ακούσει για τις πλατφόρμες e-class και του εθνικού θεάτρου αλλά δεν τα έχω χρησιμοποιήσει ακόμη.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033 ήταν αρκετά κατανοητοί.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι. Βαθμός 4/5
Γενικότερα όμως ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν προσφέρουν ακριβείς ούτε επικαιροποιημένες πληροφορίες. Για παράδειγμα του ΤΣΑΥ είναι πεπαλαιωμένες. Του ERMIS είναι επικαιροποιημένες. Επίσης συνήθως οι πληροφορίες είναι σχετικά γενικές και δεν καλύπτουν πιο ειδικές απορίες και περιπτώσεις.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Η φύση της δουλειάς μου δεν εξυπηρετείται από την τηλεργασία, δυσκολεύομαι.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Ειδικά ληξιαρχεία, Οικογενειακός γιατρός.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Όλες οι υπηρεσίες υγείας και το e-class.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Είμαι βέβαιος ότι είναι πολύ ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Νομίζω ότι είναι σε μεγάλο βαθμό ασφαλή.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ήδη το κράτος διαθέτει πολλά στοιχεία μου. Δεν ανησυχώ.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δυνητικά ναι, αλλά αυτό εξαρτάται και από την πολιτική βούληση. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργούν την εξοικείωση ως απαραίτητη προϋπόθεση. Το αν θα γίνει εξαρτάται από πολιτικές αποφάσεις.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Πιστεύω πως ικανοποιούν σε μέτριο βαθμό τις ανάγκες που έχουν προκύψει, διότι πολλοί άνθρωποι δεν έχουν τη δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν κάτω από τις δυσχερείς αυτές συνθήκες, είτε επειδή δεν έχουν πρόσβαση σε Η/Υ και σύνδεση στο internet, είτε επειδή δεν είναι εξοικειωμένοι. Βαθμός 3/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι οπωσδήποτε. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Βιβλιάρια υγείας από τον ΕΦΚΑ.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ). Σε πολύ μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 7, Κα Ελευθερία, Ιδιωτική Υπάλληλος, 39 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Ψηφιακά κάνω δουλειές και λαμβάνω πληροφορίες.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : Το χρησιμοποιώ περίπου 20-25 φορές το χρόνο, το βρίσκω δύσχρηστο και αργό. Όμως μου προσφέρει την δυνατότητα να πάρω πληροφορίες και να εκτελέσω κάποιες υποχρεώσεις μου χωρίς να βγω από το σπίτι και χωρίς να χάσω χρόνο για μετακινήσεις και αναμονή για να εξυπηρετηθώ στις δημόσιες υπηρεσίες.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το ERMIS για πιστοποιητικά 2-3 φορές το χρόνο και μου φάνηκε απλό, πολύ εύχρηστο και εξυπηρετικό.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (1 φορά/ημέρα) και μου φάνηκε πανεύκολη η χρήση του.

Έχω χρησιμοποιήσει επίσης το e-class (1 φορά/ημέρα) και μου φαίνεται αρκετά δύσχρηστο και πολύ αργό και το μενού δεν είναι εύκολο στην αναζήτηση και εύρεση των ασκήσεων για κατέβασμά τους.

Έχω ακούσει για το αρχείο του εθνικού θεάτρου αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει ακόμη.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033 ήταν αρκετά κατανοητοί. Στο e-class δεν βρήκα οδηγίες και το μενού δεν βοηθάει καθόλου στην περιήγηση.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Για το 13033 οι πληροφορίες ήταν αρκετά επαρκείς.
Σε άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι πληροφορίες δεν είναι φιλτραρισμένες, εμφανίζονται όλες μαζί και χρειάζονται ψάξιμο για να βρω αυτά που θέλω.
Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Για το 13033 είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες αλλά θα μπορούσαν να είναι περισσότερες. Βαθμός 4/5
Σε άλλες όμως ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι πληροφορίες όπως είπα πιο πάνω, δεν είναι ακριβείς, διότι δεν είναι φιλτραρισμένες, εμφανίζονται όλες μαζί και χρειάζονται ψάξιμο για να βρω αυτά που θέλω. Δεν είναι ούτε επικαιροποιημένες πάντοτε, συχνά είναι πεπαλαιωμένες και πρέπει να ψάξω και σε άλλα sites. Του ERMIS είναι πολύ ικανοποιητικές. Συνήθως οι πληροφορίες είναι πολλές και μη κατηγοριοποιημένες, είναι πολύ γενικές και δεν απαντούν σε πιο ειδικές περιπτώσεις.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Το θετικό στοιχείο είναι ότι μπορώ να κάνω όλες τις εργασίες μου χωρίς εμπόδια. Αναβαθμίστηκε ο τρόπος δουλειάς μου και κερδίζω χρόνο. Αρνητικό στοιχείο είναι ότι δεν έχω την προσωπική επαφή με τους συνεργάτες μου και ότι δεν υπάρχει ωράριο.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Όλες όσες γίνονται στα ΚΕΠ πρέπει να γίνονται μόνο ηλεκτρονικά χωρίς προσωπική παρουσία εκεί.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Θα πρέπει να μπουν κι άλλες υπηρεσίες στο TaxisNet. Επίσης θα πρέπει να συνεχιστεί η χρήση του e-class συμπληρωματικά με τη δια ζώσης διδασκαλία διότι ενισχύει την επικοινωνία και την επαφή με την δασκάλα.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Αισθάνομαι ασφαλής.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Νομίζω ότι είναι πολύ ασφαλή.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν ανησυχώ.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Πιστεύω ότι με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές βελτιώνεται ο τρόπος εξυπηρέτησης άρα και η εμπιστοσύνη και οι δημοκρατικές διαδικασίες.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Πιστεύω πως ικανοποιούν αρκετά τις ανάγκες που έχουν προκύψει, όμως είναι αναγκαίες και άλλες όπως το να γίνει πιο εύκολος ο ορισμός του οικογενειακού γιατρού και όλες γενικά οι ιατρικές υπηρεσίες. Επίσης θα έπρεπε να δίνονται περισσότερα εργαλεία αλλά και σύγχρονη εκπαίδευση στα παιδιά του δημοτικού στο e-class. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Αλλαγή περιουσιακών στοιχείων.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μικρό βαθμό 2/5. Νομίζω ότι το βασικό κριτήριο για τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι η αποφυγή της φυσικής επαφής.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 8, Κα Αλεξάνδρα, Δημόσια Υπάλληλος, 30 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Η κυβέρνηση μέσω του διαδικτύου έχει έμμεση επικοινωνία με τους πολίτες.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : Το χρησιμοποιώ περίπου 10 φορές το χρόνο, το βρίσκω δύσχρηστο και συνήθως χρειάζομαι βοήθεια. Είναι θετικό το ότι διεκπεραιώνω κάποιες υποχρεώσεις μου χωρίς να βγω από το σπίτι και χωρίς να χάσω χρόνο για μετακινήσεις και αναμονή στις δημόσιες υπηρεσίες.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα του ΟΠΣΥΔ (ΠΣ για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και την διαχείριση προσωπικού Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης). Η υπόλοιπη διαδικασία γίνεται από κοντά στην αντίστοιχη Υπηρεσία Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Ήταν απλό και εύχρηστο αλλά καλό θα ήταν όλη η διαδικασία να γίνεται ηλεκτρονικά.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (2-3 φορές/ημέρα) και μου φάνηκε εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-class (1 φορά/ημέρα) ως δασκάλα και μου φαίνεται δύσχρηστο διότι προκειμένου να το χρησιμοποιήσω χρειάστηκε να ψάξω το μενού του και να περιηγηθώ αρκετά. Επίσης η ύλη που διατίθεται στο φωτόδεντρο (πλατφόρμα με διαδραστικά παιχνίδια μάθησης) δεν αντιστοιχεί στη διδακτέα ύλη. Δεν είναι φιλικό στο χρήστη το μενού του e-class.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033 ήταν αρκετά κατανοητοί. Στο e-class μας δόθηκαν κάποιες αρχικές οδηγίες αλλά δεν ήταν αρκετά επεξηγηματικές, ώστε να καταλάβουμε πως λειτουργούν όλα τα εργαλεία του μενού το οποίο είναι δαιδαλώδες και δύσκολο στη χρήση.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Για το 13033 οι πληροφορίες ήταν αρκετά επαρκείς.
Στο e-class δεν ήταν επαρκείς. Χρειάζεται να ψάξω αρκετά τα εργαλεία για να τα καταλάβω και να τα χρησιμοποιήσω σωστά. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Και για το 13033 αλλά και για το e-class οι πληροφορίες ήταν επικαιροποιημένες αλλά δεν ήταν αρκετά επεξηγηματικές. Βαθμός 3/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Γνωρίζω νέους τρόπους διδασκαλίας, αφοσιώνομαι και συγκεντρώνομαι καλύτερα για να δουλέψω. Όμως χάθηκε η επαφή με τα παιδιά που θεωρώ ότι είναι πολύ σημαντικό στοιχείο της εκπαίδευσης. Τα ηλεκτρονικά εργαλεία είναι σημαντικά βοηθήματα της διδασκαλίας, το κύριο όμως έργο ειδικά για παιδιά δημοτικού και γυμνασίου είναι η δια ζώσης επαφή.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**

Θα ήθελα περισσότερα εργαλεία εξ αποστάσεως διδασκαλίας και διαδραστικά ηλεκτρονικά παιχνίδια μάθησης.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Θα πρέπει να συνεχιστεί η χρήση του e-class και να εμπλουτισθεί με ηλεκτρονικά εργαλεία διδασκαλίας, τα οποία θα χρησιμοποιούμε με τα παιδιά σαν συμπληρωματικά μέσα εκπαίδευσης.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Αισθάνομαι ασφαλής.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Νομίζω ότι είναι πολύ ασφαλή.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Το έχω αποδεχτεί.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Πιστεύω ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι προϋπόθεση για την πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών, αλλά χρειάζονται πολλές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης για να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Πιστεύω σε κάποιο βαθμό ναι, όμως θα επιδέχονται αρκετών βελτιώσεων.
Βαθμός 2/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο

βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι σημαντικά. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Στη διδασκαλία.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μέτριο βαθμό 3/5. Νομίζω οι υπηρεσίες αυτές συνέβαλαν στην απομακρυσμένη εξυπηρέτηση βασικών αναγκών.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπάλληλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 9, Κα Βασιλική, Δημόσια Υπάλληλος, 47 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Οι συναλλαγές με το δημόσιο. Να παίρνω τα έγγραφα και τις πληροφορίες που θέλω χωρίς φυσική παρουσία.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : δεν είναι πολύ εύχρηστο. Χρειάζεται ψάξιμο για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Κατά τις ημέρες μεγάλης επισκεψιμότητας ήταν αρκετά αργό. Το χρησιμοποιώ περίπου 10 φορές το χρόνο.

Επίσης λόγω της δουλειάς μου ως δημόσιος υπάλληλος χρησιμοποιώ το arografi.gr, το rothen.gr (Πόθεν Έσχες). Είναι εύχρηστα και τα χρησιμοποιώ 1-2 φορές το χρόνο.

Επίσης χρησιμοποιώ ΠΣ στην δουλειά μου, τα οποία δεν είναι αρκετά εύχρηστα. Αργούν πολύ και το μενού δεν είναι φιλικό στο χρήστη.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ για να κλείσω ραντεβού με γιατρό. Είναι αρκετά εύχρηστη και με διευκολύνει από το να τηλεφωνώ και να περιμένω πως και πότε θα κλείσω ραντεβού με γιατρό.

Η χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μου προσφέρει εξοικονόμηση χρόνου και άμεση εξυπηρέτηση.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (2-3 φορές/ημέρα) και μου φάνηκε εύκολο στη χρήση.

Έχω ακούσει για την άυλη συνταγογράφηση και για τη δυνατότητα να δω δωρεάν παραστάσεις στον υπολογιστή μου από το αρχείο του Εθνικού Θεάτρου. Δεν έχω χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες αυτές. Μπήκα στην πλατφόρμα του Εθνικού Θεάτρου αλλά δεν ήταν εύχρηστη, μου φάνηκε ότι δεν ήταν οργανωμένη.

Έχω χρησιμοποιήσει επίσης το e-class (2 φορές/ημέρα) και μου φαίνεται σχετικά εύχρηστο αν και αργό. Δεν χρειάστηκα οδηγίες για τη χρήση του αλλά χρειάζεται ψάξιμο και για να κατεβάσω τις εργασίες των παιδιών μου πρέπει να τις κατεβάζω μια μια.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033 ήταν αρκετά κατανοητοί. Στο e-class δεν είχε οδηγίες κι έτσι δυσκολεύτηκα στη χρήση του μενού για να βρω αυτά που ήθελα.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Για το 13033 οι πληροφορίες ήταν αρκετά επαρκείς.
Σε άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι πληροφορίες είναι μη επαρκείς. Απλοϊκές και φτωχές. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Για το 13033 είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5
Σε άλλες όμως ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως ανέφερα πιο πάνω οι υπηρεσίες οι πληροφορίες είναι απλοϊκές και φτωχές.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Δεν έχω κάνει χρήση τηλεργασίας διότι η φύση της δουλειάς μου δεν το επιτρέπει. Ούτε υπάρχουν τα τεχνικά μέσα ώστε το διοικητικό έστω σκέλος της δουλειάς να μπορώ να το κάνω από το σπίτι, διότι χρειάζομαι και το φυσικό αρχείο καθώς υποχρεωτικά το τηρούμε.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τους Δήμους.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Το TaxisNet, το οποίο θα πρέπει να ενισχυθεί και με άλλες υπηρεσίες αλλά και με πιο εύχρηστο μενού. Επίσης και το e-class θα πρέπει να διατηρηθεί σαν μέσο διδασκαλίας συμπληρωματικά ή σε περιόδους ανάγκης απομακρυσμένης διδασκαλίας.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Νοιώθω ασφαλής.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Προβληματίζομαι αλλά δεν μπορώ να κάνω κάτι.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Επίσης προβληματίζομαι πολύ.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Όσοι τις χρησιμοποιούν έχουν πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, οι υπόλοιποι όχι. Οπωσδήποτε αυξάνονται οι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της e-δημοκρατίας και της e-συμμετοχικότητας, αλλά και πρέπει να έχουν πρόσβαση όλοι για να διασφαλίζονται οι δημοκρατικές διαδικασίες.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Πιστεύω πως ικανοποιούν σε μέτριο βαθμό τις ανάγκες που έχουν προκύψει, όχι όμως επαρκώς και όλους τους πολίτες. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Νομίζω λίγο. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;

Σε περιπτώσεις διενέξεων με τη διοίκηση.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μέτριο βαθμό 3/5. Νομίζω ότι κυρίως επιδιώχθηκε η αποφυγή της φυσικής επαφής.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπάλληλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 10, Κα Αμαλία, Δημόσια Υπάλληλος, 55 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας πάσης φύσεως.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : είναι πολύ δύσχρηστο και πάντοτε χρειάζομαι βοήθεια είτε από τον σύζυγό μου είτε από λογιστή. Το χρησιμοποιώ περίπου 10 φορές το χρόνο. Λόγω της δουλειάς μου ως εκπαιδευτικός-δημόσιος υπάλληλος χρειάζεται να επικοινωνώ με το Υπουργείο μέσω ενός συστήματος της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και με την πλατφόρμα myschool. Το myschool είναι αρκετά απλό και εύχρηστο. Η χρήση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μου προσφέρει άμεση επικοινωνία με την υπηρεσία μου και εξυπηρέτηση.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Δεν χρειάστηκε να χρησιμοποιήσω το 13033, διότι μένω σε χωριό, όμως μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Χρησιμοποιώ το e-class και το webex κάθε μέρα για τη σύγχρονη διδασκαλία με τους μαθητές μου. Το e-class και το webex έχει κάποια βοηθητικά εργαλεία διδασκαλίας αλλά είναι δύσχρηστο, δεν έχουμε προλάβει να το μάθουμε να το χρησιμοποιούμε όπως θα έπρεπε, το έψαχνα πολύ στην αρχή αλλά και στη συνέχεια κάπως λιγότερο. Είναι πολύ δύσχρηστο, πολύπλοκο και χρειάζεται

αρκετή βελτίωση. Επίσης το webex έχει μονίμως προβλήματα στις ταχύτητες του internet.

Έχω ακούσει για την άυλη συνταγογράφηση αλλά δεν έχω χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτή.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο e-class δεν γνωστοποιήθηκαν καθόλου οδηγίες κι έτσι δυσκολεύομαι και το ψάχνω διαρκώς.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Από το myschool οι πληροφορίες είναι αρκετά ικανοποιητικές. Από το e-class δεν λαμβάνω πληροφορίες. Στο TaxisNet η πληροφόρηση είναι γενική, όχι λεπτομερής όσο θα έπρεπε, δυσνόητη για τον απλό χρήστη.
Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Νομίζω ότι είναι επικαιροποιημένες και ακριβείς όσες προσφέρονται στο myschool. Βαθμός 4/5. Στο e-class υπάρχουν πληροφορίες. Στο TaxisNet η πληροφόρηση είναι γενική, όχι λεπτομερής όσο θα έπρεπε, δυσνόητη για τον απλό χρήστη.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Έχω θετική κατ' αρχήν άποψη αλλά θα πρέπει να προσφέρονται και τα κατάλληλα ηλεκτρονικά μέσα και εργαλεία αλλά και ανάλογες ταχύτητες internet, και βέβαια κατάλληλη εκπαίδευση και οδηγίες για τη χρήση τους για να κάνουμε καλύτερα τη δουλειά μας.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Πιστεύω ότι προσφέρονται ηλεκτρονικά όλες οι υπηρεσίες, αλλά πολλοί άνθρωποι δεν έχουν τη δυνατότητα χρήσης τους.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το e-class θα πρέπει να διατηρηθεί σαν μέσο διδασκαλίας συμπληρωματικά στη δια ζώσης διδασκαλία. Επίσης θα πρέπει να διατηρηθεί και η άυλη συνταγογράφηση.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Έχω αμφιβολίες αλλά δεν μπορώ να κάνω κάτι για αυτό.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Προσπαθώ να αισθάνομαι ασφαλής.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν γνωρίζω, μπορεί να χρησιμοποιηθούν εναντίον μου.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Για όσους έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ναι σίγουρα έχουν πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, πολλοί όμως δεν έχουν τη δυνατότητα αυτή. Σίγουρά όμως είναι μια θετική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της e-δημοκρατίας και της e-συμμετοχικότητας, αρκεί να εξασφαλίζεται η πρόσβαση όλων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Πιστεύω πως ικανοποιούν σε αρκετό βαθμό τις ανάγκες που έχουν προκύψει. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Νομίζω ναι. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια					✓

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Σε περιπτώσεις διενέξεων με το δημόσιο, για την επίλυση προβλημάτων, π.χ. δικαστήρια και στη διδασκαλία.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
 Σε μέτριο βαθμό 3/5. Νομίζω ότι κυρίως ήθελαν να αποτρέψουν τη φυσική επαφή και την κυκλοφορία.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 11, Γεωργία, Φοιτήτρια, 20 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Τρόπος ελέγχου και ενημέρωσης μέσα από τα media (εννοώ πλατφόρμες επικοινωνίας).
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

Το e-class, για να πάρω διαφάνειες, σημειώσεις από διαλέξεις,

Το unistudent για δηλώσεις μαθημάτων και βαθμολογία,

Το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους,

Την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για ανακοινώσεις και διασύνδεση με ξένα, πανεπιστήμια και για το πρόγραμμα του δμήνου.

Επίσης συμβουλευόμαι το site του δήμου όπου φοιτώ για πληροφορίες περί εκδηλώσεων και happenings. Γενικά οι πλατφόρμες αυτές μου φαίνονται εύχρηστες και γλυτώνω πολύ χρόνο από το να πηγαίνω στα γκισέ του πανεπιστημίου και να περιμένω στις ουρές και στη γραμματεία.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR και το TaxisNet για μια φορά και μου φάνηκαν σχετικά εύχρηστα.

Το e-class το χρησιμοποιώ σχεδόν 2-3 φορές τη βδομάδα για τη σύγχρονη διδασκαλία με τους καθηγητές αλλά και για να πάρω σημειώσεις από διαλέξεις. Το αρνητικό είναι ότι κολλάει συχνά.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν είδα μέσα οδηγίες, από φίλους έμαθα να περιηγούμαι.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Στο e-class οι πληροφορίες είναι επαρκέστατες. Στις υπόλοιπες πλατφόρμες είναι σε μεγάλο βαθμό επαρκείς για τις ανάγκες μου. Θα μπορούσαν βέβαια να βελτιωθούν και να έχουν και περισσότερες πληροφορίες.
Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Στο e-class είναι πάντα επικαιροποιημένες οι πληροφορίες. Στις υπόλοιπες πλατφόρμες η πληροφόρηση χρειάζεται να επικαιροποιείται συνεχώς, είναι κάπως γενική και οι πλατφόρμες φαίνονται αρκετά παλιές και δεν είναι πολύ φιλικές στο χρήστη. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έχω. Στις διαλέξεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω e-class λόγω διακοπής των μαθημάτων εξαιτίας του κορωνοϊού, είμαι πολύ ευχαριστημένη. Εκτός από το μάθημα παίρνω σημειώσεις και διαφάνειες από εκεί.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Έχω σχεδόν όλες τις υπηρεσίες του πανεπιστημίου ηλεκτρονικά. Θα ήθελα μόνο κάποιες ακόμη υπηρεσίες της γραμματείας του τμήματος να προσφέρονται ηλεκτρονικά και να μην αναγκάζομαι να περιμένω έξω από τη γραμματεία για να πάρω ή να μάθω αυτό που θέλω, αλλά και για να μην απασχολώ τους υπαλλήλους της γραμματείας για τόσο απλά θέματα.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το e-class θα πρέπει να διατηρηθεί σαν μέσο διδασκαλίας και διανομής υλικού των μαθημάτων και να προσφέρει και πιο πολλές ηλεκτρονικές δυνατότητες διδασκαλίας και μάθησης.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν το σκέφτομαι.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν προβληματίζομαι διότι με κάθε τρόπο θα μπορούσαν να έχουν πληροφορίες για μένα.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν γνωρίζω, δεν το έχω σκεφτεί, έτσι κι αλλιώς μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν χωρίς να το ξέρω.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Σίγουρα αναπτύσσονται πολύ.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι το πιστεύω ότι εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.

- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Δεν θα έλεγα ότι επηρεάζουν θετικά την εμπιστοσύνη σε μεγάλο βαθμό, λίγο. Βαθμός 2/5.

- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια	✓				

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;**

Σε θέματα που χειρίζεται μόνο η Γραμματεία, μακάρι όμως να μπορούσαν κι αυτά να γίνονται ηλεκτρονικά μόνο.

- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Σε μεγάλο βαθμό 5/5, ναι το πιστεύω.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 12, Κα Παρασκευή, Δημοτική Υπάλληλος, 51 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Να κάνω τα πάντα μέσω διαδικτύου.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : δεν είναι φιλικό στο χρήστη/πολίτη. Χρειάζεται ψάξιμο αρκετή ώρα για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Τελικά καταφέρνω να βρω αυτό που θέλω αλλά με χάσιμο χρόνου και ταλαιπωρία για να το βρω. Κατά τις ημέρες μεγάλης επισκεψιμότητας ήταν αρκετά αργό. Το χρησιμοποιώ περίπου 10 φορές το χρόνο.

Επίσης χρησιμοποιώ στη δουλειά μου τις πλατφόρμες ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΕΣΗΔΗΣ και ΚΗΜΔΗΣ, ως δημοτική υπάλληλος. Τα βρήκα αρχικά πολύ δύσχρηστα και τα χρησιμοποιώ 1 φορά/μέρα. Εξακολουθούν να είναι δύσχρηστα, όχι τόσο, αλλά είναι. Το ΕΣΗΔΗΣ 20-φορές/χρόνο.

Σίγουρα προσφέρουν διευκόλυνση εργασίας από το γραφείο χωρίς πολλή «χαρτούρα» αλλά θα πρέπει να γίνουν πιο απλά και πιο κατανοητά στον απλό χρήστη.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα τουλάχιστον 2 φορές/μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR για έκδοση ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης, αν και μένω σε μικρή πόλη και το ΚΕΠ είναι πολύ κοντά στο σπίτι μου.

Το χρησιμοποίησα όμως για να αποφύγω μετακινήσεις λόγω κορωναιϊού και για το λόγο αυτό με διευκόλυνε.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033 και στο GOV.GR δεν είδα τις οδηγίες γιατί το μενού της οθόνης ήταν πολύ εύληπτο και έκανα τη δουλειά μου έτσι εύκολα και πολύ γρήγορα.
Στις παλιότερες πλατφόρμες που χρησιμοποιώ ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΕΣΗΔΗΣ, ΚΗΜΔΗΣ και TaxisNet, οι οδηγίες δεν με έχουν βοηθήσει πολύ. Είναι δυσνόητες για απλούς χρήστες και δεν εμφανίζονται με τρόπο απλό στην οθόνη. Ειδικά για το ΕΣΗΔΗΣ παρακολούθησα και σεμινάριο αλλά δεν ήταν επαρκές για να κατανοήσω τι θα πρέπει να κάνω.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Οι πληροφορίες που λαμβάνω από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μου φαίνονται αρκετά ικανοποιητικές για τις ανάγκες μου. Όταν χρειάζομαι κάποια πληροφορία πιο εξειδικευμένη τότε τηλεφωνώ και ζητώ τηλεφωνικά διευκρινίσεις και οδηγίες από την αρμόδια υπηρεσία. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Τις βρίσκω ακριβείς σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5. Επίσης μου φαίνονται επικαιροποιημένες.
Σε άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες όμως, δεν βρίσκω ακριβείς πληροφορίες, συνήθως είναι γενικές και αόριστες, και μη κατανοητές απόλυτα. Τότε τηλεφωνώ στην αρμόδια υπηρεσία για διευκρινίσεις. Αν πρόκειται για θέματα εργασίας, πριν τηλεφωνήσω τα συζητώ με συναδέλφους μου μήπως αυτοί ξέρουν κάτι περισσότερο.

- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν μου επιτρέπεται να τηλε-εργαστώ διότι χρειάζομαι καθημερινά σε όλα τα καθήκοντά μου το φυσικό αρχείο και το λογισμικό μου πρόγραμμα. Ούτε έχει γίνει σύνδεση του υπολογιστή του γραφείου με αυτόν που έχω στο σπίτι.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Πάσης φύσεως πιστοποιητικά θα πρέπει να βγαίνουν εύκολα και γρήγορα από το GOV.GR.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το GOV.GR θα πρέπει να διατηρηθεί και να αυξηθούν οι υπηρεσίες που προσφέρει.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Φοβάμαι αρκετά.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Φοβάμαι, θα έλεγα ότι αισθάνομαι ανασφάλεια κατά 60%.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Φοβάμαι και για αυτό αλλά ούτως ή άλλως μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν χωρίς να το ξέρω.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Όχι δεν κρίνω ότι το ένα αποτελεί προϋπόθεση των άλλων.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό, μάλλον μέτρια. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι σε καμία περίπτωση δεν αυξάνεται η εμπιστοσύνη. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Σε καμία περίπτωση. Όλες οι υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικώς όμως με την προϋπόθεση ότι οι πλατφόρμες θα είναι φιλικές στο χρήστη και με οδηγίες απλές, λίγες, περιεκτικές και κατανοητές χωρίς δυσνόητους όρους για τους απλούς πολίτες.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μεγάλο βαθμό 5/5, ναι το πιστεύω.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 13, Κος Γιώργος, Δημόσιος Υπάλληλος, 49 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Ο πολίτης να λαμβάνει όλες τις υπηρεσίες του Κράτους μέσω internet.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : δεν είναι φιλικό στο χρήστη/πολίτη. Χρειάζεται ψάξιμο αρκετή ώρα για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Τελικά καταφέρνω να βρω αυτό που θέλω αλλά ταλαιπωρούμαι αρκετά. Το χρησιμοποιώ περίπου 15 φορές το χρόνο. Στο Taxis έχω χρησιμοποιήσει και την υπηρεσία για το e-paranolo.

Επίσης χρησιμοποιώ στη δουλειά μου ένα ΠΣ. Τα πάντα γίνονται ηλεκτρονικά σε αυτό. Είναι εξαιρετικό μας έχει εξυπηρετήσει πάρα πολύ.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 χρησιμοποιώ κάθε μέρα τουλάχιστον 2 φορές/μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR για έκδοση ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης. Ήταν πολύ εύχρηστο και εύκολο.

Γνωρίζω επίσης για την άυλη συνταγογράφηση και πιστεύω ότι θα διευκολύνει πάρα πολύ ειδικά σε περιπτώσεις που δεν μπορεί κάποιος να πάει στο γιατρό. Ήταν πολύ εύκολη διαδικασία η εγγραφή. Δεν την έχω χρησιμοποιήσει όμως ακόμη.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033, στο GOV.GR και στην άυλη συνταγογράφηση δεν είδα τις οδηγίες αλλά δεν έψαξα διότι το μενού σε οδηγούσε χωρίς δυσκολία να κάνεις τη δουλειά σου εύκολα και γρήγορα.
Στο ΠΣ του γραφείου κάνω τα πάντα μέσω αυτού και είναι πολύ εύχρηστο.
Έμαθα να το χρησιμοποιώ χωρίς οδηγίες, ψάχνοντας το μενού και ρωτώντας τους συναδέλφους.
Το Taxis είναι αρκετά δύσχρηστο και εκεί το μενού δεν διευκολύνει ενώ οι οδηγίες επίσης δεν είναι ιδιαίτερα βοηθητικές και κατανοητές, ειδικά όταν βιάζεσαι να κάνεις τη δουλειά σου. Χρειάζεται ένα πιο εύχρηστο και απλοποιημένο μενού περιήγησης.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Οι πληροφορίες μου φάνηκαν αρκετά ικανοποιητικές. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Τις βρίσκω ακριβείς και επικαιροποιημένες σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν το επιτρέπει η φύση των καθηκόντων μου (σώματα ασφαλείας).
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Όλα όσα γίνονται σήμερα στα ΚΕΠ και στα Υποθηκοφυλακεία.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το GOV.GR, η άυλη συνταγογράφηση και η έκδοση πάσης φύσεως πιστοποιητικών.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν ανησυχώ.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Αισθάνομαι ασφαλής.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν έχω κάποιο πρόβλημα με αυτό.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι το πιστεύω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι ασφαλώς, και φυσικά προσφέρουν εξοικονόμηση χρόνου και εξόδων.
Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι η εμπιστοσύνη αυξάνεται σημαντικά. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Μόνο για κάποια θέματα πολύ προσωπικά ή υγείας για τα οποία δεν προβλέπεται ηλεκτρονικό σύστημα υποστήριξης.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μέτριο βαθμό 3/5, πιστεύω ότι έλαβαν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών που γεννήθηκαν υπό αυτές τις συνθήκες αλλά και την ανάγκη αποφυγής των μετακινήσεων και των επαφών.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 14, Γιάννης, Φοιτητής, 19 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Όλες οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις που ελέγχει η Κυβέρνηση και γίνονται μέσω διαδικτύου.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

Το e-learning, για να πάρω διαφάνειες, σημειώσεις, σχόλια και ασκήσεις από διαλέξεις,

Το sis.auth, όπου έχω λογαριασμό για δηλώσεις μαθημάτων, βεβαιώσεις και βαθμολογία,

Το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους,
Την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για ανακοινώσεις και διασύνδεση με ξένα, πανεπιστήμια και για το πρόγραμμα του δμήνου και τα μαθήματα.

Επίσης μπαίνω στην ιστοσελίδα των αστικών συγκοινωνιών για ενημέρωση. Οι πλατφόρμες αυτές είναι εύχρηστες και κερδίζω χρόνο και κόπο από το να πηγαίνω στη γραμματεία του πανεπιστημίου.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται εύχρηστο.

Επίσης έχω ακούσει για την ιστοσελίδα που μπορούμε να ενημερωνόμαστε για τον Covid-19 και τις εξελίξεις στην Ελλάδα, την επισκέφθηκα μια φορά και μου φάνηκε πολύ χρήσιμο και εύχρηστο.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Συνήθως στα sites του πανεπιστημίου περιηγούμαι από φίλους. Δεν χρησιμοποιώ οδηγίες γιατί τις βρίσκω πολύ γενικές. Οπότε το ψάχνω μόνος μου. Γενικά όμως είναι πολύ εύχρηστα και είμαι πολύ ευχαριστημένος από αυτά.
Το 13033 το θεωρώ πολύ εύχρηστο και απλό. Δεν χρειάζεται οδηγίες χρήσης.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 5/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Μου φάνηκαν επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Επίσης μου φάνηκαν ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έχω. Οι διαλέξεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω e-learning λόγω διακοπής των μαθημάτων εξαιτίας του κορωνοϊού, είναι πολύ καλές. Από εκεί παίρνω τις σημειώσεις και τα σχόλια των μαθημάτων.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν μπορώ να σκεφτώ. Ίσως τα ηλεκτρονικά μαθήματα να μπορούν να εμπλουτισθούν με ηλεκτρονικά μέσα για καλύτερες παραδόσεις μαθημάτων.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το e-class θα πρέπει να είναι μόνιμα ένα μέσο διδασκαλίας και ενημέρωσης για τις σημειώσεις των μαθημάτων.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν ανησυχώ.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν με έχει απασχολήσει.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Το βρίσκω λογικό να έχουν τα στοιχεία μου και δεν ανησυχώ για την επεξεργασία τους από το Κράτος.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι νομίζω πως ναι.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι έτσι νομίζω. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι νομίζω ότι επηρεάζει θετικά την εμπιστοσύνη των πολιτών. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Σε περιπτώσεις που έχουν δημιουργηθεί επιπλοκές με θέματά μου.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 15, Κος Μανώλης, Επιχειρηματίας, 50 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι εργαλείο δουλειάς.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : είναι δύσχρηστο. Χρειάζεται ψάξιμο αρκετή ώρα για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Τελικά καταφέρνω να βρω αυτό που θέλω αλλά ταλαιπωρούμαι αρκετά. Το χρησιμοποιώ περίπου 30 φορές το χρόνο.

Επίσης χρησιμοποιώ στη δουλειά μου την πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ, το ERMIS.gov.gr, τις ιστοσελίδες των δικαστηρίων, το e-ΟΑΕΔ.

Γενικά όλες αυτές τις ιστοσελίδες τις χρησιμοποιώ συχνά λόγω της δουλειάς μου και δεν μου είναι καθόλου εύχρηστες. Ειδικά η ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ είναι δύσχρηστη και μπερδεμένη.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 χρησιμοποιώ κάθε μέρα τουλάχιστον 2 φορές/μέρα και μου φαίνεται εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΟΑΕΔ και το e-ΕΦΚΑ. Είδα ότι έχουν μπει εκεί περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αυτό είναι πολύ θετικό για εμάς τους επαγγελματίες. Χρειάζεται να μπούμε σε αυτές τις πλατφόρμες κάθε μέρα και αν υπολογίσουμε και τις υπόλοιπες υποχρεώσεις μας με τις επιχειρήσεις μας είναι πολύ χρονοβόρο να πρέπει να επισκεφτούμε τις δημόσιες υπηρεσίες για να κάνουμε κάποιες εργασίες. Βέβαια πολλές υποχρεώσεις τις έχω αναθέσει στον

λογιστή μου αλλά πολλές άλλες πρέπει να τις κάνω εγώ ο ίδιος. Επομένως το γεγονός ότι οι πλατφόρμες αυτές είναι αρκετά δύσχρηστες δεν με βοηθάει πολύ να ξεμπερδεύω γρήγορα με τις υποχρεώσεις μου. Χρειάζονται εκσυγχρονισμό και ένα μενού πιο απλοποιημένο.

Επίσης έπρεπε να χρησιμοποιήσω το mybusinesssupport και το supportemployees για τη δήλωση της επιχείρησης και των εργαζομένων μου για τις οικονομικές ενισχύσεις που προβλέφθηκαν, για τις πληττόμενες από τον κορωνοϊό επιχειρήσεις. Οι προθεσμίες ήταν πολύ στενές και οι ρυθμίσεις έβγαιναν η μια πίσω από την άλλη. Καθώς δεν είμαι ειδικός και προκειμένου να μην κάνω κάποιο λάθος σημαντικό στις δηλώσεις, όλες αυτές τις εργασίες τις ανέθεσα στον λογιστή μου.

Από ότι με ενημέρωσε η πλατφόρμα του mybusinesssupport ήταν πολύ εύκολη στη χρήση και απλή. Δυσκολεύτηκε όμως από το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις που έπρεπε να καταχωρισθούν στην πλατφόρμα δεν προσδιορίστηκαν όλες από την αρχή. Έτσι οι προθεσμίες ήταν στενές και πιεστικές, ο λογιστής είχε φόρτο εργασιών για όλες τις επιχειρήσεις που έπρεπε να εξυπηρετήσει και στη συνέχεια προστέθηκαν κι άλλες εταιρίες από το Υπουργείο που έπρεπε να τις καταχωρήσει και αυτές άμεσα. Οι επείγουσες συνθήκες τον δυσκόλεψαν δηλαδή κι όχι η πλατφόρμα.

Για το supportemployees ενημερώθηκα από τους υπαλλήλους μου ότι ήταν εύκολο και πολύ απλό στη χρήση και δεν δυσκολεύτηκαν όσοι είναι εξοικειωμένοι με ηλεκτρικά συστήματα. Κάποιοι άλλοι το ζήτησαν να τους το κάνει ο λογιστής μου ή ο δικός τους είτε γιατί δεν ήξεραν που να μπου και να το κάνουν είτε γιατί φοβούνταν μήπως κάνουν κάποιο λάθος.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Στο 13033, στο GOV.GR και στην άυλη συνταγογράφηση δεν είδα τις οδηγίες αλλά ήταν πολύ εύχρηστα.

Τα e-OAED και το e-EΦΚΑ έχουν οδηγίες οι οποίες όμως είναι μπερδεμένες και μη κατανοητές. Χρειάζονται ένα πιο εύχρηστο και απλοποιημένο μενού περιήγησης και οδηγίες απλές και κατανοητές και να απαντούν με απλά λόγια και σε πιο ειδικές περιπτώσεις, ή ένα τηλεφωνικό κέντρο άμεσης εξυπηρέτησης επαγγελματιών.

- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Στο 13033, στο GOV.GR οι πληροφορίες μου φάνηκαν ικανοποιητικές. Στα e-OAED και το e-EΦKA οι πληροφορίες μου φάνηκαν γενικές και ανεπαρκείς διότι δεν απαντούν πάντοτε σε αυτά που ψάχνω να μάθω. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Τις βρίσκω γενικές και πεπαλαιωμένες σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν το επιτρέπει η φύση της δουλειάς μου.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Θα πρέπει όλες οι υπηρεσίες των e-OAED και e-EΦKA και αρκετές των δικαστηρίων (π.χ. απόσπασμα ποινικού μητρώου) να γίνονται πλήρως ηλεκτρονικά.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Το GOV.GR, η άυλη συνταγογράφηση και όλες οι υπηρεσίες των e-OAED και e-EΦKA.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι, αγχώνομαι πολύ διότι κάνω και πολλές οικονομικές συναλλαγές μέσω του προσωπικού μου Η/Υ. Για αυτό το λόγο έχω εγκαταστήσει προγράμματα έξτρα προστασίας. Δεν μπορώ να κάνω διαφορετικά.

- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
 Προβληματίζομαι για αυτό το λόγο έχω εφαρμόσει στον υπολογιστή μου προγράμματα επιπλέον προστασίας.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
 Δεν μπορώ νομίζω να κάνω κάτι για αυτό, ευελπιστώ το κράτος να προστατεύσει τα στοιχεία μου που τηρεί.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
 Δεν πιστεύω ότι σχετίζονται αυτές οι δυο διαδικασίες μεταξύ τους.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
 Ναι, φυσικά. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
 Όχι δεν πιστεύω ότι βελτιώνεται η εμπιστοσύνη. Βαθμός 1/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και	✓				

στον έλεγχο της πολιτείας					
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Σε καμία περίπτωση.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ). Πιστεύω ότι έλαβαν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών σε μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 16, Κοσ Δημήτρης, Ιδιωτικός Υπάλληλος, 48 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Εξοικονομώ χρόνο και κόπο από το να πηγαίνω στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet είναι δύσχρηστο. Πρέπει να έχει κανείς γνώσεις ή εξοικείωση για να βρει τα στοιχεία που κάθε φορά χρειάζεται. Είναι μια πλατφόρμα για γνώστες.

Το χρησιμοποιώ περίπου 10 φορές το χρόνο. Την φορολογική δήλωση μου την ετοιμάζει ο λογιστής μου.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ, το e-ΟΑΕΔ περίπου 10 φορές/χρόνο και το ERMIS.gov.gr περίπου 3 φορές/χρόνο.

Γενικά αυτές τις ιστοσελίδες τις χρησιμοποιώ και εκτός από το ERMIS.gov.gr, οι άλλες δυο δεν είναι εύχρηστες, ειδικά για κάποιον που δεν είναι εξοικειωμένος με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 χρησιμοποιώ κάθε μέρα τουλάχιστον 2 φορές/μέρα και μου φαίνεται εύχρηστο και απλό αλλά αν δε γράψεις τα στοιχεία σου με τη σωστή σειρά δεν απαντάει το σύστημα.

Χρησιμοποιώ το e-ΟΑΕΔ και το e-ΕΦΚΑ. Είδα ότι έχουν μπει εκεί περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αυτό είναι πολύ θετικό. Είδα για παράδειγμα ότι έχει προστεθεί η υπηρεσία ηλεκτρονικής έκδοσης ευρωπαϊκής κάρτας υγείας ασθενούς. Επειδή είμαι άτομο με ειδικές ανάγκες είχα ανάγκη να εκδώσω την

κάρτα αυτή και το γεγονός ότι το έκανα ηλεκτρονικά με διευκόλυνε από το να μετακινηθώ στην αρμόδια υπηρεσία, να χάσω μια ημέρα κανονικής άδειας από τη δουλειά μου και να περιμένω στο γκισέ για να εξυπηρετηθώ. Πέραν αυτών εξυπηρετήθηκα εν καιρώ κορωνοϊού που για εμένα θα ήταν αδύνατο να κάνω αυτή την εργασία όσο υπάρχει ο κίνδυνος για τη ζωή μου πηγαίνοντας στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Για τους παραπάνω λόγους με διευκόλυνε και η υπηρεσία της άυλης συνταγογράφησης. Γράφτηκα πολύ απλά και γρήγορα.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033, στο GOV.GR και στην άυλη συνταγογράφηση δεν είδα τις οδηγίες αλλά ήταν πολύ εύκολα και απλά στη χρήση. Τα βήματα σε οδηγούν και δεν χρειάζονται οδηγίες.
Τα e-OAED και το e-EΦKA έχουν οδηγίες οι οποίες όμως είναι ανοργάνωτες και δεν είναι ξεκάθαρες-κατανοητές. Σε αυτές τις πλατφόρμες χρειάζεται ένα πιο εύχρηστο και απλοποιημένο περιβάλλον και οδηγίες λίγες και απλές, αλλά να δίνουν πληροφορίες για κάθε περίπτωση. Όχι μόνο για τις πιο συχνές. Ειδικά για τα ΑμΕΑ είναι πολύ σημαντικές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5, ειδικά λόγω των δυσκολιών του e-OAED και του e-EΦKA.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Στο 13033, στο GOV.GR οι πληροφορίες μου φάνηκαν επαρκείς. Στα e-OAED και το e-EΦKA οι πληροφορίες μου φάνηκαν ανεπαρκείς διότι είναι πολλές, αόριστες και χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις ειδικές περιπτώσεις και ανάγκες. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Θεωρώ ότι μεταφέρονται ουσιαστικά οι γραφειοκρατικές πληροφορίες και η νομοθεσία, για το λόγο αυτό δεν είναι ακριβείς, διότι όπως είναι γραμμένες δεν δίνουν απλές απαντήσεις σε ερωτήματα, αλλά επαναλαμβάνουν την ισχύουσα νομοθεσία και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Βαθμός 3/5.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Καθ' όλο το διάστημα της απαγόρευσης κυκλοφορίας εργαζόμουν με τηλεργασία χωρίς κανένα πρόβλημα απολύτως. Θα ήθελα να το συνεχίσω και μετά τη λήξη του συναγερμού λόγω Covid-19, όποτε χρειάζεται να μείνω σπίτι.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Θα πρέπει να γίνονται πλήρως ηλεκτρονικά η κατάθεση των οδοιπορικών που λαμβάνω ως ΑμΕΑ από τον ΕΟΠΥΥ. Κάθε μήνα είμαι αναγκασμένος να πάω στον ΕΟΠΥΥ για την κατάθεσή τους. Επίσης η έκδοση σύνταξης να γίνεται με μια απλή αίτηση ειδικά για τους ΑμΕΑ.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Το GOV.GR, η άυλη συνταγογράφηση και όλες οι υπηρεσίες υγείας.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Θεωρώ ότι είναι ασφαλείς.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Θεωρώ ότι τα προσωπικά δεδομένα δεν προστατεύονται έτσι κι αλλιώς.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Το κράτος έχει πάρα πολλά στοιχεία για τον καθένα μας που πάντα ανησυχώ για το πώς τα χρησιμοποιεί και τα επεξεργάζεται.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Δεν πιστεύω ότι σχετίζονται αυτές οι δυο διαδικασίες μεταξύ τους.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι επαρκώς χρειάζονται αύξηση και βελτίωση. Βαθμός 2/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι επαρκώς, δεν παρέχονται σε ικανοποιητικό βαθμό. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;

Για κανένα λόγο.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Πιστεύω ότι έλαβαν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών σε μικρό βαθμό 2/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 17, Κα Ελένη, Ιδιωτική Υπάλληλος, 47 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Όλες οι συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση καθώς και των επιχειρήσεων.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το ERMIS.gov.gr για πιστοποιητικά γέννησης και γέννησης τέκνου, δεν το χρησιμοποιώ συχνά, μόνο όποτε χρειαστεί. Μου φάνηκε απλό και πολύ εύχρηστο και πήρα αυτό που ήθελα αμέσως στο email μου.

Επίσης χρησιμοποιώ ΠΣ στη δουλειά μου τα οποία έχουν θετικά και αρνητικά στοιχεία. Τα θετικά είναι ότι οτιδήποτε μπορώ να το βρω εύκολα μέσα στο σύστημα από όσα έχω δημιουργήσει μέσα από αυτό, να επικοινωνήσω και να συνεργαστώ άμεσα με τους συνεργάτες μου. Το αρνητικό στοιχείο είναι ότι είναι αρκετά αργό.

Το TaxisNet δεν είναι καθόλου φιλικό προς το χρήστη/πολίτη. Δεν το χρησιμοποιώ γιατί φοβάμαι μην κάνω κάποιο λάθος το οποίο δεν διορθώνεται και την υποχρέωση φορολογικής δήλωσης την έχω αναθέσει σε λογιστή.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Χρησιμοποιώ κάθε μέρα το 13033 και μου φάνηκε απλό και εύχρηστο. Έχω ακούσει για το GOV.GR και τις υπηρεσίες που προσφέρει και για την άυλη συνταγογράφηση. Έχω εγγραφεί στην άυλη συνταγογράφηση και έχω εγγράψει

τους δυο ηλικιωμένους γονείς μου δεν μπορούν να γραφτούν μόνοι τους, για να τους αποτρέψω από το να πάνε στους γιατρούς, ειδικά τώρα επί Covid-19. Έχω μπει και στο περιβάλλον του GOV.GR και έχω περιηγηθεί για να δω τι μπορώ να κάνω ηλεκτρονικά ένα και όποτε χρειαστώ. Και οι δυο πλατφόρμες μου φάνηκαν πολύ εύχρηστες και απλές.

Επίσης διάβασα στο internet για τις δωρεάν παραστάσεις στην οθόνη του υπολογιστή μου από το αρχείο του Εθνικού Θεάτρου και της Λυρικής Σκηνής. Όμως μπήκα στην πλατφόρμα, μου φάνηκε ανοργάνωτη. Θα έπρεπε να είναι χωρισμένες σε κατηγορίες οι παραστάσεις και όχι αλφαβητικά και να γράφει κάτι για την υπόθεση ώστε να προσανατολιζόμαστε τι να επιλέξουμε. Θα μπορούσε αν έχει ενότητα παιδικές παραστάσεις, δράμα, κωμωδίες κ.α. Το περιβάλλον με απέτρεψε να την χρησιμοποιήσω. Και πάντα είναι πολύ αργό.

Ακόμη χρησιμοποιώ το e-class για τα μαθήματα των παιδιών μου (2 φορές/ημέρα) και μου φαίνεται σχετικά εύχρηστο. Είναι απλό αλλά έχει επίσης πολλές διαφορετικές οθόνες και βήματα για κάθε εργασία. Δεν χρειάστηκε οδηγίες για τη χρήση του αλλά χρειάζεται ψάξιμο και για να κατεβάσω τις εργασίες των παιδιών μου πρέπει να τις κατεβάζω μια μια. Το μενού μου φαίνεται παλαιού τύπου και λογικής, δύσχρηστο.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Δεν βρήκα οδηγίες, αλλά χρησιμοποίησα τα μενού περιήγησης στο GOV.GR και στο 13033.

Στα ΠΣ που χρησιμοποιώ στο γραφείο, πριν τα χρησιμοποιήσω διάβασα τις οδηγίες, έκανα και σεμινάρια, και πάντοτε συζητώ με τους συνεργάτες αν δεν βρίσκω κάτι, αλλά δυσκολεύτηκα πάρα πολύ στην αρχή και σήμερα πια εκνευρίζομαι και κουράζομαι διότι το σύστημα με κάνει να καθυστερώ πολύ να κάνω τις δουλειές μου.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5. Μόνο το e-class χρειάζεται αρκετές βελτιώσεις.

- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, όταν ψάχνω κάτι γενικό και απλό, αλλά όταν χρειάζομαι κάτι πιο εξειδικευμένο ψάχνω πολύ και σε ιδιωτικές επαγγελματικές πλατφόρμες. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Παρότι μπορώ να έχω από την εταιρία μου απομακρυσμένη σύνδεση με τον Η/Υ του γραφείου μου, τα καθήκοντά μου δεν μου επιτρέπουν να κάνω χρήση τηλεργασίας. Μου είναι απαραίτητο το φυσικό αρχείο διότι δουλεύουμε με φυσικό και ηλεκτρονικό αρχείο ταυτόχρονα.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Ο οικογενειακός γιατρός. Θα πρέπει να απλοποιηθεί και να γίνει ηλεκτρονική η διαδικασία ορισμού του. Ακόμη δεν έχω καταλάβει πως θα γίνει για τα μέλη της οικογένειας μου. Όλες επίσης οι υπηρεσίες υγείας και όλες όσες γίνονται μέσω ΚΕΠ.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Όλες οι υπηρεσίες υγείας, όπως η άυλη συνταγογράφηση, το e-class συμπληρωματικά στη συμβατική διδασκαλία, και οι υπηρεσίες του GOV.GR.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι, δεν νοιώθω ασφαλής.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Επίσης αγχώνομαι για αυτό το θέμα.

- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Θα ήθελα να πιστεύω ότι μετά το GDPR δεν διατρέχουμε τέτοιο κίνδυνο από το Κράτος.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, πιστεύω ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η αύξηση της χρήσης τους από τους πολίτες δίνουν τη δυνατότητα να έχουν περισσότερη πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες. Αυτό είναι σημαντική προϋπόθεση για την ανάπτυξη των δημοκρατικών διαδικασιών μέσω της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Οποσδήποτε αυτό εξαρτάται και από την πολιτική βούληση.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι διότι δεν είναι ανεπτυγμένες όσο χρειάζεται. Βαθμός 2/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, το πιστεύω. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της				✓	

πολιτείας					
στη διαφάνεια				✓	

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;**
Στις περιπτώσεις διενέξεων των πολιτών με το δημόσιο και για ιατρικές εξετάσεις.
- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Σε μέτριο βαθμό 3/5. Ήταν ένα κριτήριο αυτό καθώς και η άμεση ανάγκη αποφυγής των φυσικών επαφών του πληθυσμού.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 18, Κα Ελπίδα, Δημόσια Υπάλληλος, 46 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες για εσωτερική λειτουργία και για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Στα πλαίσια της δουλειάς μου την ψηφιακή υπογραφή. Είναι μια διαδικασία δύσκολη διότι πρέπει όλα τα σχέδια κάθε εγγράφου να τα αποθηκεύω για να διατηρείται η σειρά των υπογραφών, γεγονός που γεμίζει πολύ γρήγορα το σκληρό δίσκο τον Η/Υ μου.

Επίσης στο γραφείο χρησιμοποιώ ένα ΠΣ εσωτερικό το οποίο είναι πολύ εξυπηρετικό διότι καταχωρώ και βρίσκω ότι θέλω πολύ γρήγορα και πολύ εύκολα.

Χρησιμοποιώ επίσης το arografι.gr και την πλατφόρμα του ΙΝΕΠ του ΕΚΔΔΑ ως δημόσιος υπάλληλος. Τα χρησιμοποιώ 1-2 φορές το χρόνο.

Όλα τα παραπάνω είναι εξαιρετικά εύχρηστα και απλά στη χρήση.

Το TaxisNet δεν το θεωρώ εύχρηστο, είναι μάλλον δύσκολο και όποτε χρειαστώ κάτι με βοηθά ο σύζυγός μου γιατί έχει μεγαλύτερη εξοικείωση ενώ τη φορολογική δήλωση έχει αναλάβει ο λογιστής μας.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Από τις νέες υπηρεσίες έχω χρησιμοποιήσει σε βάση καθημερινή το 13033 και μου φάνηκε εύκολο και εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το zoom, μια πλατφόρμα συναντήσεων και μαθημάτων για το παιδί μου που βρίσκεται στο προνήπιο. Τη βρήκα απλή, καλή, σύγχρονη.

Επίσης έχω υπόψη το GOV.GR και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει και για την άυλη συνταγογράφηση αλλά δεν έχω κάνει χρήση.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Για την σύγχρονη εκπαίδευση (zoom) και για το 13033 οι διαδικασίες και οι οδηγίες ήταν εύκολες.

Όμως για τις ψηφιακές υπογραφές και το ΠΣ που χρησιμοποιώ στο γραφείο μου οι οδηγίες δεν ήταν επαρκείς. Βοηθήθηκα από συναδέλφους με εξειδικευμένες γνώσεις στην πληροφορική.

Στο arografi.gr και στο ΙΝΕΠ-ΕΚΔΔΑ επίσης οι οδηγίες ήταν επαρκείς και κατανοητές.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5.

6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

Όχι δεν ήταν επαρκείς για το λόγο αυτό ζήτησα τη βοήθεια άλλων. Βαθμός 2/5.

7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Από τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποίησα ναι. Όμως γενικότερα στις άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχω χρησιμοποιήσει οι πληροφορίες είναι γενικές, δεν βρήκα τις εξειδικευμένη ενημέρωση που ήθελα, άρα μου φάνηκαν ελλιπείς. Δεν μου φάνηκαν όμως μη επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Δεν έχω κάνει χρήση. Δεν προσφερόταν από την Υπηρεσία μου.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω εντοπίσει.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, οι υπηρεσίες που προσφέρει το GOV.GR εκτός αυτών που προσωρινά προσφέρονται αναφορικά με τον Covid-19.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Αισθάνομαι ασφαλής.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν έχω προβληματιστεί.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ελπίζω κάθε επεξεργασία να είναι νόμιμη και να διαφυλάσσονται τα προσωπικά μου δεδομένα. Σε όσες περιπτώσεις μου δίδεται η επιλογή δεν επιτρέπω την επεξεργασία τους.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Όχι δεν το πιστεύω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, το πιστεύω. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο**

βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι, διότι με κάνει να σκέφτομαι ότι θα μπορούσαν να το κάνουν ωρύτερα και να αναρωτιέμαι γιατί το καθυστέρησαν τόσο. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια					✓

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Μόνο τις εμπιστευτικού χαρακτήρα.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Πάρα πολύ νομίζω 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 19, Κος Γιάννης, Δημόσιος Υπάλληλος, 54 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Επικοινωνία μεταξύ των Υπηρεσιών του κράτους για τη διευθέτηση υποθέσεων.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : δεν είναι εύχρηστο για τον πολίτη. Κάνω τη δουλειά μου μετά από αρκετό ψάξιμο μέσα στην πλατφόρμα, κάθε φορά που το χρησιμοποιώ. Πολλές φορές είναι και αργό ή με πετάει έξω. Το χρησιμοποιώ περίπου 15 φορές το χρόνο.

Λόγω της δουλειάς μου χρησιμοποιώ και το arografi.gr, το rothen.gr (Πόθεν Έσχες) και την πλατφόρμα του ΙΝΕΠ του ΕΚΔΔΑ. Τα βρήκα σχετικά εύχρηστα και τα χρησιμοποιώ 1-2 φορές το χρόνο.

Επίσης χρησιμοποιώ δυο ΠΣ στην εργασία μου τα οποία είναι βοηθητικά στη δουλειά μου αλλά έχουν πολλά προβλήματα στη χρήση. Είναι πολύ χρονοβόρα και αργά.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 και μου φάνηκε πολύ εύχρηστο. Το χρησιμοποιώ κάθε μέρα 2 φορές. Έχω ακούσει για GOV.GR και για την άυλη συνταγογράφηση, αλλά δεν τα έχω χρησιμοποιήσει.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Για τη χρήση του 13033 δεν χρησιμοποίησα οδηγίες διότι δεν βρήκα, αλλά κινήθηκα με την πράξη και έμαθα. Το ίδιο έκανα και στις πλατφόρμες arografi.gr, στο rothen.gr και στο ΙΝΕΠ-ΕΚΔΔΑ.
Στο TaxisNet είδα κάποιες οδηγίες και συμβουλευτήκα άλλες ιστοσελίδες για βοήθεια. Οι οδηγίες δεν με βοήθησαν ιδιαίτερα. Μου φάνηκαν πολύ δυσνόητες. Για τη χρήση των ΠΣ της δουλειάς, διάβασα τις οδηγίες πριν τη χρήση τους αλλά και πάλι δυσκολεύτηκα στη χρήση πολύ, συνεργάστηκα με συναδέλφους και ακόμη ανατρέχω στις οδηγίες όποτε χρειαστώ.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ήταν επικαιροποιημένες. Όμως δεν θα έλεγα ότι είναι ακριβείς, αλλά μάλλον γενικού περιεχομένου. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Τα καθήκοντά μου δεν μου επιτρέπουν την τηλεργασία.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω σκεφτεί κάτι συγκεκριμένα.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**

Η άυλη συνταγογράφηση, οι ηλεκτρονικές υπεύθυνες δηλώσεις, έκδοση πιστοποιητικών, ψηφιακή υπογραφή.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Αισθάνομαι ασφαλής.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Αισθάνομαι ότι είναι ασφαλή.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Αισθάνομαι ασφαλής αλλά αυτές οι εξελίξεις είναι αναπόφευκτες.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, διότι κάποιους οι οποίοι δεν έχουν τρόπο για να συμμετάσχουν, οι τεχνολογίες τους βοηθούν να εξυπηρετηθούν. Ασφαλώς όμως η διαπροσωπική επαφή δεν αναπληρώνεται από τα ηλεκτρονικά μέσα.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μικρό βαθμό. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
--	----------------	-------------	---------------	-------------	------------------

στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια				✓	

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;**
 Στις περιπτώσεις διενέξεων και προβλημάτων, διότι η προσωπική επαφή δεν αντικαθίσταται από τον Η/Υ. Χρειάζεται εξηγήσεις από κοντά, διότι ηλεκτρονικά δεν ικανοποιούνται οι διάφορες πτυχές.
- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
 Σε μεγάλο βαθμό κρίνω 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 20, Κα Χαρά, Συνταξιούχος, 65 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Δεν γνωρίζω τον όρο αυτό αλλά αν καταλαβαίνω είναι μέσω του internet και του υπολογιστή μου να κάνω τις δουλειές μου.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Χρησιμοποιώ το TaxisNet για να πληροφορούμαι ότι θέλω για τις υποχρεώσεις μου στην εφορία ή να βγάζω το εκκαθαριστικό μου. Όμως τη φορολογική μου δήλωση την κάνει ο λογιστής μας.

Έχω επίσης χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ διότι είναι κέρδος χρόνου. Έχω πάρα πολλές υποχρεώσεις που πρέπει να κάνω μόνη μου και ο χρόνος μου είναι λιγοστός. Οπότε εξοικονομώ χρόνο και κόπο.

Επίσης χρησιμοποιώ την πλατφόρμα της ΗΔΙΚΑ για τα ηλεκτρονικά ραντεβού με τους γιατρούς. Είναι πολύ εύχρηστη και με διευκολύνει πολύ να κλείσω τα ραντεβού μου με γιατρούς.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το έχω χρησιμοποιήσει στέλνοντας μήνυμα. Είναι απλό αλλά κάποιες φορές χρησιμοποιώ και απλό χαρτί όπου γράφω τα στοιχεία μου και που θέλω να πάω.

Γνωρίζω επίσης την άυλη συνταγογράφηση. Μπήκα να γραφτώ αλλά στην πορεία σταμάτησα γιατί με μπέρδευε το μενού, δεν ήξερα τι έπρεπε να κάνω για να το ολοκληρώσω κι έτσι το άφησα.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Όχι. Στην άυλη συνταγογράφηση δεν είχα τις αναγκαίες οδηγίες για να ολοκληρώσω την εγγραφή μου.
Επίσης δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται λέξεις στα αγγλικά ή με ορολογία, γιατί δεν την καταλαβαίνω και δεν μπορώ να προχωρήσω με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
Επίσης σημαντικό είναι να υπάρχει και τηλεφωνική υποστήριξη. Και στο τέλος επιβεβαίωση της πράξης μου με γραπτό μήνυμα στην οθόνη.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Πάρα πολύ 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Πληροφορίες υπάρχουν αλλά δεν είναι επαρκείς. Για παράδειγμα στην άυλη συνταγογράφηση δεν αναφέρεται στην πλατφόρμα τίποτε για το ποιοι γιατροί επιτρέπεται να μας γράψουν συνταγές. Επίσης δεν είδα τίποτε για το αν και για το πώς θα πληρωθεί ο γιατρός που μας γράφει συνταγή 2^η φορά στον ίδιο μήνα. Οι οδηγίες δίνουν την εντύπωση ότι υπάρχουν γιατροί στο σύστημα που θα μας γράψουν αλλά πως θα γίνει αυτό. Σε όλα αυτά θα έπρεπε να υπάρχουν διευκρινίσεις. Βαθμός 2/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Οι πληροφορίες ήταν ελλιπείς και γενικές αλλά μου φάνηκαν επικαιροποιημένες. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**

Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω υπόψη μου.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, αλλά να γίνει πιο επεξηγηματική σε λεπτομέρειες που αφορούν στη χρήση της.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Φοβόμαστε πολύ και ανησυχούμε.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Με ανησυχεί πολύ αυτό το θέμα.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ανησυχώ και φοβάμαι.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δεν το γνωρίζω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Πιστεύω πως ναι. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι απαραίτητα. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Μόνο για τις ιατρικές εξετάσεις και για τα δικαστήρια.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Νομίζω σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 21, Κος Δημήτρης, Δημόσιος Υπάλληλος, 55 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Διαδικασία με τεχνικά μέσα που διευκολύνει τους πολίτες και τους δημοσίους υπαλλήλους να λύσουν τα θέματά τους.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : μου φαίνεται εύχρηστο. Το χρησιμοποιώ περίπου 25 φορές το χρόνο.

Στα πλαίσια της δουλειάς μου χρησιμοποιώ ένα ΠΣ σε καθημερινή βάση στο οποίο καταχωρούμε τα πάντα από έγγραφα. Είναι πολύ εξυπηρετικό αλλά είναι αργό και μας καθυστερεί στη δουλειά μας.

Επίσης χρησιμοποιώ πιο σπάνια 1-2 φορές το χρόνο το arografi.gr και το rothen.gr (Πόθεν Έσχες). Μου φαίνονται εύχρηστα.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το ATLAS, το μητρώο ασφαλιστικής ικανότητας αλλά το βρίσκω μη επικαιροποιημένο και αναχρονιστικό.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 και μου φάνηκε πολύ εύχρηστο. Το χρησιμοποιώ κάθε μέρα 1 φορά/μέρα. Έχω ακούσει για το GOV.GR και τα ηλεκτρονικά έγγραφα που μπορώ να εκδώσω από αυτό. Έχω ακούσει και για την άυλη συνταγογράφηση, αλλά δεν τα έχω χρησιμοποιήσει.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Μου γνωστοποιήθηκαν οι οδηγίες επαρκώς.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Έτσι κι έτσι. Χρειάζονται λίγη βελτίωση, δηλαδή να είναι πιο πολλές και πιο οργανωμένες για να γίνονται κατανοητές. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Χρειάζεται να παρουσιάζονται με αναλυτικότερη και ακριβέστερη περιγραφή, είναι όμως επικαιροποιημένες. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν την έχω εφαρμόσει.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Η διαδικασία έκδοσης συντάξεων.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, οι ηλεκτρονικές υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν είναι ασφαλείς.

- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Επίσης δεν είναι ασφαλή.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Προβληματίζομαι αλλά δεν μπορώ δυστυχώς να κάνω κάτι για αυτό.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Το αντίθετο πιστεύω, ότι δηλαδή μειώνονται οι δημοκρατικές διαδικασίες, διότι ελέγχομαι τακτικά και υπάρχει μεγαλύτερη διασπορά των προσωπικών δεδομένων.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Σε πολύ μικρό βαθμό. Βαθμός 2/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι καθόλου. Βαθμός 1/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και			✓		

στον έλεγχο της πολιτείας					
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Στις περιπτώσεις παραπόνων, ενστάσεων, διενέξεων και για τα θέματα υγείας.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε πολύ μικρό βαθμό 2/5. Ο λόγος των μέτρων ήταν η αποφυγή των επαφών μεταξύ των ανθρώπων.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 22, Κος Αλέξανδρος, Ελεύθερος Επαγγελματίας, 48 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η ευκολία να έχω από το σπίτι μου χωρίς μετακινήσεις πρόσβαση σε υπηρεσίες για τις συναλλαγές μου με το κράτος.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet δεν το θεωρώ εύχρηστο, χρειάζεται να ψάχνω αρκετά κάθε φορά για να βρω που βρίσκεται αυτό που χρειάζομαι. Θα έπρεπε να υπάρχει μια αρχική σελίδα με όλες τις υπηρεσίες συγκεντρωμένες και να αναζητώ από εκεί. Το χρησιμοποιώ περίπου 30 φορές το χρόνο.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ για θέματα ασφάλισής μου, οφειλές, ένσημα.

Είναι εξαιρετικά εύχρηστο και απλό στη χρήση. Το χρησιμοποιώ περίπου 2 φορές το μήνα.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Χρησιμοποιώ κάθε μέρα 2 φορές το 13033 και μου φάνηκε εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το zoom, που είναι μια πλατφόρμα εξ αποστάσεως μαθημάτων για το παιδί μου. Μου φαίνεται επίσης εύχρηστη.

Δεν έχω υπόψη μου κάποια άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στις υπηρεσίες που χρησιμοποίησα δεν βρήκα επαρκείς οδηγίες, ούτε βήματα, ούτε όμως τηλεφωνική υποστήριξη με άμεση απάντηση σε ότι αναζητούσα. Ευτυχώς έχω εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μετά από τόσα χρόνια και βρίσκω μόνος μου ότι χρειάζομαι.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ενίοτε δεν τις βρίσκω επαρκείς, για παράδειγμα σε ότι αφορά τα ένσημά μου. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μου φαίνονται ούτε ακριβείς ούτε επικαιροποιημένες. Βαθμός 2/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Γενικά είναι θετική εξέλιξη, έχω ησυχία, ηρεμία, δεν έχω επαφές για συνεργασία στο γραφείο, οπότε στο σπίτι δε μου λείπει αυτό.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω υπόψη μου.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν τις γνωρίζω.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**

Δεν μπορώ να γνωρίζω, δεν έχω προβληματιστεί, διότι δεν το ξέρω αν δηλ. είναι ασφαλή τα στοιχεία μου.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν μπορώ να γνωρίζω, δεν με έχει προβληματίσει το θέμα.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Γενικά έχω εμπιστοσύνη διότι δεν έχει προκύψει κάποιο πρόβλημα.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, διότι βγαίνουν από τη μέση οι περισσότεροι μεσάζοντες.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Πιστεύω πως ναι σε μέτριο βαθμό όμως. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Δεν επηρεάστηκε ιδιαίτερα. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και		✓			

στον έλεγχο της πολιτείας					
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
 Δεν έχω σκεφτεί.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
 Δεν μπορώ να γνωρίζω. Βαθμός 0/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 23, Κα Πανδώρα, Δημόσια Υπάλληλος, 45 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής από τη δημόσια διοίκηση.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : δεν είναι πολύ φιλικό προς το χρήστη/πολίτη. Χρειάζεται ψάξιμο για να βρω στο μενού αυτό που θέλω. Τελικά καταφέρνω να βρω αυτό που θέλω αλλά με χάσιμο χρόνου και ταλαιπωρία για να το βρω. Κατά τις ημέρες μεγάλης επισκεψιμότητας ήταν αρκετά αργό. Το χρησιμοποιώ περίπου 20 φορές το χρόνο. Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το ERMIS για να αποκτήσω ψηφιακή υπογραφή. Επίσης στη δουλειά μου χρησιμοποιώ δυο πλατφόρμες, το ΕΣΗΔΗΣ και το ΣΗΔΕ. 3Σε γενικές γραμμές είναι εύχρηστα και με αυτά εξοικονομώ πολύτιμο χρόνο.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 και μου φάνηκε εύχρηστο, σε καθημερινή βάση.

Έχω χρησιμοποιήσει επίσης το forma.GOV.GR, το οποίο μου φάνηκε πολύ εύκολο στη χρήση.

Έχω χρησιμοποιήσει το e-presence.gov.gr, είναι εύχρηστο και το χρησιμοποιούμε πολύ συχνά, περίπου 3 φορές την εβδομάδα στο γραφείο.

Έχω ακούσει για την άυλη συνταγογράφηση, αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει, και για τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-me για την ασύγχρονη εκπαίδευση, είναι εύχρηστο.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Για τις πλατφόρμες που χρησιμοποιώ στη δουλειά μου παρακολούθησα σεμινάρια, αλλά δεν αρκούσαν, χρειάζεται κάθε τόσο επιπλέον ενημέρωση για τη χρήση τους.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι, μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Για μένα δεν είναι μια νέα διαδικασία, απλά τώρα έγινε ευρύτερη χρήση , λόγω του Covid-19. Το αρνητικό στοιχείο είναι ότι οι ώρες εργασίας είναι περισσότερες. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι δεν χρειάζεται να χάνω χρόνο σε μετακινήσεις. Θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως συμπληρωματικό εργαλείο δουλειάς για την μετά τον κορωναϊό εποχή.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω σκεφτεί κάτι.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η τηλεργασία και η άυλη συνταγογράφηση.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Αισθάνομαι ασφαλής.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Πολύ προβληματισμένη, μου δημιουργεί άγχος.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Προβληματίζομαι.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, υπάρχει πληροφόρηση αλλά η ενημέρωση δεν είναι πλήρης, σε ότι αφορά τα δικαιώματά σου ως πολίτης, ώστε να μπορείς να πάρεις θέση για τη λειτουργικότητα και την πληρότητά των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, νοιώθουν ότι είναι κοντά τους. Βαθμός 3/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, βελτιώνουν την εμπιστοσύνη μεταξύ κράτους και πολιτών. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Όπου υπάρχει ανάγκη επιβεβαίωσης ταυτοπροσωπίας.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μεγάλο βαθμό, 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 24, Κοσ Παναγιώτης, Ιδιωτικός Υπάλληλος, 45 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Να μην χρειάζεται να βρίσκομαι για δημόσιες υπηρεσίες για τις δουλειές μου.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet : Το χρησιμοποιώ περίπου 20 φορές το χρόνο,

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ για πληρωμές 1 φορά/μήνα. Το βρίσκω σχετικά δύσκολο και τα δυο και νομίζω ότι χρίζουν βελτιώσεων. Επίσης η εικόνα τους δεν είναι ιδιαίτερα φιλική προς τον χρήστη.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (2 φορές/μέρα) και μου φάνηκε πανεύκολη η χρήση του.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει το GOV.GR για να κάνω Υπεύθυνη Δήλωση, την άυλη συνταγογράφηση και μου φαίνονται αρκετά εύχρηστα.

Έχω ακούσει για το αρχείο του εθνικού θεάτρου αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει ακόμη.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Ναι ήταν επαρκείς οι οδηγίες αλλά θα ήθελα να είναι πιο φιλικές και πιο απλοποιημένες οι πλατφόρμες και οι οδηγίες.

- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ικανοποιήθηκα σε μεγάλο βαθμό 4/5.

- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**

Για τις νέες υπηρεσίες οι πληροφορίες ήταν ανεπαρκείς και συγκεκριμένα για την άυλη συνταγογράφηση.

Βαθμός 3/5.

- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες αλλά χρίζουν βελτιώσεων. Βαθμός 3/5

- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**

Η επικοινωνία στο τηλέφωνο είναι πού δύσκολη διότι εγώ μιλάω πολύ και με πολλούς συνεργάτες. Μιλάω συνέχεια στο τηλέφωνο, και πάρα πολλές ώρες. Είναι κουραστικό. Βέβαια είμαι πιο παραγωγικός από πριν, η δουλειά μου δεν έχει πέσει. Πιστεύω ότι η τηλεργασία θα καθιερωθεί και θα παραμείνει. Πιστεύω ότι είναι καλό αλλά με κανόνες και κουλτούρα ειδικά σε σχέση με την τήρηση του ωραρίου.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**

Όλες όσες γίνονται στα ΚΕΠ και οι δημόσιες υπηρεσίες για τους αγρότες.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**

Η άυλη συνταγογράφηση, οι υπεύθυνες δηλώσεις μέσω GOV.GR.

- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Αισθάνομαι ασφαλής, δεν το σκέφτομαι.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Το έχω σκεφτεί αλλά δεν μπορώ να κάνω κάτι.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ελπίζω και πιστεύω ότι το GDPR εφαρμόζεται.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι σε κάποιο βαθμό, όχι πάρα πολύ όμως. Πρέπει το κράτος να προσφέρει περισσότερα και οι πολίτες να μην γκρινιάζουν και να αναλάβουν τις ευθύνες που τους αναλογούν.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι το πιστεύω. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι. Βαθμός 4/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη				✓	

εξυπηρέτηση των διοικουμένων					
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Μόνο για εξετάσεις στο γιατρό.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Ναι, έγιναν τόσες πολλές υπηρεσίες σε τόσο λίγο χρονικό διάστημα άρα μπορούσαν να τις φτιάξουν και νωρίτερα. Από ότι φαίνεται δεν υπήρχαν τεχνικά προβλήματα. Άρα δεν υπήρχε προφανώς πολιτική βούληση. Βαθμός 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 25, Βασιλική, Φοιτήτρια, 22 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Όταν οι διάφορες υπηρεσίες του κράτους διαχειρίζονται ηλεκτρονικά υποθέσεις όλων των Ελλήνων.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

Το e-class, για να πάρω διαφάνειες, σημειώσεις από διαλέξεις,

Μια άλλη πλατφόρμα για δηλώσεις μαθημάτων και βαθμολογία,

Το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους,

Την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για ανακοινώσεις και διασύνδεση με ξένα, πανεπιστήμια και για το πρόγραμμα του δμήνου.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ 2-3 φορές/μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR και το TaxisNet για μια φορά και μου φάνηκαν σχετικά εύχρηστα.

Το e-class για τηλεδιασκέψεις με τους καθηγητές για την παράδοση των μαθημάτων τους (διαλέξεις). Το χρησιμοποιώ κάθε μέρα για τη σύγχρονη διδασκαλία με τους καθηγητές αλλά και για να πάρω σημειώσεις από τις διαλέξεις. Είναι εύχρηστο αλλά κολλάει συχνά.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν χρησιμοποίησα οδηγίες, έμπαινα και έψαχνα το μενού. Τώρα το έχω μάθει πια. Δεν διαβάζω οδηγίες διότι είμαι εξοικειωμένη με τα ΠΣ.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Στο e-class οι πληροφορίες είναι ικανοποιητικές. Στις υπόλοιπες πλατφόρμες είναι ανεπαρκείς, πρόχειρες, μπερδεμένες και ελλιπείς. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όπως είπα πιο πάνω στο e-class είναι πάντα επικαιροποιημένες οι πληροφορίες. Στις υπόλοιπες πλατφόρμες η πληροφόρηση είναι επικαιροποιημένες αλλά πρόχειρες, μπερδεμένες και ελλιπείς. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έχω. Οι τηλεδιασκέψεις του πανεπιστημίου που κάνουμε μέσω e-class λόγω διακοπής των μαθημάτων εξαιτίας του κορωνοϊού, είναι ικανοποιητικές. Παρακολουθούμε τις διαλέξεις, λύνουμε απορίες, και μας διανέμουν τις σημειώσεις των μαθημάτων οι καθηγητές.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Οτιδήποτε χρειάζεται να πάω στη γραμματεία για να το κάνω. Επίσης δεν έχουν όλα τα μαθήματα σημειώσεις και υλικό στο e-class ενώ θα μας διευκόλυνε αν υπήρχαν.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Δεν γνωρίζω κάποια άλλη υπηρεσία. Νομίζω όμως ότι το e-class θα πρέπει να διατηρηθεί σαν μέσο διδασκαλίας και διανομής υλικού των μαθημάτων.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν ανησυχώ για αυτό.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν προβληματίζομαι.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Δεν γνωρίζω, αλλά δεν ανησυχώ.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι το πιστεύω. Όμως είναι πρόχειρες οι περισσότερες πλατφόρμες και οι πληροφορίες που προσφέρουν είναι μπερδεμένες. Έτσι οι επιλογές μου δεν είναι πολλές. Υπάρχουν γενικές κατηγορίες αλλά όχι υποκατηγορίες πληροφοριών. Υπάρχουν πλατφόρμες αλλά δεν είναι αρκετά οργανωμένες και επικαιροποιημένες.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Το e-class σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι απαραίτητα διότι συχνά δεν βρίσκω ακριβώς αυτό που χρειάζομαι και μπαίνω στην ανάγκη να πάω από κοντά. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων		✓			
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Μόνο για θέματα που χρειάζονται ταυτοπροσωπία.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Δεν τις γνωρίζω τις υπηρεσίες αυτές. Για τις τηλεδιασκέψεις μέσω e-class σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 26, Κα Έφη , Ελεύθερη Επαγγελματίας, 48 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Οποιοσδήποτε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σε εξυπηρετούν ηλεκτρονικά.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet το οποίο βρίσκω πολύ εύχρηστο, μπαίνω περίπου 15-20 φορές το χρόνο για να δω κάτι που θέλω.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ για να δω τι οφείλω και μετά προχωρώ στις πληρωμές περίπου 1 φορά/μήνα αλλά και για να διαβάσω πληροφορίες που χρειάζομαι.

Σε γενικές γραμμές τις δυο αυτές πλατφόρμες τις βρίσκω πολύ εύχρηστες, αλλά έχω αναθέσει στον λογιστή μου να παρακολουθεί τις υποχρεώσεις μου και να τις διευθετεί αυτός ή να με ενημερώνει για το τι πρέπει να κάνω σε κάθε περίπτωση.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 το χρησιμοποιώ 2-3 φορές την ημέρα και μου φαίνεται εύχρηστο.

Χρησιμοποιώ την άυλη συνταγογράφηση. Εγγράφηκα πολύ εύκολα και απλά και βρίσκω την υπηρεσία αυτή πολύ απλή και εξυπηρετική.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-class, κάθε μέρα για την ασύγχρονη εκπαίδευση των παιδιών μου, είναι εύχρηστο. Το ένα από τα παιδιά μου χρειάζεται να παρακολουθεί και μαθήματα λογοθεραπείας τα οποία αποστέλλονται στο e-class

με βιντεάκια και συνοδεύονται στη συνέχεια από τηλεδιάσκεψη με τον ειδικό δάσκαλο.

Είμαι λίγο παραδοσιακός τύπος και πάντα όταν έχω την επιλογή προτιμώ να πηγαίνω επιτόπου σε κάποια δημόσια υπηρεσία. Ίσως το γεγονός ότι είμαι ελεύθερη επαγγελματίας και διαχειρίζομαι εγώ το ημερήσιο πρόγραμμά μου και το χρόνο μου να μου το επιτρέπει αυτό. Προτιμώ να πηγαίνω από κοντά διότι νιώθω ασφαλέστερη. Βέβαια εξ αποστάσεως μειώνεται ο χρόνος εξυπηρέτησης, όμως από κοντά θέλω να έχω την προσοχή τους και την εξατομικευμένη απάντηση. Δεν μου αρέσει η απρόσωπη επαφή.

Ακόμη, έχω δει στην πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του και έχω ακούσει για τις ηλεκτρονικές Υπεύθυνες Δηλώσεις μέσω τους GOV.GR, αλλά δεν έχω κάνει ακόμη χρήση.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Ναι κρίνω ότι η ενημέρωση και οι οδηγίες που μου δόθηκαν είναι επαρκείς και κατανοητές.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.

6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

Όχι, μου φαίνονται ανεπαρκείς. Βαθμός 2/5.

7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε ότι αφορά την άυλη συνταγογράφηση, έχω πολλές απορίες. Επίσης και για τις άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που χρησιμοποιώ θα έλεγα ότι οι πληροφορίες είναι ελλιπείς, γενικές και μη επικαιροποιημένες και ανοργάνωτες. Χρειάζεται να είναι πιο εξειδικευμένες, πιο αναλυτικές. Βαθμός 3/5.

- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Έχω κάνει χρήση της τηλεργασίας αλλά δεν εξυπηρετεί πολύ στη δουλειά μου, διότι «κολλάει» και «πέφτει» το internet. Αλλά με τους πελάτες μου που είναι ΑμΕΑ, η χρήση του skype και της εξ αποστάσεως συνεργασίας είναι αναγκαίες συνθήκες. Ειδικά για τους κωφούς και για τα κωφά παιδιά!!
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Όλες οι υπηρεσίες αλλά θα πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά και στα ΑμΕΑ.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και οι ηλεκτρονικές Υπεύθυνες Δηλώσεις μέσω τους GOV.GR.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι. Υποτίθεται ότι χρησιμοποιούνται μέσα προστασίας.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Επίσης προβληματίζομαι έντονα κι ελπίζω να προστατευόμαστε.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Πρέπει κάθε φορά που εξυπηρετούμαστε ηλεκτρονικά να έχουμε δικλίδα ασφαλείας, δηλαδή να γνωρίζουμε το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που μας εξυπηρετεί.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, το πιστεύω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι, σταδιακά όλο και περισσότερο, εφόσον γίνονται πλήρως ηλεκτρονικές οι υπηρεσίες, χωρίς ανάγκη αυτοπρόσωπης παρουσίας και με ορθό τρόπο. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι δεν το πιστεύω. Πιστεύω στις συναλλαγές μέσω άμεσης επαφής. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για ορισμένες περιπτώσεις των ΑμΕΑ.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μεγάλο βαθμό, 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 27, Κα Μαρία-Ελένη, Επιχειρηματίας, 40 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Όταν κάνεις δουλειές on-line με το δημόσιο.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet το οποίο βρίσκω εύχρηστο, μπαίνω συχνά περίπου 40 φορές το χρόνο για να δω ή να κάνω εργασίες που θέλω.

Επίσης χρησιμοποιώ τακτικά το e-ΕΦΚΑ για να δω τι οφείλω και πληρώσω και για να διαβάσω πληροφορίες που χρειάζομαι.

Ακόμη χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΤΕΕ λόγω της δουλειάς μου πολύ τακτικά.

Οι πλατφόρμες αυτές με εξυπηρετούν πάρα πολύ, εξοικονομώ πολύτιμο χρόνο και άσκοπες μετακινήσεις από τις άπειρες δουλειές μου και τις βρίσκω πολύ εύχρηστες.

Έχω χρησιμοποιήσει και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων (Δήμος Αθηναίων on-line) για αίτηση πληρωμής τελών. Ενημερώθηκα για αυτή την υπηρεσία από το λογιστή μου.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 το χρησιμοποιώ 2-3 φορές την ημέρα και μου φαίνεται εύχρηστο.

Χρησιμοποιώ τακτικά το e-ΕΦΚΑ και χαίρομαι που είδα ότι έχουν αυξηθεί αυτή την περίοδο οι ηλεκτρονικές του υπηρεσίες.

Επίσης πρόσφατα χρησιμοποίησα το GOV.GR για να φτιάξω μια υπεύθυνη δήλωση, είναι μια εξαιρετική υπηρεσία που μου έλυσε τα χέρια και δεν μετακινούμαι στα ΚΕΠ.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Γενικά δεν διαβάζω τις οδηγίες για να μην χάνω χρόνο, έχω εξοικείωση, περιηγούμαι στα μενού και βρίσκω κάθε φορά αυτό που θέλω.
Επίσης ο λογιστής μου γενικά με ενημερώνει για ότι υποχρέωση προκύπτει και για τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορώ να χρησιμοποιήσω για να εκτελέσω τις υποχρεώσεις προς το δημόσιο.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Μου φαίνονται ανεπαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Μου φαίνονται ακριβείς και επικαιροποιημένες για αυτά που ψάχνω. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Το επάγγελμά μου δεν επιτρέπει την τηλεργασία.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Ότι χρειάζεται να γίνεται με αρχαιολογικές υπηρεσίες, δασαρχεία. Επίσης δεν έχει νόημα να υπάρχουν υπηρεσίες που είναι κατά το ήμισυ ηλεκτρονικές αλλά για να ολοκληρωθούν θα πρέπει να πάει κανείς από κοντά στην αρμόδια υπηρεσία. Αυτό είναι χάσιμο χρόνου.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Όλες.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Προβληματίζομαι μόνο για τις οικονομικές συναλλαγές. Για τις υπόλοιπες όχι.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν με έχει απασχολήσει.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Δεν ανησυχώ.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, όχι σε μεγάλο βαθμό όμως.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι απαραίτητα. Επί Covid-19 ναι οπωσδήποτε. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		

στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Σε καμία περίπτωση.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε πολύ μεγάλο βαθμό, 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 28, Μαρία, Φοιτήτρια, 22 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Τρόπος διοίκησης του δημοσίου μέσα από πλατφόρμες.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει το TaxisNet και το e-ΕΦΚΑ. Στο e-ΕΦΚΑ μπήκα να έκδοση ευρωπαϊκής κάρτας ασφαλείας πέραν όμως της φόρμας αίτησης όλα τα υπόλοιπα έγινα από κοντά. Και οι δυο πλατφόρμες μου φάνηκαν δύσκολες, δύσχρηστες, έψαχνα για ώρα να βρω αυτά που ήθελα.

Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους, και το e-γραμματεία από όπου έχω πάρει βεβαιώσεις, αναλυτικές βαθμολογίες, και πληροφορίες για ακύρωση μαθημάτων.

Επίσης μπαίνω στην ιστοσελίδα του πανεπιστημίου και του τμήματος για πληροφορίες και ανακοινώσεις.

Οι πλατφόρμες αυτές μου φαίνονται πολύ απλές στη χρήση, κερδίζω χρόνο από το να πηγαίνω στη γραμματεία, ή να ρωτώ τους συμφοιτητές μου ή τους καθηγητές.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται απλό αλλά δεν ελέγχεται στην ουσία.

Χρησιμοποιώ το e-class καθημερινά για τηλεδιασκέψεις με τους καθηγητές από τότε που διακόπηκαν τα μαθήματα λόγω κορωναϊού. Από εκεί μας μοιράζουν και όλο το υλικό όπως σημειώσεις και διαφάνειες για τις διαλέξεις, βίντεο. Οι υπηρεσίες αυτές είναι πολύ εύχρηστες.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν υπήρχαν οδηγίες σαφείς στο TaxisNet και στο e-ΕΦΚΑ.
Στο e-class υπήρχαν οδηγίες αλλά δεν δυσκολεύτηκα να βρω ότι ήθελα.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε πολύ μεγάλο βαθμό 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Όχι είναι ανεπαρκείς, ελλιπείς. Βαθμός 2/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι είναι αόριστες, πολύ γενικές, όχι εξειδικευμένες και πεπαλαιωμένες. Βαθμός 2/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έχω τέτοια εμπειρία. Αλλά σε ότι αφορά τις τηλεδιασκέψεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω e-class είμαι πολύ ικανοποιημένη διότι δεν χάνω χρόνο σε μετακινήσεις στα μέσα μεταφοράς. Αρνητικό είναι το στοιχείο ότι το skype κολλάει συχνά κατά το μάθημα, το chat δεν βοηθάει να διατυπώσουμε και να μας απαντήσουν σε ερωτήσεις, ενώ ο καθηγητής καθυστερεί απαντώντας σε ερωτήσεις φοιτητών, την παράδοση, με αποτέλεσμα να χάνουμε τον ειρμό της παράδοσης. Θα ήθελα τις τηλεδιασκέψεις σαν συμπληρωματική διαδικασία στη διδασκαλία.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Κι άλλες υπηρεσίες του ΕΦΚΑ και των ΚΕΠ.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, το e-class.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι, είμαι επιφυλακτική.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Το θεωρώ χαμένη υπόθεση.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν με προβληματίζει.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, το πιστεύω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας	✓				
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Στην εκπαίδευση σε συνδυασμό με τα ηλεκτρονικά μέσα και στα οικονομικά θέματα όποτε πρόκειται για κίνδυνους παραβίασης.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μικρό βαθμό, κυρίως έγιναν για να είναι ανέπαφες οι συναλλαγές 3/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 29, Κα Μαρία Β., Ελεύθερη Επαγγελματίας, 30 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Το να γίνονται όλες οι συναλλαγές με το δημόσιο με ηλεκτρονικό τρόπο.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet το οποίο βρίσκω δύσχρηστο αλλά πολύ χρήσιμο, μπαίνω πολύ συχνά για να δω στοιχεία που θέλω και να εκτελέσω εργασίες.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ για να δω τι οφείλω και μετά προχωρώ στις πληρωμές αλλά και για να διαβάσω πληροφορίες που χρειάζομαι.

Σε γενικές γραμμές τις δυο αυτές πλατφόρμες τις βρίσκω πολύ εύχρηστες.

Επίσης μπαίνω στην πλατφόρμα Solon.gov.gr για την πορεία αστικών υποθέσεων για ορισμένα και όχι όλα τα δικαστήρια. Βέβαια δεν έχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζομαι.

Το ΓΕΜΗ για στοιχεία εταιριών. Είναι τέλειο από πλευράς πληροφοριών.

Επίσης χρησιμοποιώ στα πλαίσια της δουλειάς μου ηλεκτρονικές πλατφόρμες του Υπουργείου Οικονομικών, και του Υπουργείου Μεταναστευτικής πολιτικής.

Όλες οι παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες μου είναι σχετικά εύχρηστες. Στην αρχή μόνο δυσκολεύτηκα αλλά πλέον ξέρω που θα ψάξω να βρω αυτό που θέλω.

Με διευκολύνουν πολύ στη δουλειά μου ώστε να μην χάνω πολύτιμο χρόνο και ταλαιπωρούμαι σε μετακινήσεις και αναμονές σε δημόσιες υπηρεσίες.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ 2-3 φορές την ημέρα και μου φαίνεται εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ, μου φαίνεται εύχρηστο.

Έχω χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές Υπεύθυνες Δηλώσεις και τις εξουσιοδοτήσεις μέσω του GOV.GR.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Ναι κρίνω ότι οι οδηγίες είναι αρκετά καλές.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, ικανοποιήθηκα σε βαθμό 4/5.
- 6. Λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς ; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι μου φαίνονται επαρκείς. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες, εκτός από του e-ΕΦΚΑ που είναι μη επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Το θετικό στοιχείο είναι ότι απομονώνομαι και συγκεντρώνομαι στη δουλειά μου. Το αρνητικό είναι ότι δεν έχω όλα τα στοιχεία των φυσικών αρχείων. Θα ήθελα πολύ πότε πότε να δουλεύω από το σπίτι αλλά δεν μου δίνουν αυτή τη δυνατότητα οι εργοδότες από τη δουλειά μου.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει η δυνατότητα να προσκομίζεται το υλικό που απαιτείται από μια υπηρεσία σε ηλεκτρονική μορφή. Δεν το δέχονται όλες οι

δημόσιες υπηρεσίες αυτό. Έτσι δεν θα ετοιμάζαμε και δεν θα κουβαλούσαμε τόσο όγκο στοιχείων.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Η άυλη συνταγογράφηση, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ και οι ηλεκτρονικές Υπεύθυνες Δηλώσεις μέσω του GOV.GR, και όλες οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν νοιώθω ανασφάλεια, έτσι κι αλλιώς είμαστε όλοι φακελωμένοι.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Θεωρώ όπως είπα πιο πάνω ότι τα στοιχεία όλων μας είναι διαθέσιμα στις αρχές.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Έχω προβληματιστεί αλλά τις πλατφόρμες του δημοσίου τις εμπιστεύομαι.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι, αλλά η πρόσβαση στις δημοκρατικές διαδικασίες στον σεβασμό στον πολίτη επιτυγχάνεται σε μικρό βαθμό. Όμως δεν έχουν όλοι τη δυνατότητα πρόσβασης, άρα οι δημοκρατικές διαδικασίες παραβιάζονται.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι νομίζω ότι ικανοποιούνται μια μικρή μερίδα επαγγελματιών και πολιτών. Οι περισσότεροι έχουν μάθει να πηγαίνουν από κοντά. Βαθμός 3/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας		✓			
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια					✓

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για ορισμένες δικές και για ιατρικές εξετάσεις.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε πολύ μεγάλο βαθμό, 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 30, Κος Κώστας, Επιχειρηματίας, 52 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι η δυνατότητα να κάνω τις δουλειές μου με το δημόσιο από μακριά με ηλεκτρονικά μέσα, μέσω του internet.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

στη δουλειά μου την πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ και το TaxisNet. Σε γενικές γραμμές είναι δύσχρηστα. Πρέπει κάθε φορά να ψάχνω για να βρω αυτό που χρειάζομαι. Το χρησιμοποιώ περίπου 20-25 φορές το χρόνο.

Όλες αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ χρήσιμες διότι δεν χρειάζεται να χάνω πολύτιμο χρόνο από τη δουλειά μου, να καταβάλλω κόπο και έξοδα για να πάω στις δημόσιες υπηρεσίες.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα τουλάχιστον 2 φορές/μέρα και μου φαίνεται πολύ απλό.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΕΦΚΑ. Είδα ότι έχουν μπει εκεί περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αυτό είναι θετικό και θα πρέπει να αυξηθούν περισσότερο.

Αρκετές από τις υποχρεώσεις μου τις έχω αναθέσει στον λογιστή μου αλλά πολλές άλλες επιλέγω να τις κάνω εγώ ο ίδιος.

Σε γενικές γραμμές είναι εύχρηστες για μένα αυτές οι πλατφόρμες, το μενού δεν με δυσκολεύει και κάνω εύκολα και γρήγορα τις δουλειές μου.

Επίσης τις ημέρες αυτές που υπήρξαν αλλαγές και έκλεισε η επιχείρησή μου υποχρεωτικά λόγω Covid-19 χρησιμοποίησα το mybusinesssupport του TaxisNet. Επειδή οι προθεσμίες ήταν πολύ στενές και οι αποφάσεις πολλές ζήτησα και τη βοήθεια του λογιστή μου. Γενικά η πλατφόρμα ήταν εύχρηστη και αυτό που έπρεπε να κάνω εύκολο και γρήγορο.

Οι υπάλληλοί μου αντίστοιχα χρησιμοποίησαν (αφού μας ενημέρωσε ο λογιστής για το τι έπρεπε να κάνουν) το supportemployees για την υπεύθυνη δήλωση για την αναστολή των συμβάσεων τους. Από ότι μου είπαν ήταν εύκολο και πολύ απλό στη χρήση και δεν δυσκολεύτηκαν γιατί ήταν εξοικειωμένοι με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου είναι πολύ χρήσιμες και αναγκαίες για εμάς που πρέπει να εξοικονομήσουμε χρόνο για την προετοιμασία θεμάτων της δουλειάς μας. Κερδίζουμε χρόνο, έξοδα μετακίνησης, ταλαιπωρία αναμονής σε δημόσιες υπηρεσίες.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στο 13033, δεν είδα τις οδηγίες αλλά ήταν πολύ εύχρηστο.
Το e-ΕΦΚΑ και το mybusinesssupport έχουν οδηγίες, αλλά χρησιμοποιώ το μενού το οποίο δεν μου φαίνεται δύσκολο. Τόσο οι οδηγίες όσο και το μενού μου φαίνονται εύχρηστα, απλά και φιλικά στο χρήστη.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα πλήρως 5/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Μου φαίνονται επαρκέστατες. Βαθμός 5/5.

- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Επίσης τις βρίσκω ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 5/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Τα αρνητικά στοιχεία είναι ότι επειδή πρόκειται για διδασκαλία χρειάζεται η διάζωσης επαφή, η αμεσότητα με τους μαθητές. Επίσης το ηλεκτρονικό μάθημα θέλει περισσότερο χρόνο. Τα θετικά στοιχεία είναι ότι τα παιδιά χαίρονται και είναι εξοικειωμένα με τις τεχνολογίες. Τους αρέσει η διαδικασία! Αφού αρθούν τα μέτρα της πανδημίας θα διατηρήσω τις τηλεδιασκέψεις συμπληρωματικά στα διάζωσης μαθήματα.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Αιτήσεις για αναπληρωτές καθηγητές να γίνονται πλήρως ηλεκτρονικά.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άωλη συνταγογράφηση και όλες οι υπηρεσίες του ΕΦΚΑ.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν ανησυχώ θεωρώ ότι είναι ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν ανησυχώ θεωρώ ότι είναι ασφαλή.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν ανησυχώ θεωρώ ότι προστατεύονται.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δεν πιστεύω ότι σχετίζονται αυτές οι δυο διαδικασίες μεταξύ τους.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι το πιστεύω. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;

Στην εκπαίδευση και στα δικαστήρια.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Πιστεύω ότι έλαβαν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών σε μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 31, Μαριάνθη, Φοιτήτρια, 23 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Είναι εργαλείο που βοηθάει να διευθετήσουμε κάποιες διαδικασίες παρακάμπτοντας τη γραφειοκρατία.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Χρησιμοποιώ το TaxisNet περίπου 5 φορές το χρόνο για να δω στοιχεία που χρειάζομαι. Είναι εύχρηστο αλλά επιδέχεται βελτιώσεων.

Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

Το e-class, για να πάρω διαφάνειες, σημειώσεις από διαλέξεις,

Το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους,

Την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για ανακοινώσεις,

Την ηλεκτρονική βιβλιοθήκη για δανεισμό βιβλίων.

Οι πλατφόρμες αυτές μου φαίνονται εύχρηστες και γλυτώνω πολύ χρόνο από το να πηγαίνω στα γκισέ του πανεπιστημίου και να περιμένω στις ουρές και στη γραμματεία. Τις χρησιμοποιώ καθημερινά.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR για να φτιάξω μια υπεύθυνη δήλωση και μου φάνηκε εύχρηστο.

Το e-class το χρησιμοποιώ σχεδόν 2-3 φορές τη βδομάδα για τη σύγχρονη διδασκαλία με τους καθηγητές αλλά και για να πάρω σημειώσεις, διαφάνειες από διαλέξεις. Απλά το σύστημα πέφτει συχνά τις μέρες της μεγάλης επισκευσιμότητας.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Στο 13033 και στο e-class δεν χρειάστηκα οδηγίες, ήταν με βήματα και ήταν εύκολο. Και στο GOV.GR τα βήματα ήταν εύκολα και δεν χρειάζονταν οδηγίες.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ικανοποιήθηκα σε μέτριο βαθμό 3/5.

6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

Στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι πληροφορίες είναι επαρκείς. Στις άλλες πλατφόρμες είναι επαρκείς αλλά είναι πολλές και μη ταξινομημένες, μπερδεμένες. Βαθμός 3/5.

7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες, αλλά όπως είπα μπερδεμένες και αταξινόμητες. Βαθμός 4/5.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Δεν έχω. Στις διαλέξεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω e-class, το μάθημα γίνεται άνετα. Το μόνο πρόβλημα είναι ότι πέφτει το internet κάποιες φορές και χάνουμε μέρος της διάλεξης.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Οι υπηρεσίες της γραμματείας όπως αναλυτικές βαθμολογίες καλό θα ήταν να προσφέρονται ηλεκτρονικά.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Οι υπηρεσίες που προσφέρει το GOV.GR και το e-class.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν φαντάζομαι ότι δεν είναι ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν το έχω σκεφτεί.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν το έχω σκεφτεί.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι αναπτύσσονται.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι το πιστεύω ότι εξυπηρετούν σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν πιστεύω ότι αυξάνουν την εμπιστοσύνη. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και στον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια					✓

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Στη διδασκαλία και στις περιπτώσεις που θίγονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μεγάλο βαθμό 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 32, Κα Μιράντα, Συνταξιούχος Δημόσια Υπάλληλος, 71 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Δεν γνωρίζω. Δεν μπορώ να απαντήσω.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**
Δεν έχω internet δεν ασχολούμαι. Αν χρειαστώ κάτι το ζητώ από τα παιδιά μου ή θα πάω από κοντά στο ΚΕΠ, σε όποια υπηρεσία θέλω ή θα τηλεφωνήσω.
Για τη φορολογική μου δήλωση πηγαίνω στο λογιστή μου.
- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**
Δεν έχω χρησιμοποιήσει. Για να βγω γράφω τα στοιχεία μου σε ένα χαρτί και το λόγο για τον οποίο βγαίνω. Θέλω να εγγραφώ για την άυλη συνταγογράφηση, αλλά αν δεν προλάβουν τα παιδιά μου να το κάνουν για μένα, φοβάμαι να πάω στο γιατρό αλλά θα πάω. Ούτε με το ATM δεν έχω εξοικείωση.
- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. 0/5.

- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν. Δεν εργάστηκα καν με Η/Υ. Λίγο πριν βγω στη σύνταξη είχαμε βάλει ένα πρόγραμμα Η/Υ για το αρχείο των υπαλλήλων μας, αλλά τότε είχα χρέη διευθύντριας και δεν έκανα καταχώρηση στοιχείων, οπότε δεν χρησιμοποίησα ποτέ Η/Υ.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν μπορώ να απαντήσω. Δεν ξέρω. Πάντως οι περισσότεροι συνταξιούχοι δεν έχουν εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ούτε με τα ΑΤΜ των τραπεζών και ενώ κάποιοι έχουν κάρτες δεν τις χρησιμοποιούν ώσπου αυτές λήγουν/ακυρώνονται.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν τις γνωρίζω. Δεν μπορώ να απαντήσω.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι αλλά δεν μπορώ να κάνω κάτι για αυτό.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Επίσης με ενοχλεί αλλά, τι να κάνω; Ελπίζω ότι το κράτος τα προστατεύει.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**

Έχω εμπιστοσύνη στο κράτος για την λελογισμένη χρήση τους.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Δεν μπορώ να γνωρίζω, γιατί δεν χρησιμοποιώ. Για να συμβεί αυτό όμως θα πρέπει στους πολίτες να διασφαλίζονται ορισμένες βασικές προϋποθέσεις. Για παράδειγμα αφιέρωσα 2 ημέρες να περιμένω στο τηλέφωνο να επικοινωνήσω με την τράπεζα για να βγάλω κάρτα για το ΑΤΜ αλλά λόγω φόρτου εργασίας δεν μπόρεσα ποτέ να επικοινωνήσω μαζί τους και να κάνω τη δουλειά μου. Αν δηλαδή δεν έχει κάποιος Η/Υ ή δεν ξέρει πώς να το χρησιμοποιήσει, ή θα πρέπει να ζητήσει από κάποιον άλλο ή να έχει έστω τηλεφωνική δυνατότητα επικοινωνίας.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Δεν γνωρίζω δεν τις χρησιμοποιώ. Βαθμός 0/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Δεν μπορώ να γνωρίζω. Βαθμός 0/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και		✓			

στον έλεγχο της πολιτείας					
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για τα ιατρικά και τα οικονομικά μου θέματα.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Δεν τις γνωρίζω. Βαθμός 0/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 33, Κα Ελπίδα, Συνταξιούχος, 62 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι ηλεκτρονικά μέσα για να εξυπηρετούμαι από δημόσιες υπηρεσίες χωρίς να πάω εκεί.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει το TaxisNet για να βλέπω ή να βγάζω αν χρειαστεί το εκκαθαριστικό μου. Για τη φορολογική μου δήλωση το έχω αναθέσει σε λογιστή. Αν χρειαστώ κάτι άλλο θα μου πει ο λογιστής πως θα το βρω και θα το κοιτάξω με τον γιο μου.

Για οτιδήποτε άλλο πηγαίνω στο ΚΕΠ. Το προτιμώ διότι μόνη μου μπορεί να κάνω κάποιο λάθος με τις πλατφόρμες συμπλήρωσης.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το έχω ακούσει αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει γιατί μένω σε χωρίο και δεν έχει χρειαστεί. Αν χρειαστώ θα γράψω τον λόγο για τον οποίο βγαίνω και τα στοιχεία μου σε μια υπεύθυνη δήλωση και θα την πάρω μαζί μου με την ταυτότητά μου.

Έχω χρησιμοποιήσει την άυλη συνταγογράφηση. Μπήκαμε με τον σύζυγό μου, γράψαμε τις οδηγίες και μετά με αυτές γραφήκαμε. Δεν έχω καταλάβει ακόμη αν

θα πρέπει να βρω γιατρό και από πού ή αν υπάρχει γιατρός στο σύστημα αυτό που θα επικοινωνήσει μαζί μας για να γράψει τα φάρμακα που θέλουμε.

Έχω ακούσει για κάποια άλλη υπηρεσία, μια πλατφόρμα που έγινε για να φτιάχνουμε υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις χωρίς να πάμε στα ΚΕΠ.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Όχι διότι στην άυλη συνταγογράφηση έχω πολλές απορίες για θέματα που δεν διευκρινίζουν οι οδηγίες, όπως ποιος γιατρός θα μπορεί να γράψει τα φάρμακα. Θα τον βρω εγώ ή το σύστημα ;
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν χρησιμοποίησα κάποια από αυτές 0/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Πληροφορίες υπάρχουν αλλά εμένα δεν μου είναι επαρκείς. Βαθμός 2/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Οι πληροφορίες ήταν ελλιπείς και γενικές αλλά μου φάνηκαν επικαιροποιημένες. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν. Χρησιμοποιούσαμε ηλεκτρονικούς υπολογιστές αλλά πολύ απλά πράγματα, μηχανικά.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν μπορώ να απαντήσω. Δεν έχω υπόψη μου ποιες και πόσες προσφέρονται ηλεκτρονικά.

- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Αυτή η πλατφόρμα που έγινε για τις υπεύθυνες δηλώσεις και τις εξουσιοδοτήσεις χωρίς να χρειάζεται να πάμε στο ΚΕΠ. Αλλά επίσης όλες οι οικονομικές εργασίες θα πρέπει να γίνονται μόνο ηλεκτρονικά.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Έχουμε προβληματιστεί πολύ και ανησυχούμε.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Με ανησυχεί πολύ αυτό το θέμα.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ανησυχώ αλλά νομίζω ότι δεν μπορώ να κάνω κάτι για αυτό.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δεν μπορώ να γνωρίζω, δεν χρησιμοποιώ συχνά ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για να έχω άποψη. Χρησιμοποιώ μόνο το TaxisNet και από τις καινούργιες υπηρεσίες που βγήκαν την άυλη συνταγογράφηση μια φορά για να γραφτώ.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν γνωρίζω δεν τις χρησιμοποιώ συχνά. Βαθμός 0/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να γνωρίζω, αλλά δεν νομίζω ότι συνεισφέρουν σε αυτό. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Σε όλες τις περιπτώσεις.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ). Παρότι δεν τις χρησιμοποιώ παρά σπάνια, νομίζω ότι έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες πολύ λίγο διότι ο πληθυσμός της Ελλάδας δεν έχει εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Βαθμός 2/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 34, Κος Δημήτρης Γ. Συνταξιούχος, 65 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η τεχνολογία με την αρνητική της πλευρά. Τα ξέρω τα νέα συστήματα αλλά δεν τα χρησιμοποιώ. Είμαι προκατειλημμένος.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει το TaxisNet αναγκαστικά. Ξέρω πως θα βρω το εκκαθαριστικό της εφορίας. Για τη φορολογική μου δήλωση όμως έχω το λογιστή μου. Αυτός το τακτοποιεί και με ενημερώνει για τις οφειλές μου.

Για οτιδήποτε άλλο χρειάζομαι πηγαίνω στο ΚΕΠ.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το έχω ακούσει αλλά δεν το χρησιμοποιώ γιατί δεν το εμπιστεύομαι. Για μένα είναι πιο απλό να έχω ένα φύλλο χαρτί να γράψω τα στοιχεία που ζητάνε και το λόγο για τον οποίο βγαίνω. Αυτό κάνω.

Δεν έχω χρησιμοποιήσει καμιά υπηρεσία από αυτές. Δεν έχω εμπιστοσύνη για τη χρήση των στοιχείων μου.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Δεν χρησιμοποιώ τα ηλεκτρονικά αυτά συστήματα, διότι φοβάμαι μήπως κάνω λάθος στα στοιχεία που θα καταχωρήσω ηλεκτρονικά, διότι μπορεί να κάνω

κάποιο σημαντικό λάθος και να μην μπορώ να το διορθώσω, ή μπορεί να κάνω το λάθος χωρίς να το καταλάβω καν.

- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Μόνο το TaxisNet χρησιμοποιώ σπάνια για πολύ συγκεκριμένη δουλειά και απλή. Οπότε δεν γνωρίζω. 0/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Από το TaxisNet λαμβάνω μόνο και πολύ συγκεκριμένες πληροφορίες. Είναι επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Από το TaxisNet. Ναι είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν έκανα ποτέ χρήση όσο εργαζόμουν. Νομίζω ότι το επάγγελμά μου (εκπαιδευτικός) δεν γίνεται και χάνει πολλά το παιδί αν αυτό γίνεται από μακριά.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Νομίζω δικαιολογητικά, στοιχεία από αρχεία, βεβαιώσεις, πιστοποιητικά.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν μπορώ να γνωρίζω.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Φοβάμαι πολύ και είμαι επιφυλακτικός. Φοβάμαι γενικώς τις διαδικτυακές αγορές, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τράπεζες και με τις δημόσιες υπηρεσίες.

- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν εμπιστεύομαι τις δημόσιες υπηρεσίες και τη δουλειά που κάνουν.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ανησυχώ και με ενοχλεί ιδιαίτερα. Αμφισβητώ τις γνώσεις και την ευσυνειδησία των υπαλλήλων να κάνουν το σωστό.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δεν γνωρίζω γιατί δεν χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για να έχω άποψη. Χρησιμοποιώ μόνο το TaxisNet.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν γνωρίζω δεν τις χρησιμοποιώ. Βαθμός 0/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν γνωρίζω. Η εμπιστοσύνη νομίζω μπορεί να επιτευχθεί και μετά να χρησιμοποιήσω τις ΤΠΕ. Βαθμός 1/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓

στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;

Το προτιμώ σε όλες τις περιπτώσεις, νοιώθω μεγαλύτερη ασφάλεια. Στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα ήθελα να βλέπω το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που με εξυπηρετεί ή που έχει αναλάβει την υπόθεσή μου για να εμπιστευθώ και να τις χρησιμοποιήσω.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Δεν το ξέρω γιατί δεν τις γνωρίζω. Βαθμός 0/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους για την
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 35, Κος Γιώργος Β., Συνταξιούχος, 80 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Δεν γνωρίζω. Έχει να κάνει με τη χρήση των Η/Υ, και τη διακυβέρνηση με τους Η/Υ. Το 1994 πριν αποχωρήσω από την εταιρία μου με σύνταξη κάναμε εκτυπώσεις, ενημέρωση αρχείου, μετατροπή του αρχείου σε ηλεκτρονικό, όλα μέσω του Η/Υ, δεν χρησιμοποιούσαμε όμως internet.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Μόνο e-banking έκανα αλλά άλλαξε το σύστημα και επειδή δεν έχω οικειότητα με το καινούργιο σύστημα, το έδωσα στον γιο μου να το διαχειρίζεται.

Την φορολογική μας δήλωση την κάνει ο λογιστής και αν χρειαστώ κάτι από το Taxis το ζητώ από αυτόν, ή τουλάχιστον ξέρω να μπω στο Taxis και να δω ένα δυο βασικά πράγματα.

Οτιδήποτε άλλο χρειάζομαι από μια δημόσια υπηρεσία προτιμώ να πάω από κοντά ή να κάνω τη δουλειά μου μέσω του κοντινού ΚΕΠ διότι έχω χρόνο να πάω μια βόλτα μέχρι εκεί και επιπλέον δεν ανησυχώ μήπως κάνω λάθος. Θα τα κάνει όλα η υπάλληλος που θα τα κάνει πιο σωστά από εμένα, δεδομένου ότι δεν είμαι εξοικειωμένος με τα πληροφοριακά συστήματα.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Δεν έχω χρησιμοποιήσει. Για να βγω γράφω τα στοιχεία μου σε ένα χαρτί και το λόγο για τον οποίο βγαίνω.

Επίσης τα παιδιά μου με ενημέρωσαν ότι μπορώ να εγγραφώ για την άυλη συνταγογράφηση, και ότι θα το κάνουν αυτά ώστε να μην πηγαίνω στον γιατρό και κινδυνεύσω λόγω κορωναϊού. Και το έκαναν.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Για την άυλη συνταγογράφηση μου είπαν τα παιδιά μου ότι ήταν πολύ εύκολο να με γράψουν με τους κωδικούς του Taxis. Βέβαια δεν έχω καταλάβει αν θα πρέπει να καλέσω τον γιατρό μου ή αν θα μου γράψει κάποιος γιατρός από εκεί (από το σύστημα της άυλης συνταγογράφησης). Επίσης δεν ξέρω αν και πως θα χρειαστεί να πληρώσω σε περίπτωση που θέλω και 2^η συνταγή από το γιατρό μου. Αυτά όλα όπως μου είπαν τα παιδιά μου δεν τα γράφει κάπου στο σύστημα της άυλης συνταγογράφησης. Ακόμη ενώ τα παιδιά μου μου εξήγησαν ότι η συνταγή θα έρθει στο κινητό μου με μήνυμα, δεν ξέρω πως τελικά θα φαίνεται ώστε να τη δείξω στο φαρμακοποιό.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. 0/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν. Για λίγο καιρό δούλεψα με ηλεκτρονικό υπολογιστή αλλά ποτέ από το σπίτι.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν μπορώ να απαντήσω. Δεν ξέρω.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν τις γνωρίζω όλες, σίγουρα η άυλη συνταγογράφηση και ότι άλλο αφορά ιατρικές υπηρεσίες προς διευκόλυνση των ανθρώπων.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Έχω μια μικρή επιφύλαξη, όμως σε γενικές γραμμές έχω εμπιστοσύνη.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν ανησυχώ. Αν δεν είσαι ένα σημαίνον πρόσωπο δεν νομίζω ότι θα ασχοληθεί κανείς μαζί σου.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν έχω κανένα πρόβλημα. Δεν με ενδιαφέρει να κρύψω κάτι από το κράτος.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Σίγουρα το πιστεύω, αλλά παράλληλα πιστεύω ότι θα υπάρξει και μεγαλύτερη ανεργία.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι με την προϋπόθεση ότι μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, σταδιακά. Βαθμός 3/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για θέματα εμπιστοσύνης και εχεμύθειας.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Δεν τις γνωρίζω. Βαθμός 0/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 36, Κος Δημήτρης Δ., Συνταξιούχος, 68 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Η χρήση των Η/Υ και του internet στη δημόσια διοίκηση για να διοικεί και να εκτελεί εργασίες με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Χρησιμοποιώ μόνο το TaxisNet αν χρειαστώ κάτι από εκεί, αν και τη φορολογική μου δήλωση την κάνει ο λογιστής. Επίσης έχω βγάλει ηλεκτρονικό παράβολο. Στα ΚΕΠ προτιμώ να πηγαίνω εκεί γιατί αισθάνομαι πιο άνετα να εξυπηρετούμαι από τους υπαλλήλους, παρά να ψάχνω μόνος μου πως θα το κάνω, και να ανησυχώ μήπως κάνω λάθος.

Στο internet μπαίνω πάντα για πληροφορίες σχετικά με τι δικαιολογητικά χρειάζονται για κάτι που θέλω.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Δεν έχω χρησιμοποιήσει το 13033. Για να βγω γράφω τα στοιχεία μου σε ένα χαρτί και το λόγο για τον οποίο βγαίνω.

Έχω γραφτεί στην άυλη συνταγογράφηση. Δεν μου έχει ακόμη γράψει ο γιατρός συνταγή αλλά είναι πολύ εξυπηρετικό να μην τρέχω στους γιατρούς για να γράψουν φάρμακα, ειδικά κάτω από συνθήκες κινδύνου λόγω της πανδημίας.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Ναι, το μενού και οι οδηγίες ήταν πολύ απλά και εύχρηστα.

- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Από την άυλη συνταγογράφηση, ναι. Βαθμός 4/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι οι πληροφορίες ήταν καλές σε ποσοστό 85% περίπου ήταν επαρκείς. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι ήταν και ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν. Στην εργασία μου είχα Η/Υ χωρίς χρήση internet, μόνο για παρακολούθηση στατιστικών στοιχείων, όσο εργαζόμουν.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν νομίζω.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν τις γνωρίζω όλες, σίγουρα η άυλη συνταγογράφηση.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Είμαι προβληματισμένος, δεν νοιώθω ασφαλής.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Ανησυχώ διότι μπαίνουν πρόσωπα όπως δικηγόροι και ελεγχόμαστε. Η σκέψη αυτή δεν μου αρέσει.

- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν μου αρέσει αυτό. Όπως είπα προηγουμένως σε αυτά τα στοιχεία έχουν πρόσβαση τρίτα πρόσωπα όπως δικηγόροι κ.α. και με ενοχλεί.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Δεν νομίζω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Μόνο για όσους έχουν πρόσβαση σε αυτές. Για τους υπόλοιπους όχι. Βαθμός 3/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι δεν το πιστεύω. Βαθμός 1/5.
- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια	✓				

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Για τις πληρωμές προς το δημόσιο.**
- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Αν και δεν τις γνωρίζω τις περισσότερες, νομίζω σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 37, Βάσια, Φοιτήτρια, 22 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Να χρησιμοποιούμε τις τεχνολογίες στη δημόσια διοίκηση και στην προσωπική μας ζωή καθημερινά για πρακτικά θέματα.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω πάρει βεβαίωση απογραφής από το ΙΚΑ. Ήταν κάτι εύκολο και απλό, αλλά με είχε ενημερώσει μέλος της οικογένειάς μου για το πώς και από πού θα μπω να πάρω αυτό το έγγραφο.

Επίσης έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο:

Το central.nta.gr για δηλώσεις μαθημάτων και βαθμολογία, και για το πρόγραμμα των μαθημάτων του δμήνου,

το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους, την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για ανακοινώσεις, αλλαγές μαθημάτων.

Οι πλατφόρμες αυτές μου φαίνονται εύχρηστες και απλές και κερδίζω χρόνο από το να πηγαίνω στη γραμματεία, ή να ρωτώ τους συμφοιτητές μου ή τους καθηγητές.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Έχω ακούσει για το GOV.GR αλλά δεν το έχω χρησιμοποιήσει.

Ξεκινήσαμε να χρησιμοποιούμε το webex για να κάνουμε εξ αποστάσεως μαθήματα-διαλέξεις των καθηγητών, λόγω διακοπής των μαθημάτων εξαιτίας του κορωνοϊού. Στην αρχή, για 1 εβδομάδα – 10 μέρες δυσκολευτήκαμε όλοι αλλά τώρα τα μαθήματα γίνονται πολύ εύκολα και άνετα. Από εκεί μας μοιράζουν σημειώσεις και διαφάνειες για τις διαλέξεις. Τα θεωρητικά μαθήματα γίνονται άνετα από το webex, αλλά τα εργαστήρια όχι.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Οδηγίες χρήσης μας έστειλαν για τη χρήση του webex, αλλά ήταν τόσο απλό στη χρήση που δεν χρειάστηκε να τις διαβάσω, μπήκα εύκολα και παρακολούθησα τα μαθήματα.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε πολύ μεγάλο βαθμό 5/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Οι πληροφορίες δεν είναι επαρκείς στις πανεπιστημιακές ιστοσελίδες. Για παράδειγμα σε σχέση με τη δήλωση των μαθημάτων παρέχονται λίγες πληροφορίες, γενικές, χωρίς επεξηγήσεις, χωρίς πιο εξειδικευμένες πληροφορίες, με αποτέλεσμα να χρειάζεται να επικοινωνήσω με καθηγητές ή με τη γραμματεία ή με κάποιο συμφοιτητή μου που μπορεί να ξέρει. Βαθμός 3/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Οι πληροφορίες στις πανεπιστημιακές ιστοσελίδες δεν είναι ακριβείς, όπως είπα πιο πάνω, είναι γενικές και ελλιπείς, αλλά τις βρίσκω επικαιροποιημένες. Βαθμός 3/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**

Δεν έχω τέτοια εμπειρία. Στις διαλέξεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω webex λόγω διακοπής των μαθημάτων εξαιτίας του κορωνοϊού, είναι σε πολύ ικανοποιητικό επίπεδο. Από εκεί παίρνουμε τις σημειώσεις και τις διαφάνειες για κάθε μάθημα.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Στο πανεπιστήμιο δεν υπάρχουν υπηρεσίες που δεν είναι ηλεκτρονικές, αλλά αυτές που προσφέρονται ηλεκτρονικά χρειάζεται να βελτιωθούν, να γίνουν καλύτερες.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Η εξ αποστάσεως διδασκαλία μέσω τηλεδιάσκεψης θα πρέπει να διατηρηθεί σαν μέσο διδασκαλίας και διανομής υλικού των μαθημάτων, συμπληρωματικά τουλάχιστον στα θεωρητικά μαθήματα, διότι δεν υστερεί σε σύγκριση με την διαζώσης διδασκαλία. Με αυτό τον τρόπο δεν χρειάζεται να πηγαίνουμε καθημερινά στο πανεπιστήμιο.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν με ενοχλεί.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν έχω προβληματιστεί.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Δεν με ενοχλεί αλλά με προβληματίζει. Παρόλα αυτά δεν μπορώ να κάνω κάτι νομίζω. Έτσι λειτουργούν οι διαδικασίες.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Αισθάνομαι ότι μπορώ να έχω μεγαλύτερη και καλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες αλλά δεν γνωρίζω αν η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει θετικές συνέπειες στις δημοκρατικές διαδικασίες.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι το πιστεύω. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, αλλά τα ηλεκτρονικά συστήματα τα χειρίζονται άνθρωποι και κάποιοι από αυτούς δεν είναι πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Σε περιπτώσεις που έχει γίνει λάθος, ώστε να διορθωθεί και για παράπονα.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μέτριο βαθμό 3/5, πιστεύω ότι θα μπορούσε να έχει κάνει περισσότερα.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 37, Ελευθερία, Φοιτήτρια, 22 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Είναι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων για πληροφόρηση, για εκπαίδευση, για εξυπηρέτηση.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Όχι δεν έχω χρησιμοποιήσει. Έχω χρησιμοποιήσει για το πανεπιστήμιο: την ιστοσελίδα του πανεπιστημίου για πληροφορίες, ανακοινώσεις, αλλαγές μαθημάτων, το Εύδοξος για δηλώσεις συγγραμμάτων και για πληροφορίες παραλαβής τους, το e-class για ανακοινώσεις, για να λαμβάνουμε σημειώσεις, αρχεία, εικόνες, βίντεο και παρουσιάσεις μαθημάτων. Οι πλατφόρμες αυτές μου φαίνονται πολύ εύχρηστες και απλές και κερδίζω χρόνο από το να πηγαίνω στη γραμματεία, ή να ρωτώ τους συμφοιτητές μου ή τους καθηγητές.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Το 13033 το χρησιμοποιώ κάθε μέρα και μου φαίνεται απλό στη χρήση.

Ξεκινήσαμε να χρησιμοποιούμε το e-class για να κάνουμε εξ αποστάσεως μαθήματα-διαλέξεις με τους καθηγητές. Αρχικά, για 1 εβδομάδα περίπου περάσαμε ένα στάδιο προσαρμογής, αλλά τώρα τα μαθήματα γίνονται πολύ εύκολα. Από εκεί μας μοιράζουν και όλο το υλικό όπως σημειώσεις και

διαφάνειες για τις διαλέξεις, όπως μας τα μοίραζαν και πριν τη διακοπή των μαθημάτων.

Δεν έχω ακούσει για κάποια άλλη υπηρεσία.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Ναι οι οδηγίες ήταν επαρκείς και κατανοητές. Ειδικά για το e-class μας είχαν δώσει οδηγίες, τις διάβασα, μου φάνηκαν πολύ χρήσιμες, κατανοητές και επεξηγηματικές και με βοήθησαν να χρησιμοποιήσω το e-class.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ικανοποιήθηκα σε πολύ μεγάλο βαθμό 4/5.

6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

Οι πληροφορίες είναι επαρκείς. Βαθμός 5/5.

7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Οι πληροφορίες στις πανεπιστημιακές ιστοσελίδες είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 5/5.

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (Θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Δεν έχω τέτοια εμπειρία. Αλλά σε ότι αφορά τις τηλεδιασκέψεις που κάνουμε στο πανεπιστήμιο μέσω e-class είμαι πολύ ικανοποιημένη και δεν υπολείπονται των μαθημάτων που κάναμε πριν από κοντά. Εξοικονομώ χρόνο από μετακίνηση προς και από το πανεπιστήμιο κάνοντας μάθημα μέσω τηλεδιάσκεψης. Θα ήθελα τις τηλεδιασκέψεις σαν συμπληρωματική διαδικασία στη διδασκαλία, διότι το διαζώσης μάθημα δίνει μεγαλύτερο περιθώριο να συζητήσεις και να ρωτήσεις οτιδήποτε στον καθηγητή.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Οι ανακοινώσεις για αλλαγές στο πρόγραμμα των μαθημάτων να βγαίνουν
νωρίτερα για να μην ταλαιπωρούμαστε.

**10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που
έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να
επεκταθούν;**

Η εξ αποστάσεως διδασκαλία μέσω τηλεδιάσκεψης θα πρέπει να διατηρηθεί σαν
μέσο διδασκαλίας και διανομής υλικού των μαθημάτων, συμπληρωματικά
τουλάχιστον στα θεωρητικά μαθήματα.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν προβληματίζομαι ιδιαίτερα.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν έχω προβληματιστεί.

**13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που
παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**

Δεν με ενοχλεί αρκεί να προστατεύονται από τρίτους.

**14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες
και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η
e-δημοκρατία;**

Δεν μπορώ να γνωρίζω.

**15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις
ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός
ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι, σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

**16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών
βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο
βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα
πολύ).**

Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων					✓
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας	✓				
στη διαφάνεια			✓		

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για ειδικά μου θέματα και για συγκεκριμένες απορίες.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε πολύ μεγάλο βαθμό 5/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 39, Κα Κατερίνα, Ελεύθερη Επαγγελματίας, 48 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Μια τεράστια ευκολία για τον πολίτη.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet για εκκαθαριστικά, ρυθμίσεις, τη φορολογική μου δήλωση. Το χρησιμοποιώ περίπου 30 φορές το χρόνο. Είναι σχετικά εύχρηστο, χρειάζεται λίγο κόπο για να ψάξω αλλά τα βρίσκω αυτά που θέλω. Έτσι δεν χάνω χρόνο και δεν ταλαιπωρούμαι σε μετακινήσεις και αναμονές στις δημόσιες υπηρεσίες.

Επίσης χρησιμοποιώ τα ηλεκτρονικά ραντεβού με τους γιατρούς του δημοσίου για κέντρα υγείας, νοσοκομεία, φάρμακα και εξετάσεις.

Επίσης χρησιμοποιώ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ. Είναι λίγο δύσχρηστες, θέλουν λίγο χρόνο για να ψάξω να βρω αυτά που θέλω, αλλά τα βρίσκω.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει το 13033 (2 φορές/ημέρα) και μου φάνηκε εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποίησα το GOV.GR για να φτιάξω εξουσιοδότηση και υπεύθυνη δήλωση, ήταν πανεύκολο στη χρήση.

Έχω χρησιμοποιήσει το e-ΕΦΚΑ πριν και μετά την πανδημία για διάφορες υποχρεώσεις μου. Είναι σχετικά δύσχρηστο, χρίζει βελτιώσεων.

Επίσης χρησιμοποίησα την πλατφόρμα supportemployees, μου φάνηκε πολύ απλό και εύκολο. Δεν κόλλησε, δεν με πέταξε έξω παρά την έντονη επισκεψιμότητα των ημερών εκείνων.

Επίσης γράφτηκα στην άυλη συνταγογράφηση και εκτέλεσα και συνταγές. Καλό είναι να διευκρινίζουν ποιόν γιατρό παίρνουμε τηλέφωνο, διότι δεν έχω οικογενειακό γιατρό.

Για μένα όλες αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ μεγάλη ευκολία, δεν έχω μετακινήσεις, τλαιπωρία, κουβάλημα χαρτιών και δικαιολογητικών.

Η πλατφόρμα του εθνικού θεάτρου και της λυρικής για δωρεάν προβολή παραστάσεων μου φάνηκε πολύ δύσχρηστη. Δεν μπορούσα να βρω κάτι ενδιαφέρον διότι ήταν ταξινομημένα με χρονολογική και αλφαβητική σειρά. Ούτε οδηγίες περιήγησης είχε.

4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Γενικά δεν διαβάζω οδηγίες, τα ψάχνω και τα βρίσκω μόνη μου. Οι υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν εν μέσω πανδημίας δεν χρειάστηκε να διαβάσω οδηγίες διότι ήταν πολύ εύκολες στη χρήση (εκτός των αρχείων των παραστάσεων). Εύρισα ότι ήθελα χωρίς να διαβάσω οδηγίες. Τις σύντομες οδηγίες τις βρίσκω πολύ εύχρηστες, τις μακροσκελείς δεν τις διαβάζω διότι δεν έχω τόσο χρόνο και συνήθως είναι πολύπλοκες και μη απόλυτα κατανοητές.

5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5.

6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)

Μου φαίνονται ελλιπείς και ανεπαρκείς. Χρειάζονται περισσότερες διευκρινίσεις, π.χ. στην άυλη συνταγογράφηση. Βαθμός 3/5.

7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Είναι ανακριβείς και πεπαλαιωμένες. Βαθμός 2/5

8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)

Η φύση της δουλειάς μου είναι τέτοια που δεν διευκολύνεται από την τηλεργασία. Οι πλατφόρμες έχουν μικρές ταχύτητες του internet, και αυτό επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα της δουλειάς μου. Για μένα ήταν πολύ άβολο για αυτό μόνο το λόγο.

9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;

Δεν νομίζω ότι υπάρχουν κάποιες.

10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;

Όλες οι υπηρεσίες υγείας και οι υπηρεσίες που προσφέρει το GOV.GR.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν έχω ανησυχία.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Σε αυτό το θέμα ανησυχώ.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Επίσης ανησυχώ αρκετά.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Δεν νομίζω ότι έχουν σχέση.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι το πιστεύω πολύ. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Όχι, καθόλου. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Για ιατρικά θέματα, διαγνώσεις ασθενειών και για ορισμένες εξετάσεις εκπαιδευτικού χαρακτήρα.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 40, Κα Παυλίνα, Ιδιωτική Υπάλληλος, 37 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Δεν ξέρω να το εξηγήσω. Δουλεύεις με των Η/Υ και το internet.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το e-prescription στη δουλειά μου. Είναι εύκολο στη χρήση, δεν διάβασα οδηγίες για τη χρήση του αλλά με βοήθησε μια συνάδελφος που το γνώριζε καλά. Απλά κάποιες φορές με πετάει έξω.

Επίσης στη δουλειά μου χρησιμοποιώ στην πλατφόρμα του e-ΕΦΚΑ τις υπηρεσίες του ΚΕΠΑ (Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας), για τα επιδόματα αναπηρίας. Στην αρχή δυσκολεύτηκα στη χρήση του αλλά οι οδηγίες χρήσης ήταν πολύ καλές και αναλυτικές.

Το TaxisNet το χρησιμοποιούμε για εκκαθαριστικά και τη φορολογική μας δήλωση, αλλά ασχολείται κυρίως ο σύζυγός μου. Το χρησιμοποιούμε περίπου 10-15 φορές το χρόνο. Είναι δύσχρηστο όμως και κάθε φορά ψάχνουμε αυτά που θέλουμε.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Χρησιμοποιώ το 13033 (2-3 φορές/ημέρα) και είναι εύχρηστο. Επίσης χρησιμοποίησα το forma.gov.gr το οποίο επίσης μου φάνηκε εύκολο στη χρήση και δεν χρειάστηκα οδηγίες για τη χρήση του.

Επίσης χρησιμοποίησα την πλατφόρμα supportemployees, μου φάνηκε απλό και εύκολο. Δεν χρειάστηκα οδηγίες στη χρήση του.

Επίσης γράφτηκα και χρησιμοποιώ την άυλη συνταγογράφηση, εκτέλεσα και συνταγές και μου φαίνεται απλό και εύχρηστο.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν διευκολύνσεις όπως την αποφυγή μετακινήσεων και εξόδων για μετακίνηση, εξοικονόμηση χρόνου στη δουλειά μου, και αποφυγή ταλαιπωρίας.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-class. Είναι δύσχρηστο, στην αρχή επίσης έπεφτε συχνά και με πέταγε έξω. Τώρα δεν συμβαίνει αυτό.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Ναι οι οδηγίες στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν πολύ κατανοητές και επαρκείς.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι είναι επαρκείς. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι μου φαίνονται ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Το θετικό στοιχεία από τη χρήση της είναι ότι δεν χρειάζεται να μετακινούμαι. Τα αρνητικά στοιχεία είναι ότι δεν εύκολη η τηλεργασία στη δουλειά μου, διότι χρειάζομαι και το φυσικό αρχείο.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν νομίζω ότι υπάρχουν κάποιες.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση, το GOV.GR και το e-class συμπληρωματικά με το μάθημα στο σχολείο.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Φοβάμαι, έχω άγχος.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Φοβάμαι αλλά είναι αναπόφευκτο.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Έτσι κι έτσι, με ενοχλούν άγνωστες εταιρίες στο τηλέφωνο και αυτό με ενοχλεί.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Ναι, το πιστεύω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, αλλά αυτή η παράμετρος σχετίζεται με την ηλικία. Οι νεότεροι σαφώς λαμβάνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση διότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες περισσότερο. Βαθμός 3/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Λίγο νομίζω. Βαθμός 2/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας				✓	
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια		✓			

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Δεν ξέρω.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 41, Κα Νατάσσα, Ιδιωτική Υπάλληλος, 52 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Να εξυπηρετούνται οι πολίτες από τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων, όπως το Taxis όλα αυτά τα χρόνια.
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet για τα εκκαθαριστικά μας και τη φορολογική μας δήλωση. Δυσκολεύτηκα πολύ στην αρχή ειδικά. Τώρα έχω εξοικειωθεί κάπως. Το χρησιμοποιώ περίπου 10-15 φορές το χρόνο. Γενικά ψάχνω πολύ όταν μπαίνω σε αυτό.

Χρησιμοποιώ το e-prescription στη δουλειά μου. Είναι εύκολο, εύχρηστο. Επίσης χρησιμοποιώ τα ηλεκτρονικά ραντεβού με τους γιατρούς του δημοσίου για κέντρα υγείας, νοσοκομεία, φάρμακα και εξετάσεις. Δεν διάβασα οδηγίες χρήσης του αλλά με βοήθησε μια συνάδελφος να μάθω πώς να το χρησιμοποιώ. Ούτως ή άλλως ήταν εύκολο.

- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**

Χρησιμοποιώ το 13033 (2-3 φορές/ημέρα) και είναι εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποίησα το forma.gov.gr για να φτιάξω εξουσιοδότηση και υπεύθυνη δήλωση, ήταν πανεύκολο στη χρήση.

Επίσης χρησιμοποιώ την άυλη συνταγογράφηση. Είναι χρηστική, εξυπηρετική, εύκολη.

Για μένα όλες αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ μεγάλη ευκολία, δεν έχω μετακινήσεις, ταλαιπωρία, κουβάλημα χαρτιών και δικαιολογητικών.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Ναι τις οδηγίες τις διαβάζω γενικά. Οι συγκεκριμένες είναι κατανοητές, εύκολες, με βοήθησαν πολύ.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα σε βαθμό 5/5. Όμως η ικανοποίηση συνδέεται με την συχνότητα χρήσης και με την εξοικείωση.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Μου φαίνονται επαρκείς. Όμως δεν ψάχνω κάτι πολύπλοκο. Βαθμός 5/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 5/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Η φύση της δουλειάς μου δεν το επιτρέπει.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Μεταβιβάσεις αυτοκινήτων. Είναι κάτι που χρειάζεται να κάνω αυτό τον καιρό αλλά λόγω των συνθηκών δεν μπορώ να πάω στην αρμόδια υπηρεσία.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**

Η άυλη συνταγογράφηση.

11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;

Δεν έχω ανησυχία.

12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;

Δεν ανησυχώ.

13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;

Δεν ανησυχώ.

14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;

Ναι , το πιστεύω.

15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, σίγουρα. Βαθμός 4/5.

16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).

Ναι, το πιστεύω. Βαθμός 4/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη				✓	

εξυπηρέτηση των διοικουμένων					
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας			✓		
στη διαφάνεια				✓	

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας; Για ιατρική υποστήριξη.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ). Σε μεγάλο βαθμό. Βαθμός 4/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενος 42, Κος Γιάννης, Επιχειρηματίας, 48 ετών

1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

Δεν ξέρω. Έχει να κάνει με θέματα κυβέρνησης, αλλά δεν ξέρω.

2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Έχω χρησιμοποιήσει:

Το TaxisNet για όλες μου τις οικονομικές υποχρεώσεις, προσωπικές και επαγγελματικές. Το χρησιμοποιώ πάνω από 50 φορές το χρόνο. Τώρα πια μου φαίνεται εύχρηστο. Για αρκετά πράγματα βέβαια με ενημερώνει τακτικά και ο λογιστής μου. Αυτός ασχολείται και με τα υπόλοιπα θέματα του προσωπικού όπως τις δηλώσεις στο ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ, τον ΕΦΚΑ και τον ΟΑΕΔ.

Στο e-ΕΦΚΑ και στο e-ΟΑΕΔ βέβαια μπαίνω κι εγώ συχνά για πληροφορίες και υποχρεώσεις μου.

Τις πλατφόρμες αυτές τις χρησιμοποιώ πολύ τακτικά γ, έτσι ώστε να κάνω όλες μου τις υποχρεώσεις εμπρόθεσμα, όμως δεν είναι εύχρηστες. Χρειάζεται να γίνουν πιο φιλικές στους απλούς χρήστες, εμάς δηλαδή, και πιο γρήγορες. Ειδικά το e-ΕΦΚΑ τελευταία με πετάει συχνά εκτός συστήματος.

3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;

Χρησιμοποιώ όπως όλοι το 13033 κάθε μέρα και είναι πολύ εύχρηστο.

Επίσης χρησιμοποιώ το e-ΟΑΕΔ και το e-ΕΦΚΑ όπως και πριν για τις υποχρεώσεις μου. Όπως είπα αυτές οι πλατφόρμες πρέπει να γίνουν πιο απλές στη χρήση, διότι οι υποχρεώσεις μας είναι τόσες που δεν μας επιτρέπουν να

καθυστερούμε είτε ψάχνοντας στο μενού κάτι που χρειαζόμαστε είτε επειδή το σύστημα κολλάει συχνά.

Επίσης χρησιμοποίησα το mybusinesssupport για τη δήλωση της επιχείρησής μου στις πληττόμενες από τον από τον κορωνοϊό επιχειρήσεις. Αφού ενημερώθηκα από τον λογιστή μου, μπήκα στην πλατφόρμα, η οποία ήταν εύχρηστη και απλή.

Οι υπάλληλοί μου χρησιμοποίησαν το supportemployees και από ότι μου είπαν τους φάνηκε εύχρηστο.

- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οδηγίες ήταν πολύ απλές και οι διαδικασίες επίσης εύκολες.
Οι πλατφόρμες του e-OAED και του e-ΕΦΚΑ δεν είναι εύχρηστες και οι οδηγίες που έχουν είναι δυσνόητες λες και απευθύνονται σε ειδικούς.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ικανοποιήθηκα πολύ διότι με απαλλάσσουν από το να τρέχω στις υπηρεσίες και να χάνω πολύτιμο χρόνο από τη δουλειά μου, αλλά χρειάζονται βελτιώσεις.
Βαθμός 3/5.
- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Ναι αρκετά. Βαθμός 4/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι μου φαίνονται ακριβείς και επικαιροποιημένες. Βαθμός 4/5
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Η φύση της δουλειάς μου δεν το επιτρέπει.

- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν έχω υπόψη μου.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Δεν τις γνωρίζω όλες, δεν μπορώ να πω. Σίγουρα στο e-ΕΦΚΑ και στο e-ΟΑΕΔ είναι καλό να αυξηθούν και να απλοποιηθούν όσο το δυνατό περισσότερο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Προβληματίζομαι γιατί υπάρχει η δυνατότητα κάποιος να έχει πρόσβαση.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Με προβληματίζει και αυτό.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Ανησυχώ, δεν ξέρω πως μπορεί να χρησιμοποιούν τα στοιχεία μου.
- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**
Όχι δεν νομίζω.
- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Ναι, σε εμένα σίγουρα προσφέρουν. Βαθμός 4/5.
- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Όχι σε καμία περίπτωση. Βαθμός 1/5.

17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας					✓
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων			✓		
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας				✓	
στη διαφάνεια	✓				

18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;
Για θέματα υγείας.

19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).
Σε μέτριο βαθμό. Βαθμός 3/5.

**Ερωτηματολόγιο προς Πολίτες, Επαγγελματίες και Δημοσίους Υπαλλήλους
για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την περίοδο της υγειονομικής κρίσης
(πανδημία Covid-19)**

Ερωτώμενη 43, Κα Δέσποινα, Συνταξιούχος Δημόσια Υπάλληλος, 72 ετών

- 1. Τι είναι για εσάς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;**
Δεν το ξέρω. Να διαχειρίζεσαι ηλεκτρονικά τα πάντα;
- 2. Έχετε χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και ποιες, πριν την έναρξη της πανδημίας του Covid-19. Πόσο συχνά τις χρησιμοποιούσατε; Τι άποψη έχετε για την ποιότητα των συναλλαγών σας αυτών; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**
Καμία, όποτε χρειάζομαι κάτι το ζητώ από τα παιδιά μου να το κάνουν για μένα.
Για τη φορολογική μας δήλωση, συνεννοείται ο σύζυγός μου με το λογιστή μας.
- 3. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει την περίοδο ισχύος των προστατευτικών/απαγορευτικών μέτρων κατά του Covid-19 ; Πόσο συχνά τις χρησιμοποιείτε ή τις χρησιμοποιήσατε; Ποιες δυσκολίες αντιμετωπίσατε; Τι διευκολύνσεις σας πρόσφεραν;**
Καμία. Για να βγω δεν χρειάζομαι χαρτί εδώ που είμαι, είμαστε σε χωριό.
Έχω γραφτεί στην άυλη συνταγογράφηση, αλλά δεν ξέρω πως έγινε γιατί τα παιδιά μου είχαν την ιδέα και το έκαναν για μένα. Έτσι ευτυχώς δεν θα χρειαστεί να πάω στο γιατρό γιατί φοβάμαι να πάω.
- 4. Κρίνετε ότι σας γνωστοποιήθηκαν επαρκώς και κατανοητά οι τρόποι ή οι οδηγίες για να χρησιμοποιήσετε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν τις έχω χρησιμοποιήσει, αλλά τα παιδιά μου μου είπαν ότι για την άυλη συνταγογράφηση ήταν πολύ απλή διαδικασία.
- 5. Όταν χρησιμοποιήσατε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποιο βαθμό ικανοποιηθήκατε σε σχέση με τις προσδοκίες σας; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.

- 6. Κατά τη γνώμη σας λαμβάνετε επαρκείς πληροφορίες από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή σας φαίνονται ανεπαρκείς; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ)**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 7. Κατά τη γνώμη σας είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες οι πληροφορίες που λαμβάνετε από αυτές τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή όχι; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**
Δεν μπορώ να απαντήσω, δεν έχω χρησιμοποιήσει. Βαθμός 0/5.
- 8. Τι άποψη έχετε για τη χρήση της τηλεργασίας στην εργασία σας; (θετικά και αρνητικά στοιχεία)**
Εννοείτε αυτοί που εργάζονται από το τηλέφωνο ; Δεν είχα τέτοια εμπειρία όταν εργαζόμουν. Όταν εργαζόμουν σε δημόσια υπηρεσία δεν εργάστηκα ποτέ με Η/Υ, ούτε από το σπίτι με το τηλέφωνο.
- 9. Υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες που πιστεύετε ότι είναι χρήσιμες αλλά δεν προσφέρονται ηλεκτρονικά;**
Δεν μπορώ να απαντήσω. Δεν ξέρω.
- 10. Ποιες υπηρεσίες κρίνετε ότι είναι πιο σημαντικές/χρήσιμες από αυτές που έχουν δημιουργηθεί (πρόσφατα) και ότι θα πρέπει να συνεχιστούν και να επεκταθούν;**
Η άυλη συνταγογράφηση και τα ηλεκτρονικά ραντεβού (1535) για τους γιατρούς του δημοσίου. Δεν τα κάνω εγώ, τα κανονίζουν τα παιδιά μου αλλά μου λένε ότι είναι πολύ απλά. Γενικά όλες οι ιατρικές υπηρεσίες.
- 11. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των συναλλαγών σας;**
Δεν είναι ασφαλείς.
- 12. Τι άποψη έχετε για την ασφάλεια των προσωπικών σας δεδομένων;**
Δεν έχω πρόβλημα τα δηλώνω όλα.
- 13. Πως αισθάνεσθε για την χρήση και επεξεργασία των στοιχείων σας που παραχωρήσατε στη δημόσια διοίκηση;**
Δεν έχω πρόβλημα τα δηλώνω όλα.

- 14. Πιστεύετε ότι με τη γοργή αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσφέρεται μεγαλύτερη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και άρα ενισχύονται η συμμετοχικότητα, οι δημοκρατικές διαδικασίες και η e-δημοκρατία;**

Ναι, γιατί έτσι δεν χρειάζεται να τρέχει κάποιος στις δημόσιες υπηρεσίες και να ζητάει στοιχεία.

- 15. Πιστεύετε ότι οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ικανοποίηση στις ανάγκες των πολιτών και παράγουν δημόσια αξία και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι και απαλλάσσουν τους υπαλλήλους και τον κόσμο από το να τρέχουν στις δημόσιες υπηρεσίες και να χάνουν χρόνο και κόπο. Βαθμός 4/5.

- 16. Πιστεύετε ότι η αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών βελτιώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη στη δημόσια διοίκηση και σε ποιο βαθμό; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ).**

Ναι βέβαια. Από τους υπαλλήλους φοβούνται ότι θα κάνουν λάθη, ενώ από τα μηχανήματα λιγότερο. Βαθμός 4/5.

- 17. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συμβάλλει:**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας			✓		
στην ταχύτερη και ικανοποιητικότερη εξυπηρέτηση των διοικουμένων				✓	
στη λογοδοσία και τον έλεγχο της πολιτείας		✓			
στη διαφάνεια				✓	

- 18. Σε ποιες περιπτώσεις θα προτιμούσατε ή θα κρίνατε απαραίτητη την αυτοπρόσωπη παρουσία αντί της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησής σας;**

Για ιατρικές εξετάσεις και σε κάποιες οικονομικές που χρειάζεται να είσαι αυτοπροσώπως για μεγαλύτερη ασφάλεια.

- 19. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η πολιτεία/η διοίκηση έλαβαν υπόψη τις πραγματικές ανάγκες που προέκυψαν στους πολίτες (υπό τις επείγουσες συνθήκες) στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν; Βαθμός ικανοποίησης 1-5 (Καθόλου, Λίγο, Μέτρια, Πολύ, Πάρα πολύ). Δεν γνωρίζω. Βαθμός 0/5.**

