



ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ & ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ – ΤΟΜΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ & ΕΡΕΥΝΑΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΨΥΧΟ-ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ – ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ «ΩΜΕΓΑ»

ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΔΥΝΗΤΙΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ: ΚΟΙΝΩΝΙΟ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

ΣΕ ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕ ΤΟ
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
ΤΟΥ ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

ΚΑΙ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΠΑΠΑΝΔΡΕΟΥ ΑΝΔΡΕΑΣ

ΑΜ: 6306Μ014

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

1. Αναπλ. Καθ. Κ. Κοσκινάς, Επιβλέπων
2. Δρ. Σ. Αρσένης, Μέλος
3. Δρ. Α. Ξενάκης, Μέλος

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η σύνθετη τάση των κυβερνήσεων σε όλα τα επίπεδα, κυρίως μέσω των λειτουργιών τους, της διοίκησης και της αποκέντρωσης με την πρόσβαση των πολιτών στα δημόσια ζητήματα, που σκοπό έχει την προαγωγή:

(α) καλύτερης και πιο αποδοτικής διοίκησης

(β) περισσότερο αποτελεσματικών σχέσεων μεταξύ διοικήσεων και διοίκησης-πολιτών και

(γ) ενδυνάμωσης των χρηστών και μεγαλύτερης διαφάνειας στην πρόσβαση των πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων .

Αρχικά, όταν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έκανε τα πρώτα βήματά της όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες, δίκτυα και λογισμικά. Στην πορεία, όμως, έγινε εμφανές ότι στο e-government η τεχνολογία δεν είναι πρωταγωνιστής. Είναι ένα μέσο και συνεπώς, αν δεν το χρησιμοποιεί κανείς, χάνει κάθε αξία.

Σήμερα, λοιπόν, η συντριπτική πλειονότητα των αρμόδιων φορέων αναγνωρίζει ότι για να πετύχει το e-government απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημόσιων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη και πάνω από όλα ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

Και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χώρα μας "καλά" κρατεί τις τελευταίες θέσεις των ευρωπαϊκών εξειδικευμένων μελετών. Θεωρητικά, ένα σημαντικό μέρος των κονδυλίων της ΚτΠ αφορά στο e-government, αλλά, αν αναλογιστεί κανείς την πορεία του επιχειρησιακού προγράμματος, κατανοεί αυτόματα και την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Πλην του [TAXISnet](#), του [IKAnet](#) και κάποιων μικρών έργων, η e-πρόοδος των κρατικών οργανισμών μόνο μηδαμινή θα μπορούσε να χαρακτηριστεί. Παράλληλα, βέβαια, και η e-γνώση της συντριπτικής μερίδας των πολιτών δεν κινείται σε καλύτερα επίπεδα. Πολλά, λοιπόν, τα εμπόδια. Πολλά τα χρήματα. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Πολλά τα βήματα που πρέπει να γίνουν, για να μπορέσει η χώρα μας να προσεγγίσει την e-ετοιμότητα των υπόλοιπων αναπτυγμένων

κρατών. Ίσως για αυτό και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τελικώς, να αποτελεί το κρισιμότερο στοίχημα της χώρα μας για τα επόμενα χρόνια.

Με την παρούσα εργασία παρουσιάζονται οι εφαρμογές τρόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα, η κατάσταση που επικρατεί σήμερα και οι προοπτικές στον Ελλαδικό χώρο. Παρουσιάζονται επίσης τεχνολογικά ζητήματα, το πρόγραμμα IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens) που αποσκοπεί στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την ελληνική ψηφιακή στρατηγική καθώς και οι Δράσεις Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013. Τέλος, προτείνονται λύσεις για τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης Δημοτικής Πύλης με βάση τις προδιαγραφές που θέτει το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), Διαδίκτυο.

ABSTRACT

E-government is a compound tendency of governments in all levels especially within their rules of management and decentralization with the access of civilians in public issues and has the purpose to promote:

- a) Better and efficient management
- b) Effective relationships among civilians and administration
- c) To provide efficient civilian access in the political process of decisions.

When the idea of e-government took place everybody were talking about methods, technology, network, software etc.. After a while though it become obvious that in the e-government, “technology” isn’t the primary goal but it is only a tool and it loses its value if no one uses it.

Today the majority of organizations have realized the fact that in order for e-government to succeed a change is required in the structures of public section, the educational training of public servants and a familiar contact and briefing about digital technology among the citizens.

In the case of e-government our country is the “sweeper” according to European specific reports. Although, in theory a big part of the funds from the Information Society in our country are “intended” for the development of e-government, this project hasn’t done much of a progress. Apart from taxisnet and ikanet the e-government progress of organizations in our country is at the bottom. We must not also ignore the fact that the majority of citizens don’t have the required “e-knowhow“. The problem is huge, and there is a great deal of corporations and organizations that intervene. There has to be a lot of work to be done, in order for our country to approach the other developing countries. The e-government will consist a major issue in Greece the following years.

This project exhibits the “application ways” of the e-government project, pros and cons the current circumstances and what are the perspectives about Greece. This project also introduces technological issues. The IDABC program (Interoperable Delivery of Pan-European e-Government Services to Public Administrations, Business and Citizens) aims

in the Pan-European e-government provision services in Public Administrations, Corporations and Civilians. Furthermore it introduces the twenty (20) Public Administrations that consist the pilot project of i2010 for e-government and are (adopted) implemented by the Greek Digital Project and the Digital Strategy Movement 2006-2013. As a conclusion solutions are suggested that concern the creation of a complete City Portal based in the terms of Greek Functional Framework for e-government.

KEYWORDS

E-Government, Public Administration, Information and Communications Technologies (ICTs), Internet.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	8
1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	
1.1 Ορισμός και έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.2 Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	11
1.3 Πλεονεκτήματα χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	13
1.4 Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού	14
1.5 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
1.6 Τεχνολογικά ζητήματα	20
1.7 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων	23
1.8 Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση	23
1.9 Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών	25
1.10 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	26
1.11 Νομικό πλαίσιο	28
1.12 Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι	29
1.13 Στατιστικά στοιχεία για την χρήση του Internet στην Ελλάδα	30
2. ΤΥΠΟΙ & ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	
2.1 Τύποι Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	34
2.2 Πλαίσιο & Μοντέλα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	36
3. ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
3.1 Η πολιτική της ΕΕ σήμερα	40
3.2 Δημόσια Διοίκηση χωρίς Αποκλεισμό (Inclusive e-Government)	43
3.3 Απόδοση και Αποτελεσματικότητα (Efficiency and Effectiveness)	45
3.3.1 Ανταλλαγή εμπειριών	48
3.4 Υλοποίηση υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπο	49

3.5 Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων	52
3.5.1 Λογισμικό ανοικτού κώδικα (OSS)	55
3.5.2 Ηλεκτρονική ταυτότητα	56
3.6 Συμμετοχικότητα (e-Participation) και ηλεκτρονική δημοκρατία (e-Democracy)...	58
3.7 Πρωτοβουλίες	59
3.7.1. Πρωτοβουλία eEurope 2005	59
3.7.1.1. Άξονες Δράσης eEurope 2005	61
3.7.1.2. Δείκτες Αξιολόγησης Προόδου eEurope	62
3.7.2. Πρωτοβουλία i2010	64
3.7.2.1. Άξονες Δρομολόγησης Κοινωνικού Θεματολογίου i2010	66
3.7.3. Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013	67
3.7.3.1. Ψηφιακό Άλμα	68
3.7.3.2. Σχεδιασμός Της Ψηφιακής Στρατηγικής.....	68
3.7.3.3. Το Μονοπάτι Για Το Ψηφιακό Άλμα	70
3.7.3.4. Συγκεντρωτικός Πίνακας Δράσεων Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013...	71
3.7.4. ΕΣΠΑ 2006 – 2013	82
3.7.4.1. Βασικοί Άξονες ΕΣΠΑ	83
3.7.4.2. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (Ε.Π.) «Ψηφιακή Σύγκλιση»	84
3.7.4.3. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»	86
3.8. Πολιτικές	
3.8.1. Η Στρατηγική Της Λισσαβόνας	87
3.8.2. Τα Συμπεράσματα Του Γκέτεμποργκ	89
3.8.3. Πρόγραμμα IDABC (2005 – 2009)	91

4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

4.1 Συμπεράσματα	96
4.2 Προτεινόμενες Λύσεις	98

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	102
--------------------	-----

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αναφέρεται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Ουσιαστικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους Δημόσιους Φορείς με τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου κερδίζοντας έτσι πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας την γραφειοκρατία. Επίσης, με τον τρόπο αυτό υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια στην πραγματοποίηση των συναλλαγών, είναι όλα πιο διαφανή και μπορεί να καταπολεμηθεί η διαφθορά, αφού όλες οι ενέργειες μπορούν να ελεγχθούν.

1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Ορισμός και έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την χρήση της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και ειδικά του Διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Διαθέτει τη δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης της Πολιτείας με τους πολίτες της, με έναν τρόπο που δημιουργεί νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα νέες προκλήσεις. Το e-Government μπορεί να διευκολύνει τους πολίτες να αλληλεπιδράσουν και να δεχτούν υπηρεσίες από την Πολιτεία 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί ορισμοί:

« Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Ευρωπαϊκή Ένωση).

« Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους». (OECD, 2003).

«Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών». (Brown and Brudney, 2001).

«Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)». (Means and Schneider, 2000).

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με ένα ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς, όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους (Grant and Chau, 2005). Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι «οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών». Βασιζόμενοι σε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση, προτείνουν τον εξής ορισμό:

«Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού, που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για: α) την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

Ο ορισμός αυτός εστιάζει εξίσου σε τεχνολογικά, οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά και κοινωνικά θέματα, ενώ τα νομικά ζητήματα δεν θίγονται άμεσα. Για την επιπλέον διαπίστωση της πολυπλοκότητας των εγχειρημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει να αγνοηθούν αρχές, όπως: α) η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα εγχείρημα μετασχηματισμού, β) οι διαφορετικές πιθανές λύσεις, γ) η σχέση μεταξύ του e-Government και των νέων τεχνολογιών και δ) η διαπίστωση ότι είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο με το οποίο ασχολούνται συστηματικά χιλιάδες άνθρωποι.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή η αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών, αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δεν θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμετέχο στη λήψη αποφάσεων. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική (The eGovernment Imperative, OECD, 2003).

Στη σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή κυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e-Government.

1.2 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του. Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα, θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρείας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώσουν τους περιορισμένους πόρους

τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία. Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα.

Οι πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης σε όλη την ΕΕ που παρέχονται σε δικτυακό τόπο ως πανευρωπαϊκή υπηρεσία διευκολύνουν την κινητικότητα για απασχόληση στην εσωτερική αγορά. Η δημοσίευση πληροφοριών σε διάφορες γλώσσες μέσω δικτυακού τόπου βοηθά τους μετανάστες να κατατοπιστούν καλύτερα ώστε να διευκολυνθεί η οικονομική και κοινωνική ενσωμάτωσή τους.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

1. Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα: δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο.
2. Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων. Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες, που να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.
3. Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, να μειώνονται δραστικά τα σφάλματα και να αφιερώνεται περισσότερος χρόνος για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, καθιστώντας πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Η χρηστή διακυβέρνηση υπό αυτή την έννοια -που πρέπει να επιτευχθεί με τον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών, οργανωτικής καινοτομίας και

βελτίωσης των δεξιοτήτων ("Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση")- μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. στην υγεία, την εκπαίδευση και τις δημόσιες μεταφορές.

1.3 Πλεονεκτήματα χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι τα εξής:

1. η αύξηση της παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση και
2. καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η αύξηση της παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση επιτυγχάνεται με τη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και επικοινωνίας με το κοινό, τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς λόγω χρήσης κοινών προτύπων, την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και τη δυνατότητα παροχής νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως η τηλεργασία, η τηλεεκπαίδευση και τα fora.

Οι καλύτερες υπηρεσίες εξασφαλίζονται με τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε βάση 24 ώρες την ημέρα και 7 μέρες την εβδομάδα, και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία. Επιπλέον, ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop).

Εκτός από τα διαδικαστικά όμως πλεονεκτήματα υπάρχει και μία γενικότερη φιλοσοφία που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένας από τους βασικούς στόχους της ψηφιακής επανάστασης είναι να ενισχύσει τη δημοκρατία και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς το e-government, όπως είναι ο

όρος που χρησιμοποιείται ευρέως, είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να γίνουν η κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς και κερδοσκοπίας κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές.

Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες. Αυτό με μία λέξη στα αγγλικά αποτελεί το e-inclusion. Όλα αυτά βέβαια δεν θα συμβούν απλά με την αγορά περισσότερων υπολογιστών και τη δημιουργία δικτυακών τόπων για την παροχή υπηρεσιών. Απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός, σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για την βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

1.4 Προϋποθέσεις χρήσης - σωστού σχεδιασμού

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων. Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Συνακόλουθα, οι διαδικασίες της πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις ΤΠΕ, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Από την άλλη μεριά βέβαια οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Τέλος, πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται. Για να γίνουν όμως όλα αυτά εφικτά πρέπει το κράτος και οι δημόσιοι φορείς να κινητοποιηθούν και να παρέχουν κίνητρα σε πολίτες και επιχειρήσεις για την χρησιμοποίηση των νέων

τεχνολογιών, καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης σεμιναρίων για την πρόσβαση και τα οφέλη από τη χρήση του διαδικτύου στη καθημερινότητα μας. Επίσης, τα ΜΜΕ πρέπει να παρέχουν διαρκή ενημέρωση για τις συνεχώς αναπτυσσόμενες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από αυτές. Τέλος, ενδείκνυται το κράτος να προσφέρει επιδοτούμενα προγράμματα προς τις επιχειρήσεις κινητοποιώντας αυτές να εισάγουν τις νέες τεχνολογίες και κυρίως το Διαδίκτυο στην παραγωγική διαδικασία. Κατά την ηλεκτρονικοποίηση, πέντε είναι τα βασικά στοιχεία για να επιτευχθεί μια άκρως λειτουργική χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

1. Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός των διαδικασιών πριν πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονικοποίησή τους, γεγονός που θα επιτευχθεί αν αυτές αντιμετωπιστούν από την οπτική γωνία του χρήστη και αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση των αναγκών του.
2. Συγκρότηση μιας ομάδας ατόμων που διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις και εξουσιοδοτηθούν με την επίβλεψη του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
3. Εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων, που επιτυγχάνεται κάνοντας ένα σωστό οικονομικό σχεδιασμό τόσο βραχυπρόθεσμο όσο και μακροπρόθεσμο θέτοντας ξεκάθαρους στόχους.
4. Συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.
5. Δημόσια ενασχόληση για την βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών.

1.5 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες Επιπέδου 1: Αφορούν μόνο στην Πληροφόρηση (Information) των χρηστών για τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τους εμπλεκόμενους

φορείς, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Βέβαια, για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για παράδειγμα τον Δήμο κάποιας περιοχής, για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης.

- Υπηρεσίες Επιπέδου 2: Αφορούν στην Αλληλεπίδραση (Interaction) των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας, καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.τ.λ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να “κατεβάσουν” στον υπολογιστή τους, να εκτυπώσουν, να επεξεργαστούν και να χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή, όπως για παράδειγμα η χορήγηση αντιγράφου πτυχίου πανεπιστημίου για στρατολογία ή άλλη χρήση.

Η χρησιμότητα των διαδικτυακών τόπων μεγιστοποιείται από την παροχή υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Υπηρεσίες Επίπεδου 3: Αφορούν την Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction) όπου ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας αυτού του επιπέδου είναι η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα, όπου γίνεται και εξακρίβωση των στοιχείων του χρήστη. Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν δηλαδή online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του πολίτη χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 3 είναι η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.
- Υπηρεσίες Επιπέδου 4: Πρόκειται για Συναλλαγή (Transaction) όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμα τους (π.χ.

βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Οι πιστοποιημένοι πολίτες-χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν με ηλεκτρονικό τρόπο μια υπηρεσία, δηλαδή αποστέλλουν το αίτημα για έναρξη της υπηρεσίας στον αρμόδιο Φορέα και παραλαμβάνουν τη διοικητική πράξη ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω εργασία από αυτούς για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής τους. Υπηρεσίες που υπάγονται στο συγκεκριμένο επίπεδο υποκαθιστούν πλήρως τις αντίστοιχες συμβατικές, μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σε πολλές από αυτές πραγματοποιούνται και οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Αυτό σημαίνει δηλαδή ότι έχουμε πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Ομοίως και εδώ απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης και ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί από τους αντίστοιχους του επιπέδου 3 λόγω της υλοποίησης της υπηρεσίας πλήρως ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4 για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτόνομο, που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα. Στην Εικόνα 1.1 αποδίδονται με τη μορφή σχεδιαγράμματος τα τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Με την τελευταία ετήσια αναφορά της σχετικά με την ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών η Ευρωπαϊκή Ένωση εισάγει ένα πρόσθετο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalisation), το οποίο αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι βασικές υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν 'επιθετικά' μοντέλα διάθεσης. Το νέο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εφαρμογή μόνο σε εννιά από τις είκοσι βασικές υπηρεσίες. Η υιοθέτηση των κανόνων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συστήνει τη σταδιακή επιβολή της μηχανογραφικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα και με το άρθρο 8

της Οδηγίας 2006/123/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Έτσι έχουμε το τελευταίο επίπεδο:

- Υπηρεσίες Επιπέδου 5 – Προσωποποιημένες Υπηρεσίες (Personalization): Παρέχουν προσυμπληρωμένες φόρμες στον χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο και τον ενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν ανάλογα με το κοινωνικό και οικονομικό του προφίλ.

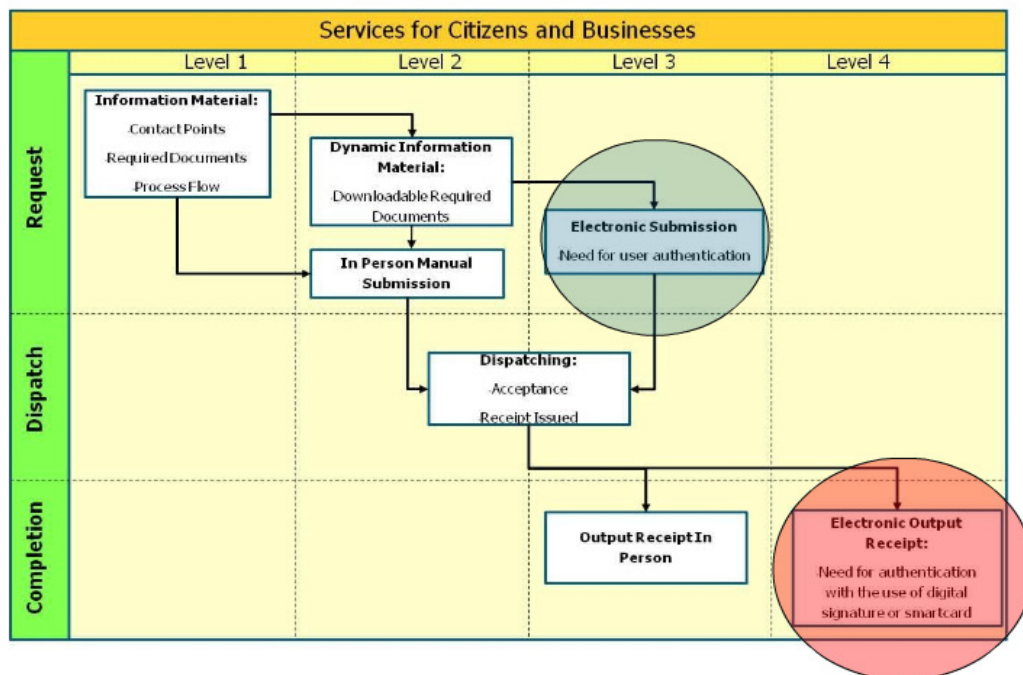
Πίνακας 1.1 Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Φόρος εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου
Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία
Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ιατρικά κόστη (εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)
Προσωπικά έγγραφα	Έγγραφα όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης
Καταχώρηση αυτοκινήτου	π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο
Οικοδομική άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
Δήλωση στην αστυνομία	Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης
Πιστοποιητικά	Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου
Ανώτερη εκπαίδευση	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
Μετακόμιση	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
Υπηρεσίες υγείας	Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία

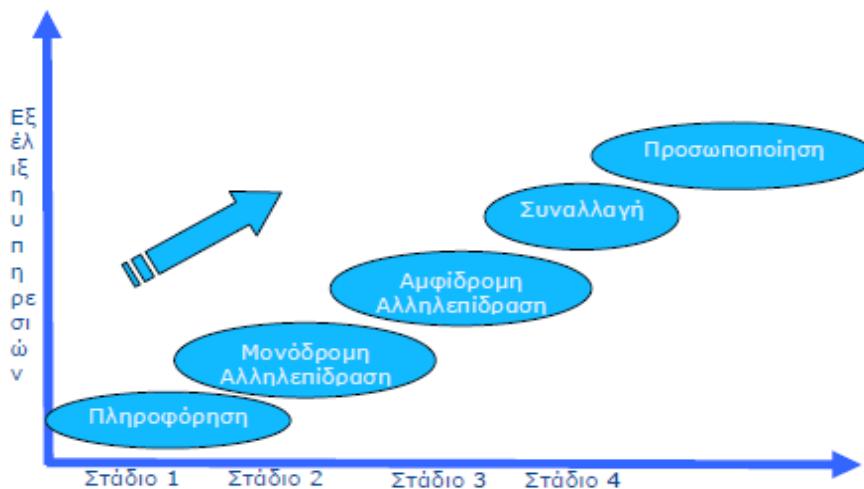
Πίνακας 1.2 Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Εργοδοτικές εισφορές	Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν
Φορολογία	Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης
Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ
Σύσταση εταιρίας	Καταχώρηση νέας εταιρείας
Στατιστικά δεδομένα	Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς
Δηλώσεις στα τελωνεία	Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία
Περιβαλλοντικές άδειες	Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)
Δημόσιες προμήθειες	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών

Σχεδιάγραμμα 1.1 Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις



Εικόνα 1.1 Επίπεδα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών



1.6 Τεχνολογικά ζητήματα

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν να ασχοληθούν με δύο πολύ σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά το σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΔΔΤ). Αυτό έχει να κάνει με την Διαλειτουργικότητα του ΔΔΤ και την Αυθεντικοποίηση- Προστασία δεδομένων των χρηστών. Αυτά τα δυο σχετίζονται με τη γρήγορη εξυπηρέτηση και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που πρέπει να νιώσει ο χρήστης του δικτυακού τόπου αντίστοιχα. Επιπλέον, για να μπορεί να θεωρηθεί ένας ΔΔΤ αξιόπιστος πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμος, γεγονός που εξασφαλίζεται σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την ανοχή-αντοχή σε παράγοντες-κινδύνους. Μια τελευταία παράμετρος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός δικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του, είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο δικτυακό τόπο.

Οι διαδικτυακοί τόποι χρησιμοποιούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και επιχειρήσεων στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρουν και κατά κανόνα δεν παρέχουν από μόνοι τους τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αντίθετα, οι ΔΔΤ δρομολογούν τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών στα κατάλληλα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) των φορέων και

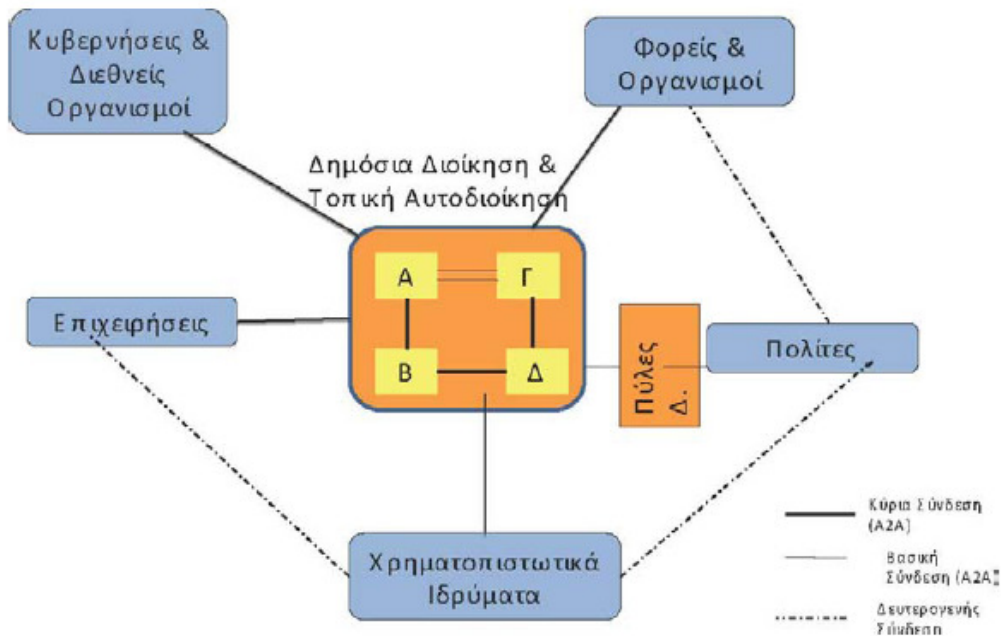
γενικά δρουν ως ενδιάμεσοι στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Συνεπώς, η παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων. Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις. Όλα αυτά αναφέρονται λεπτομερώς στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔΗΔ) ή όπως είναι ο όρος στα αγγλικά e-Government Interoperability Framework (e-GIF), το οποίο βέβαια ανανεώνεται και αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Αναμφίβολα, η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ ΔΔΤ και back-office συστημάτων καθώς και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα back-office συστήματα πρέπει να γίνονται με αδιαφανή για το χρήστη τρόπο.

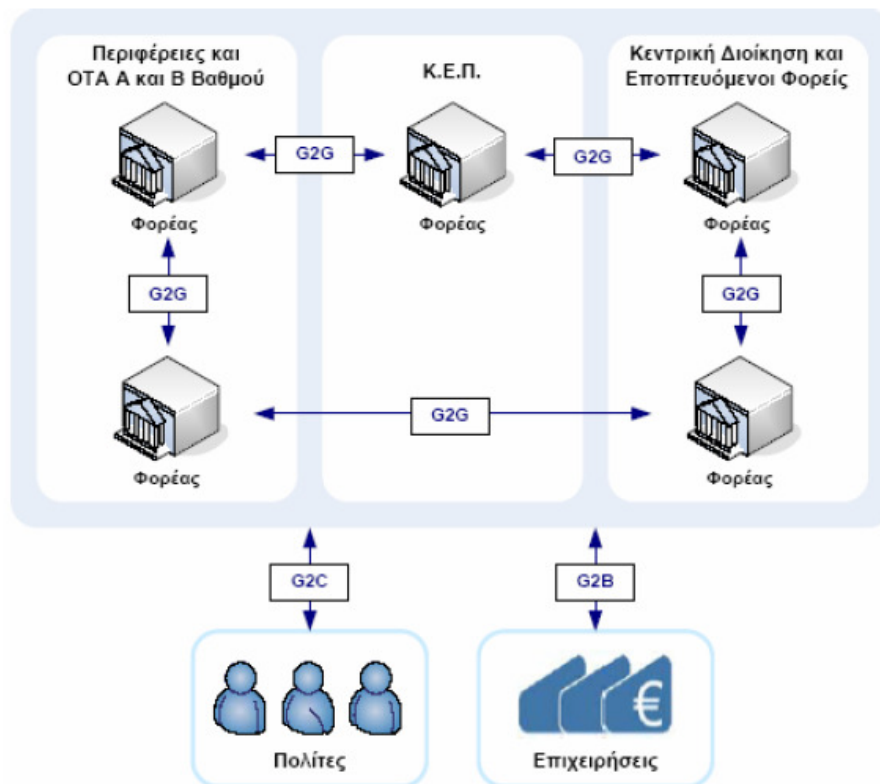
Εκτός από το θέμα της διαλειτουργικότητας μέσα στον ίδιο τον τόπο υπάρχει και θέμα διαλειτουργικότητας διαδικτυακού τύπου με third parties. Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου ένας πολίτης δεν γνωρίζει σε ποιον φορέα πρέπει να απευθυνθεί για μία συγκεκριμένη υπηρεσία και αναγκάζεται να αναζητά σχετικές πληροφορίες σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Για παράδειγμα, ένας πολίτης μπορεί να μην γνωρίζει εάν για την έκδοση άδειας λειτουργίας ενός καταστήματος πρέπει να απευθυνθεί στην Περιφέρεια, τη Νομαρχία ή τον Δήμο της έδρας του καταστήματος. Ένας τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος αυτού είναι μέσω διαδικτυακών τόπων που συγκεντρώνουν και παρουσιάζουν περιεχόμενο από άλλους τόπους (content aggregation). Βέβαια οι πολιτικές, τα πρότυπα και οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους πρέπει να είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

Ακολουθεί ένα διάγραμμα (Εικόνα 1.2) που απεικονίζει τη σημασία της Διαλειτουργικότητας:

Εικόνα 1.2 Σχηματική αναπαράσταση της Διαλειτουργικότητας



Σχεδιάγραμμα 1.2 Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (<http://www.kep.gov.gr>)



1.7 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους:

1. Ακεραιότητα (integrity): Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη.
2. Εμπιστευτικότητα (confidentiality): Πρόσβαση στην πληροφορία έχουν μόνο όσοι διαθέτουν κατάλληλη εξουσιοδότηση.
3. Αναγνώριση (identification): Ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
4. Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication): Η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική.
5. Εξουσιοδότηση (authorization): Η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της ίδιας της πληροφορίας.
6. Διαθεσιμότητα (availability): Η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή.
7. Μη άρνηση συμμετοχής (non-repudiation): Ένας χρήστης δεν μπορεί να αρνηθεί ότι εκτέλεσε μία ενέργεια σχετική με πρόσβαση, καταχώρηση και επεξεργασία πληροφορίας.

Η ασφάλεια των ΔΔΤ αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων.

1.8 Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν,

την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι απαραίτητο να ελέγχεται. Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ πρέπει να κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ευαισθησίας του και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται. Γενικά, σύμφωνα με το ΠΠΔΔΤ προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές:

- Κατά την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία, λειτουργίες του ΔΔΤ όπως αναζήτηση πληροφορίας και γενικά υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη.
- Για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν το χρήστη (πολίτη, επιχείρηση, φορέα) και υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων και υπηρεσιών, ειδικότερα: α) για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων και εγγράφων μέσω του ΔΔΤ αλλά ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο (π.χ. παραλαβή βεβαίωσης/πιστοποιητικού αυτοπροσώπως, μέσω ΚΕΠ ή ταχυδρομείου, επίπεδο 3), ως διακριτικά ασφάλειας του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιούνται το όνομα (username) και το συνθηματικό (password) χρήστη, β) για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι πλήρως ηλεκτρονική (επίπεδο 4), πρέπει να χρησιμοποιούνται ισχυρότερα μέτρα δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η εξυπηρέτηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω ΔΔΤ ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του ΔΔΤ του φορέα. Καθένα από τα συστήματα αυτά μπορεί να απαιτεί επίσης την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του. Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις

ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΔΔΤ επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ πρέπει να προστατεύονται επαρκώς μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure).

1.9 Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών

Οι εξυπηρετητές που κατά κανόνα σχετίζονται με τη λειτουργία ενός ΔΔΤ είναι:

- ο εξυπηρετητής Διαδικτύου (web server), ο οποίος υποστηρίζει την παρουσίαση του ΔΔΤ στο Διαδίκτυο και τη διεπαφή των χρηστών-επισκεπτών με το ΔΔΤ
- ο εξυπηρετητής εφαρμογών (application server), στον οποίο φιλοξενούνται οι εφαρμογές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ και τις υπηρεσίες που παρέχει
- ο εξυπηρετητής βάσεων δεδομένων (database server), στον οποίο τηρούνται τα δεδομένα των διαφόρων εφαρμογών.

Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών- χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό ακροατήριο. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι -κατά το δυνατό- ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται.

Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer και Mozilla Firefox.

1.10 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στην Ελλάδα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013, η οποία βασίστηκε στη διάγνωση και τον εντοπισμό της ρίζας των προβλημάτων, στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (π.χ. i2010) και στη διαμόρφωση πολιτικών σε συνεργασία με τους φορείς και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας.

Οι 6 βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής και το πώς αυτές θα προσπαθήσουν να υλοποιηθούν εντοπίζονται στα εξής:

1. στην προώθηση χρήσης ΤΠΕ στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών
2. στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BRP) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις
3. στην υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό
4. στην προώθηση επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση
5. στη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλης κλίμακας καμπάνιας ενημέρωσης-εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα και
6. στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη

διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης).

Το πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης. Ακολουθούν οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την ελληνική ψηφιακή στρατηγική. Αυτές αποτελούν σημείο αναφοράς από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να γίνονται συγκριτικές μελέτες μεταξύ τους χρησιμοποιώντας κοινούς δείκτες αξιολόγησης. Αποτελούνται από 12 υπηρεσίες προς πολίτες και 8 προς επιχειρήσεις και είναι οι ακόλουθες:

Υπηρεσίες προς Πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή.
2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου).
3. Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών.
4. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιάριο, κ.τ.λ.).
5. Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση).
6. Οικοδομικές άδειες.
7. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής).
8. Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης).
9. Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση.
10. Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση.
11. Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης).
12. Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία).

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

1. Εργοδοτικές εισφορές.
2. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση.
3. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση.
4. Σύσταση εταιρίας.
5. Δήλωση στατιστικών στοιχείων.
6. Άδειες εξαγωγών – τελωνεία.
7. Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα.
8. Δημόσιες Προμήθειες.

1.11 Νομικό πλαίσιο

Δυστυχώς παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε χώρα έχει υιοθετήσει διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο. Συνεπώς, θα πρέπει να οριστεί ένα κοινό σύνολο, συμβατό με όλες τις χώρες το οποίο θα διέπει όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών – διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας Δεδομένων.
- Μεταφοράς Δεδομένων.
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών.
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία αυτή τη στιγμή γύρω από το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σαφώς έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος.

Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη ευρωπαϊκή οδηγία.

1.12 Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι

Στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) με τέτοιο τρόπο ώστε να αναβαθμιστούν ουσιαστικά οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης προς όλους τους συναλλασσόμενους (πολίτες, επιχειρήσεις, κ.τ.λ.) με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες (Government Portals), οι οποίες θα πρέπει:

- Να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες, επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών.
- Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες του κάθε χρήστη περιεχόμενο.
- Να προβάλλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.
- Να αποτελούν προοδευτικά, τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Μια Δικτυακή Πύλη ουσιαστικά είναι ένας one-stop ιστοχώρος προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις των χρηστών, ο οποίος έχει τη δυνατότητα να διαμορφώνει τα εργαλεία και τις πληροφορίες που προσφέρει ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του ατόμου εκείνου που επισκέπτεται τον ιστοχώρο, με την χρήση πληροφοριών που έχουν αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων.

Βασικός στόχος της Δικτυακής Πύλης ενός κυβερνητικού φορέα είναι να καταστεί ένα κεντρικό σημείο επαφής του πολίτη προσφέροντας για οτιδήποτε αφορά το συγκεκριμένο φορέα:

- Ένα μοναδικό σημείο παροχής κάθε πληροφορίας που είναι διαθέσιμη από το φορέα προς το κοινό και κάθε υπηρεσίας-συναλλαγής που διαχειρίζεται ο φορέας.
- Ένα σημείο κεντρικής ενημέρωσης για τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται ή εκτελούνται καθώς και για τις δραστηριότητες της πολιτικής ηγεσίας.
- Ένα χώρο πρόσβασης σε οδηγίες για πρακτικά ζητήματα αρμοδιότητας του φορέα.
- Ένα αρχικό σημείο πρόσβασης προς όλους τους επιμέρους φορείς που τελούν υπό την εποπτεία του φορέα.

Για να εκπληρωθεί ο προορισμός αυτός, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στους πολίτες-χρήστες. Η εμπιστοσύνη εμπνέεται εξασφαλίζοντας μια καλή «εμπειρία του χρήστη» από την επίσκεψή του στην κυβερνητική πύλη.

Ως εκ τούτου η χρηστικότητα και η λειτουργικότητα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό με ιδιαίτερη βαρύτητα. Δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο συστημάτων με προβλήματα σχεδίασης, που οι χρήστες θεώρησαν δύσχρηστα και περίπλοκα. Μη μπορώντας να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των χρηστών τους, τα συστήματα αυτά τέθηκαν αναπόφευκτα σε αχρηστία.

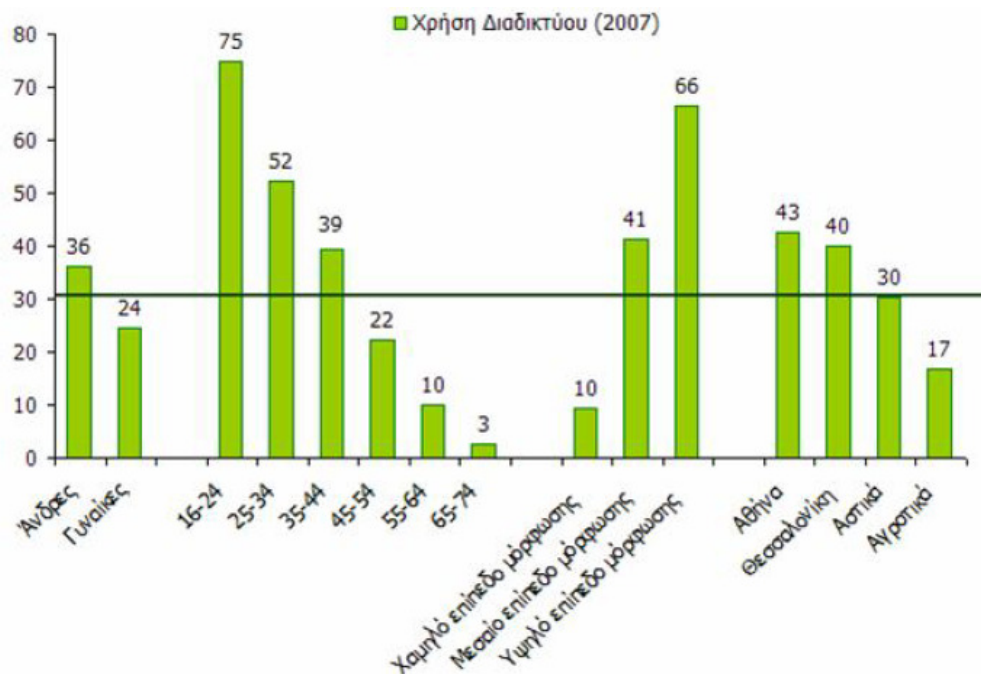
Οι Δικτυακοί Τόποι από την άλλη είναι τα γνωστά sites όπως αυτά είναι ευρέως διαδεδομένα στο Internet και αποτελούν σίγουρα ένα υποσύνολο των Διαδικτυακών Πυλών. Η βασική διαφορά είναι ότι στην πύλη καλύπτονται όλες εκείνες οι πληροφορίες που χρειάζεται να αντλήσει ένας χρήστης γύρω από τις υπηρεσίες και τους εποπτευόμενους φορείς ενός Δημόσιου Φορέα, ενώ κάτι τέτοιο σίγουρα δεν συμβαίνει σε έναν Δικτυακό Τόπο, όπου πολλές φορές υπάρχουν σύνδεσμοι (links) σε άλλους τόπους για την καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση του πολίτη-χρήστη.

1.13 Στατιστικά στοιχεία για την χρήση του Internet στην Ελλάδα

Σύμφωνα με μελέτη που δημοσίευσε το «ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ για την Κοινωνία της Πληροφορίας» σχετικά με το προφίλ των Ελλήνων χρηστών για το 2007 (Εικόνα 1.3), προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα:

- 1) Ο Έλληνας χρήστης εξακολουθεί να είναι άνδρας, νέος, υψηλού μορφωτικού επιπέδου και εισοδήματος που κατοικεί στα μεγάλα αστικά κέντρα.
- 2) Η χρήση υπολογιστή αλλά και διαδικτύου εξακολουθεί να είναι καθολική σε κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.
- 3) Παρατηρείται αυξητική τάση στην χρήση των νέων τεχνολογιών στις αγροτικές και αστικές περιοχές.

Εικόνα 1.3 Στατιστικά Χρήσης Ίντερνετ στην Ελλάδα



Πηγή: ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007

Πιο αναλυτικά, οι άνδρες εξακολουθούν να έχουν την πρώτη θέση στην χρήση του υπολογιστή με ποσοστό 45,1%, έναντι εκείνου των γυναικών, το οποίο αγγίζει μόλις το 32,8 %. Επίσης, οι άνδρες χρήστες του Διαδικτύου είναι περισσότεροι από τις γυναίκες, με ποσοστά 36% και 24% αντίστοιχα. Σημειωτέον, δεν υπάρχει μεγάλη ψαλίδα στην χρήση νέων τεχνολογιών μεταξύ των δύο φύλων στις νεαρές ηλικίες.

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο, παρατηρείται σχεδόν καθολική χρήση διαδικτύου και ηλεκτρονικών υπολογιστών σε κατόχους μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών (91%). Υψηλά ποσοστά χρήσης εμφανίζουν και οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (με ποσοστό που φτάνει το 78%), στους οποίους μάλιστα παρατηρείται αύξηση σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, ενώ οι απόφοιτοι δημοτικού και γυμνασίου εμφανίζουν χαμηλά ποσοστά εξοικείωσης και χρήσης του Ίντερνετ.

Θετικό είναι το γεγονός της ανοδικής τάσης χρήσης των νέων τεχνολογιών στο σύνολο σχεδόν της χώρας, με τα υψηλότερα ποσοστά να καταγράφονται στις Περιφέρειες Αττικής (41,2%), Νοτίου Αιγαίου (31,4%) και Κεντρικής Μακεδονίας (29,7%). Επίσης, στις αγροτικές περιοχές, παρατηρείται αυξητική τάση ύψους 11 ποσοστιαίων μονάδων, παρά το γεγονός ότι υστερούν στην χρήση των νέων τεχνολογιών σε σχέση με την υπόλοιπη χώρα.

Τέλος, ως προς τους λόγους χρήσης του Διαδικτύου για τους νέους, πρώτη θέση κατέχουν η ψυχαγωγία και η επικοινωνία, στις ηλικίες 16-24. Οι λίγο μεγαλύτεροι (25-54) το χρησιμοποιούν σε επίπεδο ψηφιακών υπηρεσιών που σχετίζονται με ταξίδια και διαμονή, για παραγγελία αγαθών και υπηρεσιών αλλά και για τραπεζικές συναλλαγές.

Η εν λόγω μελέτη, η οποία ανέλυσε και αξιολόγησε την χρήση των νέων τεχνολογιών κατά φύλο, ηλικία, εκπαίδευση και περιφέρεια δίνει πολύ ενθαρρυντικά αποτελέσματα, καθώς πλέον οι Έλληνες πλησιάζουν αρκετά τα ευρωπαϊκά ποσοστά χρήσης και εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες, τουλάχιστον σε νεαρές ηλικίες.

Ανοδική είναι η πορεία της χώρας μας όσον αφορά τον ρυθμό αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου για το 2008, σύμφωνα τουλάχιστον με τα τελευταία στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας. Όπως προκύπτει από την τελευταία δειγματοληπτική Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από τα νοικοκυριά, το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούσαν υπολογιστή κατά το α' τρίμηνο του 2008 ήταν στο 44,4% (+10% σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα του 2007 που ήταν στο 40,2%), ενώ εκείνο για τους Έλληνες με πρόσβαση στο Διαδίκτυο ήταν στο 38,2% (+14%). Η έρευνα διενεργήθηκε σε τελικό δείγμα 5.045 νοικοκυριών και ισάριθμα μέλη αυτών σε ολόκληρη τη χώρα με κριτήριο την ύπαρξη ενός, τουλάχιστον, μέλους ηλικίας 16-74 ετών σε κάθε νοικοκυριό.

Σε σχέση με το 2007, ο πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ υπολογιστή μειώθηκε κατά 4,7 ποσοστιαίες μονάδες. Η μείωση αυτή, όπως επισημαίνεται στη σχετική ανακοίνωση, αντικατοπτρίζει τη συνεχή καθοδική τάση. Στο πρώτο έτος διενέργειας της έρευνας (2002) το ποσοστό των ατόμων που δεν είχαν χρησιμοποιήσει ποτέ προσωπικό υπολογιστή ήταν περίπου 75%, ενώ σήμερα μόνο 48%. Το ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου σε επίπεδο νοικοκυριών διαμορφώθηκε στο 31%,

ποσοστό αυξημένο σε σχέση με εκείνο προηγούμενων ετών. Από τα νοικοκυριά που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο το 72,5% διαθέτει ευρυζωνική σύνδεση. Τον τελευταίο χρόνο παρατηρείται ραγδαία αύξηση στις ευρυζωνικές συνδέσεις κατά 146% περίπου, και αντιστρόφως μείωση των λοιπών συνδέσεων με modem, μέσω τηλεφωνικής γραμμής (αναλογικής ή ISDN) κατά 60% περίπου.

2. ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Τύποι Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διακρίνεται σε:

1. Εξωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Αποδέκτης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ο πολίτης ή / και οι επιχειρήσεις.

Κυβέρνηση με πολίτη (Government to Citizen G2C) διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).

Κυβέρνηση με επιχείρηση (Government to Business G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

2. Εσωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Αποδέκτης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Κυβέρνηση με κυβέρνηση (Government to Government G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με το ποιος τις παρέχει και σε ποιους απευθύνονται. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς πολίτες, επιχειρήσεις ή εργαζομένους ή ανάμεσα σε φορείς της Διοίκησης και αναλύονται λεπτομερώς στη συνέχεια.

Από τη Δημόσια Διοίκηση προς άλλα μέρη:

- G2C (Government to Citizen) όσον αφορά πολίτες. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες- χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι η αίτηση χορήγησης

άδειας παραμονής στη χώρα και η αίτηση έγκρισης οικογενειακού επιδόματος από τον ΟΑΕΔ.

- G2B (Government to Business) όσον αφορά επιχειρήσεις. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων τύπων δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργίας τους. Ενδεικτικά, ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης από το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών.

- G2E (Government to Employee) όσον αφορά εργαζομένους.

Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η αναζήτηση θέσεων εργασίας από τον ΟΑΕΔ.

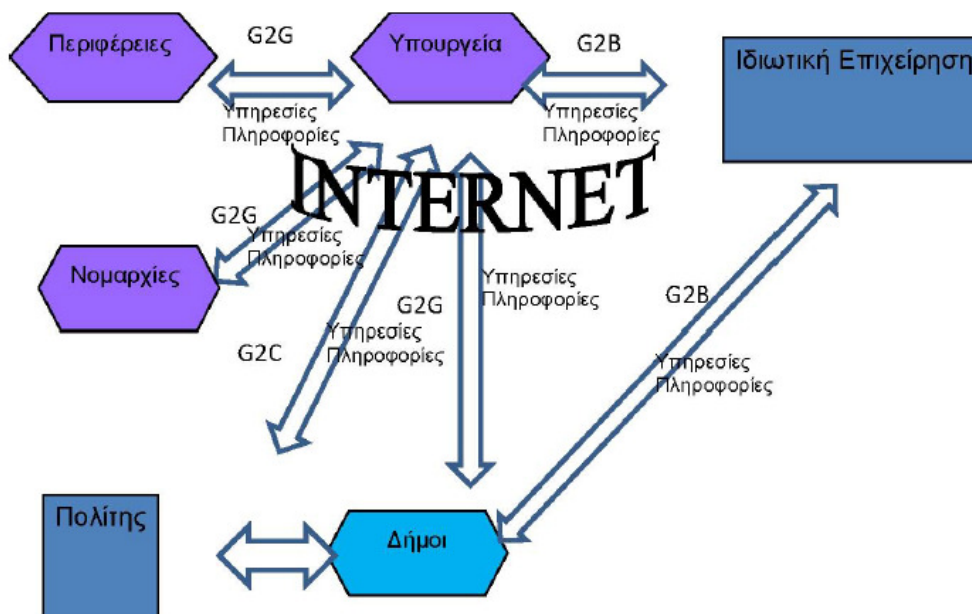
Ανάμεσα σε φορείς της Διοίκησης και συγκεκριμένα:

- G2G (Government to Government-national): Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο.

- G2G (Government to Government-international): Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες εκείνες οι υπηρεσίες που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

Ακολουθεί ένα ενδεικτικό σχεδιάγραμμα (Εικόνα 2.1) όπου επιχειρείται να αποτυπωθούν όσο το δυνατόν καλύτερα τα παραπάνω.

Εικόνα 2.1 Σχηματική απεικόνιση για τους τύπους υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



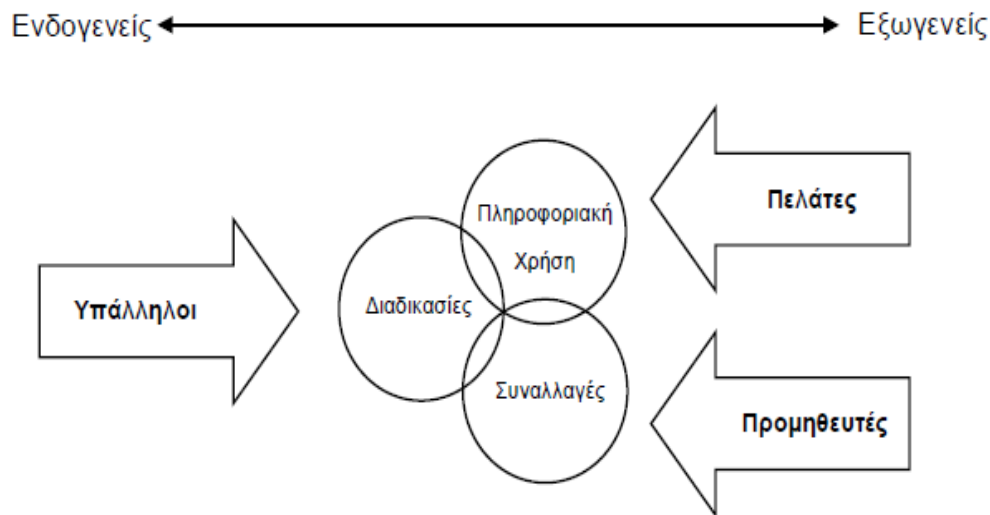
2.2 Πλαίσιο & Μοντέλα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ένας πολύ μεγάλος αριθμός κυβερνητικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μια καινοτόμο και αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Πολλές λειτουργίες καθώς και αρκετά πιθανά οφέλη έχουν σαφώς αναγνωριστεί. Ωστόσο, δεν υπάρχει κάποιο σχετικό μοντέλο ή πρακτικό πλαίσιο μέσω του οποίου οι διακριτές λειτουργίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να μπορούν να μελετηθούν και να διαχειριστούν συστηματικά και αποτελεσματικά.

Σε αυτή την ενότητα παραθέτουμε το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων που προτάθηκε από τους Koh και Balthazard. Αποτελεί ουσιαστικά ένα απλό, διαισθητικό αλλά και αρκετά κατανοητό - επεξηγηματικό πλαίσιο οργάνωσης των χαρακτηριστικών λειτουργιών που παρέχει το Διαδίκτυο. Το επονομαζόμενο λοιπόν μοντέλο των Τριών Δακτυλίων, αιχμαλωτίζει όλες τις εφαρμογές του Διαδικτύου και τις διαχωρίζει σε τρεις κύριες κατηγορίες χρήσης (Εικόνα 2.2):

- Πληροφοριακή χρήση.
- Συναλλαγές.
- Διαδικασίες.

Εικόνα 2.2 Το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων



Αναλυτικά:

(1) Πληροφοριακή Χρήση. Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να διαχέουν την πληροφορία, με σκοπό την εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την επιρροή ή απλά την επαφή - επικοινωνία με τον καταναλωτή. Για παράδειγμα, η δημοτική αρχή μιας πόλης μπορεί να χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για να εκδώσει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του Διαδικτύου είναι η πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής εφαρμογής και για πολλούς οργανισμούς αποτελεί ακόμα και σήμερα την επικρατέστερη από τις παρεχόμενες εφαρμογή.

(2) Συναλλαγές. Τη σημερινή εποχή πολλοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να υποστηρίξουν μια καθοδηγούμενη συνέχεια διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, που εν τέλει έχει ως αποτέλεσμα στη δημιουργία και μεταφορά προστιθέμενης αξίας. Χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, ένας πολίτης μιας χώρας όχι μόνο είναι σε θέση να παρακολουθήσει και να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς του, απέναντι στο δημόσιο, αλλά μπορεί ακόμα να δώσει εντολή για πληρωμή. Αυτή η συναλλαγματική χρήση των εφαρμογών του Διαδικτύου φέρει στο προσκήνιο θέματα τα οποία μέχρι

πρότινος δεν είχαν ληφθεί υπόψη ή θεωρούνταν ασήμαντα στις εφαρμογές της πληροφορικής, όπως κατά κύριο λόγο η ασφάλεια.

(3) Διαδικασίες. Το Διαδίκτυο παρέχει εντελώς νέους μηχανισμούς με τους οποίους συνάπτονται επιχειρηματικές διαδικασίες, ολοκληρώνοντας και διασυνδέοντας τη δύναμη που παρέχει η τεχνολογία, με αυτή της ανθρώπινης διανόησης, καθώς και με άλλους πόρους, σε δίκτυα συνεργιών. Η ευρέως διαδεδομένη χρήση καθώς και η «πανταχού παρουσία» του Διαδικτύου, η ικανότητα παρουσίασης και παράθεσης της πληροφορίας με πολυμεσικό τρόπο, η οικειότητα που έχει αναπτύξει το κοινό όσον αφορά τη χρήση των τυποποιημένων browsers, καθώς και η διαθεσιμότητα πολλών επιλογών εργαλείων για τη σχεδίαση και κατασκευή ιστοσελίδων, μετατρέπουν το Διαδίκτυο σε μια ολοένα και πιο ελκυστική εναλλακτική λύση για την ολοκλήρωση όχι μόνο των εφαρμογών της εποχής μας, αλλά και συστημάτων της προ Διαδικτυακής εποχής, σε μια και μοναδική πλατφόρμα.

Η χρήση εφαρμογών όπως η διαχείριση των ροών εργασίας, η διαχείριση έργου και το CRM, θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα και θα αυξήσουν την επικοινωνία δια-τιμηματικά αλλά και δια-επιχειρησιακά, την καθοδήγηση και την συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων.

Η σημαντική πτυχή της ταξινόμησης των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας ένα ευρύτερο πλαίσιο όπως αυτό του μοντέλου των Τριών Δακτυλίων, είναι ουσιαστικά διττή. Κατά πρώτον, επιτρέπει σε αυτούς που σχεδιάζουν και διαχειρίζονται έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μια γενικότερη και πιο πολύπλευρη άποψη της συνεχώς αυξανόμενης και συνεχώς μεταβαλλόμενης σειράς Διαδικτυακών εφαρμογών, ούτως ώστε να μην «χαθεί το δάσος, για το δέντρο». Κατά δεύτερον, επιτρέπει στους διαχειριστές (managers) αυτών των πρωτοβουλιών να αναγνωρίσουν και να εστιάσουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα της κάθε κατηγορίας των λειτουργιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γνωρίζοντας λοιπόν ποια θέματα είναι κρίσιμα και εστιάζοντας την προσοχή τους σε αυτά, θα μειωθεί το κόστος και θα επιτραπεί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.

Στο πλαίσιο αυτό μπορούν να εντοπισθούν κάποια μοντέλα υπηρεσιών που επαναλαμβάνονται σε διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών. Η εκάστοτε λειτουργικότητα

μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την υπηρεσία που παρέχεται, ωστόσο τα βήματα που ακολουθούνται για την παροχή των υπηρεσιών που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο είναι ίδια. Αναγνωρίζοντας τα μοντέλα αυτά μπορεί να αναπτυχθεί μια διαδικασία περιγραφής και ανάπτυξης συστημάτων που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Τα βασικότερα μοντέλα υπηρεσιών που μπορούν να εντοπισθούν στο πλαίσιο τριών δακτύλων είναι τα εξής:

- Αναζήτησης-Παρουσίασης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ και η ενημέρωση από τον δήμο για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης).
- Καταχώρησης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης).
- Κατάθεσης Αιτήσεων- Έγκρισης Αιτήσεων/Εκδοσης Πιστοποιητικών (όπως για παράδειγμα η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας, η αίτηση χορήγησης άδειας οικοδόμησης, η αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού γάμου κ.ά.).
- Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες (όπως για παράδειγμα η ψηφοφορία των πολιτών ενός δήμου σχετικά με την ανέγερση ή όχι εμπορικού κέντρου στην περιοχή).

3. ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

3.1 Η πολιτική της ΕΕ σήμερα

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών (ICTs) παρέχει εργαλεία στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την παραγωγή και διάθεση καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Ήδη πολλές κυβερνήσεις κρατών μελών χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες στην διακυβέρνηση του κράτους τους, αλλά και στην συνεργασία τους με άλλα κράτη και φορείς.

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτελεί μόνο ένα εργαλείο για τα κράτη, αλλά αναδιαμορφώνει την οργανωτική δομή τους, ενδυναμώνει την διαφάνεια, καταπολεμά την γραφειοκρατία αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα της κρατικής μηχανής, προσφέροντας ποιοτικότερες, πιο άμεσες αλλά και πιο φθηνές υπηρεσίες στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς.

Η αποτελεσματικότερη και διαφανής συνεργασία κράτους – πολίτη, προσδίδει στο κράτος μεγαλύτερη νομιμοποίηση της εξουσίας του, ενδυναμώνοντάς το στην άσκηση των πολιτικών που εφαρμόζει και ωθεί τον πολίτη σε πιο διεγερμένη και πιο ενεργή συμμετοχή, ενισχύοντας την δημοκρατικότητα.

Με την εναρμόνιση όλων των κρατών μελών στην τυποποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι διακρατικές συνεργασίες και η ανταλλαγή πληροφοριών, καθώς και η ενιαία λειτουργία της ΕΕ σε όλους τους τομείς και κυρίως στην μετακίνηση πληθυσμών και επιχειρηματικότητας θα γίνει πραγματικότητα. Οι υπηρεσίες μπορούν να συνοψιστούν στις υπηρεσίες υγείας, εργασίας, εκπαίδευσης, πρόνοιας, ασφάλειας κλπ. Εκτός των υπολοίπων πολιτών, ομάδες άμεσου ενδιαφέροντος αποτελούν οι ανήμποροι, οι ηλικιωμένοι, οι κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών, οι ΑΜΕΑ, οι ανήλικοι, οι οικογένειες, οι κοινότητες, οι μειονότητες, οι μετανάστες, οι μαθητές, οι μη κατέχοντες γνώσεις σύγχρονης τεχνολογίας κλπ.

Οι τομείς άσκησης πολιτικής της ΕΕ για την προώθηση της επιγραμματικής διακυβέρνησης ενδεικτικά είναι η συμμετοχικότητα, η προσβασιμότητα, η συνεργασία, η τυποποίηση, οι δεξιότητες, η ανταγωνιστικότητα, η ευρυζωνικότητα, η αναλογικότητα και λοιπές που θα παρουσιαστούν παρακάτω.

Σήμερα, που οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν νέες προκλήσεις, όπως η τρομοκρατία, οι κλιματολογικές αλλαγές, το αυξανόμενο κύμα μετανάστευσης, η παγκοσμιοποιημένη οικονομία και το νέας μορφής έγκλημα, επιβάλλεται να παράσχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερες υπηρεσίες, βελτιωμένη ασφάλεια, καλύτερη ποιότητα δημοκρατίας και ευέλικτο περιβάλλον ανάπτυξης, μέσω του εκσυγχρονισμού και της καινοτομίας στο σύστημα δημόσιας διοίκησης. Οι ανάγκες επικαιροποίησης της διακυβέρνησης σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και η εφαρμοσμένη πολιτική της ΕΕ στον τομέα αυτόν, έχουν επιφέρει απτά αποτελέσματα. Ωστόσο πολλά ακόμη πρέπει να γίνουν.

Το πρόγραμμα της Ε.Ε. e-EUROPE το 1999, αποτέλεσε την καθοριστική πολιτική πρωτοβουλία για την έναρξη της πλήρους εκμετάλλευσης των εξελίξεων, που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Θέση της ήταν η πρόσβαση κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης στις πληροφορίες του δημοσίου. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, κάλεσε τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών μελών να διευκολύνουν την ηλεκτρονική πρόσβαση διπλής κατεύθυνσης στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης. Η πολιτική αυτή αφορούσε όλους τους ευρωπαίους πολίτες, κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στους νέους και τους ΑΜΕΑ.

Το έτος 2001 η Ε.Ε. στο πρόγραμμα e-EUROPE 2002, έθεσε στόχο την επέκταση των συνδέσεων και την τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, το άνοιγμα όλων των δικτυακών επικοινωνιών στον ανταγωνισμό, με έμφαση στην επιμόρφωση και την προστασία των καταναλωτών και με αναμενόμενο αποτέλεσμα το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο. Με χρονικό όριο το έτος 2003 ζήτησε από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν την ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση στις βασικές τους δημόσιες υπηρεσίες, και πρότεινε διάφορα μέτρα προς αυτήν την κατεύθυνση όπως, η συντονισμένη προσέγγιση στον τομέα αυτόν, η προώθηση χρήσης λογισμικού ανοικτού κώδικα στις δημόσιες υπηρεσίες και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Το σχέδιο θέσπισε μεθοδολογίες συγκριτικής αξιολόγησης (BENCHMARKING), για την ορθή και τυποποιημένη αξιολόγηση των εφαρμοσμένων πρακτικών.

Το σχέδιο δράσης e-EUROPE 2005 διαδέχεται το αντίστοιχο του 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης με το διαδίκτυο. Οι βασικοί στόχοι που επιδιώκει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εξασφάλιση ευρυζωνικότητας, η διαλειτουργικότητα του δημοσίου τομέα για την ανάπτυξη και παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η πολυπλατφορμική πρόσβαση, η ηλεκτρονική σύναψη δημοσίων συμβάσεων, η ανάπτυξη των υποδομών και της διαδραστικότητας των υπηρεσιών και η καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού από την νέα πραγματικότητα, με θέσπιση μέτρων για τις ευπαθείς ομάδες και την δημιουργία δημόσιων σημείων πρόσβασης στο διαδίκτυο. Τέλος, το σχέδιο δράσης προέβλεπε μέτρα με σκοπό την εντατικοποίηση της συνεργασίας και του διαλόγου, την ανάλυση, την καταγραφή και την διάδοση ορθών πρακτικών.

Τον Απρίλιο του 2006, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε ένα σχέδιο δράσης για την επιτάχυνση των εξελίξεων σε αυτόν τον τομέα και παράλληλα την συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισαβόνας, αλλά και άλλων πολιτικών της Ε.Ε. Η πολιτική αυτή βασίστηκε κυρίως στην υπουργική δήλωση για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση το 2005 όπου τέθηκαν σαφείς στόχοι για διευρυμένα και μετρήσιμα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με χρονικό ορίζοντα το 2010. Το σχέδιο δράσης που στηρίζεται στην συνεργασία με εθνικές δράσεις, στο πλαίσιο της υποομάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και της συμβουλευτικής ομάδας του σχεδίου δράσης e-Europe, χαιρετίστηκε από την Επιτροπή και χαίρει την δέσμευση των κρατών μελών αλλά και του ιδιωτικού τομέα.

Στόχοι αυτού του σχεδίου δράσης είναι η διανομή απτών ωφελημάτων σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της ΕΕ, η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων στον σχεδιασμό και την διανομή των νέων υπηρεσιών, η επέκταση των ωφελειών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε άλλους τομείς (π.χ. οικονομία) και η διασφάλιση ότι θα υπερκεραστούν προβλήματα διαλειτουργικότητας και κατακερματισμού μεταξύ των κρατών μελών.

Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε πέντε μείζονες στόχους που είναι: η προώθηση της κοινωνικής ένταξης, η επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας, η υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο, η δημιουργία καταλυτικών παραγόντων για

την πρόσβαση και την διαλειτουργικότητα και η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών καθώς και η ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών.

3.2 Δημόσια Διοίκηση χωρίς Αποκλεισμό (Inclusive e-Government)

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην διακυβέρνηση και η μετατροπή της σε ηλεκτρονική, προϋποθέτει την καθολική δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στις υπηρεσίες της, καθώς και την απαραίτητη κατοχή ελάχιστων δεξιοτήτων και γνώσεων χειρισμού των νέων μέσων.

Το σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέτει ως απαραίσιμο όρο την καθολική δυνατότητα όλων των Ευρωπαίων πολιτών στην απολαβή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχοντας ως σύνθημα το «Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο».

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με συγκεκριμένα μέτρα υπέρ των ευπαθών ομάδων που κινδυνεύουν να απομονωθούν από την νέα πραγματικότητα. Η πρακτική της δημόσιας διοίκησης χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, συνίσταται από την καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος και την εφαρμογή πολιτικών κοινωνικής ένταξης.

Τα εθνικά κυβερνητικά, περιφερικά και τοπικά όργανα διοίκησης, καθώς και οι υπόλοιποι φορείς (εθνικοί φορείς, εθελοντικές οργανώσεις, κοινωνικοί φορείς κλπ), παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες ολοένα περισσότερο προσανατολισμένες στον σύγχρονο τρόπο διακυβέρνησης, είτε άμεσα στους πολίτες είτε έμμεσα.

Μολονότι για τους περισσότερους πολίτες η νέα πραγματικότητα απλοποιεί τις συναλλαγές τους με το κράτος, για αυτούς που δεν έχουν πρόσβαση ή δυνατότητες, οι συναλλαγές γίνονται δυσκολότερες. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να δύνονται με ίσους όρους για όλους. Έτσι λοιπόν η μεταστροφή στις σύγχρονες μεθόδους θα πρέπει να λάβει υπ όψιν όλους τους πολίτες που συναλλάσσετε, λειτουργώντας πάντα με την αρχή της προσβασιμότητας.

Σήμερα περίπου το 30% των Ευρωπαίων πολιτών δεν είναι σε θέση να απολαύσουν τις νέες υπηρεσίες λόγω περιορισμένων δεξιοτήτων ή λόγω τεχνικών υποδομών ή ακόμη λόγω οικονομικών δυσχερειών.

Παρουσιάζεται λοιπόν το φαινόμενο, οι πολίτες που έχουν την μεγαλύτερη ανάγκη για παροχή κρατικών υπηρεσιών να μην έχουν πρόσβαση σε αυτές. Για την γεφύρωση του χάσματος θα πρέπει να υπερπηδήσουμε κοινωνικά και γεωγραφικά εμπόδια, για να διασφαλιστεί η συμμετοχικότητα στην ψηφιακή κοινωνία και να δοθεί η δυνατότητα συμμετοχής σε όλους στην νέα διακυβέρνηση.

Είναι ουσιώδες η μεταστροφή στην χρήση των νέων τεχνολογιών δεν θα πρέπει να επιβαρύνει τα αδύναμα κοινωνικά στρώματα, αλλά ούτε και τις μικρές επιχειρήσεις, οι οποίοι λόγω της οικονομικής τους κατάστασης δεν μπορούν να εναρμονιστούν με την νέα τεχνολογική πραγματικότητα. Η συμμετοχικότητα θα διασφαλίσει την κοινωνική συνοχή, διασφαλίζοντας ότι κανείς πολίτης και περισσότερο οι ευπαθείς ομάδες δεν θα αντιμετωπίσουν φραγμούς στις συναλλαγές τους με το κράτος.

Τα κράτη μέλη δέσμευσαν ότι έως το 2010, όλοι οι πολίτες θα έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω του προγράμματος δράσης που στηρίζεται μεταξύ των άλλων στην ανακοίνωση της Επιτροπής για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα (eAccessibility) το έτος 2005, η Επιτροπή θα υποστηρίξει τις εθνικές προσπάθειες προς αυτήν την κατεύθυνση.

Το 2006, το σχέδιο υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμφωνήθηκε από την Επιτροπή, μαζί με μια ομάδα εμπειρογνομόνων από τα κράτη μέλη και ορίστηκε ως έτος ολοκλήρωσης του σχεδίου το 2010. Κατά το μεσοδιάστημα, ομάδα εμπειρογνομόνων θα ελέγχει και θα κατευθύνει την υλοποίησή του σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης θεσμοθετήθηκε δημόσιος διάλογος με τους παρόχους των δημοσίων υπηρεσιών και των ευπαθών κοινωνικών ομάδων που κινδυνεύουν με αποκλεισμό, για να τον προσδιορισμό των αναγκών σε πραγματικά πλαίσια.

Με την εφαρμογή της πολιτικής της συμμετοχικότητας θα διασφαλιστεί η παροχή των υπηρεσιών στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες όπως, οι ηλικιωμένοι, οι άνεργοι, οι ΑΜΕΑ, οι κατοικούντες σε απομακρυσμένες περιοχές και οι κατέχοντες ελλιπείς γνώσεις.

Αυτοί οι πολίτες θα μπορούν να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες είτε άμεσα, είτε από διαμεσολάβηση βοηθητικών υπηρεσιών, σε εθνικό, περιφερικό, τοπικό ή μη κυβερνητικό επίπεδο.

Η επίτευξη αυτού του στόχου προϋποθέτει την παράλληλη δράση σε πολλαπλούς τομείς, έτσι ώστε οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να παρέχονται από πολλαπλές προσεγγίσεις κανάλια εξυπηρέτησης. Τα προγράμματα που θα υλοποιήσουν τους προαναφερθέντες στόχους σύμφωνα με την ανακοίνωση για την ηλε-προσβασιμότητα και για την ηλεκτρονική κοινωνική ένταξη που προβλέπετε για το 2008 στο πλαίσιο πρωτοβουλίας i2010, συνοψίζονται παρακάτω.

Η EPAN θα καθορίσει μετρήσιμους στόχους και ορόσημα σε συμφωνία με τα κράτη μέλη (2006), θα καταρτίσει κοινό οδηγό για την ευθυγράμμιση των εξελίξεων μαζί με τα κράτη μέλη (2007) και θα εκδώσει προδιαγραφές για στρατηγικές διανομής πολυπλατφορμικών υπηρεσιών, που παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης με διάφορα μέσα, όπως κινητή και σταθερή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση κλπ (2008). Επίσης με ερευνητικά και πιλοτικά έργα, θα διερευνηθούν οι ανάγκες των χρηστών και η λύσεις εξατομίκευσης και αλληλεπίδρασης των υπηρεσιών. Τέλος η ανταλλαγή εμπειριών και η κοινή χρήση βέλτιστων πρακτικών, θα εναρμονίσουν τις υιοθετημένες πρακτικές.

3.3 Απόδοση και Αποτελεσματικότητα (Efficiency and Effectiveness)

Η νέα τεχνολογία μπορεί να μεταβάλλει δραματικά τις κρατικές υπηρεσίες, με σκοπό την ικανοποίηση των πολιτών. Αυτός είναι ένας στόχος του προγράμματος δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, να κάνει δηλαδή την απόδοση και την αποτελεσματικότητα πραγματικότητα, βρίσκοντας νέους και καλλίτερους τρόπους να κάνουμε ότι κάναμε έως σήμερα και να επιτεύξουμε τους επιθυμητούς μας στόχους.

Η έννοια της αποδοτικότητας συνίσταται στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, ενώ της αποτελεσματικότητας στην ικανοποίηση των αναγκών που σχετίζονται με τους χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών.

Τα οφέλη αυτής της προσέγγισης προκύπτουν στο επίπεδο των πολιτών και των επιχειρήσεων, στις δημόσιες διοικήσεις και στην κοινωνία και την οικονομία με την ευρύτερη έννοια.

Έχει διαπιστωθεί ότι οι χώρες που παρουσιάζουν υψηλή αποτελεσματικότητα στον δημόσιο τομέα και στην επιχειρησιακή ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, καταλαμβάνουν επίσης τις πρώτες θέσεις στην ανταγωνιστικότητα και τις οικονομικές επιδόσεις. Ο στόχος της ΕΕ για την περικοπή των εξόδων της διοίκησης των κρατών μελών μέσω της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το 25% έως το 2012, ενώ μπορεί να εξοικονομήσει περίπου 150 δις €, που μπορούν να επενδυθούν με καλύτερο τρόπο. Στην Δανία για παράδειγμα η ηλεκτρονική τιμολόγηση εξοικονομεί ετησίως για τους πολίτες 150 εκατομμύρια € και για τις επιχειρήσεις 50 εκ. €. Υπολογίστηκε ότι εάν εισαχθεί η μέθοδος αυτή στην Ε.Ε. τότε η ετήσια εξοικονόμηση μπορεί να φτάσει στα 50 δις €.

Η ΕΕ θα ενθαρρύνει την επέκταση των αποδοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με μια δίπτυχη στρατηγική, των μετρήσεων και της ανταλλαγής εμπειριών.

Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι μετρήσιμα κατά την διάρκεια την μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσον αφορά την απόδοση, την ικανοποίηση, την διαφάνεια και τη εγκυρότητα των δημοσίων υπηρεσιών. Η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σε οποιοδήποτε είδος δραστηριότητας απαιτεί γνώση της τρέχουσας κατάστασης και ανάπτυξη τεχνικών και συγκριτικών μετρήσεων ώστε να κρίνονται οι αποδόσεις των κρατικών πολιτικών και να βελτιώνονται οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η παροχή σχετικών πληροφοριών από την Ευρωπαϊκή στατιστική υπηρεσία (Eurostat), η ποσοτικοποίηση, η συγκριτική αξιολόγηση η μέτρηση και η σύγκριση αντίκτυπου και οφέλους, αποτελούν απαραίτητα στοιχεία για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από αυτές τις μετρήσεις θα πρέπει να αναδειχθούν νέα μοντέλα δράσεων για την αύξηση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Για να διασφάλιση της συνέπειας των συγκριτικών αξιολογήσεων, η Επιτροπή και οι εμπειρογνώμονες των κρατών μελών τον Μάιο του 2006 συμφώνησαν σχετικά με την επιλογή και την χρήση των δεικτών, για κάθε μια από τις πέντε προτεραιότητες του προγράμματος δράσης i2010. Οι δείκτες περιλαμβάνουν την μέτρηση της διαθεσιμότητας και της χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην αλληλεπίδρασή τους με τις δημόσιες αρχές. Οι αξιολογούμενες δραστηριότητες ήταν ήδη εν εξελίξει, ειδικότερα μέσω του παρατηρητήριου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (τώρα μέρος της πρωτοβουλίας ePractice).

Κάθε έτος πραγματοποιείται από εξωτερικούς συμβούλους (Capgemini) έρευνα που εξετάζει την ηλεκτρονική παροχή είκοσι βασικών κρατικών υπηρεσιών σε τριαντάξι κράτη μέλη και συγκεκριμένα τον βαθμό στον οποίο οι υπηρεσίες μπορούν να προσεγγιστούν σε πραγματικό χρόνο (on-line διαθεσιμότητα) και την χρηστικότητά τους αναφορικά με την παροχή πληροφοριών ή της αποπεράτωση της εργασίας τους.

Επίσης μετριέται, το κατά πόσο οι διοικήσεις δημιουργούν ολοκληρωμένες ιστοσελίδες που παρέχουν εξατομικευμένες, η φιλικό περιβάλλον, συμμόρφωση με τις οδηγίες για τη προσβασιμότητα και την δυνατότητα παροχής τους μέσω άλλων καναλιών όπως το σταθερό ή το κινητό τηλέφωνο, τα δημόσια περίπτερα και ακόμη και η τηλεόραση.

Η μελέτη για την χρηματοδότηση, τα οφέλη και τα οικονομικά δεδομένα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGEP) που εντάσσεται στο πρόγραμμα MODINIS έχει αναπτύξει ένα πρότυπο συγκριτικής ανάλυσης για την σχέση κόστους – κέρδους. Τα έως σήμερα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι οι προγραμματισμένες δαπάνες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ΕΕ (αποκλείοντας τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία) θα αυξήσουν το συνολικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν κατά 1,54%, ή 166 δις € (σε τιμές 2004).

Για την διάχυση της εμπειρίας και των μεθόδων μετρήσεων σχετικά με τον αντίκτυπο και την ικανοποίηση των χρηστών θα προωθηθεί το 2008 δίκτυο στα πλαίσια του προγράμματος πολιτικής υποστήριξης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT PSP), το οποίο θα εστιάζει την προσοχή στην πείρα των κρατών μελών και των συνδεδεμένων χωρών που οι πρωτοβουλίες τους έχουν ήδη αξιολογηθεί

Οι ανώτεροι κυβερνητικοί υπάλληλοι στις αρμόδιες υπηρεσίες παροχής δημόσιων υπηρεσιών έχουν την ευκαιρία να συγκρίνουν την απόδοσή τους έναντι σε αυτήν των αντίστοιχών τους σε άλλες περιοχές και χώρες. Η Επιτροπή στοχεύει να έχει τα εργαλεία μέτρησης μέχρι το 2010 σε όλες οι πτυχές της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.3.1 Ανταλλαγή εμπειριών.

Η ανάγκη ευρύτερης ανταλλαγής εμπειριών είναι αδιαμφισβήτητη και για τον λόγο αυτόν έχουν καθιερωθεί μηχανισμοί όπως το πλαίσιο ορθής πρακτικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, το παρατηρητήριο πρακτικής για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, η δικτυακή πύλη Your Europe, το δίκτυο TESTA και η ενιαία τελωνιακή θύρα.

Οι συγκριτικές μετρήσεις επιδόσεων που συμφωνούνται σε επίπεδο ΕΕ σημαίνουν ότι τα πολλά παραδείγματα της ορθής πρακτικής που συλλέχθηκαν από το παρατηρητήριο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και το πλαίσιο καλής πρακτικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Good Practice Framework for eGovernment) μπορούν να συγκριθούν και να υιοθετηθούν τώρα ευκολότερα. (και τα δύο συγχωνεύτηκαν τώρα στο ePractice).

Στο πλαίσιο της εκμετάλλευσης της εμπειρίας των βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο κρατικών φορέων και σχηματισμών, η Επιτροπή υποστηρίζει ένα δίκτυο ειδικευμένων κυβερνητικών υπαλλήλων για την ομότιμη αξιοποίηση των πληροφοριών ενώ σε επίπεδο μη κυβερνητικών οργανισμών την συμμετοχή τους σε διάλογο με συγγενείς οργανισμούς επάνω σε συγκεκριμένα θέματα. Με την διεύρυνση του ορίζοντα των συμμετεχόντων στον σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής, η ΕΕ βοηθάει τις δημόσιες αρχές σε όλα τα επίπεδα για την αναγνώριση και εφαρμογή των περισσότερο αποτελεσματικών και αποδοτικών υπηρεσιών.

Με την πρωτοβουλία της ΕΕ στον τομέα της συνεργασίας και ανταλλαγής εμπειριών μεταξύ των μελών της, θα καταστεί δυνατός ο εμπειρισμός των κινδύνων καθώς και οι οικονομίες κλίμακας, κατά τη διεύρυνση καινοτόμων λύσεων και αναπαραγωγίμων δομοστοιχείων, για την καινοτομία και την κοινή χρήση περιπτώσεων ορθής πρακτικής. Σε ένα αντικείμενο ταχέως εξελισσόμενο όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι δημόσιες

αρχές πρέπει να σιγουρευτούν ότι οι επενδύσεις τους σε αυτόν τον τομέα είναι αποτελεσματικές και ότι οι πολίτες θα απολαύσουν τις υποσχόμενες παροχές.

Εργασίες της ίδιας της Επιτροπής στο πλαίσιο της eCommission και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων του EPAN για τις καινοτομικές δημόσιες υπηρεσίες, συνδέοντάς τα με περιπτώσεις ορθής πρακτικής που υποστηρίζονται από την Επιτροπή αποτελούν ένα ακόμη εργαλείο για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η βραχυπρόθεσμη βιωσιμότητα των υπηρεσιών υποδομής εξασφαλίζεται μέσω κοινοτικών προγραμμάτων και εθνικής / περιφερικής χρηματοδότησης, ενώ η εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας αποτελεί ζητούμενο .

3.4 Υλοποίηση υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου

Ο εκσυγχρονισμός της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης που ως επί ο πλείστον είναι εθνικού, περιφερικού και τοπικού χαρακτήρα εγκυμονεί τον κίνδυνο του κατακερματισμού των υπηρεσιών. Επίσης η σημαντικότητα ορισμένων θεμάτων αγγίζουν το σύνολο των ευρωπαίων πολιτών.

Γίνεται συνεπώς φανερό ότι η δημιουργία υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου με πανευρωπαϊκή διάσταση κρίνεται απαραίτητη, για την λειτουργία τους ως εμβληματικές πολιτικές, για την ενεργοποίηση της πολιτικής δέσμευσης σε ανώτατο επίπεδο και για την καθολική επιβολή καινοτόμων σημαντικών πολιτικών όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η διαλειτουργικότητα.

Η υλοποίηση αυτών των πολιτικών εστιάζεται στην ευρύτητα της χρήσης τους και όχι απλά στην διάθεσή τους.

Τέτοιες υπηρεσίες μεγάλου αντίκτυπου πανευρωπαϊκής διάστασης μπορεί να είναι υπηρεσίες που προωθούν ή διευκολύνουν την κινητικότητα πολιτών, η βελτιωμένη υπηρεσία πανευρωπαϊκής αναζήτησης ή πρόσβασης εργασίας, ορισμένες υπηρεσίες υγείας, υπηρεσίες εκπαίδευσης, οικονομικές υπηρεσίες κλπ. Τέτοιες υπηρεσίες βοηθούν τους Ευρωπαίους για να ταξιδέψουν, να απασχοληθούν, να εκπαιδευτούν, λάβουν στην ιατρική περίθαλψη και να επιχειρήσουν σε άλλες χώρες της ΕΕ.

Πιλοτικά προγράμματα υπηρεσιών μεγάλου αντίκτυπου αποτελούν το OneStopGov που ενοποιεί πανευρωπαϊκά υπηρεσίες όπως πιστοποιητικά γεννήσεως, γάμου, θανάτου κλπ. Καθώς επίσης και το πρόγραμμα Use-me.gov που προσφέρει υπηρεσίες ενημέρωσης σε κινητά τηλέφωνα όπως την κατάσταση της κυκλοφορίας.

Μια από τις πρώτες υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο είναι οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e Procurement) οι οποίες σκοπό έχουν την εξασφάλιση μιας λειτουργικής εσωτερικής αγοράς, την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας, την βελτίωση της διακυβέρνησης και την επίτευξη ενός διεθνούς πλαισίου ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων καθώς επίσης την εξοικονόμηση δεκάδων εκατομμυρίων ευρώ ετησίως.

- Οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e Procurement)

Τα κράτη μέλη της ΕΕ κατά προσέγγιση έχουν έσοδα το 45% του ΑΕΠ ενώ τα έξοδά τους για αγορά αγαθών και υπηρεσιών όπου κυρίως γίνονται με δημόσιους διαγωνισμούς κυμαίνονται από 15% έως 20% του ΑΕΠ. Με την επιλογή σωστής πολιτικής αυτή η δαπάνη μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη της Ευρώπης και να δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας.

Οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις μπορούν συμβάλλουν σε αυτό προωθώντας τον ανταγωνισμό σε ένα ελεύθερο, προσβάσιμο και δίκαιο περιβάλλον και μειώνοντας παράλληλα το κόστος. Έχει υπολογιστεί ότι η προμήθεια και η τιμολόγηση με την χρήση των νέων ηλεκτρονικών μέσων θα μειώσει τα έξοδα περίπου 5% στις προμήθειες και 10% στις συναλλαγές, εξοικονομώντας 10 δις περίπου για τα κράτη μέλη ετησίως.

Η εξοικονόμηση χρημάτων δεν έγκειται μόνο στον τρόπο συναλλαγών και προμηθειών αλλά επιτυγχάνεται και με την διεύρυνση των πιθανών πλειοδοτών που έως σήμερα αποκλείονταν διότι είτε δεν είχαν την δυνατότητα να πληροφορηθούν (περίπτωση ΜΜΕ), είτε δραστηριοποιούνταν σε άλλες χώρες της Ε.Ε. και δεν μπορούσαν να ενημερωθούν για την εθνική αγορά. Ακόμη και εάν ο επιχειρηματίας της ΕΕ άλλου κράτους είχε πληροφόρηση και μπορούσε να πλειοδοτήσει θα αντιμετώπιζε δυσκολίες γνωστικές σχετικά με την εθνική νομοθεσία και γλωσσικές για την εννοιολογική κατανόηση των όρων.

Το γεγονός της προσβασιμότητας για όλους τους ενδιαφερόμενους εκτός από την οικονομική του διάσταση δημιουργεί ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού που εξασφαλίζει την ισορροπία τιμής – ποιότητας και επί πλέον με την σωστή στόχευση υποκινεί την καινοτομία και την πρόοδο εξασφαλίζοντας νέες θέσεις εργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα οφέλη των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί να προσφέρουν σε όλες τις διοικήσεις σε ευρωπαϊκή κλίμακα τη δυνατότητα να διεξάγουν ηλεκτρονικά το 100% των προμηθειών τους (όπου είναι νομικά εφικτό) και να εξασφαλίσουν ότι με χρονικό ορίζοντα το 2010 ποσοστό τουλάχιστον 50% των προμηθειών του δημοσίου πάνω από το κοινοτικό όριο (50.000€ για υπηρεσίες και 6.000.000 για έργα) θα διεξάγεται ηλεκτρονικά.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος η EPAN ανέλαβε την κατάρτιση συμφωνίας με τα κράτη μέλη για τον καθορισμό μετρήσιμων στόχων και ορόσημων (2006), την επιτάχυνση των κοινών προδιαγραφών βασικών στοιχείων που αφορούν την διασυνοριακή εκτέλεση ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων, την δρομολόγηση πιλοτικών έργων υλοποίησης (2007), την αξιολόγηση πιλοτικών εφαρμογών και την διάδοση των αποτελεσμάτων σε ολόκληρη την Ευρώπη (2009) και την ανασκόπηση της προόδου σε εφαρμογές διασυνοριακών ηλεκτρονικών συμβάσεων στα κράτη μέλη.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η διασφάλιση της θεμελιώδους αρχής της ελεύθερης αγοράς την ελεύθερη διακίνηση αγαθών και υπηρεσιών εντός της ΕΕ. Για την διασφάλιση της αρχής αυτής με την εξασφάλιση της προσβασιμότητας η ΕΕ εξέδωσε την Οδηγία υπηρεσιών το 2006 με υποχρέωση ενσωμάτωσης της στην εθνική νομοθεσία των κρατών το 2009.

Σήμερα οι ευρωπαίοι που επιχειρούν σε άλλα ευρωπαϊκά κράτη συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη συμμόρφωση με τους υφιστάμενους κανόνες όπως η εγκυρότητα των εγγράφων που προσκομίζουν, στα προσόντα τους ή στην ισχύ του πτυχίου τους και γενικότερα στην επάρκειά τους για το συγκεκριμένο έργο ή την προμήθεια.

Η οδηγία υπηρεσιών της ΕΕ θα διευκολύνει τους φορείς παροχής υπηρεσιών να δραστηριοποιηθούν και εκτός της εγχώριας αγοράς εξασφαλίζοντας τους την δυνατότητα πανευρωπαϊκής δραστηριότητάς μέσω της θέσπισης από τα εθνικά κράτη ενός σημείου

επαφής μέσω του οποίου θα ολοκληρώνουν τις διοικητικές διατυπώσεις που απαιτούνται στο άλλο κράτος.

Επίσης η οδηγία δηλώνει την υποχρέωση των κρατών για την εξασφάλιση της πανευρωπαϊκής δραστηριότητας, της ευκολίας των διατυπώσεων και των διαδικασιών μέσω των ηλεκτρονικών μέσων, την πανευρωπαϊκή διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών με εφαρμογή των κοινοτικών προτύπων, την κοινή αποδοχή εγγράφων που πιστοποιήθηκαν σε κράτος μέλος, την χωρίς διακρίσεις αντιμετώπιση όλων των ενδιαφερομένων, την ελαστικότητα σε κολλήματα ενδιαφερομένων λόγω της προσαρμογής τους στο εγχώριο περιβάλλον, την διαδικτυακή επικοινωνία και εξυπηρέτησή τους και την επάρκεια του σημείου επαφής για την παράδοση της απαραίτητης τεκμηρίωσης.

Λόγω του ότι κανένα κράτος μέλος δεν έχει μια υπηρεσία αρμόδια για όλους τους στόχους που απαιτούνται από την οδηγία η Επιτροπή ενθαρρύνει τα κράτη μέλη για την συνεργασία στην θέσπιση των εθνικών σημείων επαφής ώστε τουλάχιστον να ικανοποιούν τις ελάχιστες απαιτήσεις της οδηγίας. Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή προετοιμάζει ένα σημαντικό πιλοτικό έργο που προωθείται μέχρι το τέλος 2008 που εστιάζει στην ανάπτυξη κοινών προδιαγραφών για τη διασυννοριακή επικύρωση των εγγράφων και περιλάβει αξιολόγηση πραγματικής κλίμακας σε διάφορες εθνικές οργανώσεις από τα διαφορετικά κράτη μέλη.

Η πρωτοβουλία της Επιτροπής για την ηλεκτρονική ταυτότητα (eID) στοχεύει να παρέχει ασφάλεια και αξιοπιστία στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και κατά προέκταση να αποτελέσει ένα κρίσιμο εργαλείο για τα σημεία επαφής όπου θα τους δοθεί η δυνατότητα εξέτασης εγγράφων με διαφορετική μορφοποίηση, γλώσσα, ή φορέα επικύρωσης μέσα από ένα σύστημα δυναμικής σύνδεσης των καταλόγων όλων των κρατών μελών.

3.5 Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων

Η μεταγωγή της δημόσιας διοίκησης από το χειρογραφικό στο μηχανογραφικό σύστημα απαιτεί την δημιουργία και χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων σε πολλές υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονικές δημόσιες αγορές, ιατρική συνταγογραφία, πιστοποιητικά σπουδών κλπ).

Η ολοκλήρωση και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων αλλά και της διαλειτουργικότητας των συστημάτων που εκμεταλλεύεται θα επέλθει από την υλοποίηση και την υιοθέτηση καίριων καταλυτικών παραγόντων που ανάμεσά τους συγκαταλέγεται η διαλειτουργική διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eIDM), ο ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας των εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Η διαλειτουργικότητα που αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται σε πρότυπα, στις ανοιχτές προδιαγραφές και διεπαφές.

Τα εθνικά δελτία ταυτότητας που εξυπηρετούν την εθνική ασφάλεια διαφέρουν από την ηλεκτρονική ταυτοποίηση η οποία ήδη χρησιμοποιείται από τα κράτη μέλη και εξυπηρετεί την διευκόλυνση της πρόσβασης και την εξατομίκευση των δημοσίων υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση συμπληρώνεται από τις ηλεκτρονικές υπογραφές τις οποίες η Επιτροπή υποστηρίζει ενεργά.

Τα κράτη μέλη έχουν αναλάβει την δέσμευση μέχρι το 2010 οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν στην διάθεσή τους σε τοπικό περιφερικό ή εθνικό επίπεδο ασφαλή και πρακτικά ηλεκτρονικά μέσα που θα ανταποκρίνονται στους κανονισμούς για την προστασία των δεδομένων για την ταυτοποίησή τους ενώπιον των δημοσίων υπηρεσιών στο δικό τους ή άλλο κράτος μέλος.

Η EPAN για την επίτευξη αυτών των στόχων ανέλαβε κα καταρτίσει συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα για την πολιτική της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (2006) και συμφωνία κοινών προδιαγραφών για αυτήν (2007) καθώς και παρακολούθηση πιλοτικών προγραμμάτων μεγάλης κλίμακας για την διαλειτουργικότητα της (2008). Επίσης την ανασκόπηση της αφομοίωσης της ηλεκτρονικής υπογραφής (2009) και της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (2010) στην δημόσια διοίκηση.

Οι κρατικές υπηρεσίες τηρούν στοιχεία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε βάσεις δεδομένων οι οποίες πρέπει να υπακούουν στην αρχή της διαλειτουργικότητας και εντός του κράτους αλλά και μεταξύ κρατών έτσι ώστε η συμβατότητα της πληροφορίας και του

τρόπου μετάδοσής της να δίνουν τη δυνατότητα παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Αντίθετα η ασυμβατότητα των κρατικών υπηρεσιών αναχαιτίζει την επιχειρηματικότητα, την ανταγωνιστικότητα, τις μετακινήσεις και γενικότερα την παροχή πανευρωπαϊκών ποιοτικών υπηρεσιών ματαιώνοντας την έννοια της Ευρώπης χωρίς σύνορα.

Η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών απαιτεί συμβατά συστήματα λογισμικού και υλιστικού, εξασφάλιση της δυνατότητας μεταβίβασης της πληροφορίας, κοινοί τρόποι επεξεργασίας των στοιχείων, συμβατότητα μορφώτυπου των εγγράφων, ακριβή εννοιολογική και γλωσσική μετάφρασή τους και εναρμόνιση του θεσμικού πλαισίου, των δομών και των διαδικασιών.

Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας προσπαθεί να εξετάσει και να προτείνει λύσεις για την ασυνέχεια και τις ασυμβατότητες της επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών, σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο έτσι ώστε εξασφαλίζοντας την διαλειτουργικότητα οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να είναι πραγματικά πανευρωπαϊκές.

Για την υποστήριξη της ανάπτυξης των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Επιτροπή και οι εμπειρογνώμονες των κρατών μελών έχουν καταρτίσει το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ETE) το οποίο περιλαμβάνει ένα σύνολο πολιτικών και προτύπων που θα ακολουθούνται για την διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών. Το πλαίσιο συμπληρώνουν εθνικές στρατηγικές για την διαλειτουργικότητα.

Το παρατηρητήριο για την διαλειτουργικότητα επίσης ενεργεί ως σημείο αναφοράς για τους συμμετόχους όπου μπορούν να ενημερώνονται για τις πρόσφατες εξελίξεις, την πολιτική, τις δράσεις την παραγόμενη εμπειρία στον χώρο και να αναζητούν συνεργασίες για την υλοποίηση των προγραμμάτων.

3.5.1 Λογισμικό ανοικτού κώδικα (OSS)

Το λογισμικό ανοικτού κώδικα (OSS) επιτρέπει εξατομίκευση του από τους χρήστες του και σε τεχνικό αλλά και σε επίπεδο αδειοδότησης ώστε να το προσαρμόσουν ανάλογα των απαιτήσεών τους.

Η εφαρμογή του στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ευελιξία, την προσαρμοστικότητα, την αναβάθμιση, την εξατομίκευση, την αυτονομία και την εξοικονόμηση χρημάτων.

Σήμερα η προμήθεια από τις δημόσιες αρχές λογισμικού δεν προαπαιτεί ανοικτό κώδικα με συνέπεια η πλειονότητα των δημοσίων υπηρεσιών να στηρίζουν τις υπηρεσίες τους σε λογισμικό κλειστού κώδικα. Έτσι ο τρόπος λειτουργίας, η δυνατότητα προσαρμογής, επέκτασης και αναβάθμισης παρέχετε μόνον από αυτόν που κατέχει τα πνευματικά δικαιώματα και την σχετική άδεια δημιουργώντας μια σχέση εξάρτησης και στέρησης της αυτονομίας.

Στην λογική του ανοικτού κώδικα οι όροι αδειών συνδέονται με την ελευθερία χρήσης και τροποποίησης του πηγαίου κώδικα από οποιοδήποτε άτομο δίχως καμία δέσμευση (σε περιπτώσεις ηθικές), έτσι ώστε το λογισμικό να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από διαφορετικές υπηρεσίες, από απεριόριστους χρήστες, με δυνατότητα τροποποίησης και προσαρμογής.

Η τροποποίηση και η προσαρμογή που μπορεί να γίνει από εξειδικευμένους δημοσίους υπαλλήλους καθώς και η μη υποχρέωση αδειοδότηση για κάθε χρήστη επιφέρει σημαντικά οικονομικά οφέλη στον δημόσιο τομέα. Η εκμετάλλευση των ωφελειών του λογισμικού ανοικτού κώδικα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο θα εξασφαλίσει την συμβατότητα της πληροφορίας (μορφότυπος, δομή, κλπ) και συνεπώς την διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών, την μείωση του φορτίου της διοίκησης και την αύξηση της διαφάνειας.

Πέραν της εξοικονόμησης χρημάτων από την προμήθεια, συντήρηση και αναβάθμιση του λογισμικού στον δημόσιο τομέα, οικονομικό όφελος θα προσέφερε και το άνοιγμα της

αγοράς λογισμικού σε μικρότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο λογισμικό ανοικτού κώδικα και ανοικτών προτύπων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι πρόθυμη να ενθαρρύνει τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ευρώπη για να εξεταστεί η βιωσιμότητα της χρησιμοποίησης λογισμικού ανοικτού κώδικα ως εναλλακτικής λύσης στο ιδιόκτητο λογισμικό.

Για τον λόγο αυτόν η Επιτροπή σύστησε το Παρατηρητήριο ανοικτού κώδικα το έτος 2003 που δραστηριοποιείται στην συλλογή πληροφοριών σχετικά με το λογισμικό ανοικτού κώδικα για την διακυβέρνηση που αναπτύσσεται στην Ευρώπη. Ειδικότερα, το παρατηρητήριο έχει συντάξει κατάλογο με τις χρησιμοποιούμενες εφαρμογές ανοικτού κώδικα από δημόσιες υπηρεσίες ή από άλλες πηγές όπου εκτός των άλλων φαίνεται και η διαδικασία δημιουργίας, εξέλιξης και εξατομίκευσης του λογισμικού. Επίσης το έτος 2007 συστάθηκε και το θεματοφυλάκιο ανοικτού κώδικα για την διάδοση στις υπηρεσίες της ΕΕ λογισμικού ανοικτού κώδικα.

3.5.2 Ηλεκτρονική ταυτότητα

Η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η ηλεκτρονική τους επεξεργασία από τις δημόσιες υπηρεσίες της ΕΕ αλλά και η στροφή της αγοράς αλλά και άλλων δραστηριοτήτων στον ψηφιακό τρόπο συναλλαγών και επικοινωνίας δημιούργησε την ανάγκη για την εισαγωγή νέων τεχνικών ταυτοποίησης, την ηλεκτρονική διαχείριση ταυτότητας (eIDM) και την ηλεκτρονική υπογραφή (eSignatures). Η συμβολή των τεχνικών αυτών θα επιτρέψει την περεταίρω ανάπτυξη, διαλειτουργικότητα και συνεπώς την στροφή σε πιο ολοκληρωμένες και καθολικές υπηρεσίες.

Οι τεχνικές αυτές αντικαθιστούν με κατάλληλο, ασφαλή και αποτελεσματικό τρόπο τις υπογραφές, τις σφραγίδες και τις άλλες μεθόδους ταυτοποίησης ή εγκυρότητας του εγγράφου που χρησιμοποιούνται έως σήμερα. Επίσης τεχνικές όπως η ψηφιακή χρονική αποτύπωση (timestamp) στα ηλεκτρονικά έγγραφα αντικαθιστούν τα γραμματόσημα στην παραδοσιακή επικοινωνία.

Οι τεχνικές αυτές με είτε μόνες τους είτε συνδυασμένες, προσδιορίζουν και πιστοποιούν τις συναλλαγές των πολιτών, των επιχειρήσεων και των κρατικών υπηρεσιών, μέσα σε πλαίσιο ασφάλειας, αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης, ωθώντας τους παράλληλα στις πραγματικού χρόνου (on-line) δράσεις και τελικά παρέχοντας τους καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες.

Οι παρέχοντες αυτού του είδους τις υπηρεσίες αυξάνουν την αποδοτικότητά τους, την ανταγωνιστικότητά τους και τελικά τα κέρδη τους είτε λόγω ανάπτυξης είτε λόγω μείωσης του κόστους λειτουργίας.

Η προσπάθεια της ΕΕ στρέφεται στην διαλειτουργικότητα μέσω της τυποποίησης και των προτύπων, και την διάδοση των νέων τεχνικών της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, υπογραφής, επικύρωσης εγγράφων, έξυπνων καρτών και ψηφιακής χρονικής αποτύπωσης. Τον Νοέμβριο του 2005 η Επιτροπή εξέδωσε ένα προσωρινό σχέδιο για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση ενώ το 2006 ένα σχέδιο δράσης που προσδιόρισε τους κύριους στόχους έως το 2010. Αυτοί περιλαμβάνουν ένα χρονοδιάγραμμα εφαρμογής, θέσπιση κοινών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας και τον έλεγχο προόδου αυτής της πολιτικής.

Τα στάδια που θέτει έχουν σκοπό να θέσουν σε ισχύ τις δομικές μονάδες για την κάλυψη των απαιτήσεων, την δημιουργία υποδομών καθώς και την εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των χρηστών αναφορικά με την ασφάλεια των συναλλαγών του στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.

Η Επιτροπή προωθεί ένα πιλοτικό έργο ηλεκτρονικής ταυτοποίησης ενταγμένο στο πρόγραμμα της πολιτικής των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT PSP), για την καταγραφή των δημοσίων υπηρεσιών που ήδη χρησιμοποιούν τεχνικές ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, των τεχνικών και οργανωτικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και να καταδείξει τις αποτελεσματικότερες μεθόδους.

3.6 Συμμετοχικότητα (e-Participation) και Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-Democracy)

Η νομιμοποίηση και η δημοκρατικότητα στην λειτουργία των θεσμών και συνεπώς και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στην συμμετοχικότητα των πολιτών τόσο σε επίπεδο λήψης όσο και εφαρμογής των αποφάσεων.

Σήμερα παγκοσμίως αλλά και στην ΕΕ παρατηρείται έλλειμμα συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (π.χ. στις εκλογές) πιθανόν διότι πιστεύουν ότι δεν είναι σε θέση να επηρεάσουν τις πολιτικές, υπάρχει ανεπαρκής διαφάνεια και έλλειψη εμπιστοσύνης στον μηχανισμό του δημοσίου.

Οι εθνικές κυβερνήσεις αλλά και η ΕΕ επιδιώκουν την επίτευξη ευρύτερης κοινωνικής στήριξης για τις δημόσιες πολιτικές ώστε να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική υλοποίησή τους και να αποφευχθούν δημοκρατικά και κοινωνικά ρήγματα.

Η εκμετάλλευση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, το διαδίκτυο, η πολιτική του μη αποκλεισμού, οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες και η ενημέρωση δημιουργεί στην ΕΕ το πλαίσιο που θα διασφαλίσει νέες μορφές πολιτικής έκφρασης, την συμμετοχικότητα, την νομιμοποίηση των πολιτικών της και τέλος μια νέα ηλεκτρονική δημοκρατία που θα περιορίσει το δημοκρατικό έλλειμμα που παρουσιάζεται στην σύγχρονη εποχή.

Οι διαβουλεύσεις και οι σφυγμομετρήσεις, τα ιστολόγια, η άμεση ενημέρωση για την διαδικασία και την τεκμηρίωση των αποφάσεων, η δυνατότητα αλληλεπίδρασης που δίνουν τα διαδραστικά μέσα και άλλες δυνατότητες των σύγχρονων τεχνολογικών επιτευγμάτων, δίνουν την δυνατότητα του κοινωνικού διαλόγου στο κράτος και το αίσθημα συνδιαμόρφωσης της πολιτικής στους πολίτες.

Η Επιτροπή κινείται στην κατεύθυνση της συνεργασίας σε ευρωπαϊκή κλίμακα ιδίως αναφορικά με την ηλεκτρονική συμμετοχή για να αυξήσει την κατανόηση, να επιταχύνει την πρόοδο της χρήσης των υπηρεσιών από όλους τους πολίτες, καθώς και να υποστηρίξει μέσω των νέων τεχνολογιών διαφάνεια στα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Προς την

κατεύθυνση αυτή κινούνται δύο πρωτοβουλίες της Επιτροπής η ηλεκτρονική επιτροπή (e-Commission) και η Ευρωπαϊκή Διαφάνεια.

Τα τελευταία χρόνια, η ΕΕ και τα κράτη μέλη της έχουν εφαρμόσει μια κοινή προσπάθεια για εύρεση εφαρμόσιμων μηχανισμών και λύσεων για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας. Στο πλαίσιο του πέμπτου και έκτου προγράμματος πλαισίου για την έρευνα (FP5, FP6) που εφαρμόστηκε από το 1998 ως το 2006, η Επιτροπή χρηματοδότησε περίπου 20 ερευνητικά προγράμματα τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας σε αυτήν την κατεύθυνση.

Η Επιτροπή σε διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους θα αναλάβει δράσεις για την δοκιμή τρόπων και μέσων για την εξασφάλιση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών σε διαδικασίες λήψεως αποφάσεων (2006-2010), για την βελτίωση της κοινοβουλευτικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων (2006), και για τον καθορισμό προηγμένων μορφών ηλεκτρονικής δημοκρατίας ως προτεραιότητα για το ερευνητικό πρόγραμμα ΚτΠ στο 7ο πρόγραμμα πλαίσιο (FP7).

Το έτος 2007 στην συνθήκη της Λισσαβόνας οι ηγέτες της ΕΕ δεσμεύθηκαν να καταστήσουν την Ευρώπη δημοκρατικότερη και τις διεργασίες της πιο διαφανής σε όλα τα επίπεδα δράσης της. Θα πρέπει να γίνει γνωστός και σαφής στους πολίτες ο τρόπος λειτουργίας τη. Επίσης οι Ευρωπαίοι πολίτες θα πρέπει να έχουν περισσότερες ευκαιρίες έκφρασης και συμμετοχής στις αποφάσεις της.

3.7 Πρωτοβουλίες

3.7.1. Πρωτοβουλία eEurope 2005

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005: «Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους», εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης στις 21-22 Ιουνίου του 2002, έπειτα από απόφαση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Βαρκελώνης και εστιάζεται στην «εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση ως το 2005 και την ανάπτυξη του Πρωτοκόλλου IPv6 του διαδικτύου καθώς και στην ασφάλεια των

δικτύων και των πληροφοριών, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο».

Το εν λόγω σχέδιο δράσης διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε τον Ιούνιο του 2000 από το Ευρωπαϊκό συμβούλιο της Φέιρα, στην Πορτογαλία. Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης ως το 2010.

Το σχέδιο δράσης eEurope βασίζεται σε δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονται. Αφενός αποσκοπεί στην τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν. Αφετέρου, αντιμετωπίζει την υποκείμενη ευρυζωνική υποδομή και θέματα ασφαλείας.

Αποτελεί πρόταση προς τα κράτη μέλη ώστε να αναλάβουν ορισμένες μακρόπνοες δεσμεύσεις και ταυτόχρονα πρόσκληση που απευθύνεται στον ιδιωτικό τομέα, για να εργαστεί μαζί με την Επιτροπή και τα κράτη μέλη στην κατεύθυνση πραγματοποίησης των στόχων του eEurope.

Συνολικά, με το εν λόγω σχέδιο δράσης καθορίζεται το πεδίο για μια συντονισμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία πολιτικής σε θέματα της κοινωνίας της πληροφορίας (ΚτΠ) με σημαντική επίδραση στην ανάπτυξη και την παραγωγικότητα, την απασχόληση και την κοινωνική συνοχή στην Ευρώπη.

Έως το 2005 η Ευρώπη θα πρέπει να διαθέτει:

- α) σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες,
- β) ηλεκτρονική διακυβέρνηση,
- γ) ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης,
- δ) ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας,
- ε) δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν,
- στ) διαδεδομένη διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές,
- ζ) ασφαλή υποδομή πληροφοριών.

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας eEurope (i2010) γίνεται μία έντονη προσπάθεια στροφής προς το Διαδίκτυο και υλοποίησης όλων των υπηρεσιών μέσω αυτού.

Πιο συγκεκριμένα γίνεται προώθηση εννοιών όπως eGovernment (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση), eHealth (Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας), eLearning (Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Μάθησης) και eBusiness (Ηλεκτρονικό Επιχειρείν). Όλα αυτά βέβαια προσπαθούν να συνδυαστούν με μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε πολίτες και επιχειρήσεις και ταυτόχρονη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.

Το σχέδιο δράσης eEurope αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

3.7.1.1. Άξονες Δράσης eEurope 2005

Οι τέσσερις άξονες δράσεις πάνω στους οποίους αναπτύσσεται ο σχεδιασμός του eEurope 2005 είναι:

- α)** μέτρα πολιτικής για την ανασκόπηση και προσαρμογή της νομοθεσίας σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, για την ενίσχυση του ανταγωνισμού και της διαλειτουργικότητας, για την ευαισθητοποίηση, καθώς και για την υπογράμμιση της πολιτικής βούλησης,
- β)** η εφαρμογή μέτρων πολιτικής υποστηρίζεται από την ανάπτυξη, ανάλυση και διάδοση ορθής πρακτικής. Θα δρομολογηθούν έργα για την επιτάχυνση της εξάπλωσης εφαρμογών και υποδομής αιχμής,
- γ)** τα μέτρα πολιτικής θα παρακολουθούνται και θα εστιάζονται καλύτερα μέσω συγκριτικής αξιολόγησης της επιτευχθείσας προόδου στην επίτευξη των στόχων και των πολιτικών που υποστηρίζουν τους στόχους αυτούς,
- δ)** ο συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών θα επιφέρει συνεργία μεταξύ προτεινόμενων δράσεων. Μια διευθύνουσα επιτροπή θα παρέχει καλύτερη εποπτεία των εξελίξεων όσον αφορά τις πολιτικές και θα εξασφαλίζει ικανοποιητική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πολιτικών ιθυνόντων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και του ιδιωτικού τομέα.

Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη είχαν συμφωνήσει ότι έως το τέλος του 2002 θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επετεύχθησαν πολλά, με πολλές όμως από τις υπηρεσίες να παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα.

Η Επιτροπή και τα Κράτη Μέλη στο πλαίσιο του eEurope 2005 κατέληξαν στα ακόλουθα σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

α) έως τα τέλη του 2003 η Επιτροπή πρόκειται να εκδώσει συμφωνημένο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Θα αφορά περιεχόμενο πληροφοριών και συνιστώμενες τεχνικές πολιτικές καθώς και προδιαγραφές για τη σύγκλιση των πληροφορικών συστημάτων των δημοσίων διοικήσεων σε κοινοτική κλίμακα. Θα βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα και θα ενθαρρύνεται η χρήση λογισμικού ανοικτής πηγής,

β) υπογραμμίζεται η ανάγκη περαιτέρω εξέλιξης της ανταλλαγής ορθής πρακτικής με στόχο την παροχή δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, επιθυμητό στοιχείο των οποίων θα είναι ο διαλογικός χαρακτήρας και η διαλειτουργικότητα. Η Επιτροπή και τα κράτη μέλη δεσμεύονται σε κοινό κατάλογο δημόσιων διαλογικών υπηρεσιών όπου μέχρι το τέλος του 2004 θα παρέχονται ηλεκτρονικά, με ασφάλεια και χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό,

γ) η ανάπτυξη ασφαλούς και ομαλής πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την εξάπλωση και την αποτελεσματική χρήση ηλεκτρονικών μέσων επαλήθευσης της ταυτότητας. Θα συνεχισθεί η δράση που αφορά την υποστήριξη της εδραίωσης της έξυπνης κάρτας, που συμβάλει στο σκοπό αυτό παρέχοντας ασφαλή διάταξη υποστήριξης της ηλεκτρονικής υπογραφής,

δ) καθιέρωση διαλογικών δημόσιων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, έως το τέλος του 2004, θα πρέπει τα κράτη μέλη να έχουν εξασφαλίσει ότι οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται σε διαλογική βάση, είναι προσβάσιμες από όλους και ότι αξιοποιούν τόσο το δυναμικό των ευρυζωνικών δικτύων όσο και της πολυπλατφορμικής πρόσβασης και

ε) θα απαιτηθεί αναδιοργάνωση των γραφείων εξυπηρέτησης πολιτών που θα αντιμετωπισθεί κατά τη διάρκεια της εκστρατείας προαγωγής της ορθής πρακτικής.

Ο ανασχεδιασμός εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών αναφέρεται στη συλλογή και διαχείριση δεδομένων, την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών, το συντονισμό μεταξύ υπηρεσιών. Συνεπάγεται επίσης πως θα αντιμετωπίζεται και η πρόσβαση σε άτομα με ειδικές ανάγκες, όπως οι μειονεκτούντες ή οι ηλικιωμένοι.

3.7.1.2. Δείκτες Αξιολόγησης Προόδου eEurope

Στο πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης αποτελεσμάτων του e-Europe σε ότι αφορά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι δείκτες βάσει των οποίων θα μετρηθεί η αξιολόγηση της προόδου, είναι δύο:

- α) ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά και
- β) ο βαθμός χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε ένα κοινό σύνολο 20 δημόσιων υπηρεσιών, 12 προς τους πολίτες (Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή, Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου), Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών, Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário, κτλ), Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση), Οικοδομικές άδειες, Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής), Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης), Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση, Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση, Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης), Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)) και 8 προς επιχειρήσεις (Εργοδοτικές εισφορές, Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση, Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση, Σύσταση εταιρίας, Δήλωση στατιστικών στοιχείων, Άδειες εξαγωγών – τελωνεία, Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα, Δημόσιες Προμήθειες), ως σημείο αναφοράς για τον υπολογισμό των δεικτών.

Η πρόοδος ηλεκτρονικοποίησης κάθε τέτοιας υπηρεσίας θα αποτιμηθεί κατά το ακόλουθο πλαίσιο τεσσάρων επιπέδων κατάταξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως αυτά παρουσιάστηκαν παραπάνω.

3.7.2. Πρωτοβουλία i2010

Το «i2010 – Ευρωπαϊκή Κοινωνία Της Πληροφορίας 2010» αποτελεί ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο – πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής. Προωθείται ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζονται οι Τεχνολογίες των Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής.

Ως καίριο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και στην απασχόληση, η στρατηγική i2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την κοινωνία της πληροφορίας και τα οπτικοακουστικά μέσα.

Το πρόθεμα “i” στη στρατηγική i2010 αφορά στα:

- internal market for information services (εσωτερική αγορά για παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών)
- investment in ICT innovation for competitiveness (επένδυση στην πρωτοβουλία για χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την ανταγωνιστικότητα)
- e-inclusion and better quality of life (η πολιτική i2010 απευθύνεται σε όλους ανεξαρτήτως διακρίσεων και αποσκοπεί σε μία καλύτερη ποιότητα ζωής).

Βασιζόμενη σε σφαιρική ανάλυση των προκλήσεων που συνιστά η κοινωνία της πληροφορίας και στην ευρύτερη διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους που πραγματοποιήθηκε στην περίπτωση προηγούμενων πρωτοβουλιών και μέσων, η Επιτροπή

προτείνει τρεις προτεραιότητες για τις πολιτικές της Ευρώπης όσον αφορά την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα επικοινωνίας:

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

Το θεματολόγιο της στρατηγικής i2010 για τον ενιαίο ευρωπαϊκό χώρο της πληροφορίας θα επιταχύνει την οικονομική αξιοποίηση της ψηφιακής σύγκλισης χάρη στα ακόλουθα μέτρα:

- αναθεώρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (2006), συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού αποτελεσματικής στρατηγικής για τη διαχείριση του ραδιοφάσματος (2005).
- δημιουργία συνεκτικού πλαισίου εσωτερικής αγοράς για υπηρεσίες κοινωνίας της πληροφορίας και μέσων επικοινωνίας: **α)** με εκσυγχρονισμό του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, αρχής γενομένης με την πρόταση της Επιτροπής το 2005 για αναθεώρηση της οδηγίας ‘τηλεόραση χωρίς σύνορα’, **β)** ανάλυση και πραγματοποίηση ενδεχομένως απαιτούμενων προσαρμογών στο κοινοτικό κεκτημένο που αφορά της υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας (2007), **γ)** δραστήρια προώθηση ταχείας και αποτελεσματικής υλοποίησης του υφιστάμενου και επικαιροποιημένου κεκτημένου που διέπει τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας.
- συνεχιζόμενη υποστήριξη για τη δημιουργία και κυκλοφορία ευρωπαϊκού περιεχομένου.

- καθορισμός και εφαρμογή στρατηγικής για ασφαλή ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας (2006).
- προσδιορισμός και προώθηση στοχοθετημένων δράσεων διαλειτουργικότητας, ιδίως για διαχείριση ψηφιακών δικαιωμάτων (2006/2007).

Επιπλέον, η στρατηγική i2010 αποσκοπεί στην άμεση αύξηση των επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομία. Για τη δρομολόγηση του θεματολογίου αυτού, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή:

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

3.7.2.1. Άξονες Δρομολόγησης Κοινωνικού Θεματολογίου i2010

Η εν λόγω στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δεν θα μπορούσε να παραβλέψει τον αντίκτυπο που θα έχει στην κοινωνία η αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ.

Έτσι, η στρατηγική i2010 έχει κάποιους βασικούς άξονες για τη δρομολόγηση του κοινωνικού θεματολογίου:

- εκδίδει κατευθύνσεις πολιτικής για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και την ευρυζωνική κάλυψη (2005)
- προτείνει Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική ένταξη (2008)
- εγκρίνει σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς για δημόσιες υπηρεσίες που χρησιμοποιούν ΤΠΕ (2006)
- δρομολογεί έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνικές, νομικές και οργανωτικές λύσεις για επιγραμμικές δημόσιες υπηρεσίες (2007)
- ως αρχικό βήμα, συγκροτεί τρεις εμβληματικές πρωτοβουλίες ‘ποιότητας ζωής’ στις ΤΠΕ (2007)

3.7.3. Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013

Η πρόοδος της Ελλάδας στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών δεν είναι, δυστυχώς, μέχρι σήμερα ικανοποιητική. Η πορεία που ακολούθησε η χώρα τα τελευταία δέκα έτη την οδήγησε σε χαμηλές θέσεις στους περισσότερους δείκτες τεχνολογικής κατάταξης στην Ευρώπη για το έτος 2004.

Μέχρι το πρόσφατο παρελθόν, η έννοια της Κοινωνίας της Πληροφορίας στη χώρα μας ταυτίστηκε αποκλειστικά με το αντίστοιχο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα και «αυτοπεριορίσθηκε» σε μια απαρίθμηση έργων πληροφορικής.

Για να αντιστραφεί αυτή η πορεία, η Ψηφιακή Στρατηγική έχει θέσει το ρόλο των νέων τεχνολογιών σε νέα βάση, στο πλαίσιο του ευρύτερου σχεδίου διαρθρωτικών αλλαγών που εισάγει προκειμένου η χώρα μας να πραγματοποιήσει ένα «Ψηφιακό Άλμα Στην Παραγωγικότητα, Ψηφιακό Άλμα Στην Ποιότητα Ζωής» .

3.7.3.1. Ψηφιακό Άλμα

Ένα «ψηφιακό άλμα» που αξιοποιεί μεν την τεχνολογία δυναμικά, αλλά όχι ως αυτοσκοπό. Για την Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι το μέσο για μια οικονομία πιο δυναμική και για πολίτες με καλύτερη ποιότητα καθημερινής ζωής.

Οι μεγάλοι στρατηγικοί στόχοι της ψηφιακής στρατηγικής είναι:

- βελτίωση της παραγωγικότητας
- βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο

Η νέα Ψηφιακή Στρατηγική αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας, η οποία συντάχθηκε αρχικώς το 1995 και επικαιροποιήθηκε διαδοχικά το 1999, το 2000 και το 2002 σε επιμέρους σημεία ενώ ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Περαιτέρω, απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου για την περίοδο 2007-2013 ενώ είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» της Ε.Ε. που καταρτίσθηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

3.7.3.2 Σχεδιασμός της Ψηφιακής Στρατηγικής

Στον σχεδιασμό της ψηφιακής στρατηγικής, συμμετείχε βεβαίως η Επιτροπή Πληροφορικής, αλλά και περισσότεροι από 20 διευθύνοντες σύμβουλοι και υψηλόβαθμα στελέχη από επιχειρήσεις όχι μόνο του κλάδου της πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά και από κλάδους-χρήστες της πληροφορικής (όπως τράπεζες, λιανικό εμπόριο κλπ.), φορείς του δημόσιου τομέα, στελέχη της Ειδικής Γραμματείας για την Κοινωνία της Πληροφορίας, σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους καθώς και φορείς όπως ο ΣΕΠΕ και ο ΣΕΒ κλπ.

Βασικός στόχος στον σχεδιασμό, ήταν η διάγνωση 20 βασικών αιτιών στις οποίες οφείλεται το χαμηλό επίπεδο αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα την τελευταία δεκαετία, η μικρή επίδρασή τους στην παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα και στις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, η μειωμένη ανάπτυξη του κλάδου σε σύγκριση με άλλες χώρες και η μειωμένη επιχειρηματικότητα σε τομείς όπου οι ΤΠΕ μπορούν να βοηθήσουν πάρα πολύ.

Στην κατάρτιση της ψηφιακής στρατηγικής μελετήθηκαν επιπλέον ευρωπαϊκές και διεθνείς πολιτικές (i2010, WSIS) αλλά και η διεθνής εμπειρία μέσα από καλές πρακτικές αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών σε 20 χώρες. Σύμφωνα με τον Ειδικό Γραμματέα για την Κοινωνία της Πληροφορίας Καθ. Β. Ασημακόπουλο «η προσπάθεια της Επιτροπής Πληροφορικής σηματοδοτεί μια δραστική αλλαγή, καθώς πρώτη φορά θεσμικό όργανο επιφορτισμένο με τη χάραξη της πολιτικής για την Πληροφορική, αποφασίζει να διαγνώσει με οργανωμένο και συστηματικό τρόπο τη ρίζα των προβλημάτων κι όχι τα συμπτώματα».

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

- προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις
- παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα
- υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ
- προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ
- βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ
- ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

Κοινός παρονομαστής για όλα αυτά, παραμένει η ευρυζωνική διασύνδεση, ενώ «ρόλο-κλειδί» παίζει το ανθρώπινο κεφάλαιο, που αν αναπτυχθεί με οργανωμένο τρόπο, μπορεί να χαρίσει σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα στη χώρα.

3.7.3.3. Το Μονοπάτι για Το Ψηφιακό Άλμα

Το μονοπάτι για το «ψηφιακό άλμα», την υλοποίηση δηλαδή της νέας ψηφιακής στρατηγικής, περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις.

Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών, στη δραστική ενίσχυση της ευρυζωνικότητας, στην καμπάνια ενημέρωσης και εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες και την ηλεκτρονική παροχή των πέντε συχνότερα χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών στις επιχειρήσεις και των 20 βασικών υπηρεσιών στους πολίτες ως το 2008, οπότε λήγει η πρώτη φάση υλοποίησης της στρατηγικής.

Όλες αυτές οι δράσεις θεωρούνται ιδιαίτερα κρίσιμες για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος. Σε ότι αφορά στην περίοδο μετά το 2008, προβλέπεται η δημιουργία «ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης» (one stop shops) με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και η δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Η νέα ψηφιακή στρατηγική αξιοποιεί και ενισχύει το υφιστάμενο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναδεικνύοντας το ρόλο του ενώ παράλληλα θέτει τις βάσεις για την ανάπτυξη της χώρας στο πλαίσιο της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013). Ωστόσο, η υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής δεν περιορίζεται στα Επιχειρησιακά Προγράμματα, καθώς αξιοποιεί όλα τα διαθέσιμα εργαλεία, όπως ο νέος Επενδυτικός Νόμος ώστε να υλοποιηθούν επενδυτικά σχέδια στην περιφέρεια και οι νέες τεχνολογίες να αμβλύνουν το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των λιγότερο αναπτυγμένων και απομονωμένων περιοχών της υπαίθρου και αστικών κέντρων.

Ενώ από τις συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα, αξιοποιεί νέες δυνατότητες προκειμένου να δημιουργηθούν ταχύτερα, αποτελεσματικότερα και με χαμηλότερο δημοσιονομικό κόστος υποδομές που θα έχουν άμεσο θετικό αντίκτυπο στην αύξηση της παραγωγικότητας και που θα βελτιώσουν αισθητά την καθημερινή ζωή των πολιτών.

Η υλοποίηση της νέας στρατηγικής ξεκινά άμεσα, από το 2006, και η πορεία της θα παρακολουθείται από το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ με συνεκτικό σύστημα δεικτών, σε πλήρη αντιστοιχία με την πρωτοβουλία i2010 και τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας, Eurostat.

Η Ελληνική Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνεται επίσημα στο Εθνικό Σχέδιο Μεταρρυθμίσεων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, που η χώρα υπέβαλε στις αρχές Οκτωβρίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, γεγονός που καταδεικνύει τη σημασία που της αποδίδεται, σε κάθε επίπεδο.

3.7.3.4. Συγκεντρωτικός Πίνακας Δράσεων Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013

Ο πίνακας που ακολουθεί, παρουσιάζει συγκεντρωμένα τις δράσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013:

α/α	Τίτλος Δράσης	Χρονικός Ορίζοντας Υλοποίησης	Η Δράση Αφορά Στην Κατεύθυνση:
1	Δημιουργία πιλοτικής ηλεκτρονικής πύλης(business gateway)με τη συνεργασία των επιμελητηρίων για την ενημέρωση των μικρών επιχειρήσεων σε ότι αφορά: .τάσεις επιμέρους κλάδων (π.χ. τουρισμός, λιανικό εμπόριο κλπ.) .επιχειρηματική γνώση (marketing, επιχειρηματικός σχεδιασμός) .πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο (δυνατότητα e-invoicing κλπ.) .απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις .ανάδειξη επιτυχημένων επιχειρηματικών παραδειγμάτων	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις

2	Συγχρηματοδότηση ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών στην περιφέρεια	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
3	Δημιουργία μεγάλης ηλεκτρονικής πύλης τουρισμού, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Τουρισμού, τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις και τουριστικές μονάδες (ενημέρωση, προώθηση τουριστικών πληροφοριών περιοχών, κρατήσεις, αναζητήσεις και ταυτοποιήσεις μεταξύ ξενοδοχειακών μονάδων και πρακτόρων κλπ.)	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
4	Αυτοματοποίηση των κυριότερων βημάτων για την έναρξη επιχειρήσεων των επιμελητηρίων, ως πρώτο βήμα για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
5	Βελτίωση της διαφάνειας και της διαθεσιμότητας πληροφοριών σχετικά με τις δυνατότητες χρηματοδότησης επιχειρήσεων, σε ενιαίο portal υπό την αιγίδα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών.	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
6	Διεξαγωγή μελέτης (Παρατηρητήριο ΚτΠ) ώστε να καταδειχθούν επιμέρους ανάγκες επιχειρηματικών κλάδων	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
7	Ενίσχυση κατάρτισης στελεχών επιχειρήσεων σε ΤΠΕ	2008	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
8	Εξέταση παροχής οικονομικών κινήτρων για συναλλαγές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά ή μέσω Internet (π.χ. επιστροφές, ΦΠΑ κλπ.)	2013	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις

9	Πλήρης λειτουργία επιχειρηματικής πύλης(business gateway)	2013	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
10	Υλοποίηση δράσεων που αφορούν σε επιμέρους κλάδους, βάσει της σχετικής μελέτης του Παρατηρητηρίου ΚτΠ	2013	Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
11	Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών:	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
11	.ολοκλήρωση θεσμικού πλαισίου .ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών στο Υπουργείο Ανάπτυξης .ανάπτυξη ημι-αυτόματης διαδικασίας παρακολούθησης όλων των δημόσιων προμηθειών και εξασφάλιση χρήσης μέσω κωδικού που θα απαιτείται για την εκταμίευση	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
12	Αποτύπωση όλων των διαδικασιών των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και ανασχεδιασμός (BPR)	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
13	Δημιουργία ενιαίου portal για τις επιχειρήσεις, στο οποίο θα περιλαμβάνονται όλες οι διαθέσιμες αλλά και οι υπό ανάπτυξη υπηρεσίες και διαθέσιμες ενισχύσεις, οργανωμένες σε κατηγορίες ενδιαφέροντος (υπηρεσίες, πληροφορίες EOMMEX, ενισχύσεις από ΕΠ κλπ. ΙΚΑ κλπ.)	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις

14	Αυτοματοποίηση διαδικασιών ελεγκτικού φορολογικού μηχανισμού ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια κατά τους φορολογικούς ελέγχους	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
15	Παροχή των 5 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών και υπηρεσιών για επιχειρήσεις, ηλεκτρονικά	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
16	Κατάρτιση δημ. υπαλλήλων σε ΤΠΕ και συμπερίληψη της πιστοποίησης σε ΤΠΕ στην αξιολόγησή τους ή στις προϋποθέσεις εξέλιξής τους σε συγκεκριμένες κατηγορίες ευθύνης	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
17	Θεσμική κατοχύρωση της ηλεκτρονικής υπογραφής έναντι της έντυπης/ χειρόγραφης	2008	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
18	Ανασχεδιασμός όλων των διαδικασιών του δημόσιου τομέα (BPR)	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
19	Επέκταση της διαδικασίας ηλεκτρονικών προμηθειών σε όλες τις προμήθειες του δημόσιου τομέα και των ΟΤΑ, πάνω από ένα συγκεκριμένο ύψος δαπάνης που θα καθοριστεί	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
20	Ανάπτυξη ηλεκτρονικού κέντρου μιας στάσης, για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις

21	Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ υπηρεσιών του δημοσίου τομέα καθώς και δημιουργία ηλεκτρονικής «γέφυρας» οικονομικών συναλλαγών μεταξύ δημοσίου τομέα-επιχειρήσεων και τραπεζών	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
22	Ενιαίος και μοναδικός κωδικός αριθμός για επιχειρήσεις για όλες τις συναλλαγές τους με το δημόσιο τομέα, και μοναδική εισαγωγή στοιχείων (Single ID, Single-point-of-data- entry)	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
23	Αξιολόγηση των απαιτήσεων κατάρτισης δημ. υπαλλήλων σε νέα αντικείμενα που αφορούν στις ΤΠΕ, κάθε 3 έτη	2013	Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις
24	Ολοκλήρωση θεσμικού πλαισίου για την αγορά τηλεπικοινωνιών και την ενσωμάτωση των Κοινοτικών οδηγιών	2008	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
25	Απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου που σχετίζεται με την υλοποίηση έργων πληροφορικής, μέσω συγκρότησης ομάδας εργασίας	2008	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
26	Συντονισμένη προώθηση των ελληνικών επιχειρήσεων ΤΠΕ στο εξωτερικό, με κοινή προσπάθεια ΥΠΕΣΔΔΑ, ΥΠΟΙΟ, ΥΠΕΞ, ΕΛΚΕ και ΣΕΠΕ	2008	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
27	Ενίσχυση της συνεργασίας και της μεταφοράς τεχνογνωσίας μεταξύ Πανεπιστημίων και επιχειρήσεων ΤΠΕ	2013	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
28	Αύξηση της δημόσιας επένδυσης σε έρευνα και τεχνολογία και ενίσχυση των ιδιωτικών επενδύσεων σε έρευνα και τεχνολογία, εκεί όπου επιτυγχάνεται προϊόν ή υπηρεσία με εμπορικό ενδιαφέρον	2013	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ

29	Εμπλουτισμός των προγραμμάτων σπουδών, με δράσεις που σχεδιάζονται από κοινού από τα Πανεπιστήμια και τον κλάδο των ΤΠΕ	2013	Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
30	Προσαρμογή πανεπιστημιακών προγραμμάτων ώστε να περιλαμβάνουν: .Μαθήματα επιχειρηματικότητας .Εφαρμογές ΤΠΕ για επιχειρήσεις	2008	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
31	Ενημέρωση νέων επιχειρηματιών για τις διαδικασίες έναρξης και λειτουργίας επιχειρήσεων μέσω ηλεκτρονικής σελίδας	2008	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
32	Προβολή επιτυχημένων παραδειγμάτων επιχειρήσεων, σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ	2008	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
33	Συντονισμός με το Υπουργείο Παιδείας και το Υπουργείο Ανάπτυξης ώστε να συμπεριληφθούν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μαθήματα σχετικά με: .Επιλογές χρηματοδότησης .Τάσεις της αγοράς .Εφαρμογές ΤΠΕ για εταιρίες (π.χ. ERP)	2013	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
34	Απλούστευση διαδικασίας έναρξης νέων εταιριών με εγγυημένο χρόνο μέσω ηλεκτρονικού one-stop-shop	2013	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
35	Διεξαγωγή ετήσιου διαγωνισμού επιχειρηματικού σχεδίου-Εξέταση της δυνατότητας	2013	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ

36	Εξέταση της δυνατότητας -προώθηση δημιουργίας incubators σε συνεργασία με Ελληνικά Πανεπιστήμια	2013	Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ
37	Συγχρηματοδότηση αρχικού τέλους ευρυζωνικής σύνδεσης στην περιφέρεια	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
38	Μεγάλης κλίμακας καμπάνια ενημέρωσης - εξοικείωσης των πολιτών με ΤΠΕ	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
39	Καθορισμός νομικού πλαισίου για τηλεεργασία	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
40	Πιλοτική χρήση PC/internet στην εκπαίδευση ως υποστήριξη στο πρόγραμμα μαθημάτων εκτός πληροφορικής (π.χ. γεωγραφία, χημεία)	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
41	Χρηματοδότηση καινοτομικών επιχειρηματικών σχεδίων για ευρυζωνικές υπηρεσίες από επιχειρήσεις προς τους πολίτες	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
42	Ανάπτυξη έργου ΤΠΕ εξυπηρέτησης- ενημέρωσης πολιτών στις δημόσιες μεταφορές (portal για μεταφορές)	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ

43	Εγκατάσταση ασύρματου ευρυζωνικού internet σε τουλάχιστον 200 δημόσια σημεία (π.χ. δημόσιες βιβλιοθήκες, κοινότητες)	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
44	Εκπόνηση μελέτης (Παρατηρητήριο ΚτΠ) για καταγραφή ειδικών αναγκών σε ΤΠΕ από επιμέρους πληθυσμιακές ομάδες	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
45	Εκπαίδευση πολιτών της Περιφέρειας στη χρήση PC/internet με vouchers	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
46	Εκπόνηση μελέτης (Παρατηρητήριο ΚτΠ) για ανάδειξη των πιο χρήσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ΑΜΕΑ και υλοποίηση	2008	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
47	Προώθηση τηλεεργασίας σε επιλεγμένες πληθυσμιακές ομάδες	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
48	Δημιουργία ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών για όλα τα πανεπιστήμια	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
49	Dark Fiber στα Πανεπιστήμια	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ

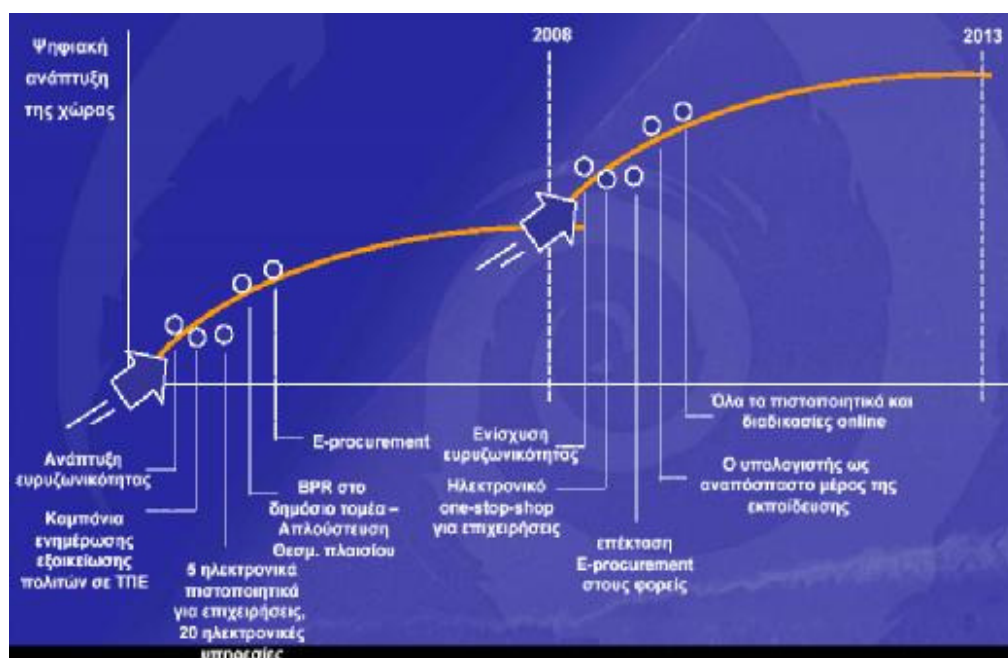
50	Βελτίωση δια βίου κατάρτισης μέσω: .πρόσβασης σε υπάρχουσα υποδομή (σχολεία μετά τις ώρες μαθημάτων) .σχεδιασμού προγραμμάτων για αρχαίους σε PC/internet .σχεδιασμού εφαρμογών τηλεεκπαίδευσης-συστήματος εθελοντών	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
51	Χρηματοδότηση συστήματος αγοράς φορητού υπολογιστή με δόσεις για μαθητές/ φοιτητές	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
52	Διασύνδεση σε ένα κόμβο όλων των ψηφιακών μουσείων, δημόσιων βιβλιοθηκών και των Αρχείων του Κράτους	2013	Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
53	Μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή (αιτήσεις σε πανεπιστήμια, συναλλαγές με εφορία, τελωνεία κλπ.)	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
54	Στοχευμένη δράση ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών της Περιφέρειας, βάσει των τοπικών αναγκών (όπως πιλοτική εφαρμογή κινητού κέντρου εξοικείωσης σε ΤΠΕ σε μικρές κοινότητες, πακέτο ηλεκτρονικών υπηρεσιών κλπ.)	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
55	Ανάπτυξη ενιαίου σημείου πρόσβασης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δομημένου με βάση τα γεγονότα ζωής (e-government portal)	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

56	Ανάπτυξη δυνατοτήτων ανάδρασης (feedback) από τον πολίτη σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
57	Ανάπτυξη κεντρικού μηχανισμού αυθεντικοποίησης και χρήση του από όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
58	Κατάρτιση αναλυτικού «χάρτη» για τις ψηφιακές υπηρεσίες που πρέπει να αναπτυχθούν ως το 2013, με χρονοδιάγραμμα και αρμοδιότητες. Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
59	Σύσταση μόνιμης μονάδας εργασίας για ηλεκτρονική ασφάλεια/ ηλεκτρονικό έγκλημα και ανάπτυξη πλαισίου	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
60	Επιλογή κρίσιμων εφαρμογών e-health	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
61	Πιλοτικά κινητά κέντρα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών	2008	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
62	Απόφαση ώστε το κυβερνητικό portal και οι διαδικασίες και τα αναγκαία δικαιολογητικά που αναγράφονται σε αυτό να αποτελούν βάση κοινής αποδοχής από όλες τις υπηρεσίες	2013	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
63	Παροχή όλων των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα ηλεκτρονικά (όπου έχει εφαρμογή)	2013	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

64	Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών με βάση το «χάρτη» που θα εκπονηθεί στον 1ο ορίζοντα	2013	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
65	Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας	2013	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη
66	Μέτρηση αποτελεσματικότητας στοχευμένων περιφερειακών δράσεων και επέκταση σε όλες τις περιφέρειες	2013	Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

Το ακόλουθο διάγραμμα απεικονίζει την αναμενόμενη πρόοδο / εξέλιξη της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής:

Πηγή: Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Οκτώβριος 2007



3.7.4. ΕΣΠΑ 2006 – 2013

Το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης, ένα μεγάλο αναπτυξιακό πρόγραμμα που καλύπτει χρονικά την περίοδο 2000-2008, έδωσε στην Ελλάδα τη δυνατότητα να αποκτήσει σύγχρονες βασικές υποδομές, να υποστηρίξει την ανταγωνιστικότητά της, να τονώσει την επιχειρηματικότητα και την απασχόληση και παράλληλα να προωθήσει μια πλειάδα ολοκληρωμένων δράσεων που της επιτρέπουν να ανταποκριθεί σε μεγάλο βαθμό στις ανάγκες και στις προκλήσεις των δεκαετιών που έρχονται.

Η χρηματοδότηση των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης έγινε από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους, ενώ στην υλοποίησή τους απασχολήθηκαν και εξακολουθούν να απασχολούνται χιλιάδες φορείς και ένα μεγάλο μέρος των πολιτών.

Με το πέρασμα σε μια καινούρια εποχή, τη νέα προγραμματική περίοδο 2007-2013, η Ελλάδα έχει πλέον καλύψει μεγάλο μέρος των απαιτούμενων υποδομών και είναι περισσότερο έτοιμη από ποτέ να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των καιρών και στον διεθνή ανταγωνισμό.

Μέσα από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ), το νέο πρόγραμμα για την ανάπτυξη, με κοινοτικούς πόρους ύψους 20,4 δισεκατομμυρίων ευρώ, εθνική συμμετοχή στο σύνολο της ελληνικής περιφέρειας που φτάνει τα 11,5 δις ευρώ και εκτιμώμενη ιδιωτική συμμετοχή 7,5 δις ευρώ, η Ελλάδα στοχεύει στην ανάδειξή της σε μια εξωστρεφή χώρα, με ισχυρή διεθνή παρουσία, με ανταγωνιστική και παραγωγική οικονομία.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού, η αναπτυξιακή προσπάθεια επικεντρώνεται στην προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας, στη στήριξη της επιχειρηματικότητας, στο ανθρώπινο κεφάλαιο, στην απασχόληση και την κοινωνική συνοχή, στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, στην προστασία του περιβάλλοντος, στον σεβασμό και την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Με άλλα λόγια, να δώσει προτεραιότητα στον άνθρωπο, στην Ελλάδα του αύριο. Το ΕΣΠΑ έχει σχεδιαστεί με έμφαση στην περιφερειακή ανάπτυξη, διαθέτοντας για το σκοπό αυτό περισσότερο από το 80% των πόρων στις περιφέρειες εκτός Αττικής.

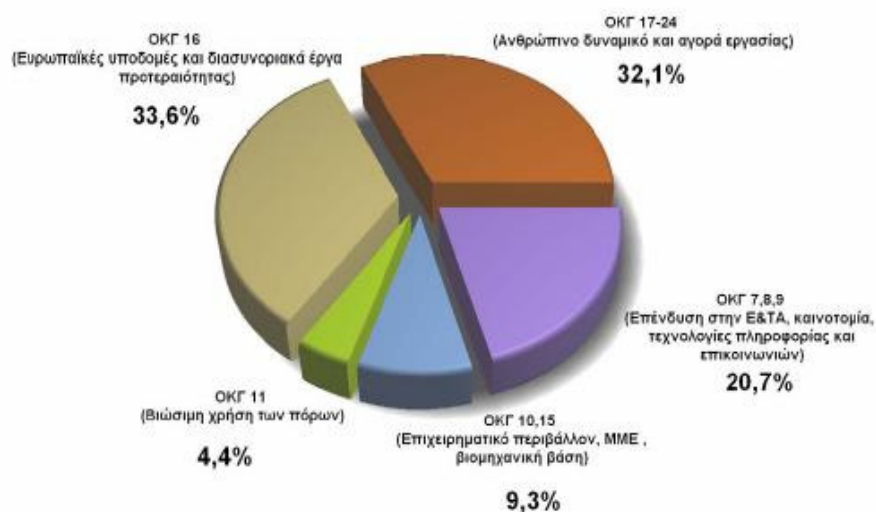
3.7.4.1. Βασικοί Άξονες ΕΣΠΑ

Αναφορικά, οι βασικοί άξονες του ΕΣΠΑ είναι:

- Ανθρώπινοι Πόροι Μεταφορές Ανταγωνιστικότητα
- Ανάπτυξη της Υπαίθρου και Αλιεία
- Ποιότητα Ζωής (αποτελείται από τα επί μέρους επιχειρησιακά προγράμματα «Υγεία – Πρόνοια», «Περιβάλλον» και «Πολιτισμός»)
- Περιφερειακή Ανάπτυξη
- Κοινωνία Της Πληροφορίας

Το διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει την κατανομή της Κοινοτικής Συνδρομής του ΕΣΠΑ στις Ολοκληρωμένες Κατευθυντήριες Γραμμές για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση:

Πηγή: Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Επενδύσεων και Ανάπτυξης



3.7.4.2. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (Ε.Π.) «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Στις 26 Οκτωβρίου 2007, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Ελλάδα για την περίοδο προγραμματισμού 2007-2013.

Το πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» περιλαμβάνει την παροχή κοινοτικής υποστήριξης για ελληνικές περιφέρειες που είναι επιλέξιμες στο πλαίσιο του στόχου σύγκλισης (Ανατολική Μακεδονία και Θράκη, Θεσσαλία, Ήπειρος, Δυτική Ελλάδα, Πελοπόννησος, Ιόνια Νησιά, Κρήτη και Βόρειο Αιγαίο).

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα εμπίπτει στο πλαίσιο που καθορίζεται για το στόχο σύγκλισης και έχει συνολικό προϋπολογισμό περίπου 1,075 δις ευρώ. Η κοινοτική συνδρομή από το ΕΤΠΑ (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης) ανέρχεται σε 860 εκατομμύρια ευρώ περίπου και αποτελεί κονδύλιο το οποίο αντιστοιχεί στο 4,2% σχεδόν του συνολικού ποσού που επενδύει η ΕΕ στην Ελλάδα στο πλαίσιο της πολιτικής για τη συνοχή 2007-2013.

Σύμφωνα με το εθνικό στρατηγικό πλαίσιο αναφοράς για την περίοδο 2007-2013, η Ελλάδα χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε μικρότερο βαθμό από τα άλλα 25 κράτη-μέλη της. Κατά την τελευταία δεκαετία, οι ΤΠΕ δεν προσέφεραν σημαντική συμβολή στη βελτίωση της παραγωγικότητας της χώρας ή στην ποιότητα ζωής των Ελλήνων πολιτών.

Ο γενικότερος στόχος του επιχειρησιακού προγράμματος είναι να συμβάλλει στην ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την υπόλοιπη ΕΕ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ.

Το επίκεντρο του προγράμματος θα είναι στην εφαρμογή εξατομικευμένης αναπτυξιακής στρατηγικής με ιδιαίτερη έμφαση στους ανταγωνιστικούς τομείς της Ελλάδας όπως ο τουρισμός, η ναυτιλία, ο πολιτισμός και ο αθλητισμός.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» θα συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της εθνικής «ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013». Θα συμβάλλει κυρίως στην

εξοικονόμηση 18 ανθρωποημερών για επιχειρήσεις και 14 ανθρωποημερών για τους πολίτες κατά τις συναλλαγές με δημόσιες διοικήσεις. Το πρόγραμμα θα αυξήσει επίσης τη συμβολή των ΤΠΕ στο ελληνικό ΑΕγχΠ από 0,41% κατά την περίοδο προγραμματισμού 1995-2003 σε 0,55% για την περίοδο 2005-2013. Το ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τις συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες θα αυξηθεί από το ποσοστό του 8% το 2005 σε 38% το 2013.

Η διάρθρωση του επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Στρατηγική» γίνεται με βάση τις ακόλουθες δύο προτεραιότητες:

Προτεραιότητα 1: βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ

Στους ειδικούς λόγους της εν λόγω προτεραιότητας περιλαμβάνονται:

- ✓ η βελτιωμένη διείσδυση των ΤΠΕ στις παραγωγικές διαδικασίες σε συνδυασμό με την ανάπτυξη επιχειρηματικών καινοτομιών με έμφαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Θα δοθεί έμφαση στην κινητοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου των επιχειρήσεων της χώρας μέσω ανάπτυξης ψηφιακού περιεχομένου εκπαιδευτικού χαρακτήρα και μέσω ανάπτυξης πλατφορμών και εφαρμογών για τη διαχείριση και διάδοση πληροφοριών επιχειρηματικού περιεχομένου («Business Gateways»)
- ✓ η αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ στις καθημερινές δραστηριότητες των επιχειρήσεων
- ✓ η ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ για την ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας των γυναικών και των ατόμων με ειδικές ανάγκες

Προτεραιότητα 2: ΤΠΕ και βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών

Στους ειδικούς λόγους της εν λόγω προτεραιότητας περιλαμβάνονται:

- ✓ η ισότητα στην πρόσβαση των πολιτών στη χρήση και γνώση των ΤΠΕ
- ✓ η αύξηση της παροχής ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών
- ✓ η εξάλειψη του «ψηφιακού χάσματος» που οφείλεται σε παράγοντες όπως η γεωγραφική θέση, η ηλικία και το φύλο
- ✓ ο εξορθολογισμός και η ψηφιοποίηση των συχνότερα χρησιμοποιούμενων δημοσίων υπηρεσιών (ειδικότερα των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη

στρατηγική «i2010») καθώς και των υπηρεσιών που παρέχονται από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης

- ✓ η ενθάρρυνση των πολιτών να συμμετάσχουν σε κοινοτικές δραστηριότητες με την ανάπτυξη εφαρμογών ΤΠΕ που απευθύνονται σε ΜΚΟ
- ✓ η προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας
- ✓ η ανάπτυξη υπηρεσιών και εφαρμογών ΤΠΕ που προσφέρουν ισότιμη πρόσβαση σε γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες

Προτεραιότητα 3: τεχνική υποστήριξη εφαρμογής

3.7.4.3. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»

Η διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί προϋπόθεση για την ουσιαστική προώθηση της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας της χώρας, προς την κατεύθυνση της αναβάθμισης της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Για πρώτη φορά στη χώρα μας εκπονείται ένα ολοκληρωμένο και ειδικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ελληνική Διοίκηση, το οποίο χαρακτηρίζεται ως το σημαντικότερο πρόγραμμα διοικητικής μεταρρύθμισης, τόσο σε εύρος όσο και σε στήριξη, που έχει επιχειρηθεί ποτέ για την αναδιοργάνωση των κρισιμότερων δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες έχουν καθοριστικό ρόλο στην προώθηση της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής.

Μερικές από τις κυριότερες παρεμβάσεις που προβλέπονται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα είναι η μείωση του χρόνου απονομής των συντάξεων, η μείωση του κόστους της γραφειοκρατίας για τις επιχειρήσεις κατά 25%, η συντόμευση του χρόνου έκδοσης πιστοποιητικών κατά 50%, ο αυστηρός έλεγχος των προμηθειών των νοσοκομείων και η ταχύτερη απονομή της δικαιοσύνης, καθώς και η έμφαση που δίνεται στην αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας, στην προσβασιμότητα των δημοσίων κτιρίων για τα Άτομα με Αναπηρίες και η εμπέδωση της ισότητας μεταξύ γυναικών και ανδρών.

Το συγκεκριμένο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, προϋπολογισμού 631 εκατ. Ευρώ, ενισχύει μέσω ολοκληρωμένων παρεμβάσεων αξιοποίησης και εκπαίδευσης του ανθρώπινου

δυναμικού, ανασχεδιασμού του θεσμικού πλαισίου και απλούστευσης διαδικασιών, ιδίως χάρη στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τους ακόλουθους τομείς: Επιχειρηματικότητα, Κοινωνική Ασφάλιση, Αγροτική Πολιτική, Υγεία και Κοινωνική Αλληλεγγύη, Μεταναστευτική Πολιτική, Δικαιοσύνη και Πολιτική Προστασία.

3.8. Πολιτικές

3.8.1. Η Στρατηγική Της Λισσαβόνας

Στις 23 και 24 Μαρτίου 2000, στην πρωτεύουσα της Πορτογαλίας, οι ηγέτες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέφρασαν ρητά την πρόθεσή τους να καταστήσουν την Ευρωπαϊκή Ένωση, μέχρι το 2010, «την πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία γνώσης παγκοσμίως, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή».

Για να διευκολυνθεί η επίτευξη αυτού του στόχου, υιοθετήθηκε η λεγόμενη «Στρατηγική Της Λισσαβόνας», η οποία περιλαμβάνει κατευθύνσεις οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων.

Οι κατευθύνσεις αυτές αποσκοπούν στη δημιουργία ενός ενιαίου Ευρωπαϊκού χώρου, μέσα στον οποίο θα ασκείται ανεμπόδιστη η οικονομική δραστηριότητα και θα ενθαρρύνονται η έρευνα, η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα, προϋποθέσεις απαραίτητες για τη μακροχρόνια ανάπτυξη. Ακόμη, θα ενισχύεται η αλληλενέργεια μεταξύ των κρατών σε αυτούς τους τομείς, προκειμένου η ανάπτυξη των κρατών να είναι, κατά το δυνατόν, ισόρροπη. Σημαντικό στόχο αποτελεί και η διασφάλιση της συνοχής εντός των κρατών μελών, μέσω της ενίσχυσης της απασχόλησης και της εξάλειψης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Η προοπτική των στόχων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας είναι μακροπρόθεσμη και για το λόγο αυτό η έμφαση δεν δίνεται μόνο στην ανάπτυξη, αλλά, κυρίως, στη βιωσιμότητά της. Επισημαίνεται η αναγκαιότητα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν υγιείς μακροοικονομικές πολιτικές, προκειμένου να μπορέσουν να

επιδιώξουν και μακροπρόθεσμους αναπτυξιακούς στόχους με σημαντικές πιθανότητες επιτυχίας

Όπως διατυπώθηκε από τους Ευρωπαίους ηγέτες, η Στρατηγική της Λισσαβόνας περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας. Μερικές από αυτές, κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

- η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, μέσα στον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Όλοι αδιακρίτως οι πολίτες θα έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, προκειμένου να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται από αυτή την κοινωνία των γνώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλλουν στη διεύρυνση των επιχειρήσεων, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα συμβάλλουν στην αστική και την περιφερειακή ανάπτυξη, με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον. Ως απαραίτητες ενέργειες για την προώθηση του στόχου αυτού κρίνονται οι νομοθετικές ρυθμίσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις τηλεπικοινωνίες, η μείωση του κόστους πρόσβασης στο διαδίκτυο, η εισαγωγή του διαδικτύου στα σχολεία και η σχετική κατάρτιση των εκπαιδευτικών, καθώς και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.
- η έμφαση στην εκπαίδευση και στην κατάρτιση, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους νέους, στους άνεργους και στους πολίτες, τα επαγγελματικά προσόντα των οποίων απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Ως απαραίτητες ενέργειες κρίνονται η αύξηση των επενδύσεων στο «ανθρώπινο κεφάλαιο», η μείωση (στο 50% μέχρι το 2010) του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18 έως 24 ετών, οι οποίοι δεν λαμβάνουν ανώτερη εκπαίδευση, η πρόσβαση όλων των σχολείων στο διαδίκτυο και η εξέλιξη των κέντρων κατάρτισης σε πολύπλευρα κέντρα γνώσης. Γενικά, προτείνεται αναθεώρηση των στόχων των εκπαιδευτικών συστημάτων των κρατών μελών, κατά την οποία θα λαμβάνονται υπόψη οι αναγκαιότητες και οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες του κάθε κράτους.

- ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητά τους υπό το πρίσμα της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού. Ουσιαστική ενίσχυση προς αυτή την κατεύθυνση μπορεί να παρέχει η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και η βοήθεια από πλευράς Κοινότητας.
- η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης των φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας. Κρίνεται και σε αυτόν τον τομέα αναγκαία η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και προτείνεται η υιοθέτηση πολιτικών οι οποίες θα απευθύνονται σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, για παράδειγμα στις μειονότητες, τα παιδιά, τους ηλικιωμένους και στα άτομα με αναπηρίες.

Η Στρατηγική της Λισσαβόνας στηρίζεται σε μια ολοκληρωμένη προσέγγιση των στόχων και επιβάλλει το συντονισμό και την αλληλενέργεια τόσο μεταξύ των δράσεων της Ένωσης και εκείνων των κρατών μελών, όσο και μεταξύ των διαφόρων κατευθύνσεων (οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να έχει ένα στρατηγικό στόχο: την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, τη μείωση των εμποδίων στις διεθνείς αγορές και υπηρεσίες, τη διαθεσιμότητα ανά την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών πολιτικών και την περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη.

3.8.2. Τα Συμπεράσματα Του Γκέτεμποργκ

Σε πέντε βασικούς άξονες διαρθρώνεται το κείμενο των τελικών συμπερασμάτων της Συνόδου Κορυφής της ΕΕ, οι εργασίες της οποίας έγιναν το 2001 στο Γκέτεμποργκ της Σουηδίας.

Πρόκειται για τη διεύρυνση, τη στρατηγική της αειφόρου ανάπτυξης, τις βασικές κατευθύνσεις για την οικονομική πολιτική των «15» και τις εξελίξεις στα Βαλκάνια.

- αναφερόμενοι στη διαδικασία της διεύρυνσης, οι «15» τονίζουν ότι θα πρέπει να προχωρήσουν όλες οι υποψήφιες χώρες προς την εκπλήρωση των κριτηρίων προσχώρησης, ούτως ώστε να καταστεί δυνατή η ολοκλήρωση των ενταξιακών διαπραγματεύσεων μέχρι το τέλος του 2002 με τις χώρες που θα είναι έτοιμες.
Η Σύνοδος Κορυφής καταλήγει ότι «στόχος είναι να συμμετάσχουν οι χώρες αυτές ως κράτη - μέλη στις εκλογές του 2004 για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο».
- το δεύτερο κεφάλαιο των τελικών συμπερασμάτων ασχολείται με τη στρατηγική της ΕΕ για την αειφόρο ανάπτυξη, η οποία (όπως επισημαίνεται) αφορά στην ικανοποίηση των αναγκών της σημερινής γενιάς των πολιτών, χωρίς να διακυβεύεται η ικανοποίηση των αναγκών των μελλοντικών γενεών. Προς το σκοπό αυτόν (αναφέρουν οι «15») απαιτείται ο συνδυασμός αλληλοενισχυόμενων οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών πολιτικών στις χώρες μέλη της ΕΕ. Επίσης, προειδοποιούν ότι εάν δεν καταστεί δυνατή η αναστροφή των τάσεων που απειλούν τη μελλοντική ποιότητα ζωής, θα αυξηθεί κατακόρυφα το κοινωνικό κόστος και ίσως οι τάσεις αυτές καταστούν μη αναστρέψιμες. Οι «15» υπογραμμίζουν τη σημασία της περιβαλλοντικής διάστασης των κοινοτικών πολιτικών και την ανάγκη ενίσχυσης της τεχνολογικής καινοτομίας, ενώ αναφέρουν ότι μία φορά το χρόνο, και συγκεκριμένα κάθε άνοιξη, θα συγκαλείται μία Σύνοδος Κορυφής η οποία θα εξετάζει την πρόοδο των κρατών - μελών. Σε ότι αφορά ειδικά το περιβάλλον, δεσμεύτηκαν να εφαρμόσουν το Πρωτόκολλο του Κιότο και να επιτύχουν το στόχο που έχουν θέσει, να αυξήσουν δηλαδή μέσα στα επόμενα δέκα χρόνια στο 22% τη συμβολή της ηλεκτρικής ενέργειας που παράγεται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Επίσης, τονίζουν ότι θα λάβουν μέτρα για τη βελτίωση των οδικών μεταφορών, ώστε να μειωθεί η κυκλοφοριακή συμφόρηση στις πόλεις. Ταυτόχρονα, ανακοίνωσαν ότι θα λάβουν μέτρα για να βελτιωθούν τα συστήματα δημόσιας υγείας στα κράτη - μέλη, για να γίνει πιο υπεύθυνη η διαχείριση των φυσικών πόρων και για να ενσωματωθεί η περιβαλλοντική διάσταση σε όλες τις πολιτικές της ΕΕ.
- Το τρίτο κεφάλαιο των συμπερασμάτων της Συνόδου Κορυφής αφορά στις γενικές οικονομικές προβλέψεις. Επισημαίνεται ότι το διεθνές οικονομικό κλίμα έχει υποβαθμιστεί σημαντικά και ότι οι προοπτικές οικονομικής ανάπτυξης της ΕΕ για το 2001 έχουν μειωθεί. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα αυτό, καλούνται οι χώρες - μέλη να ακολουθήσουν μία μακροοικονομική πολιτική προσανατολισμένη στην ανάπτυξη, ζητώντας, όμως, παράλληλα να προωθηθούν

οι αναγκαίες διαρθρωτικές αλλαγές που θα μπορούσαν να ευνοήσουν την οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Παράλληλα, οι «15» καλούν τα κράτη - μέλη να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της γήρανσης του πληθυσμού, με βάση τρεις γενικές αρχές: Πρώτον να διασφαλιστεί η ικανότητα των ασφαλιστικών συστημάτων να εκπληρώνουν τους κοινωνικούς τους στόχους, δεύτερον να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα των συνταξιοδοτικών συστημάτων και τρίτον να διατηρηθεί η οικονομική τους βιωσιμότητα, ώστε να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες κοινωνικές ανάγκες. Προς το σκοπό αυτό, οι «15» δεσμεύτηκαν ότι στο επόμενο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο θα εκπονήσουν από κοινού έκθεση, στην οποία θα εκτίθενται οι στόχοι και οι μέθοδοι εργασίας για την εφαρμογή της ανοιχτής μεθόδου συντονισμού στον τομέα των συντάξεων. Παράλληλα, θα εκπονήσουν δεύτερη έκθεση σχετικά με τους προσανατολισμούς των χωρών - μελών στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης και της μέριμνας για τους ηλικιωμένους.

- Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά στην Ευρωπαϊκή Πολιτική Ασφάλειας και Άμυνας, όπου επισημαίνεται ότι η ΕΕ θα αναπτύξει και θα βελτιώσει τις δυνατότητες, τις δομές και τις διαδικασίες της, ώστε να ενισχύσει την ικανότητά της να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες σχετικές με την πρόληψη των συγκρούσεων και τη διαχείριση των κρίσεων, κάνοντας χρήση στρατιωτικών και μη στρατιωτικών μέσων. Σε ότι αφορά την ανάπτυξη μιας μόνιμης και αποτελεσματικής σχέσης με το ΝΑΤΟ, οι «15» αναφέρουν ότι έχουν συμφωνηθεί και τεθεί σε εφαρμογή μόνιμες ρυθμίσεις για τη διαβούλευση και τη συνεργασία, σημειώνοντας όμως ότι «απαιτείται να υπάρξει σύντομα συμφωνία για τη θέσπιση ρυθμίσεων, που θα επιτρέψουν την πρόσβαση της ΕΕ στους πόρους και στις δυνατότητες του ΝΑΤΟ».

3.8.3. Πρόγραμμα IDABC (2005 – 2009)

Το πρόγραμμα IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Business and Citizens) αποσκοπεί στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις, στις επιχειρήσεις και στους πολίτες.

Στόχος είναι να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και η μεταξύ τους συνεργασία.

Το IDABC είναι ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών που θεσπίστηκε για την περίοδο 2005-2009. Διαδέχεται το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations - πρόγραμμα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων), με ευρύτερο πεδίο δράσης. Καλύπτει τους στόχους του προγράμματος IDA αλλά αποσκοπεί επίσης να δημιουργήσει πανευρωπαϊκές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το IDABC εντάσσεται στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010.

Η διαλειτουργικότητα και τα ανοικτά πρότυπα παραμένουν πεδία δράσης με προτεραιότητα, στα οποία προστίθενται οι νέες πανευρωπαϊκές υπηρεσίες που πρόκειται να δημιουργηθούν.

Στόχους του προγράμματος IDABC αποτελούν:

- η υποστήριξη και προώθηση της ανάπτυξης των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης καθώς και των διαλειτουργικών τηλεματικών δικτύων που τις υποστηρίζουν
- η δημιουργία της δυνατότητας ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και των Κοινοτικών οργάνων
- η διευκόλυνση της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους
- η επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διάφορων τομέων πολιτικής, κυρίως βάση ενός ευρωπαϊκού διαλειτουργικού πλαισίου
- η προώθηση της διάδοσης ορθών πρακτικών και της ενθάρρυνσης της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις

Το πρόγραμμα IDABC περιλαμβάνει σχέδια κοινού ενδιαφέροντος που επιτρέπουν την εφαρμογή της Κοινοτικής νομοθεσίας και τη βελτίωση της διοργανικής συνεργασίας.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει επίσης οριζόντια μέτρα που αποσκοπούν στη δημιουργία πανευρωπαϊκών οριζόντιων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υπηρεσιών υποδομής, ιδίως υπηρεσιών που υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα.

Η εφαρμογή των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων πρέπει να τηρεί ορισμένες αρχές, μεταξύ άλλων:

- να στηρίζεται σε μια τομεακή νομική βάση (για τα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος)
- να συνεπάγεται τη συμμετοχή του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού κρατών μελών
- να περιλαμβάνει, ενδεχομένως, ένα προκαταρκτικό στάδιο, ένα στάδιο μελέτης σκοπιμότητας, ένα στάδιο ανάπτυξης και επικύρωσης, καθώς και ένα στάδιο εκτέλεσης
- να λαμβάνει υπόψη τα άλλα κοινοτικά προγράμματα ώστε να μην επαναλαμβάνονται ταυτόσημες εργασίες. Πρόκειται ιδίως για τα προγράμματα έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης, για τα προγράμματα eTen, eContent, eInclusion και eLearning.
- να λαμβάνει υπόψη το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας που παρέχεται από το πρόγραμμα IDABC
- να χρησιμοποιεί, στο μέτρο του δυνατού, τις πανευρωπαϊκές οριζόντιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και υποδομής (για τα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος)
- να πραγματοποιεί μια εξέταση με στόχο την παρακολούθηση των σχεδίων και των μέτρων εντός του έτους που ακολουθεί την ολοκλήρωση του σταδίου εκτέλεσης

Ενόψει της εφαρμογής των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων, η Επιτροπή καθορίζει ένα κυλιόμενο πρόγραμμα εργασίας για όλη τη διάρκεια εφαρμογής της παρούσας απόφασης.

Η Κοινότητα αναλαμβάνει το κόστος εφαρμογής των σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος και των οριζόντιων μέτρων, σε αναλογία προς το ενδιαφέρον που έχουν για την ίδια.

Για να λάβει χρηματοδότηση από την Κοινότητα ένα σχέδιο κοινού ενδιαφέροντος ή ένα οριζόντιο μέτρο, πρέπει να υπάρχει σχέδιο για τη χρηματοδότηση των δαπανών συντήρησης και λειτουργίας κατά το στάδιο παρακολούθησης.

Κατά το προκαταρκτικό στάδιο και το στάδιο μελέτης σκοπιμότητας, η Κοινοτική συμβολή μπορεί να καλύψει το πλήρες κόστος των απαιτούμενων μελετών.

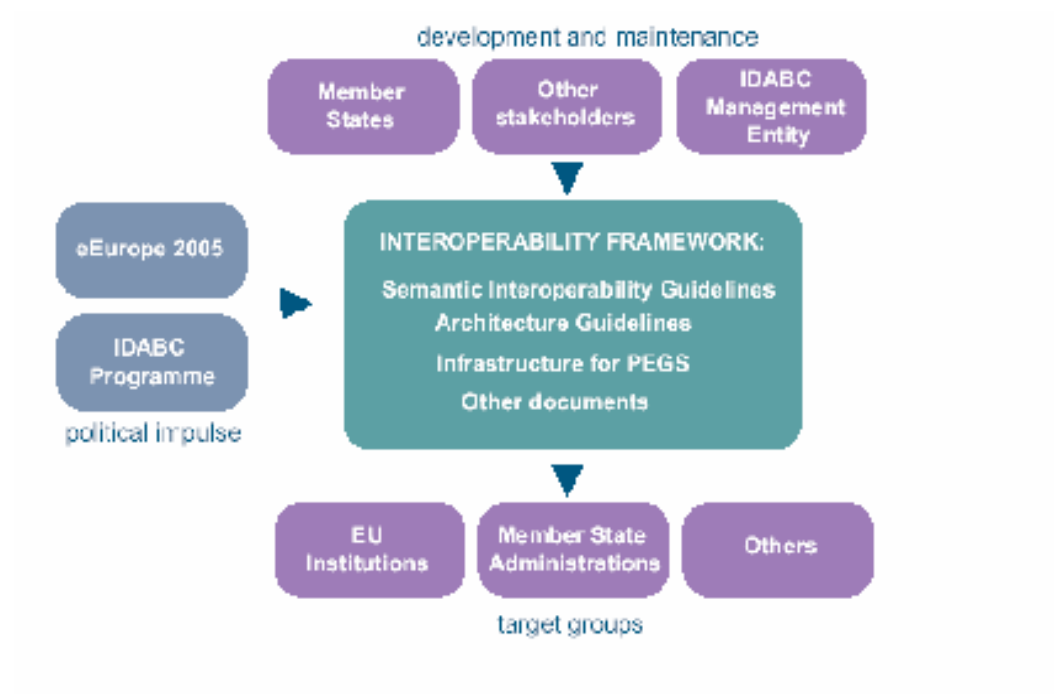
Κατά τα στάδια της ανάπτυξης, της επικύρωσης και της εκτέλεσης, η Κοινότητα αναλαμβάνει το κόστος των εργασιών που της ανατίθενται στο συνολικό πρόγραμμα εφαρμογής του εν λόγω σχεδίου κοινού ενδιαφέροντος ή οριζόντιου μέτρου.

Οι χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και οι υποψήφιες χώρες μπορούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα IDABC, στο πλαίσιο των αντίστοιχων συμφωνιών τους με την Κοινότητα. Η συνεργασία με άλλες, τρίτες, χώρες ενθαρρύνεται, ιδίως με τις δημόσιες διοικήσεις των μεσογειακών χωρών, των Βαλκανίων και των χωρών της Ανατολικής Ευρώπης.

Το δημοσιονομικό πλαίσιο του προγράμματος IDABC ανέρχεται σε 148,7 εκατομμύρια ευρώ, για την περίοδο από την 1η Ιανουαρίου 2005 έως την 31η Δεκεμβρίου 2009.

Τα περιεχόμενα και οι κύριοι φορείς του IDABC απεικονίζονται παρακάτω:

Πηγή: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761/5583>



4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

4.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της μεθοδολογίας που αναπτύχθηκε στην παρούσα Διπλωματική Εργασία είναι η εφαρμογή της για την επίτευξη στόχων όπως η μείωση του κόστους της παροχής των υπηρεσιών, η μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό (τηλεφωνικά κέντρα υποδοχής, γκισέ κλπ), ο καλύτερος συντονισμός ανάμεσα σε φορείς, παροχή των υπηρεσιών σε βάση «24X7», υπηρεσίες που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία καθώς και η δυνατότητα νέων υπηρεσιών (π.χ. η-Δημοκρατία)) κ.ο.κ.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν για το γενικότερο περιβάλλον παροχής υπηρεσιών στην Δημόσια Διοίκηση είναι αποθαρρυντικά.

Οι υποδομές για την ενδεχόμενη ηλεκτρονικοποίηση είναι μηδαμινές. Υπάρχει διόλου ευκαταφρόνητος αριθμός υπηρεσιών οι οποίες δεν υποστηρίζονται καν από κάποιο πληροφοριακό σύστημα. Επίσης, καθώς πολλές υπηρεσίες απαιτούν διατμηματικές ή μεταξύ διαφορετικών φορέων διεργασίες, η παντελής έλλειψη διαλειτουργικότητας αποτελεί ανυπέρβλητο εμπόδιο στην προσπάθεια για παροχή ηλεκτρονικοποιημένων υπηρεσιών.

Άλλωστε, η έλλειψη διαλειτουργικότητας καθιστά δυσχερή και χρονοβόρα την υπηρεσιακή αναζήτηση οποιουδήποτε δικαιολογητικού / εγγράφου που εκδίδεται από άλλο φορέα. Οι βάσεις δεδομένων των Δημοσίων Υπηρεσιών είναι ελλιπείς ή λανθασμένα ενημερωμένες, κάτι που καθιστά αδύνατη την όποια προσπάθεια ηλεκτρονικής ταυτοποίησης των στοιχείων των πολιτών. Επιπροσθέτως, δεν υπάρχει το κατάλληλο νομικό πλαίσιο που θα ευνοούσε την προσπάθεια ηλεκτρονικοποίησης των υπηρεσιών (π.χ. εγκυρότητα χρήσης ψηφιακών υπογραφών, μη απαίτηση φυσικής παρουσίας).

Όλα τα παραπάνω, αποτυπώνονται στην εφαρμογή των φίλτρων της μεθόδου ηλεκτρονικοποίησης (ταυτοποίηση, απαίτηση για υπογραφή εξερχομένου,

απαίτηση για φυσική παρουσία κατά την υποβολή, απαίτηση φυσικής παρουσίας κατά την παραλαβή), τα οποία οδηγούν στην κατάταξη μεγάλου όγκου υπηρεσιών στα χαμηλότερα επίπεδα και κυρίως στο δεύτερο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης.

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το κράτος μειώνει το κόστος λειτουργίας του δημόσιου τομέα, καταπολέμα τη γραφειοκρατία, ενώ παράλληλα παρέχει καλύτερη και άμεση παροχή υπηρεσιών σε ελάχιστο χρόνο συγκριτικά με τον συμβατικό τρόπο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αντίστοιχα, η χρήση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας συμβάλλει στη δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας, εμπιστοσύνης και διαφάνειας μεταξύ των πολιτών και της εκάστοτε κυβέρνησης και θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία κλίματος ανάπτυξης και κοινωνικής συνοχής.

Τα κράτη-μέλη που δεν θα μπορούν τελικά να έχουν πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας για την υλοποίηση και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα υποστούν τις συνέπειες της άνισης ανάπτυξης και δεν θα μπορούν να θεωρηθούν ανταγωνιστικά σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, με αρνητικά αποτελέσματα σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο. Ανάμεσα στα κράτη μέλη της Ε.Ε. διαπιστώνονται ακόμα και σήμερα μεγάλες διαφορές στη δυνατότητα πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά και στην υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων.

Έτσι είναι δυνατό να αναφερόμαστε στην ύπαρξη ενός ευρωπαϊκού ψηφιακού χάσματος.

Τα μέσα μαζικής ενημέρωσης αποτελούν τη βασική πηγή ενημέρωσης για τα πολιτικά δρώμενα και τις εξελίξεις. Το ελληνικό Σύνταγμα (άρθρο 15, ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα) αναφέρει ως μέσα μαζικής ενημέρωσης τη ραδιοφωνία και την τηλεόραση που πρόσκεινται στον έλεγχο του κράτους και συμπληρώνεται με τον κινηματογράφο και τη φωτογραφία. Στο Σύνταγμα, αν και έχουν περάσει αρκετά χρόνια από την πληροφοριακή επανάσταση και ο 21ος αιώνας χαρακτηρίζεται ως αιώνας της Κοινωνίας της Πληροφορίας, δεν αναφέρεται πουθενά η χρήση του διαδικτύου ως μέσου επικοινωνίας και πληροφόρησης. Ένας πιθανός λόγος μη αναφοράς ίσως είναι το γεγονός ότι το διαδίκτυο δεν μπορεί να ελεγχθεί από την

εκάστοτε κυβέρνηση και το κράτος, όσον αφορά την ποιότητα και την ποσότητα πληροφοριών που διοχετεύονται.

Είναι ακόμα αξιοσημείωτο το γεγονός της έλλειψης αναφοράς στη χρήση του διαδικτύου ως μέσου επικοινωνίας, αν και η ελληνική κυβέρνηση και τα κόμματα που αποτελούν μέρος του Ελληνικού Κοινοβουλίου εμφανίζονται με επίσημες ιστοσελίδες στο διαδίκτυο, δίνοντας έτσι όχι μόνο τη δυνατότητα στους πολίτες να αντλήσουν τις κατάλληλες πληροφορίες αλλά και να σπάσουν τη μονόδρομη επικοινωνία της τηλεόρασης και του ραδιοφώνου με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εδραιώνοντας έτσι μια νέα αμφίδρομη επικοινωνία, στην οποία πλέον ο πολίτης δεν αποτελεί μόνο δέκτη, αλλά και πομπό μηνυμάτων και πληροφοριών.

Το διαδίκτυο, σε σύγκριση με το ραδιόφωνο, την τηλεόραση και τις εφημερίδες, πλεονεκτεί σε περιπτώσεις πολιτικής διαφάνειας λόγω του γεγονότος ότι αρκετοί ραδιοφωνικοί, τηλεοπτικοί σταθμοί αλλά και δημοσιογραφικοί οργανισμοί, που εκπέμπουν και εκδίδονται στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας αλλά και τοπικά, μπορούν να εξυπηρετούν πολιτικούς και κομματικούς σκοπούς, με αποτέλεσμα να μμην μπορούν να κρατήσουν μια αντικειμενική και ουδέτερη στάση στις πολιτικές εξελίξεις. Αυτός ο μονόδρομος τρόπος πληροφόρησης μπορεί ανάλογα με την περίπτωση να δημιουργήσει πολιτική έξαρση και κομματικό δογματισμό.

Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στα πολιτικά δρώμενα και τις εξελίξεις, με έμφαση στις εργασίες - δραστηριότητες του κοινοβουλίου, αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για την επικράτηση ενός κλίματος διαφάνειας μεταξύ πολιτών και πολιτικής εξουσίας, όσον αφορά τον τρόπο λήψης αποφάσεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

4.2 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Οι λύσεις που μπορούν να προταθούν κυμαίνονται από αρκετά εφικτές προτάσεις, ακόμα και μεσοπρόθεσμα, έως μακρόπνοα και δύσκολα υλοποιήσιμα σχέδια.

Πρώτα, θα έπρεπε οι εκάστοτε φορείς (Δήμοι, Νομαρχίες, Περιφέρειες κ.ο.κ.) να διαθέτουν σωστή, πλήρη και σαφή μηχανοργάνωση των δεδομένων τους.

Η μηχανοργάνωση αυτή αποτελεί το κυριότερο θεμέλιο στην προσπάθεια για ηλεκτρονικοποιημένη παροχή υπηρεσιών. Μια ενδιαφέρουσα προοπτική αποτελεί, επίσης, η αυτόματη δημιουργία ηλεκτρονικοποιημένων υπηρεσιών. Αφού γίνει η κατάταξη μιας υπηρεσίας στο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης, με χρήση εργαλείων επιχειρησιακής μοντελοποίησης και διαχείρισης ροών εργασίας, να προκύπτει αυτοματοποιημένα (στο βαθμό που αυτό επιτρέπεται) ο τρόπος ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης της υπηρεσίας.

Εν συνεχεία, κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη σύγχρονων και λειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων. Μια τέτοια κίνηση ίσως απαιτεί έναν υψηλό προϋπολογισμό, αλλά είναι βέβαιο ότι η απόσβεση του κόστους θα είναι άμεση, μέσα από τη μείωση του χρόνου και της δυσκολίας διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας, εφόσον μεταφραστούν σε χρηματικές ροές. Πολύ σημαντικό θέμα αποτελεί, επίσης, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων.

Θα πρέπει να υπάρξει μια κοινή πολιτική από πλευράς των φορέων για χρήση προτύπων διαλειτουργικότητας συστημάτων, με βάση τις προδιαγραφές που θέτει το ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ιδιαίτερος σημαντικός παράγοντας είναι και η ύπαρξη ενός φιλικού προς το χρήστη, σαφούς και εύχρηστου διαδικτυακού τόπου, που θα παρέχεται από τον εκάστοτε φορέα.

Μια πιο αισιόδοξη και δύσκολα υλοποιήσιμη πρόταση είναι η δημιουργία μιας μεγάλης και κοινής βάσης δικαιολογητικών. Όταν, δηλαδή, ο πολίτης προσκομίσει για πρώτη φορά κάποιο δικαιολογητικό, αυτό να καταχωρείται ηλεκτρονικά στην εν λόγω βάση και να εντοπίζεται αυτόματα σε ενδεχόμενη μελλοντική αναζήτησή του. Αυτό θα ήταν ένα καίριο βήμα στην προσπάθεια δημιουργία one stop shops.

Επίσης, η πλέον σημαντική κίνηση που προτείνεται είναι επανεξέταση και μορφοποίηση του ισχύοντος νομικού πλαισίου, κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται όλες οι απαραίτητες δικλείδες για ηλεκτρονική χρήση προσωπικών στοιχείων, ψηφιακών

υπογραφών κ.ο.κ. κάτω από συνθήκες απόλυτης ασφάλειας. Έως τώρα έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη Ευρωπαϊκή Οδηγία. Με αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατός ο προβιβασμός μεγάλου αριθμού υπηρεσιών ακόμη και στο πέμπτο επίπεδο ηλεκτρονικοποίησης (ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με ταυτοποίηση). Είναι αξιοσημείωτο ότι ακόμη και σε επίπεδο Ε.Ε. παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών – διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας Δεδομένων
- Μεταφοράς Δεδομένων
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα για τον τρόπο που θα πρέπει να λειτουργούν οι Δημόσιες Υπηρεσίες αφορά την οργάνωση και λειτουργία των Δήμων. Οι Δήμοι θα πρέπει να πρωτοπορούν, να λειτουργούν ψηφιακά, να μαθαίνουν και να αυτοοργανώνονται.

Οι Δήμοι θα πρέπει να λειτουργούν με διαφάνεια, να φροντίζουν την καθημερινότητα των πολιτών και κυρίως να είναι ανοιχτοί στη συμμετοχή τους για καλύτερα αποτελέσματα.

Το παράδειγμα των επιτυχημένων Δήμων στην Ελλάδα και την Ευρώπη, είναι εκείνο που θα πρέπει να επαναλάβουμε και εν ανάγκη να μιμηθούμε, την επόμενη περίοδο.

Οι Δήμοι είναι χώροι δημοσίου συμφέροντος υψίστης πολιτικής και κοινωνικής σημασίας και πρέπει οι ηγεσίες τους να εξαντλούν όλες τις προσπάθειες για ανάπτυξη και πρόοδο.

Χαρακτηριστικά	Τα οποία λειτουργούν ως εξής:	Πώς αναπτύσσονται
Ανοιχτός- Δυναμικός	Αντιλαμβάνεται έγκαιρα Προετοιμάζεται και Υλοποιεί	Ψηφοφορίες Διαβούλευση Δημοψηφίσματα Συμμετοχή σε όργανα Αξιολόγηση υπηρεσιών από χρήστες Πρώθηση δικτύων, κ.α. Συλλογή-συστηματοποίηση πληροφοριών
Πολιτικός Κοινωνικός Οικονομικά ανεξάρτητος (με τη βοήθεια και της Πολιτείας)	Είναι σε αρμονική σχέση με την πολιτεία Είναι σε αρμονική σχέση με τους πολίτες	Συνεργάζεται με την Πολιτεία Διεκδικεί από την Πολιτεία Προτείνει στην Πολιτεία και τους πολίτες Ενημερώνει τους πολίτες Υπηρετεί τους πολίτες Φροντίζει την κοινωνική συνοχή Προωθεί καινοτομία- επιχειρηματικότητα
Μεταρρυθμιστικός- Νεωτερικός – Αξιόπιστος και με εμπιστοσύνη προς όλους	Μαθαίνει να μαθαίνει Μετασχηματίζεται γρήγορα και αποτελεσματικά Αναπτύσσει τη γνώση, την αυτοοργάνωση και τη Συνολική Διοικητική Ικανότητα	Κάνει αλλαγές Εφαρμόζει στρατηγικό και επιχειρησιακό πρόγραμμα Εκπαιδεύει-επιμορφώνει στελέχη Ενεργεί με διαφάνεια, διαβουλεύεται και λογοδοτεί στους πολίτες Αξιολογεί τα αποτελέσματα

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Θεωρία Κοινωνικών Συστημάτων. Παπαδημητρίου – Μακρυδημήτρης, Εκδ. Σάκκουλα (1995).
- Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χαλαρης Ι., (2004): Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Πρόγραμμα Πληροφορικής.
- Lenk K., (1982): Πολιτική Κοινωνιολογία, Εκδ. Παρατηρητής, Θεσσαλονίκη.
- McNair B., (1998): Εισαγωγή στην Πολιτική Επικοινωνία, Εκδ. Κατάρτι, Αθήνα.
- Alan R. Ball.(2001) Σύγχρονη Πολιτική και Διακυβέρνηση, Εκδ. Παπαζήση Αθήνα.
- Α.Μεταξάς (1995). Εφαρμοσμένη Πολιτική Επιστήμη, Εκδ. Σάκκουλα.
- Ν. Χλέπας (1995). Διοίκηση και Πολιτεία ,Εκδ. Σάκκουλα.
- Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ,Συγγραφέας: Αποστολάκης Ιωάννης Α., Λουκής Ευριπίδης Ν., Χάλαρης Ιωάννης ,Εκδόσεις: Παπαζήσης.
- Ψηφιακές πόλεις: Κοινωνία, ψυχολογία, διαδίκτυο, αστική γειτονιά, Συγγραφέας: Καρυδάς Ιωάννης Χ. ,Εκδόσεις: Παπαζήσης
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ - Η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005-2007)», Αθήνα 2005
- Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Ειδική Υπηρεσία διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>
- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013, Υπουργείο Οικονομίας Και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Επενδύσεων Και Ανάπτυξης
- [http://eu2001.se/static/eng/eusummit/conclusions .asp](http://eu2001.se/static/eng/eusummit/conclusions.asp)
- «Communication From The Commission To The Council», The European Parliament, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions, Commission Of The European Communities

- «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση», Επιτροπή Των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
- «eEurope 2005 Action Plan: An Update», Commission Of The European Communities 2003
- «Δήμοι Στην Κοινωνία Της Πληροφορίας», ΚΕΔΚΕ, Αθήνα 2006
- Means, G., & Schneider, D.(2000). «Meta-Capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and Markets».New York: John Wiley & Sons Inc.
- Grant, G., & Chau, D. (2005). «Developing a generic framework for e-government».
- Journal of Global Information Management, 13(1), 1-30

INTERNET

- http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm
- http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
- <http://europa.eu.int/dabc/>
- <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/>
- <http://www.ktpae.gr/>
- http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/index_en.htm
- <http://www.kep.gov.gr/default.asp>
- <http://www2.syzefxis.gov.gr/>
- <http://www.ypes.gr/thiseas/thiPlaisio.html>
- <http://www.govtalk.gov.uk/egif>
- <http://www.kbst.bund.de/saga>
- «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, Πρόταση Προς Δημόσια Διαβούλευση»,
- Επιτροπή Πληροφορικής
- <http://www.isaac-project.eu/>
- <http://cordis.europa.eu/>
- <http://www.support-eam.org/>
- <http://www.e-nvision.org>
- <http://www.eace-project.org/index.jsp>
- <http://www.dimoslision.gr/>
- <http://www.dimosneasionias.gr>