



Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΠΑΡΤΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

## ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα  
και την Ευρωπαϊκή Ένωση»



# e- Government

Φοιτήτρια: Κουραμπά Αικατερίνη - Α.Μ.: 2007240

Επιβλέπων Καθηγητής: Μακροδημήτρης Γεώργιος

ΣΠΑΡΤΗ 2013

## Πρόλογος

Η παρούσα πτυχιακή είναι μια εργασία του τμήματος Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του Α.Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας – Παράρτημα Σπάρτης και έχει ως θέμα την παρουσίαση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Για την υλοποίηση αυτής της εργασίας θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κ. Μακροδημήτρη Γεώργιο, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε αναλαμβάνοντας μου το παρόν θέμα, καθώς και για τις χρήσιμες συμβουλές και υποδείξεις του που διευκόλυναν σε μεγάλο βαθμό την εκπόνηση της παρούσας εργασίας. Καθώς και τον πρώτο επιβλέπων καθηγητή μου κ. Προκόπιο Δρογκάρη, για την πολύτιμη βοήθεια του.

Για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας οφείλω επίσης να ευχαριστήσω, την συσπουδάστριά μου Ρουμπίνη Σταθακοπούλου με την οποία ξεκινήσαμε μαζί τη προσέγγιση της θεματολογίας γύρω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, υλοποιώντας αρχικά η ανωτέρω σπουδάστριά την πτυχιακή με θέμα «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο Κόσμο» (Νοέμβριος 2011), συνεχεία της οποίας αποτελεί και η παρούσα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και τους φίλους μου για την στήριξη, την αγάπη και την κατανόηση που έδειξαν όλο αυτό το διάστημα.

Σας ευχαριστώ πολύ  
Αικατερίνη Κουραμπά  
Σπάρτη 2013

## Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	4
<b>Κεφάλαιο 1ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση «e- Government» .....</b>	<b>6</b>
1.1. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
1.2. Μοντέλα - Τομείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	7
1.3. Στάδια και επίπεδα ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	9
1.4. Τεχνολογικά ζητήματα.....	13
1.4.1. Διαλειτουργικότητα.....	14
1.4.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων.....	16
1.4.3. Πρόσβαση- Αυθεντικοποίηση .....	17
1.4.4. Διαθεσιμότητα και απόδοση Συστημάτων.....	18
1.4.5. Διαθεσιμότητα και απόδοση δικτυακών υποδομών .....	19
1.4.6. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών .....	20
1.4.7. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας .....	21
1.4.8. Προσβασιμότητα .....	22
1.5. Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	23
<b>Κεφάλαιο 2ο: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....</b>	<b>27</b>
2.1. Εισαγωγή .....	27
2.2. Ελληνική πραγματικότητα .....	29
2.2.1. Οι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	30
2.2.2. e-Πολίτης .....	33
2.3. Σχέδιο δράσης 2011-2015 (Action-Plan 2011-2015).....	35
2.4. Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις».....	35
2.5. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	37
2.5.1. Διαδικτυακές Πύλες «e-portals» .....	39
2.5.2. Εθνική Κυβερνητική πύλη «Ερμής».....	42
2.5.3 taxisNet .....	46
2.5.4. Geodata- Ανοιχτά δεδομένα.....	49
2.5.5. e-Κ.Ε.Π.....	52
2.5.6. Πρόγραμμα Δι@ύγεια .....	54
<b>Κεφάλαιο 3ο: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση .....</b>	<b>59</b>
3.1.Εισαγωγή .....	59
3.2. Πρωτοβουλίες και Καινοτομίες «e-Government».....	59

3.2.1. Πρωτοβουλίες «e-Government» .....	59
3.2.2. Καινοτομίες «e-Government 2.0» .....	60
3.3. Εφαρμογές και Πρακτικές.....	63
3.3.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ολλανδία.....	63
3.3.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία.....	67
3.3.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Εσθονία.....	74
3.3.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γαλλία.....	78
<b>Κεφάλαιο 4ο: Δείκτες Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.....</b>	<b>83</b>
4.1. Σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο .....	83
4.1.1. Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης.....	84
4.1.2. Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας .....	85
4.1.3. Εμπειρία χρηστών στο Διαδίκτυο.....	86
4.1.4. Ηλεκτρονικές προμήθειες( e- procurement).....	88
4.2. Σε Ελλάδα και Μέλη-Κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	90
4.2.1. Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας .....	90
4.2.2. Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης.....	92
4.2.3. Ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των πυλών .....	94
<b>Συμπεράσματα.....</b>	<b>99</b>



## Εισαγωγή

Στον 21ο αιώνα η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και η υιοθέτηση καινοτομιών στην καθημερινή ζωή του σύγχρονου ανθρώπου δε θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστες τις έννοιες της δημοκρατίας και της διακυβέρνησης.

Οι κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες με αυξανόμενο ρυθμό στην καθημερινή λειτουργία τους προκειμένου να προσφέρουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις .

Μέσα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτυγχάνεται η αύξηση της Διαφάνειας, ενισχύεται η Δημοκρατία και ο ρόλος των πολιτών ενώ παράλληλα έχουμε αύξηση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα.

Με το αντικείμενο αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ασχολείται και η παρούσα πτυχιακή εργασία που αποτελεί μια βιβλιογραφική μελέτη και έχει σαν σκοπό να καταγράψει την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και τις πρόσφατες επιδόσεις τους.

Η πτυχιακή αποτελείται από 4 κεφάλαια και η δομή της έχει ως εξής:

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται προσέγγιση της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στα μοντέλα της καθώς και στα στάδια-επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, καταγράφονται και αναλύονται τα τεχνολογικά ζητήματα καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς και οι εφαρμογές e-Government που υλοποιούνται από την ελληνική δημόσια διοίκηση με την

βοήθεια των τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) και της ελληνικής ψηφιακής στρατηγικής.

Στο τρίτο κεφάλαιο αποτυπώνεται η υφιστάμενη κατάσταση στην Ευρωπαϊκή Ένωση και μια πιο εκτενής αναφορά σε 4 από τα μέλη της όπως:η Ολλανδία, η Γερμανία, η Εσθονία και η Γαλλία. Επίσης, αποτυπώνονται οι προσπάθειες που κάνουν οι κυβερνήσεις για παροχή ευφύστερων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω της καινοτομίας «eGovernment 2.0» ή «Διακυβέρνηση 2.0» που σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων της 9ης Έκθεσης Συγκριτικής Αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής - Βρυξέλλες 21η Φεβρουαρίου 2011. Με βάση την έκθεση αυτή εξάγονται διαπιστώσεις και συμπεράσματα από την συνολική αξιολόγηση των δεικτών ανάπτυξης.

Τέλος, η παρούσα εργασία ολοκληρώνεται μέσα από τα γενικά συμπεράσματα, τα οποία και αποτελούν μια συνολική αποτίμηση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.

## Κεφάλαιο 1ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση «e- Government»

### 1.1. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η χρήση και η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στον τρόπο διακυβέρνησης των κρατών έχει ως αποτέλεσμα την εμφάνιση του όρου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην πραγματικότητα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μια επιλογή. Είναι η δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να επιλέξουν τον τρόπο που επιθυμούν να αλληλεπιδράσουν με τις κυβερνήσεις τους. Είναι επίσης και οι επιλογές που κάνουν οι κυβερνήσεις, για το πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών θα αναπτυχθούν για να υποστηρίξουν τις επιλογές των πολιτών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή e-Government υφίσταται στο διεθνές προσκήνιο για αρκετά χρόνια και μάλιστα από τις αρχές του 1990 πολλές κυβερνήσεις, σε όλα τα επίπεδα τους, υιοθέτησαν προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να παρέχουν ηλεκτρονικά πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη (Halchin, 2004<sup>1</sup>). Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί, άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας μόνο στην χρήση των τεχνολογιών, ενώ άλλοι το βλέπουν σε πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχειρίδιο μετασχηματισμού της διακυβέρνησης.

Ο επίσημος ορισμός που δίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση για τον όρο «**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**» (e- Government) είναι:

*«...η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με αλλαγές στην οργανωτική δομή και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του*

---

<sup>1</sup> Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, «Γ' εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα», Ιούλιος 2006.

Κοινοῦ, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».<sup>2</sup>

Ένας άλλος παγκόσμια αποδεκτός ορισμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

*«Η χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ιδιαίτερα του Διαδικτύου, σαν εργαλείο για καλύτερη Διακυβέρνηση».* (OECD, 2003)<sup>3</sup>

Τώρα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) αποτελεί τον πρόδρομο και η ηλεκτρονική διοίκηση (e-governance) ακολουθεί. Υπάρχει επίσης μία κίνηση για αντικατάσταση του “e-” στο e-government με το “m-” που αναφέρεται σε κινητή διακυβέρνηση (mobile government) ή με το “k-” που αναφέρεται σε διακυβέρνηση βασισμένη στη γνώση (knowledge government).<sup>4</sup>

Παρόλα αυτά όμως, ο στρατηγικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις). Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνδέσει και τους τρεις αυτούς φορείς και να υποστηρίξει τις διαδικασίες και δραστηριότητες ανάμεσα τους.

## 1.2. Μοντέλα - Τομείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ιδέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει αρχίζει πλέον να ωριμάζει. Σε παγκόσμια κλίμακα όλο και περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται στη φάση μετάβασης από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διακριθεί σε βασικά μοντέλα σύμφωνα με τον τρόπο διαχωρισμού που ακολουθείται από τις κυβερνήσεις κάθε φορά. Θεωρείται απαραίτητος ο διαχωρισμός της χρήσης των νέων τεχνολογιών από ένα κράτος στον τρόπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δύο τομείς.

1. **Εσωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:** αποδέκτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι.

<sup>2</sup> Επίσημος ορισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το eGovernment  
[[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm)]

<sup>3</sup> Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, «Μελέτη για την μέτρηση των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010 για τα έτη 2006 και 2007».

<sup>4</sup> The Framework of e-Democracy Development. Chutimaskul W., Funilkul S.

- **To G2C: GovernmenttoCitizens - Κυβέρνηση προς Πολίτη :** προορίζεται στο να διευκολύνει την αλληλεπίδραση των πολιτών με την πολιτεία. Οι πρωτοβουλίες αυτές περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων, όπως παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, ενημέρωση του πολίτη για κυβερνητικές αποφάσεις, διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς το κράτος. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας, η χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας από το Δήμο που ανήκει και οικογενειακού επιδόματος από τον ΟΑΕΔ. Έτσι, ενισχύεται η επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και αυξάνεται η συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση, με τη δημιουργία ευκαιριών που ξεπερνούν πιθανά χρονικά και γεωγραφικά εμπόδια.
  - **To G2B: Government to Business - Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις:** περιλαμβάνει διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται από την πολιτεία στον επιχειρηματικό χώρο. Σε ανώτερο επίπεδο, οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές προμήθειες, δηλαδή τις online ηλεκτρονικές συναλλαγές της πολιτείας με τους προμηθευτές της, για τη διάθεση από μέρους της υπηρεσιών και αγαθών. Είναι επίσης και ρυθμιστικός παράγοντας για το εσωτερικό και διεθνές εμπόριο. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομικών και η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής ενημερότητας από το ΙΚΑ.
  - **To G2E: GovernmenttoEmployee – Κυβέρνηση προς Εργαζόμενο:** αναφέρεται στην αμφίδρομη επικοινωνία και την άντληση-εύρεση πληροφοριών από τους εργαζόμενους, μέσα από επίσημες ιστοσελίδες της κυβέρνησης και των δημόσιων οργανισμών, όσον αφορά θέματα εργασιακά, επιδόματα εργασίας και γενικότερα ότι άλλο αφορά τις εργασιακές σχέσεις.
2. **Εξωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:** αποδέκτης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης.
- **ToG2G: GovernmenttoGovernment – Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση:** χωρίζεται σε 2 επίπεδα.

**To G2G (Government to Government-national):** αναπαριστά την σπονδυλική στήλη της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αρκετοί υποστηρίζουν ότι η κρατική

λειτουργία οφείλει να βελτιώσει και να αναβαθμίσει τα δικά της εσωτερικά συστήματα και τις διαδικασίες, πριν καταστούν επιτυχείς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες αποτελούν τον συνδυαστικό ηλεκτρονικό επικοινωνιακό κρίκο με τις περιφερειακές και τοπικές κυβερνήσεις (τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση). Τέτοιες υπηρεσίες είναι η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων, η σύνδεση πολλαπλών βάσεων δεδομένων για την αποφυγή επικαλύψεων και η απλούστευση των συναλλαγών μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών.

Σε ένα άλλο επίπεδο, το **G2G(Government to Government-international)** είναι οι υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες . Μπορούν οι υπηρεσίες αυτές να χρησιμοποιηθούν σαν εργαλείο διεθνών σχέσεων και διπλωματίας.

### **1.3. Στάδια και επίπεδα ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Οι περισσότερες κυβερνήσεις ξεκινάνε με το να παραδίδουν πληροφορίες στο διαδίκτυο, αλλά η ζήτηση από τους πολίτες και η εσωτερική απόδοση επιζητούν πιο πολύπλοκες υπηρεσίες για να ικανοποιηθούν. Βεβαίως, αυτό θα συμβεί σταδιακά, κάποιες υπηρεσίες θα προσφερθούν γρηγορότερα από κάποιες άλλες. Σε κάποιες περιπτώσεις, η ζήτηση από τους πολίτες είναι η κινητήρια δύναμη και σε κάποιες άλλες τα έξοδα υλοποίησης των υπηρεσιών είναι αυτά που καθορίζουν το τι θα υλοποιηθεί και το πότε.

Η υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίζεται στα εξής **3 στάδια**<sup>5</sup>(Σχήμα 2):

1. **Στάδιο 1: Δημοσιεύω- Publish** είναι η δημοσίευση των πληροφοριών, διαδικασιών και τη διασφάλιση της τακτικής ενημέρωσης μέσω της χρήσης του internet.

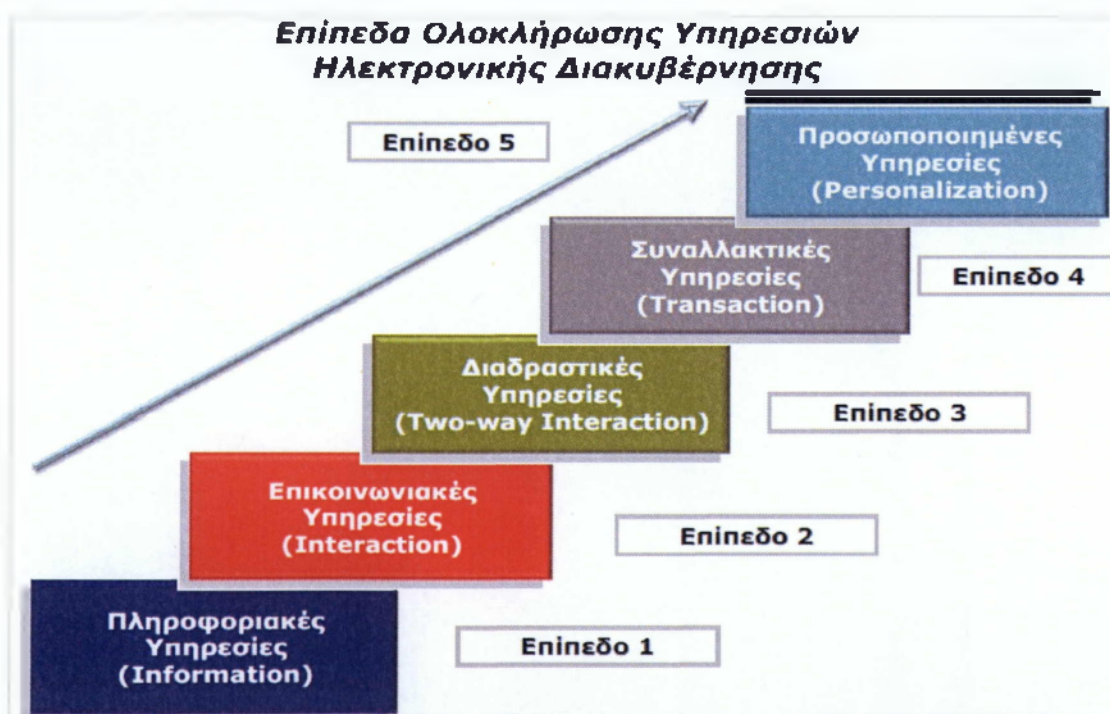
---

<sup>5</sup>Επικ. Καθηγητής Δ. Ασκούνης ,Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης, Παρουσίαση για το μάθημα: «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές» , Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο,σελ.34



2. **Στάδιο 2:Αλληλεπιδρώ- Interact** είναι η αλληλεπίδραση με τους πολίτες μέσω του internet, ψηφιακές κοινότητες , αύξηση της πρόσβασης και συμμετοχή των πολιτών στη σχεδίαση.
3. **Στάδιο 3:Συναλλάσσομαι- Transact** είναι οι υποδομές ταυτοποίησης και ασφάλειας καθώς και οι συναλλαγές με τους πολίτες.

Όμως, για την κατάταξη και κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει υιοθετηθεί ένα πλαίσιο πέντε επιπέδων<sup>6</sup>, τα οποία παρουσιάζονται παρακάτω (Σχήμα 1). Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι στην πραγματικότητα, αυτά τα επίπεδα εξέλιξης δεν είναι απαραίτητα αλληλο-αποκλειόμενα ή προοδευτικά<sup>7</sup>.Στην πραγματικότητα οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που προσδιορίζονται σε μερικά από τα παρακάτω επίπεδα. Αξίζει να σημειωθεί πως το τελευταίο έχει προστεθεί τα τελευταία έξι περίπου χρόνια, καθώς τότε ουσιαστικά άρχισαν να προσφέρονται τέτοιου είδους υπηρεσίες.

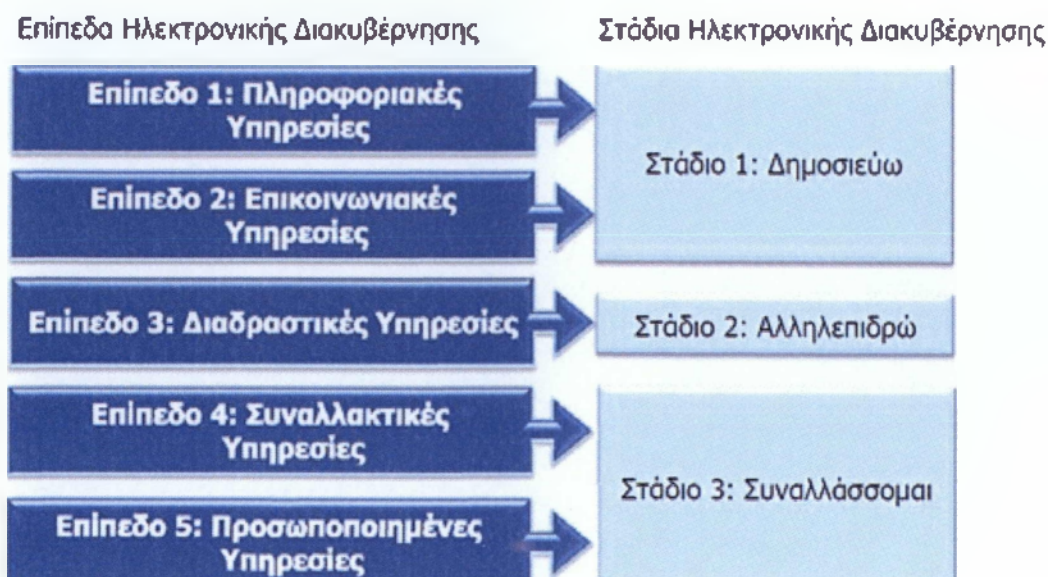


**Σχήμα 1: Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

<sup>6</sup>Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (2009), <http://www.e-gif.gov.gr>

<sup>7</sup> Moon, M.J.(2002). «The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? ». *Public Administration Review*, 424-433  
 Sandoval, R., & Gilgarcia, J.R.,(2005, May 15-18), «Assessing e-government evolution in Mexico a preliminary analysis of the state portals.», Paper presented at 2005 , Information Resources Management Assosiation International Conference, San Diego





Σχήμα 2: Αντιστοίχιση επιπέδων και σταδίων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>8</sup>

**Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information):** είναι η πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Περιλαμβάνονται επίσης υπηρεσίες κατά τις οποίες ο Πολίτης απλά πληροφορείται σχετικά με τη διεκπεραίωση μιας διαδικασίας. Αυτό εξυπηρετεί στην αύξηση της διαφάνειας στις κυβερνητικές διαδικασίες και κατά συνέπεια στην αύξηση των δημοκρατικών διαδικασιών και υπηρεσιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ιστοσελίδα που παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση διαβατηρίου και το χρόνο διεκπεραίωσης, χωρίς ωστόσο κάποια από τις απαιτούμενες ενέργειες να γίνεται ηλεκτρονικά.

**Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction):** είναι η παροχή πληροφοριακού υλικού για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό όπως διάθεση ηλεκτρονικών επίσημων μορφών για εκτύπωση από τη Διαδικτυακή Πύλη του εκάστοτε φορέα. Επίσης, οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να στείλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να χρησιμοποιήσουν μηχανές αναζήτησης και να μεταφέρουν στον υπολογιστή τους χρήσιμα έγγραφα. Η εξοικονόμηση χρόνου που γίνεται με την χρήση των

<sup>8</sup> Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης, Παρουσίαση για το μάθημα: «ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ», Πανεπιστήμιο Αιγαίου,σελ.24

πιο πάνω είναι μεγάλη. Έτσι, ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης χωρίς όμως η διαδικασία να διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά. Όσο αφορά το εσωτερικό της κυβέρνησης, δίδεται η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων μέσω τοπικών δικτύων (LANs), intranet και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για ανταλλαγή δεδομένων.

**Επίπεδο 3: Αμφίδρομη Διάδραση (Two-way interaction):** είναι η δυνατότητα του χρήστη μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του φορέα να συμπληρώσει και να καταθέσει τα απαραίτητα έγγραφα ώστε να προχωρήσει η διαδικασία. Η διαδικασία περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας, όπως στο 4<sup>ο</sup> και 5<sup>ο</sup> επίπεδο, καθώς και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει, εφόσον τα στοιχεία που συμπληρώνει υποβάλλονται ηλεκτρονικά. Όσο αφορά τις επιχειρήσεις, η κυβέρνηση ξεκινά την δημιουργία εφαρμογών ηλεκτρονικής προμήθειας (e-procurement). Στην φάση αυτή, οι κυβερνητικές διαδικασίες πρέπει να επανασχεδιαστούν για να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες.

**Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction):** είναι οι Διαδικτυακές Πύλες και τα πληροφοριακά συστήματα του φορέα που προσφέρουν στον πολίτη τη δυνατότητα να υλοποιήσει την διαδικασία ηλεκτρονικά. Δηλαδή το ζητούμενο αποτέλεσμα για τον Πολίτη επιτυγχάνεται χωρίς φυσική αλληλεπίδραση με το Δημόσιο φορέα. Για να μπορέσει να επιτευχθεί ο στόχος αυτός χρειάζεται να επέλθουν δραστικές αλλαγές στις διαδικασίες, την κουλτούρα καθώς και στο εσωτερικό της κυβερνήσεως. Οι κυβερνητικοί υπάλληλοι στα διάφορα τμήματα θα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργαστούν μεταξύ τους. Στο σημείο αυτό η μείωση των εξόδων, η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση των πολιτών αγγίζει το μέγιστο δυνατό βαθμό. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν οι διαδικασίες λήψης βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, στις οποίες τελικά αποστέλλεται ηλεκτρονικά το ζητούμενο έγγραφο στο χρήστη. Σε αυτό το επίπεδο υπηρεσιών μάλιστα πολλές φορές πραγματοποιούνται και απευθείας οικονομικές συναλλαγές, καθιστώντας ακόμα πιο απαραίτητους τους μηχανισμούς ταυτοποίησης του χρήστη και προστασίας των δεδομένων του. Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του. Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα

ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

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.

Όμως, το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, δημιουργώντας το 5<sup>ο</sup> επίπεδο. Το 5<sup>ο</sup> επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007<sup>9</sup> και έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες.

**Επίπεδο 5: Προσωποποίηση (Personalisation)** : είναι οι Διαδικτυακές Πύλες και τα πληροφοριακά συστήματα του φορέα που προσπαθούν να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την φιλικότητα του συστήματος προς το χρήστη. Ακόμα επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και εκτελούν διαδικασίες πριν καν τις ζητήσει ο χρήστης. Παρέχουν προσυμπληρωμένες φόρμες στο χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο και τονενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν ανάλογα με το κοινωνικό-οικονομικό του προφίλ.

#### 1.4. Τεχνολογικά ζητήματα

Για τη σωστή και ορθή λειτουργία των δημόσιων δικτυακών τόπων πρέπει να εξασφαλιστούν κάποιες βασικές αρχές. Για τον λόγο αυτό οι φορείς δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να μεριμνούν για κάποια σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά τον σχεδιασμό και τη δημιουργία των δικτυακών τους τόπων. Τα πιο σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα αναλύονται παρακάτω:

---

<sup>9</sup> The user challenge-Benchmarking the supply of online public services, 7<sup>th</sup> measurement, European Commission directorate general for Information Society and Media, September 2007

### 1.4.1. Διαλειτουργικότητα

Οι δημόσιοι δικτυακοί τόποι (ΔΔΤ) χρησιμοποιούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και επιχειρήσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν. Στόχος των δικτυακών τόπων είναι να δρομολογήσουν τα αιτήματα των χρηστών στα κατάλληλα συστήματα των φορέων και να δράσουν ως ο ενδιάμεσος σταθμός στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους δημόσιους φορείς 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 αιτημάτων των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Για την διαλειτουργικότητα<sup>10</sup> μπορούν να δοθούν οι δύο παρακάτω ορισμοί :

**Διαλειτουργικότητα** είναι η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα.

**Διαλειτουργικότητα** είναι η δυνατότητα ανταλλαγής και ενοποίησης (integration) μηχαναγνώσιμων δεδομένων που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων.

Αυτή η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημόσιων δικτυακών τόπων και των back-office συστημάτων καθώς και η διαδικασία του αιτήματος που έχει υποβάλει ο χρήστης δεν πρέπει να γίνεται εμφανή στον χρηστή. Όμως η διαλειτουργικότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων με τα back-office συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις.

Για το λόγο αυτό έχει σχεδιαστεί ένα πλαίσιο προδιαγραφών, μεθοδολογιών και αρχών για την διαχείριση και διακίνηση της πληροφορίας. Το πλαίσιο αυτό περιλαμβάνει και καλύπτει θέματα όπως είναι η διασύνδεση και η ανάπτυξη δικτύων, η κωδικοποίηση και η παραγωγή μεταδεδομένων, τα δικαιώματα πρόσβασης και ανάκτησης διοικητικής πληροφορίας. Το πλαίσιο αυτό

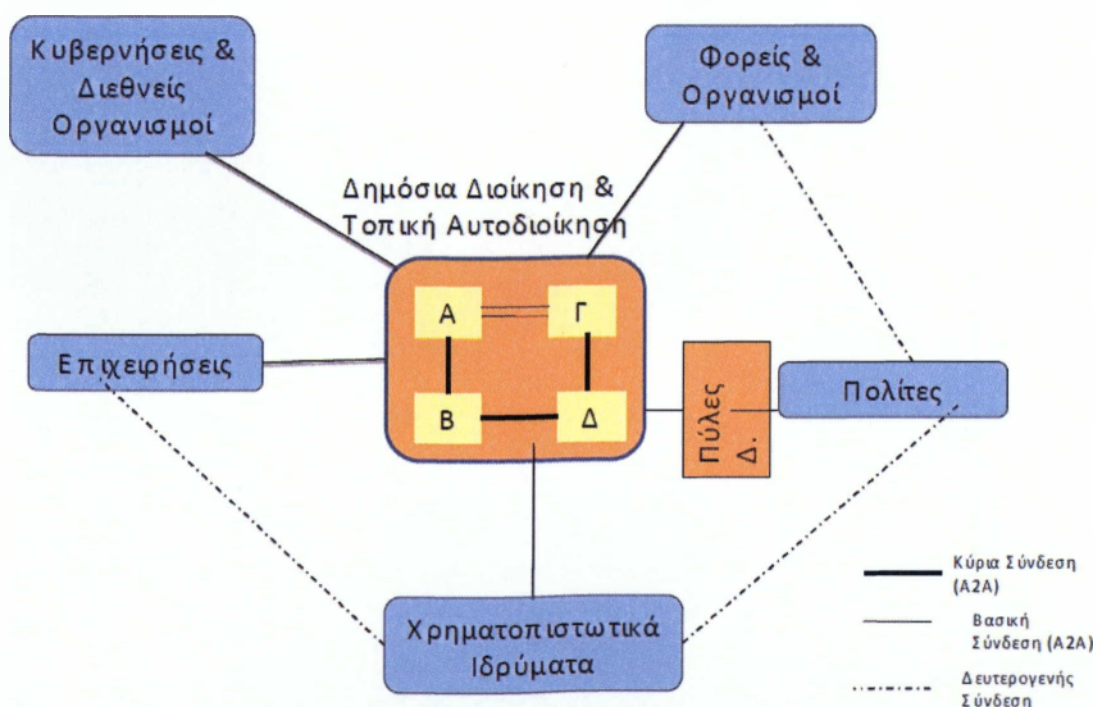
---

<sup>10</sup> Γεωργία Προκοπιάδου, Παρουσίαση: «Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο τομέα» , Ιόνιο Πανεπιστήμιο,σελ.4



ονομάζεται Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών ή όπως είναι ο όρος στα αγγλικά e-Government Interoperability Framework (e-GIF), το οποίο βέβαια ανανεώνεται και προσαρμόζεται κάθε φορά ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Εκτός από τη διαλειτουργικότητα μέσα στον ίδιο δικτυακό τόπο τίθεται θέμα διαλειτουργικότητας και ως προς την επικοινωνία του με άλλους δικτυακούς τόπους. 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 που απεικονίζει τη σημασία της Διαλειτουργικότητας (σχήμα 3).



Σχήμα 3: Αναπαράσταση της Διαλειτουργικότητας<sup>11</sup>

<sup>11</sup>Γιώργος-Μάριος Γιανναντωνάκης, «Μέτρηση αποτελεσματικότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Διπλωματική Εργασία – Αθήνα 2008.

#### **1.4.2. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων**

Η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης πολιτικής ασφάλειας είναι ζωτικής σημασίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η παραφιλολογία που έχει αναπτυχθεί γύρω από την ασφάλεια στις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά πλούσια, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την επιφυλακτική αντιμετώπιση από ένα μεγάλο μέρος πολιτών.

Για το λόγο αυτό θα πρέπει να τηρούνται ορισμένες λειτουργικές παράμετροι που εάν θωρακιστούν κατάλληλα ,μπορεί να προσφέρουν ένα μεγαλύτερο συνολικά επίπεδο ασφάλειας και είναι οι εξής.

##### **1. Έλεγχος αυθεντικότητας (authentication)**

Μέρος της ασφάλειας ενός πληροφοριακού συστήματος αποτελεί η εξακρίβωση της ταυτότητας την οποία ισχυρίζεται ότι έχει ένας χρήστης, έτσι ώστε να αποκλειστούν περιπτώσεις ψηφιακής πλαστοπροσωπίας . Η διαδικασία αυτή ονομάζεται αυθεντικοποίηση. Οι χρήστες πρέπει να αναγνωρίζονται και να πιστοποιούνται με μοναδικό τρόπο από το σύστημα, ώστε να μπορεί να υπάρξει μια βάση για επαρκή έλεγχο πρόσβασης .

##### **2. Ακεραιότητα (integrity)**

Ακόμα μια από τις αρχές που χρησιμοποιείται για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων είναι η ακεραιότητα η οποία αναφέρεται στη διατήρηση των δεδομένων. Δηλαδή να μη μπορεί να πραγματοποιηθεί μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση των δεδομένων κατά τη διάρκεια της μεταφοράς ή της αποθήκευσης τους στο δίκτυο. Είναι αναγκαίο να διασφαλίσουμε ότι τα δεδομένα θα φτάσουν στον προορισμό τους όπως ακριβώς στάλθηκαν χωρίς κάποια πρόσθεση, αφαίρεση ή αναδιάταξη των μερών τους.

##### **3. Εμπιστευτικότητα (confidentiality)**

Μια εξίσου σημαντική αρχή είναι η εμπιστευτικότητα. Εμπιστευτικότητα σημαίνει ότι οι ευαίσθητες πληροφορίες δε πρέπει να αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Γενικά η εμπιστευτικότητα πρέπει να εξασφαλίζει ότι:

- Η πληροφορία δε μπορεί να διαβαστεί , να αντιγραφεί, να μετατραπεί ή να αποκαλυφθεί χωρίς την απαραίτητη εξουσιοδότηση.
- Οι επικοινωνίες μέσω των δικτύων δε μπορούν να διακοπούν.

Η διαρροή ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων μπορεί να είναι καταστροφική.

#### **4. Διαθεσιμότητα (availability)**

Μια ακόμα απαίτηση για την ασφάλεια του υπολογιστικού μας συστήματος είναι η διαθεσιμότητα. Δηλαδή, αναφερόμαστε στη διαθεσιμότητα των δεδομένων και των υπολογιστικών πόρων στους χρήστες όποτε απαιτείται η χρήση τους. Μια τυπική απειλή που αντιμετωπίζουν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα είναι η επίθεση άρνησης υπηρεσιών, που έχει ως σκοπό να τεθούν εκτός λειτουργίας οι στοχευόμενοι πόροι προσωρινά είτε μόνιμα. Η διαθεσιμότητα είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες της καλής λειτουργίας ενός συστήματος μια και τα τελευταία χρόνια ,είναι στόχος πολλών επιθέσεων.

Οι αρχές της ασφάλειας βασίζονται σε αυτές τις 4 βασικές απαιτήσεις που εξαρτώνται άμεσα η μία από την άλλη και πρέπει να συμβαδίζουν με την πολιτική ασφάλειας που έχει επιλεγεί για το σύστημα.

#### **1.4.3. 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 δημόσιους δικτυακούς τόπους 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.

Γενικά, σύμφωνα με το Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πρότυπα προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές:



- Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός δημόσιου δικτυακού τόπου πρέπει να κατηγοριοποιούνται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας τους και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνονται.
- Η πρόσβαση ενός πολίτη, μιας επιχείρησης ή ενός φορέα στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου δικτυακού τόπου πρέπει να επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.
- 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 δημόσιων δικτυακών τόπων επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών.
- Η πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός δημόσιου δικτυακού τόπου πρέπει να επιτρέπεται κατόπιν κατάλληλης εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη. Αντίστοιχα, προτού επιτραπεί η πρόσβαση, είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση των χρηστών από το δημόσιο δικτυακό τόπο.
- Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός δημόσιου δικτυακού τόπου προτείνεται να μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός αν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.
- Η πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδων 3 ή 4 που παρέχονται από ένα δημόσιο δικτυακό τόπο πρέπει να επιτρέπεται μόνο σε εγγεγραμμένους χρήστες του δημόσιου δικτυακού τύπου, κατόπιν δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας τους, εφόσον οι υπηρεσίες αξιοποιούν δεδομένα που σχετίζονται με τους χρήστες. Οι μέθοδοι αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιούνται πρέπει να ικανοποιούν τις σχετικές απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

#### **1.4.4. Διαθεσιμότητα και απόδοση Συστημάτων**

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να μεριμνούν για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών τους τόπων, λαμβάνοντας

υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνονται.

Το επιθυμητό ποσοστό διαθεσιμότητας των δημόσιων δικτυακών τόπων αποτελείται από τη συνάρτηση των :

- Βαθμός επισκεψιμότητας.
- Υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το ποσοστό διαθεσιμότητας αυξάνεται όσο μεγαλώνει το πλήθος των χρηστών των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών και η συχνότητα χρήσης τους.
- Μέγεθος δυνητικού κοινού ανεξάρτητα από το εάν παρέχονται ή όχι ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιπέδου 3 ή 4.
- Πρόσθετων παραμέτρων, όπως αριθμός ταυτόχρονων χρηστών, όγκος διακινούμενων δεδομένων.
- Το μέγεθος της απαιτούμενης επένδυσης.

#### **1.4.5. Διαθεσιμότητα και απόδοση δικτυακών υποδομών**

Ο κάθε δημόσιος φορέας έχει ένα εσωτερικό δίκτυο, το οποίο χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του δημόσιου δικτυακού του τόπου με τα υποστηρικτικά συστήματα (back – office) του φορέα. Το εκάστοτε δίκτυο απαρτίζεται από τα παθητικά (π.χ. δομημένη καλωδίωση) και τα ενεργά στοιχεία (π.χ. δρομολογητές).

Για τη καλή λειτουργία των δικτυακών υποδομών πρέπει :

- Η δομημένη καλωδίωση του φορέα που χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του δημόσιου δικτυακού τόπου με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα πρέπει να ακολουθεί το πρότυπο ANSI/TIA/EIA 568A.
- Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του δημόσιου δικτυακού τόπου με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων.

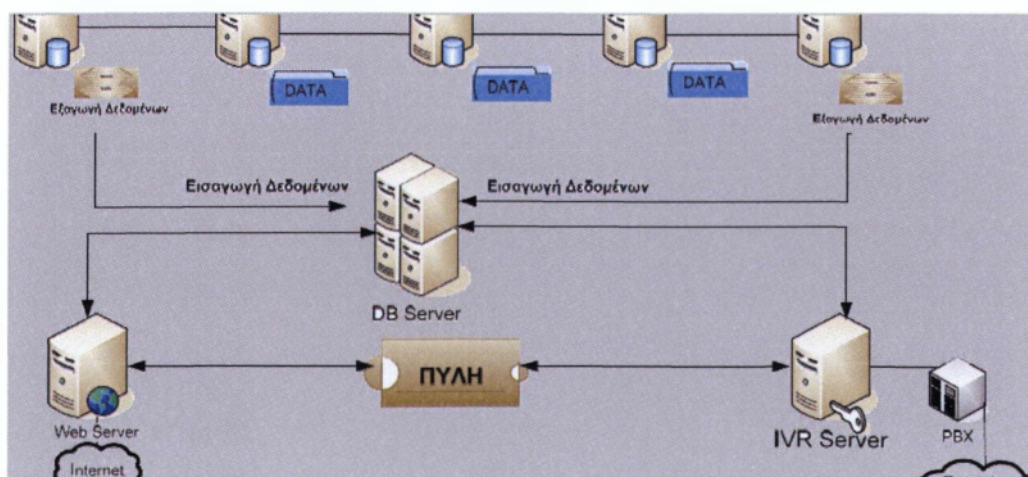
- Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του δημόσιου δικτυακού τόπου με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας.

#### 1.4.6. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών

Ο μικρός χρόνος απόκρισης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας αποτελεί βασικό παράγοντα για την αποδοχή της από το κοινό στο οποίο απευθύνεται (πολίτες, επιχειρήσεις κλπ.). Έτσι, οι εξυπηρετητές του διαδικτυακού τόπου της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να είναι σε θέση να αποκρίνονται στα αιτήματα των χρηστών σε ελάχιστο χρόνο από την υποβολή των αιτημάτων, ακόμα και αν η ικανοποίηση ενός αιτήματος απαιτεί την επεξεργασία ενός πολύ μεγάλου όγκου δεδομένων.

Οι εξυπηρετητές που κατά κανόνα σχετίζονται με τη λειτουργία ενός τέτοιου διαδικτυακού τόπου είναι οι εξής 3 (βλ. σχήμα4):

1. ο εξυπηρετητής Διαδικτύου (**webserver**), ο οποίος υποστηρίζει την παρουσίαση του ΔΔΤ στο Διαδίκτυο και τη διεπαφή των χρηστών-επισκεπτών με το ΔΔΤ
2. ο εξυπηρετητής εφαρμογών (**applicationserver**), στον οποίο φιλοξενούνται οι εφαρμογές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ και τις υπηρεσίες που παρέχει
3. ο εξυπηρετητής βάσεων δεδομένων (**databaseserver**), στον οποίο τηρούνται τα δεδομένα των διαφόρων εφαρμογών.



Σχήμα 4: Εξυπηρετητές των δημόσιων δικτυακών τόπων

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

#### **1.4.7. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας**

Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός δημόσιου δικτυακού τύπου πρέπει να φιλοξενοούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computerRooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις:

- Διαθέτουν επαρκή εξαερισμό και κλιματισμό.
- Διαθέτουν μέσα πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες).
- Κλειδώνουν έτσι ώστε να μην είναι εφικτή η πρόσβαση σε όλους.
- Τα υπολογιστικά συστήματα είναι τοποθετημένα σε ικριώματα (racks).
- Τα υπολογιστικά συστήματα υποστηρίζονται από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για τουλάχιστον 20 λεπτά από τη στιγμή διακοπής της τροφοδοσίας τους με ηλεκτρική ενέργεια.

Για την υλοποίηση των παραπάνω απαιτήσεων τα συστήματα που υποστηρίζουν λειτουργία ενός δημόσιου δικτυακού τόπου προτείνεται να φιλοξενοούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω απαιτήσεις:

- Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.
- Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.
- Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.

Σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων στη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, πρέπει να διασφαλίζεται αφενός η ταχεία επαναφορά τους σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας και αφετέρου η ακε-

ραιότητα των δεδομένων τους. Ακόμα οι φορείς προτείνεται να δημιουργήσουν ή να διαθέτουν εναλλακτική τοποθεσία στην οποία να φιλοξενείται ακριβές αντίγραφο του δημόσιου δικτυακού τόπου και των εφαρμογών που τον υποστηρίζουν.

#### **1.4.8. Προσβασιμότητα**

Οι διαδικτυακοί τόποι πρέπει να είναι προσβάσιμοι στο ευρύ κοινό και να απευθύνονται 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. Συγκεκριμένα, πρέπει ο κάθε χρήστης να μπορεί να καταλάβει, να πλοηγηθεί και να αλληλεπιδράσει με τον διαδικτυακό τόπο, καθώς και να συνεισφέρει (περιεχόμενο) σε αυτόν.

Για τον λόγο αυτό, το WorldWide Web Consortium θέσπισε 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels) με σκοπό την υλοποίηση προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων (Web Accessibility Initiative - WAI)<sup>12</sup>:

**Επίπεδο συμμόρφωσης «A»:** Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου

προτεραιότητας 1 όπου:

**Προτεραιότητα 1 (Priority 1):** Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας πρέπει να ακολουθείται υποχρεωτικά. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για μία ή περισσότερες ομάδες χρηστών.

**Επίπεδο συμμόρφωσης «AA»:** Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου

προτεραιότητας 1 και 2 όπου:

**Προτεραιότητα 2 (Priority 2):** Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας είναι καλό/προτείνεται να ακολουθείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού

---

<sup>12</sup>Οι οδηγίες αυτές είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>).



τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

**Επίπεδο συμμόρφωσης «AAA»:** Ικανοποιούνται όλα τα σημεία ελέγχου προτεραιότητας 1,2 και 3 όπου:

**Προτεραιότητα 3 (Priority 3):** Η εφαρμογή κάθε οδηγίας στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών WebContentAccessibilityGuidelines (WCAG) θεωρείται απαραίτητη η συμμόρφωση με το επίπεδο «Α» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), προτεινόμενη συμμόρφωση με το επίπεδο «ΑΑ» των οδηγιών και υπό μελέτη ή συμμόρφωση με το επίπεδο «ΑΑΑ» των οδηγιών.

Τέλος το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να είναι διαθέσιμο σε πολλαπλές γλώσσες πέρα της εθνικής γλώσσας, να υπάρχει πρόσβαση από πολλαπλά κανάλια (διαδίκτυο, κινητό τηλέφωνο, PocketPCs κ.λ.π), καθώς και από οποιονδήποτε φυλλομετρητή αλλά τουλάχιστον με InternetExplorer και MozillaFirefox.

### **1.5. Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Με την είσοδο της, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα επιφέρει πολλές αλλαγές στον τρόπο συνδιαλλαγής με το κράτος. Τα οφέλη είναι πολλαπλά τόσο σε ατομικό επίπεδο για τον Πολίτη όσο και σε συλλογικό επίπεδο για την κοινωνία και το Κράτος. Μέχρι σήμερα όλοι συνδέαμε τις συναλλαγές μας με το κράτος ως κάτι το χρονοβόρο, δύσκολο και ψυχοφθόρο. Αυτό είναι, που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα προσπαθήσει να αλλάξει. Η αναβάθμιση στον τρόπο λειτουργίας των Οργανισμών αλλά και στον τρόπο επικοινωνίας των Πολιτών με αυτούς, είναι βασική προϋπόθεση για μια σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση.

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικά για τους πολίτες, τη κυβέρνηση, τις επιχειρήσεις και ευρύτερα, αλλά και για το θεσμό της Δημοκρατίας, δίνοντας λύσεις σε προβλήματα που διαιωνίζονταν και ταλαιπωρούσαν τον κάθε πολίτη. Κάποια από τα οφέλη για κάθε ομάδα ευνοημένων από αυτές που περιγράφηκαν πιο πάνω είναι τα εξής:

### **Για τους πολίτες**

Το σημαντικότερο όφελος για τους πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στον πολίτη είναι:

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 ημέρες τη βδομάδα.
- Ενίσχυση της Δημοκρατίας και των θεσμών της, μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες, της αποφυγής της διαφθοράς, της συνεχούς ανατροφοδότησης της Κυβέρνησης με τις απόψεις των πολιτών και την αμεσότερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- Μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές τους.
- Μείωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση των προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών, καθώς και του χρόνου που πρέπει να διαθέσουν για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους.
- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των υποθέσεών τους, χωρίς να είναι απαραίτητη πια η παρουσία τους στο φυσικό χώρο των υπηρεσιών.

### **Για την κυβέρνηση**

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως κύριο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα, αλλά και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, το οποίο προκύπτει εκτός των άλλων και από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στην κυβέρνηση είναι:



- Καλύτερη χρήση της γνώσης.
- Βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της.
- Μείωση του κόστους συναλλαγών μέσω internet σε σχέση με τις παραδοσιακές συναλλαγές που γινόταν στις δημόσιες υπηρεσίες ή και μέσω τηλεφώνου.
- Βελτίωση διαδικασιών μέσα από τη χρήση κοινών πηγών άντλησης πληροφοριών, πετυχαίνοντας αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων και ελαχιστοποίηση λαθών.
- Εξοικονόμηση χρημάτων.
- Καταπολέμηση φαινομένων διαφθοράς και αδιαφάνειας

### Για τις επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις σε σχέση με τους πολίτες έχουν να διεκπεραιώσουν πολύ περισσότερες συναλλαγές με το δημόσιο, όπως εγγραφές σε διάφορους δημόσιους φορείς (έναρξη και λήξη εργασιών, επέκταση ή αλλαγή δραστηριοτήτων, εγγραφή σε επιμελητήρια κ.α), λήψη διαφόρων αδειών και πιστοποιήσεων από τους δημόσιους φορείς, υποβολή δηλώσεων (ΦΠΑ, ΑΠΔ κ.α) αλλά και πληρωμές. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στις επιχειρήσεις είναι:

- Αποφυγή γραφειοκρατικών συναλλαγών.
- Ταχύτερες συναλλαγές, με ταυτόχρονη εξοικονόμηση του χρόνου συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Μικρότερο κόστος συναλλαγών, το οποίο μεταφράζεται σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους, άρα εξοικονόμηση χρημάτων, το οποίο είναι πολύ σημαντικό για τη βιωσιμότητά τους.

### Ευρύτερα οφέλη

- Ευθυγράμμιση με τις Ευρωπαϊκές και παγκόσμιες εξελίξεις
- Μπορεί να αναζωογονήσει την ανάπτυξη της νέας οικονομίας

Για να επωφεληθεί βέβαια η κοινωνία σε αυτό το βαθμό δεν αρκεί μόνο η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών , αλλά πρέπει να πληρούνται μια σειρά από προϋποθέσεις. Αρχικά, η αυτονόητη συνθήκη είναι να υπάρχουν οι

απαραίτητες τεχνολογικές υποδομές, τόσο από την πλευρά του Δημόσιου φορέα που θα προσφέρει την υπηρεσία, όσο και του Πολίτη που θα τη χρησιμοποιεί. Βασική είναι και η πολιτική βούληση για σωστή εισαγωγή και χρήση των υπηρεσιών Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης. Απαραίτητος είναι επίσης και ο ανασχεδιασμός των υπηρεσιών πριν την ηλεκτρονικοποίησή τους από έμπειρο επιστημονικό προσωπικό, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ανάγκες του χρήστη. Για τον λόγο αυτό απαιτείται, επένδυση σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, καθώς πρόκειται για διαδικασία μείζονος σημασίας για τη λειτουργία του Κράτους, και μάλιστα σε ένα επιστημονικό αντικείμενο σχετικά νέο και συνεχώς αναπτυσσόμενο. Τέλος, όπως είναι κατανοητό δεν αρκεί ο σχεδιασμός και εισαγωγή των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά απαιτείται και η συνεχής διαμόρφωση και συντήρηση των συστημάτων προκειμένου να ανταποκρίνονται συνεχώς στις σύγχρονες ανάγκες του Πολίτη, οι οποίες μεταβάλλονται συνεχώς.

## Κεφάλαιο 2ο: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

### 2.1. Εισαγωγή<sup>13</sup>

Η Δημόσια Διοίκηση συγκεντρώνει, παράγει, αναπαράγει και διαχέει ένα μεγάλο εύρος πληροφοριών. Οι πληροφορίες αυτές αποτελούν μια πολύτιμη πρώτη ύλη για τον (ανα)σχεδιασμό υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και προϊόντων που μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της λειτουργίας και της διαφάνειας της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στην ανάπτυξη διαφόρων τομέων δραστηριοτήτων της οικονομίας.<sup>14</sup>

Η παροχή υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο δημιουργεί την ανάγκη ενός πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της στρατηγικής της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και την εναρμόνισή τους με την ευρωπαϊκή πολιτική. Και όλα αυτά μπορούν να επιτευχθούν με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων και την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Εκμεταλλευόμενη τις νέες τεχνολογίες και τα νέα επιχειρησιακά πρότυπα, η κάθε κυβέρνηση πρέπει να μετασχηματιστεί από παραδοσιακή σε ηλεκτρονική, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα των εσωτερικών διαδικασιών της, αλλάζοντας τη φύση και την ποιότητα των κυβερνητικών αλληλεπιδράσεων και με τα άτομα και με τις επιχειρήσεις.

Η ανάλυση των σημαντικότερων στρατηγικών σχεδίων δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των περισσότερων χωρών οδηγεί σε ουσιαστικά συμπεράσματα για τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζεται ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης.

Συγκεκριμένα, τα στρατηγικά σχέδια δράσεων προσδιορίζουν τα μοντέλα τα οποία ακολουθούνται για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα μοντέλα αυτά περιλαμβάνουν τους στόχους και τις προτεραιότητες για την

<sup>13</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.

<sup>14</sup> Ελένη Μπουλογεώργου-Νημά, «Σημσιολογικός Ιστός και Συνδεδεμένα Δεδομένα: Εφαρμογή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Διπλωματική Εργασία – Ιανουάριος 2010.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ενώ η επίτευξη των στόχων βασίζεται σε δράσεις υλοποίησης και σε εργαλεία πληροφορικής και επικοινωνιών.

Συγκρίνοντας τα στρατηγικά σχέδια δράσης των σημαντικότερων πρωτοβουλιών που βρίσκονται σε εξέλιξη, προκύπτουν σημαντικές ομοιότητες, αλλά και διαφορές ως προς τους στόχους και τις προτεραιότητες που έχουν τεθεί. Ένα κοινό μοντέλο ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Διακυβέρνησης μπορεί να συνοψισθεί στην παρακάτω διαδικασία:

- Καταγραφή κατάστασης και επιλογή δημοσίων υπηρεσιών.
- Δημιουργία πυλών μιας στάσης, που βασίζονται στην αρχιτεκτονική των αντίστοιχων πυλών από το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Η λειτουργία των πυλών βασίζεται σε σύνθετα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία λειτουργούν διακριτά από την παραδοσιακή Δημόσια Διοίκηση.
- Εγκατάσταση ώριμων λύσεων ΤΠΕ, που εγγυώνται αξιοπιστία στις συναλλαγές. Οι ώριμες λύσεις προέρχονται από έτοιμα προϊόντα, που είναι αντίστοιχες εφαρμογές Ηλεκτρονικού Εμπορίου.
- Ομαδοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών σύμφωνα με ανθρώπινα γεγονότα και επιχειρηματικές ανάγκες (lifeevents, businesssituations).
- Προσφορά ηλεκτρονικών μέσων για την επικοινωνία των πολιτών και επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς.
- Διάθεση δημόσιας πληροφορίας και υπηρεσιών μέσω των δικτυακών πυλών.
- Μετασχηματισμός των δημόσιων συναλλαγών σε ηλεκτρονική μορφή.
- Διάθεση ηλεκτρονικών φορμών για την υποβολή αιτήσεων για δημόσιες υπηρεσίες, για όσες από αυτές δεν μπορούν να μετασχηματιστούν σε ηλεκτρονική μορφή.

Επίσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανάλογα με τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της διακρίνεται σε κάποιες κατηγορίες όπως είναι: η διοίκηση, η οικονομία, η πολιτική και η κοινωνία. Η διοίκηση περιλαμβάνει την ηλεκτρονική φορολόγηση, τη διαφάνεια της κυβέρνησης, την αναγνώριση εγγράφων και γενικές πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες. Η οικονομία περιλαμβάνει την ηλεκτρονική συναλλαγή, την ηλεκτρονική προμήθεια, τις

τράπεζες και την πνευματική ιδιοκτησία. Η πολιτική περιλαμβάνει την ηλεκτρονική ψηφοφορία, την ηλεκτρονική καμπάνια, την πολιτική συμμετοχή και τα μέτρα κατά της διαφθοράς. Τέλος, η κοινωνία περιλαμβάνει τον τομέα της υγείας, της εκπαίδευσης, της δημόσιας ασφάλειας, της κουλτούρας, της κοινότητας και τέλος της προστασίας του καταναλωτή. (Debnath N. etall, 2008)

## 2.2. Ελληνική πραγματικότητα

Τα τελευταία χρόνια βρίσκεται σε εξέλιξη μία σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται σε αποτελεσματικό φορέα διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της. Η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφέρειες, μετατρέπει τα υπουργεία σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού. Οι συγχωνεύσεις και καταργήσεις δημοσίων υπηρεσιών και κρατικών νομικών προσώπων, η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, μεταβάλλουν δραστικά τη φυσιογνωμία της κρατικής μηχανής.

Σε αυτό συμβάλλουν επίσης, η πρόσφατη έλευση των υπηρεσιών του Διαδικτύου καθώς και η εκρηκτική εμφάνιση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στον ιδιωτικό τομέα, που επιφέρει μια συνεχώς αυξανόμενη πίεση σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, καθώς και πολλαπλά κίνητρα, για την υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών ως μέσα για τη βελτίωση της λειτουργίας τους.<sup>15</sup>

Ειδικότερα, όλα τα προγράμματα και έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government), τα οποία ποικίλλουν από χώρα σε χώρα, αντανακλώντας διαφορετικές εθνικές προτεραιότητες, διοικητικές δομές, πόρους και τεχνικές δυνατότητες, στο μεγαλύτερο μέρος τους χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Μέσω λοιπόν του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, το οποίο η Ε.Ε. τοποθέτησε στο κέντρο της στρατηγικής της για τον 21ο αιώνα, δίνετε στην Ελλάδα η ευκαιρία να δημιουργήσει σύγχρονες υποδομές στο δημόσιο τομέα και να προχωρήσει με ταχείς ρυθμούς στην ηλεκτρονική διακυ-

<sup>15</sup> MarcheS., McNivenJ.D., 2003, σελ. 75



βέρνηση, η οποία και αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες στήριξης των δράσεων που το συνθέτουν.

«Καθένας έχει το δικαίωμα συμμετοχής στην ΚτΠ. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντα των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9α και 19».<sup>16</sup>

Ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα αποτελεί το Διαδίκτυο. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Όλα τα Ελληνικά Υπουργεία έχουν μία παρουσία στο διαδικτυακό χώρο. Ο ιστότοπος κάθε υπουργείου όμως δεν μπορεί να ικανοποιήσει πλήρως τις απαιτήσεις ενός πολίτη, καθώς είναι φανερό ότι ο χαρακτήρας του είναι περισσότερο ενημερωτικός και συνεπώς δεν μπορεί να κριθεί ως μία ολοκληρωμένη κυβερνητική διαδικτυακή πύλη. Οι πολίτες/χρήστες περισσότερο μπορούν να ενημερωθούν για τα διάφορα θέματα ενός υπουργείου, χωρίς να τους δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους. Και για το λόγο αυτό γενάτε η ανάγκη δημιουργίας/ύπαρξης δυναμικών και ολοκληρωμένων κυβερνητικών διαδικτυακών πυλών, για τις οποίες γίνεται αναφορά στην συνέχεια της παρούσας εργασίας (βλ. ενότητα 2.5.1).

### **2.2.1. Οι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για την δημόσια διοίκηση σε όλα τα επίπεδα, καθώς επιτρέπει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, προσφέροντας μία εφικτή λύση στις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με λιγότερους πόρους, ενώ παράλληλα διασφαλίζει πρόσβαση χωρίς διακρίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Με βάση τις 20 βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες<sup>17</sup>, όπως αυτές ορίστηκαν το 2001 από την Ευρωπαϊκή Ένωση και εγκρίθηκαν με το σχέδιο δρά-

<sup>16</sup> Άρθρο 5α Παρ. 2, «Σύνταγμα της Ελλάδας».

<sup>17</sup> Ενημερωτικό Δελτίο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απρίλιος 2010, Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, [www.psfikiellada.gr](http://www.psfikiellada.gr)

σης eEurope 2002, ζητούσαν από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν έως το 2003, γενικευμένη ηλεκτρονική πρόσβαση στις σημαντικότερες βασικές δημόσιες υπηρεσίες, καθώς ένας από τους στόχους του δηλαδή ήταν να προωθήσει τη δικτυακή συναλλαγή μεταξύ πολιτών και κράτους.<sup>18</sup>

Οι 20 βασικές υπηρεσίες που διατίθενται ηλεκτρονικά από το κράτος είναι οι παρακάτω από τις οποίες οι 12 είναι για τους πολίτες και οι 8 για τις επιχειρήσεις:

#### **Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις:**

1. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
2. Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
3. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.): δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
4. Έναρξη επιχείρησης
5. Υποβολή στοιχείων σε Στατιστική αρχή
6. Δηλώσεις στα τελωνεία
7. Περιβαλλοντικές άδειες
8. Δημόσιες προμήθειες

#### **Υπηρεσίες για τους πολίτες:**

1. Υπηρεσίες υγείας
2. Ανακοίνωση μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης)
3. Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
4. Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
5. Δημόσιες βιβλιοθήκες
6. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
7. Έκδοση οικοδομικής άδειας

---

<sup>18</sup> Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000. eEurope 2002 Σχέδιο δράσης [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/2002/action\\_plan/actionplan\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/action_plan/actionplan_el.pdf)



8. Καταχώρηση οχήματος
9. Προσωπικά Έγγραφα (διαβατήριο και άδεια δίπλωμα οδήγησης)
10. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
11. Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας
12. Φόρος Εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης

Στον παρακάτω πίνακα<sup>19</sup> φαίνεται το ποσοστό ολοκλήρωσης της κάθε μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας για τη χώρα μας, σύμφωνα με το ψηφιακό βαθμολόγιο 2011. Στην Ελλάδα παρατηρείται ότι μόνο οι 8 από τις 20 υπηρεσίες είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά, 4 για τις επιχειρήσεις και 4 για τους πολίτες. Ενώ οι υπόλοιπες περιορίζονται στην απλή διαδικτυακή παρουσία για τους πολίτες, παρέχοντας ωστόσο στην πλειοψηφία τους κάποια έγγραφα για μεταφόρτωση.



**Πίνακας 1: Επίπεδο ολοκλήρωσης των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα**

Με την εισαγωγή του 5<sup>ου</sup> επιπέδου ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών το 2007, παρατηρείται το φαινόμενο να υπάρχουν λιγότερες υπηρεσίες, που να είναι πλέον πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά(100%).

Τέλος, παρατηρείται πως στην Ελλάδα υπάρχει μόνο μία υπηρεσία με ανώτατο επίπεδο το 5ο επίπεδο ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (Φόρος Εισοδήματος), δεί-

<sup>19</sup> «Υπηρεσίες και Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, Γιώργος Καλαμαράς.

χνοντας την υστέρηση της Ελλάδας σε προσωποποιημένες και προληπτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

### 2.2.2. e-Πολίτης<sup>20</sup>

Στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος αναλαμβάνει το ρόλο μιας «επιχείρησης», η οποία προσφέρει ένα πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες. Στην προσπάθεια να μειώσει τη γραφειοκρατία της δημόσιας διοίκησης και να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, επιδιώκει, όσο και μια επιχείρηση, να προωθήσει τη χρήση και την αποδοχή των υπηρεσιών αυτών από ένα όλο και μεγαλύτερο ποσοστό πολιτών.

Προσπαθεί δηλαδή να μετατρέψει τους ευκαιριακούς επισκέπτες των κυβερνητικών ιστοσελίδων σε τακτικούς χρήστες των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε αυτό το κλίμα, το κέντρο βάρους της σχέσης κράτους – πολίτη μετατοπίζεται από την ανταπόκριση του κράτους στις ανάγκες των πολιτών, στη θεώρηση των πολιτών ως πελάτες - υποψήφιους καταναλωτές. Κι ενώ στους e-πολίτες συγκαταλέγονται κατηγορίες χρηστών όπως αυτοί που φαίνονται απρόθυμοι να αφήνουν ίχνη της ταυτότητάς τους στο διαδίκτυο ή οι ευκαιριακοί χρήστες των υπηρεσιών που βλέπουν με σκεπτικισμό την εκχώρηση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους, οι e-πελάτες (e-customers) είναι συνήθως έμπειροι χρήστες του διαδικτύου οι οποίοι δε διστάζουν να συμπληρώνουν ηλεκτρονικές φόρμες με προσωπικά τους στοιχεία στο διαδίκτυο ειδικά όταν ο αποδέκτης των στοιχείων αυτών αποπνέει την εμπιστοσύνη ενός κυβερνητικού φορέα.

Αυτή η θεώρηση αποκτά ιδιαίτερο βάρος στο χώρο των ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών, όπου τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μπορεί να είναι ευαίσθητα οικονομικά δεδομένα ή στοιχεία που ως αντικείμενο υποκλοπής μπορεί να προωθήσουν το οικονομικό έγκλημα.

Ενώ οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα είναι αποδεκτό να είναι σχεδιασμένες να εξυπηρετούν συγκεκριμένες ομάδες χρηστών, λαμβάνοντας

---

<sup>20</sup> «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών. Έκδοση 1.5, Αθήνα, Ιούνιος 2009

υπ' όψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους σε όλα τα στάδια της ανάπτυξής τους, το κράτος σπάνια διαθέτει αυτή την πολυτέλεια, ιδιαίτερα στις συναλλαγές Πολιτών - Κράτους. Οι G2C κυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες απευθύνονται στο σύνολο των πολιτών και πρέπει να εξυπηρετούν αν όχι το σύνολο, τουλάχιστον ένα μεγάλο ποσοστό του συνόλου των αναγκών των πολιτών.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι σε όλα τα στάδια ανάπτυξης μιας κυβερνητικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας, από την εκτίμηση των αναγκών έως την παραγωγική λειτουργία και την αποδοχή τους από τους αποδέκτες, θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη όλα τα διαφορετικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού έτσι ώστε να μην αποκλείεται κανείς από τη χρήση τους. Από αυτή και μόνο την ανάγκη, γίνεται σαφής η ευρεία διαφοροποίηση των χρηστών των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίοι μπορεί να προέρχονται από οποιοδήποτε μορφωτικό, ηλικιακό, ή οικονομικό επίπεδο.

Επίσης, διαφέρει κατά πολύ ο βαθμός εξοικείωσής τους με τις νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής και διαδικτύου, με αποτέλεσμα την αυξημένη ανασφάλεια στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την απροθυμία στην υιοθέτησή τους απέναντι στους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών και τον πολλαπλασιασμό των προβλημάτων που σχετίζονται με τη χρήση τους, από ένα σημαντικό ποσοστό χρηστών.

Το κράτος, προσπαθώντας να εγκαθιδρύσει μια σχέση συνεργασίας και όχι ανταγωνισμού με τους πολίτες, έχει να αντιμετωπίσει περισσότερες προκλήσεις όταν απευθύνεται σε τόσο πολύπλοκα διαφορετικές ομάδες πληθυσμού. Θέματα όπως η προσωποποίηση των υπηρεσιών, η βοήθεια και η υποστήριξη των χρηστών, η πρόσβαση στη χρήση των υπηρεσιών, η ελευθερία τεχνολογικών επιλογών κλπ. είναι θέματα που εξετάζονται κάτω από αυτό το πρίσμα.

### **2.3. Σχέδιο δράσης 2011-2015 (Action-Plan 2011-2015)<sup>21</sup>**

Το σχέδιο δράσης 2011-2015 δημοσιεύτηκε το Δεκέμβριο του 2010 και έχει ως στόχο την μέριμνα για μια νέα γενιά υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το σχέδιο δράσης 2011-2015 ορίζει πολιτικές προτεραιότητες οι οποίες στηρίζονται στη Δήλωση του Malmo της Σουηδίας (18 Νοεμβρίου του 2009). Οι προτεραιότητες αυτές είναι:

1. Ενεργοποίηση του χρήστη
2. Εσωτερική αγορά
3. Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα
4. Προϋποθέσεις για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- Ψηφιακό θεματολόγιο

Ένα φιλόδοξο σχέδιο της δράσης αυτής είναι μέχρι το 2015 να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διαδικτύου το 50% του πληθυσμού και το 80% των επιχειρήσεων. Η μέριμνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες γύρω από τις ανάγκες του χρήστη, εξατομικευμένες ή και ανάπτυξη σε συνεργασία με το κοινό ώστε να αυξηθεί η ανάληψη των υπηρεσιών.

### **2.4. Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»**

Το Δίκτυο Σύζευξις<sup>22</sup> αποτελεί το πρώτο εθνικό (πανελλαδικής εμβέλειας), εσωτερικό (Intranet) δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης. Το εν λόγω δίκτυο, υπόσχεται να παρέχει, με εγγυημένο τρόπο και σύμφωνα προς συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, τηλεπικοινωνιακές αλλά και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Απευθύνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια και καλύπτει τις ανάγκες πολλών επιμέρους δημόσιων διοικητικών φορέων.

---

<sup>21</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.

<sup>22</sup><http://www.syzefxis.gov.gr>



**Σχήμα 5: Δίκτυο Σύζευξις**

Κύριος στόχος του Δικτύου ΣύζευξιςΙ είναι ο εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών, η υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η άμβλυνση του «ψηφιακού χάσματος» που χωρίζει διαφορετικές εθνικές διοικήσεις στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας, την κατάρτιση των στελεχών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σε δικτυακές εφαρμογές και την αξιοποίηση των πολλαπλών δυνατοτήτων τους.

Το δίκτυο ΣύζευξιςΙ έχει καταφέρει από το 2006- 2012 να συνδέσει 4.500 κτίρια του δημοσίου. Αναμένεται το 2013- 2014 το δίκτυο ΣύζευξιςΙ να συνδέεται με το man(MetropolitanAreaNetworks), πλήρη αξιοποίηση του offnet, τουλάχιστον 600 κτίρια αναβαθμίζονται με πρόσβαση 100 Mbps ή και 1 Gbps. Το 2014-2016 το δίκτυο ΣύζευξιςΙ θα συνεχιστεί με την εξέλιξη του σε ΣύζευξιςΙΙ.

Κύριοι στόχοι του Συζευξις είναι<sup>23</sup>:

- Συμμετοχή όλων των κτιρίων του δημοσίου (34.000 κτιρίων)
- Μεγαλύτερη ευρυζωνικότητα (αύξηση οπτικής πρόσβασης)
- Αξιοποίησητων 68 MANs (Metropolitan Area Networks)
- Αναβαθμισμένες υπηρεσίες δικτύου

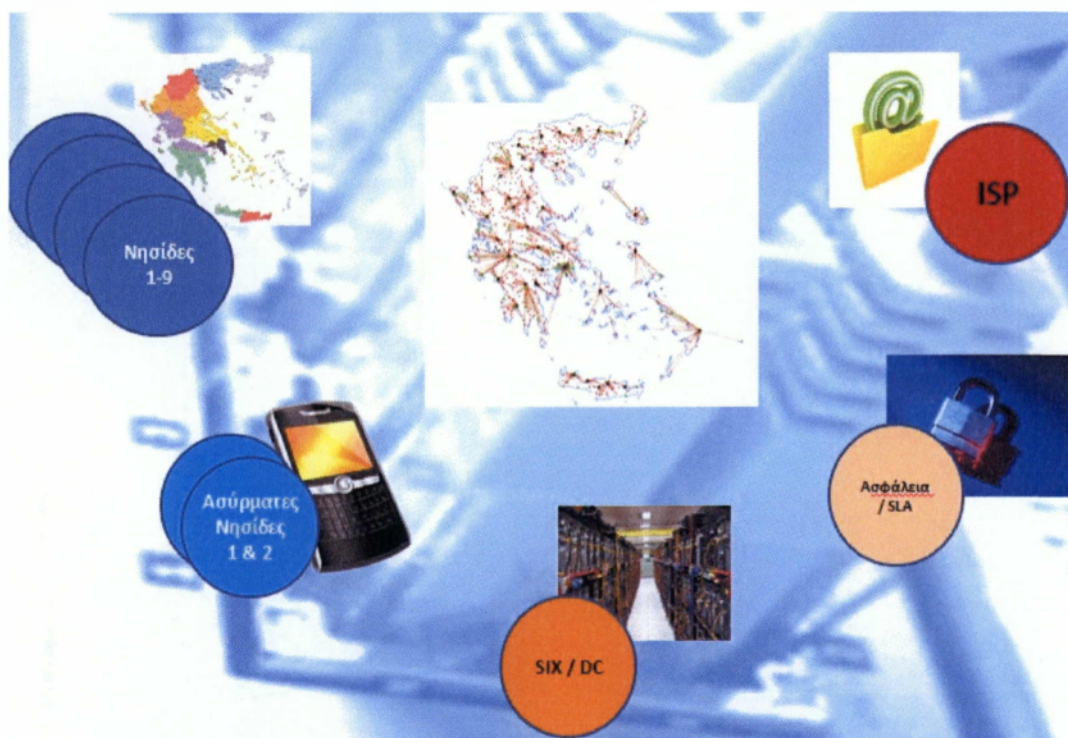
<sup>23</sup> «ΔΙΚΤΥΟ “ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ”», Κέντρο της Πληροφορίας, Χρήστος Μοσχονάς, ΑΘΗΝΑ 10-1-2013. Διαθέσιμο: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2335>



- Νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας – έμφαση στην ασφάλεια – το video – τη συνεργασία – την κινητικότητα των χρηστών
- Μεγιστοποίηση της “άθροισης της ζήτησης” στις τηλεπικοινωνίες του δημοσίου

Η επίτευξη αυτών των στόχων θα πραγματοποιηθεί με την υλοποίηση των 5 παρακάτω δράσεων όπως φαίνεται και στο σχήμα 6:

1. 9 Νησίδες - Υπηρεσία Πρόσβασης & Τηλεφωνίας φορέων
2. 2 Ασύρματες Νησίδες - Υπηρεσίες Κινητικότητας
3. Υπηρεσία Ασφάλειας και διαχείρισης του SLA
4. Υπηρεσία Διασύνδεσης Νησίδων – SIX και DataCenters Δικτύου
5. ISP Υπηρεσίες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ



Σχήμα 6: Οι δράσεις του Συζευξίς ΙΙ

Πηγή: <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2335>

## 2.5. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι απαιτήσεις των πολιτών σήμερα αυξάνονται συνεχώς και η αναζήτηση πληροφοριών, καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών έχει ως

αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και αναμονή στις ουρές. Παράλληλα, το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το Διαδίκτυο ολοένα και αυξάνει τα τελευταία χρόνια. Αυτά τα δύο γεγονότα οδηγούν πολλούς κυβερνητικούς φορείς να προβαίνουν στη διάθεση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων (web-sites) τα οποία αποσκοπούν στην ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών που απευθύνονται σε αυτούς.

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.

Σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές, ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης:<sup>24</sup>

- Δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται για την εξυπηρέτησή του.
- Πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One StopShop).
- Πρέπει να έχει online ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Για να ικανοποιηθούν αυτές οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό

---

<sup>24</sup>Κυριάκος Διακονικολάου, Νικόλαος Μυλωνόπουλος –«Συνολική Παραδοτέα Έκθεση της Ομάδας Εργασίας ΣΤ-5 που μελετά το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα». Φορέας: E-BusinessForum, Δεκέμβριος 2004.

σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διάφανο για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας. Για το λόγω αυτό η Δημόσια Διοίκηση σχεδιάζει και προσφέρει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις:

- Κεντρικές Διαδικτυακές Πύλες της Δημόσιας Διοίκησης (Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, Διαδικτυακή Πύλη ΚΕΠ).
- Διαδικτυακές Πύλες Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, σε κάθε επίπεδο. Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (Back Office) Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, στο βαθμό που απαιτείται διαλειτουργικότητα με τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους.

#### **2.5.1. Διαδικτυακές Πύλες «e-portals»**

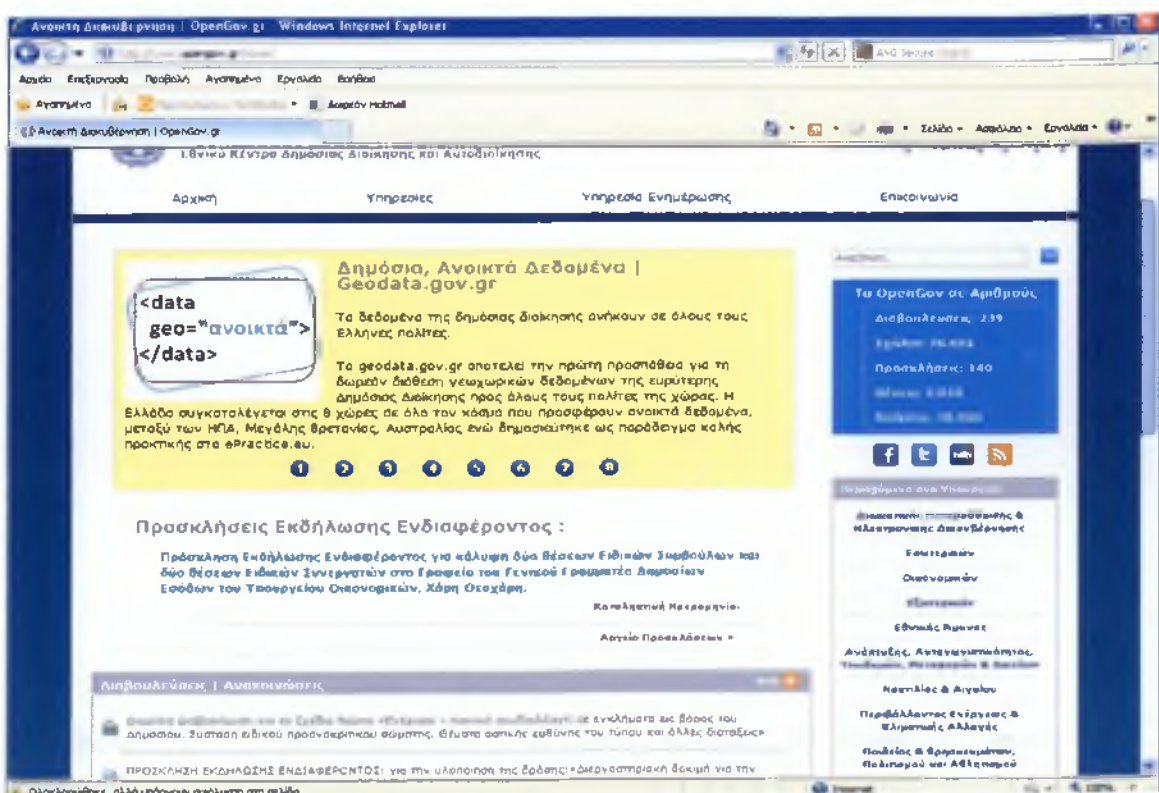
Όλα τα κράτη διεθνώς διαθέτουν μία τουλάχιστον κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη. Μάλιστα, τα πλέον προηγμένα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κράτη διαθέτουν, χωρίς εξαίρεση, πέραν της «Εθνικής» Πύλης, τρεις τουλάχιστον πρόσθετες κύριες Διαδικτυακές Πύλες (Πολιτών, Επιχειρήσεων και Δημόσιας Διοίκησης) και σειρά θεματικών Διαδικτυακών Πυλών (π.χ. Υγείας, Πολιτισμού, Εκπαίδευσης, Τουρισμού κ.λπ.), οι οποίες αντιστοιχούν στους βασικούς τομείς κρατικής δραστηριότητας.

Σε μία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη πρωτεύουσα θέση κατέχουν οι προσφερόμενες στον πολίτη υπηρεσίες. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι να οργανώσει κανείς την πρόσβαση στις υπηρεσίες: με βάση το πληροφοριακό περιεχόμενο, την ομάδα πολιτών στην οποία απευθύνονται, το φορέα που παρέχει την υπηρεσία καθώς και με βάση το είδος της υπηρεσίας. Σημαντική για την οργάνωση της πρόσβασης στις υπηρεσίες είναι η επιλογή ενός κατάλληλου συστήματος οργάνωσης γνώσης.

Η δημιουργία δικτυακής πύλης (portal), η οποία θα παρέχει πληροφορίες στον πολίτη σχετικά με τον δημόσιο φορέα, που θα διευκολύνεται ο πολίτης επισκεπτόμενος μία και μόνο τοποθεσία και θα καλύπτει ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (πχ Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στην βέλτιστη

περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες (Government Portals).

Η ελληνική κυβέρνηση μέσω του δικτυακού τόπου «Ανοικτή Διακυβέρνηση» OpenGov.gr (βλ. εικόνα 1) έχει σαν στόχο να λειτουργήσει ως θύρα αναφοράς για την είσοδο σε δίκτυα ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών και αποσκοπεί στην προσφορά γνώσεων για τις βέλτιστες πρακτικές στο εξωτερικό καθώς και στην παροχή πρόσβασης σε σχετικούς με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πόρους<sup>25</sup>. Το OpenGov.gr είναι η Ελληνική Πλατφόρμα Δημόσιας Διαβούλευσης και αποτελεί ένα εικονικό σημείο συνάντησης της κυβέρνησης και των πολιτών.



Εικόνα 1: Ανοικτή Διακυβέρνηση

Πηγή: <http://www.opengov.gr/home/>

Απευθύνεται:

<sup>25</sup> «Ηλεκτρονική Διοίκηση: από την Πολιτική στην Πράξη», Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εισήγηση του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης Σταύρου Καμπέλη, 2001.



- στους πολίτες και στις επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να ενημερωθούν για τις ηλεκτρονικές διακυβερνητικές υπηρεσίες στην Ελλάδα.
- στα στελέχη της διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.
- στους ερευνητές ενός ευρέως φάσματος επιστημονικών περιοχών που ενδιαφέρονται για πρακτικά αποτελέσματα, μελέτες περιπτώσεων, τρέχουσα έρευνα όπως επίσης και δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σε όλες αυτές τις κοινότητες, το OpenGov.gr στοχεύει στην παροχή υπηρεσιών για:

- την υποβολή αιτήσεων, απόψεων ή ιδεών και τη συμμετοχή σε συζητήσεις για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- την ενημέρωση για τεχνικά ζητήματα και τη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνικούς πόρους για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- την ενημέρωση για δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στα πλαίσια του OpenGov.gr επιχειρείτε επίσης μία σημαντική πρωτοβουλία το Labs.OpenGov.gr. Το Labs.OpenGov.gr είναι μια πρωτοβουλία της ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Γραφείου του Πρωθυπουργού. Βασίζεται στην υπόθεση ότι στη σύγχρονη εποχή, οι καινοτόμες ιδέες είναι πιο διαδεδομένες από ποτέ στην κοινωνία και την αγορά. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει να δώσει στο σχεδιασμό των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών μια συμμετοχική και αποκεντρωμένη μορφή. Η αποστολή της είναι να φέρει στην επιφάνεια και να αξιοποιήσει τις γνώσεις, τις δεξιότητες, την εμπειρία και το πάθος των δημιουργικών ανθρώπων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Κατά την πρώτη και τη δεύτερη φάση της πρωτοβουλίας κατατέθηκαν περισσότερες από 400 προτάσεις πολιτών σε ένα ευρύτατο κύκλο τομέων (Αγροτική Ανάπτυξη, Εξοικονόμηση Πόρων και Προστασία του Περιβάλλοντος, Αναβάθμιση της Δημόσιας Υγείας, Τουριστική Ανάπτυξη κ.α). Η τρίτη φάση του Labs.OpenGov.gr ήταν αφιερωμένη στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας,



ενός βασικού προβλήματος στη σχέση πολιτών και κράτους. Σε αυτή τη φάση πολίτες, στελέχη δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών, προγραμματιστές και σχεδιαστές συμμετείχαν με προτάσεις για την επίλυση γραφειοκρατικών δυσλειτουργιών.<sup>26</sup>

Η τέταρτη φάση του Labs.OpenGov.gr, στόχευε να βελτιώσει την ανάπτυξη των υφιστάμενων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Οι πολίτες καλούνταν να υποβάλλουν προτάσεις υπογραμμίζοντας την υγεία, την κοινωνική ασφάλιση και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Οι επαγγελματίες των ΤΠΕ μπορούσαν να προβάλλουν τρόπους εκμετάλλευσης των υφιστάμενων υποδομών για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στο μέλλον.

Και η Πέμπτη φάση ήταν αφιερωμένη στην υποβολή προτάσεων για την μείωση του λειτουργικού κόστους των φορέων του δημοσίου και στην βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών που αφορούν στις συναλλαγές της δημόσιας διοίκησης με πολίτες και επιχειρήσεις.

### **2.5.2. Εθνική Κυβερνητική πύλη «Ερμής»<sup>27</sup>**

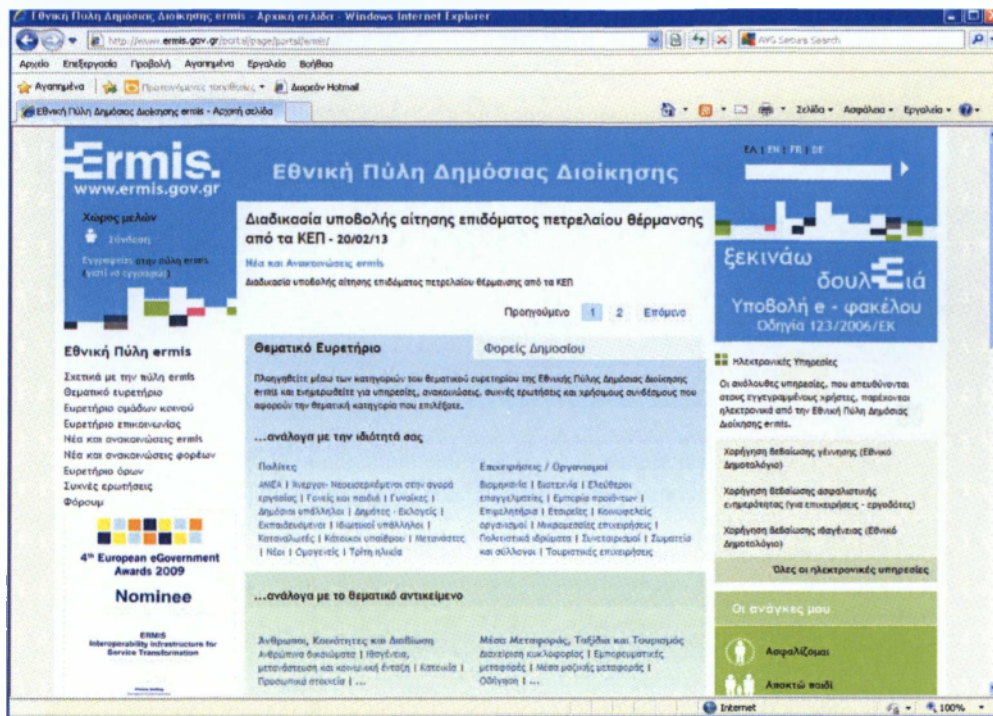
Το Υπουργείο Εσωτερικών προχωρά ακόμα πιο δυναμικά μέσω της δημιουργίας της **Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης «Ermis»<sup>28</sup>** που εγκαινιάστηκε το 2009 και αποτελεί εργαλείο στην υπηρεσία των πολιτών και των επιχειρήσεων, το οποίο εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην εικόνα 2 που ακολουθεί, παρουσιάζεται η ιστοσελίδα «Ermis».

---

<sup>26</sup> Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2010. Labs.OpenGov για τον ανασχεδιασμό των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Καινοτομία, Έρευνα και Τεχνολογία, Τεύχος 77, σελ. 16

<sup>27</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.

<sup>28</sup> <http://www.ermis.gov.gr>



Εικόνα 2: Εθνική Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis»

Πηγή: <http://www.ermis.gov.gr>

Στόχος της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» είναι η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), μέσα και από την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών (Drogkaris, P. et al., 2010).

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη Ermis<sup>29</sup> αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

1. Παροχή πληροφοριών: Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και

<sup>29</sup> Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους.

στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό. Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα «Οι Ανάγκες μου» μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλιζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου, στην οποία το σύνολο της πληροφορίας είναι οργανωμένο σύμφωνα με το Θεματικό Αντικείμενο στο οποίο ανήκει το κάθε Θεματικό Αντικείμενο (π.χ. «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση»), διαιρείται σε αντίστοιχες υποκατηγορίες, για την καλύτερη οργάνωση και προβολή των πληροφοριών (π.χ. Οικογένεια, Κατοικία, Μητρώα και Δημοτολόγιο).
- Από την ενότητα «ανάλογα με την ιδιότητά σας» μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν σε μια συγκεκριμένη ιδιότητα πολίτη (π.χ. «Δημόσιοι Υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί Υπάλληλοι») ή επιχείρησης/οργανισμού (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι Επαγγ/τίες»).
- Από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/ πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.
- Από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

**2. Διαλειτουργικότητα:** Ο ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη.

3. Ασφάλεια συναλλαγών: Ο ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των Πολιτών/ Επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για την διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του ermis – εγγεγραμμένους ή όχι).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username / password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σε σύντομο χρονικό διάστημα, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis» συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών/Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ ΑΕ) και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών - Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



### 2.5.3 taxisNet<sup>30</sup>

Το κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα του υπάρχοντος φορολογικού συστήματος της Ελλάδας είναι η πολυπλοκότητα και η πολυνομία του θεσμικού πλαισίου σχετικά με τον τρόπο επιβολής των φόρων. Το πρώτο μεγάλο έργο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) τού Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών πρωτοποριακό για την Ελλάδα, ήταν η ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας TAXIS ([www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr)) για την φορολογία, το οποίο δημιουργήθηκε το 1995 και εν συνεχεία, το έτος 2000 επεκτάθηκε με τη δημιουργία ενός εξωστρεφούς συστήματος με τη μορφή δικτυακής πύλης, γνωστή ως TAXISnet ([www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr)), για την φορολογική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω internet, δηλαδή ηλεκτρονικά.

Ο ιστοχώρος e-oikonomia.gr αξιολογήθηκε στο πλαίσιο Πανευρωπαϊκής Έρευνας<sup>31,32</sup> με θέμα "Η αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών - back office- της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή καλύτερων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών" και κέρδισε ευρωπαϊκή διάκριση στα βραβεία eEurope 2001 «Επιλεγείσα Πρακτική με Τίτλος eGovernment» (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης-ΕΙΡΑ).<sup>33</sup> Ο Ελληνικός ιστοχώρος e-oikonomia.gr επελέγη για το πλήθος και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει, για τον μεγάλο αριθμό χρηστών που εξυπηρετεί και για

---

<sup>30</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Διπλωματική Εργασία – Σπάρτη 2011.

<sup>31</sup> Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και από consortium αναδόχων με κύριους εταίρους το Δανικό Τεχνολογικό Ινστιτούτο και το Ινστιτούτο για την Πληροφορική Διοίκηση τού Πανεπιστημίου της Βρέμης με Εθνικό Εμπειρογνώμονα για την Ελλάδα την Κύκλωτρον Ε.Π.Ε. "Σύμβουλοι Μηχανικοί". Το consortium βοήθησε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην συγκριτική ανάλυση πλήθους Δημοσίων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο την αξιολόγηση και προβολή των 29 επιτυχέστερων Υπηρεσιών και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για την ανάπτυξη επιτυχημένων έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι Υπηρεσίες που διακρίθηκαν αφορούν τα 15 μέλη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και όχι τις χώρες της διεύρυνσης. Από τις 29 Υπηρεσίες διακρίθηκαν 4 Φορολογικές Υπηρεσίες αυτές της Ελλάδας, Ισπανίας, Γαλλίας και Φιλανδίας.

<sup>32</sup> <http://www.gsis.gr/cmdocs/426.html>

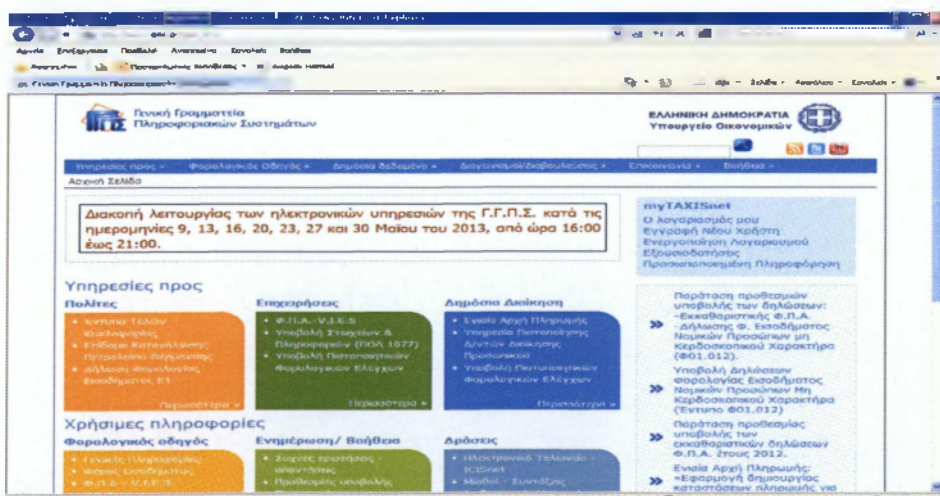
<sup>33</sup> <http://www.observatory.gr/Page/default.asp?La=1&ID=1288&recid=2250>



την σημαντική εξοικονόμηση πόρων για τους πολίτες και την κυβέρνηση που συνεπάγεται η λειτουργία του.

Η ανάπτυξη του TAXIS οδήγησε στην ένταξη σε ένα ευρύτερο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη δημιουργία ενός αναβαθμισμένου συστήματος πρόσθετων και ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και αποτελεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία οικονομικών συναλλαγών, που συγχρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα "Κλεισθένης". Έχει συμβάλει ουσιαστικά στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του Φορολογικού Συστήματος του Ελληνικού Δημοσίου και υποστηρίζει τη λειτουργία τόσο των κεντρικών υπηρεσιών, όσο και των τοπικών Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ) ανά τη χώρα, για τις φορολογικές συναλλαγές και τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών δεδομένων.

Μέσω της διαδικτυακής πύλης TAXISnet (βλ. εικόνα 3) είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμη μια δέσμη υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, μεταξύ των οποίων η ηλεκτρονική υποβολή του ΦΠΑ και πληρωμή αυτού μέσω υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, η ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, η ηλεκτρονική παραλαβή πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας και η δήλωση οχημάτων.



**Εικόνα 3: Ηλεκτρονικές Οικονομικές Υπηρεσίες προς Πολίτες, Επιχ/σεις και Κράτος**  
Πηγή: <http://www.gsis.gr/>

Τα πλεονεκτήματα του TAXISNET είναι:

- Η διαθεσιμότητα του συστήματος 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

- Η εξοικονόμηση χρόνου, η αποσυμφόρηση στις δημόσιες υπηρεσίες με παράλληλη μείωση κόστους μετακινήσεων.
- Η υποβολή της δήλωσης από οπουδήποτε, αρκεί να υπάρχει ιντερνέτ.
- Η μη ύπαρξη κόστους εγγραφής του χρήστη.
- Η αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων που εισάγει ο χρήστης στο TAXISNET.
- Ο εκτεταμένος έλεγχος λαθών κατά την υποβολή της δήλωσης με αποτέλεσμα το μηδενισμό της πιθανότητας να μην εκκαθαριστεί.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Η ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) και η μη απαραίτητη υποβολή των δικαιολογητικών που συνοδεύουν τη δήλωση.
- Η παροχή πλήρους ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που καταχωρούνται στο σύστημα.
- Η γρήγορη εκκαθάριση με την έγκριση έγκυρου εκκαθαριστικού σημειώματος και η γρήγορη επιστροφή φόρου και παραλαβή του ποσού.
- Η δυνατότητα εκτύπωσης του εκκαθαριστικού σημειώματος.

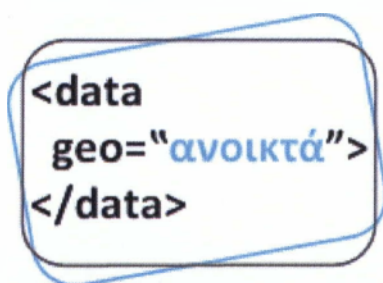
Τα μειονεκτήματα του TAXISNET είναι:

- Η προϋπόθεση καλής χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και ιντερνέτ.
- Η διαφύλαξη των δικαιολογητικών για πέντε χρόνια μετά τη δήλωση.
- Σε μηδενικές ή πιστωτικές δηλώσεις δεν δίνεται η δυνατότητα τροποποίησης μέσω του συστήματος παρά μόνο στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. ενώ σε χρεωστικές δηλώσεις δεν παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησης παρά μόνο η διαγραφή και η επανυποβολή μέχρι την καταληκτική ημερομηνία.

Επίσης, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων προσφέρει από το 2006 την πρωτοποριακή υπηρεσία m-TAXIS (Mobile TAXIS), την πρώτη εφαρμογή m-Government στην Ελλάδα, εγκαινιάζοντας ένα νέο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ κράτους και πολιτών σε θέματα φορολογίας. Επιτρέπει δηλαδή, την ενημέρωση για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης

δηλώσεων φόρου εισοδήματος και την αντίστοιχη ηλεκτρονική υπηρεσία Ενημέρωση Εκκαθάρισης μέσω αποστολής γραπτού μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο. Η υπηρεσία αυτή αξιοποιεί τις δυνατότητες που προσφέρει η κινητή τηλεφωνία και εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής για την εξυπηρέτηση και την ενημέρωση του πολίτη στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό και μέσω όλων των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

#### 2.5.4. Geodata- Ανοιχτά δεδομένα



Για τη σωστή διαχείριση και την προστασία του περιβάλλοντος κρίθηκε απαραίτητος ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μιας πολιτικής για την πράσινη ανάπτυξη και την ενδυνάμωση του πολίτη ώστε να ελέγχει την εφαρμογή των πράξεων της δημόσιας

διοίκησης που αφορούν στο περιβάλλον. Για τους παραπάνω λόγους, ήταν αναγκαία η ύπαρξη και η ελεύθερη διάθεση γεωχωρικής πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, τόσο μεταξύ των δημοσίων αρχών όσο και προς τους πολίτες.

Για το λόγο αυτό σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε το [geodata.gov.gr](http://geodata.gov.gr) από το Ινστιτούτο Πληροφοριακών Συστημάτων του Ερευνητικού Κέντρου «Αθηνά» και ξεκίνησε τη λειτουργία του στις 14/8/2010. Πρόκειται για μια εθνική διαδικτυακή υπηρεσία για την αναζήτηση, μεταφόρτωση και απεικόνιση γεωχωρικών δεδομένων. Το *Geodata* ορίστηκε ως το κεντρικό σημείο εναπόθεσης της γεωχωρικής πληροφορίας όλων των Δήμων της χώρας, σύμφωνα με ΥΑ του Υπουργείου Εσωτερικών (ΦΕΚ Β 2147/26-9-11).

Το *Geodata* συμπεριλαμβάνεται στις δράσεις της Ελληνικής Κυβέρνησης στο πλαίσιο του Open Government Partnership. Επίσης, η λειτουργία του εντάσσεται στον Οδικό Χάρτη υποστήριξης εφαρμογής του Ν. 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράδειγμα καλής πρακτικής εφαρμογής Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση,

καθώς και ως αποθετήριο ανοικτών δεδομένων για τη διάθεση γεωχωρικής πληροφορίας.

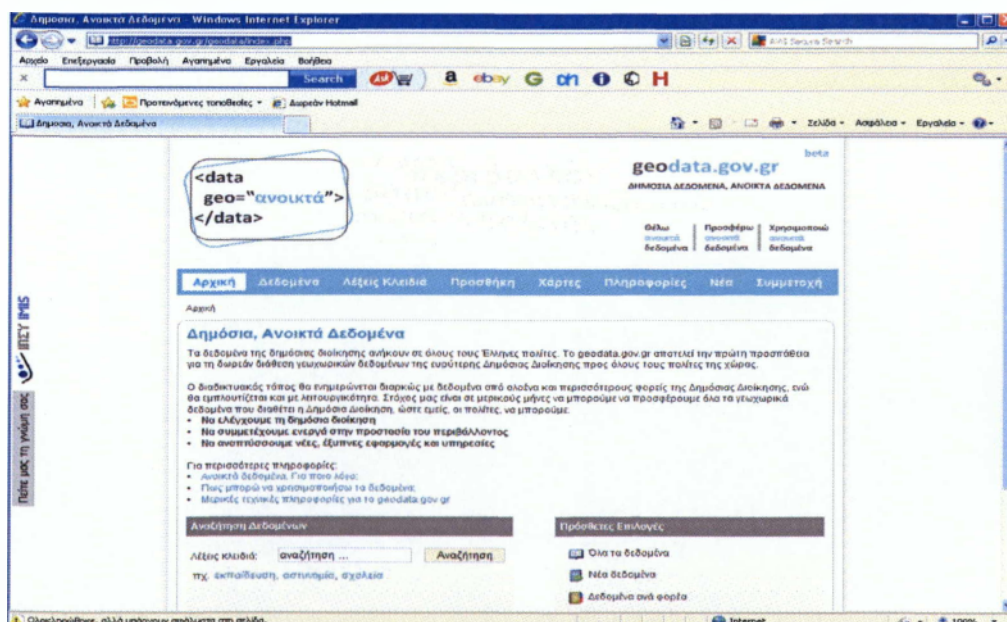
Κατά τις πρώτες μέρες της λειτουργίας του καθιέρωσε την Ελλάδα σε μια από τις 8 χώρες σε όλο τον κόσμο που πρόσφεραν ελεύθερα γεωχωρικά δεδομένα, και βοήθησε εκατοντάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις, μηχανικούς και ερευνητές στη δουλειά τους.

Όταν μιλάμε για γεωχωρικά δεδομένα αναφερόμαστε σε δεδομένα που με κάποιο τρόπο άμεσο ή έμμεσο σχετίζονται με τον χώρο. Για παράδειγμα οι δασικοί χάρτες, το οδικό δίκτυο της χώρας ή οι αρχαιολογικοί της χώροι αποτελούν γεωχωρικά δεδομένα. Εκτός όλων αυτών, γεωχωρικά δεδομένα μπορεί να αποτελέσει μια λίστα με τις διευθύνσεις των δημόσιων υπηρεσιών ή τα στατιστικά στοιχεία για την απασχόληση στη χώρα.

Το Geodata παρέχει **3 βασικές υπηρεσίες** για γεωχωρικά δεδομένα:

## 1. Αναζήτηση

Τα δεδομένα συνοδεύονται από πλήρη μεταδεδομένα, δηλαδή πληροφορίες που τα περιγράφουν. Οι χρήστες που μπορούν να βρουν δεδομένα με μια λέξη κλειδί, επιλέγοντας το δημόσιο φορέα που τους ενδιαφέρει, ταξινομώντας τα δεδομένα ανά ημερομηνία ή συνδυάζοντας τους παραπάνω τρόπους.



Εικόνα 4: Αναζήτηση δεδομένων

Πηγή: <http://geodata.gov.gr/geodata/>

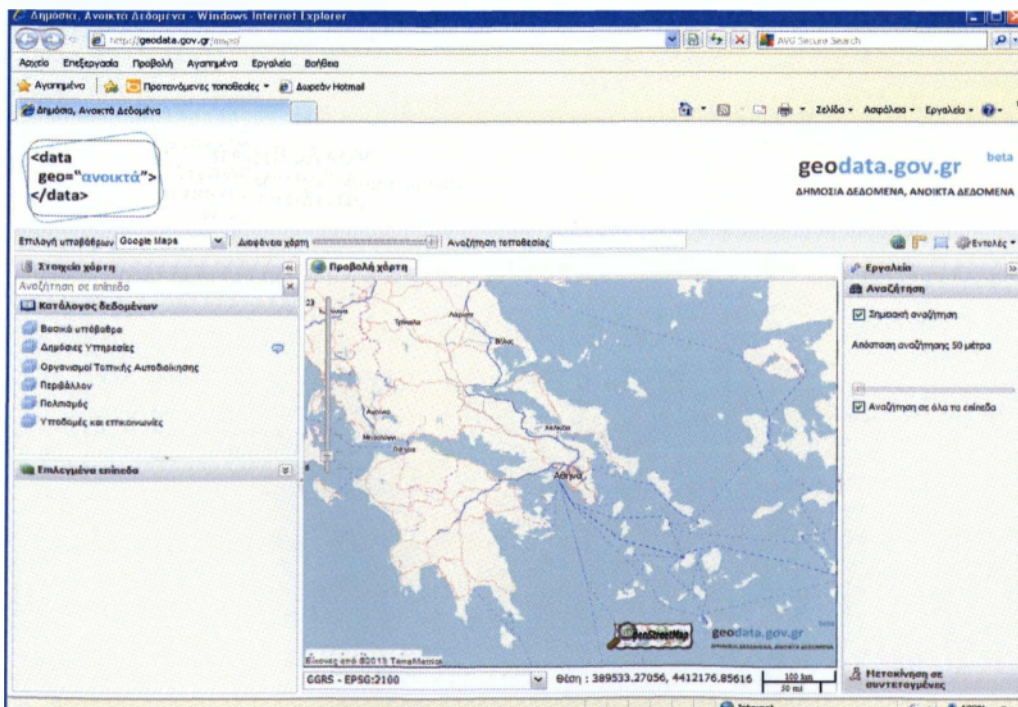


## 2. Μεταμόρφωση

Τα δεδομένα προσφέρονται ταυτόχρονα σε διαφορετικούς μορφότυπους και συστήματα αναφοράς, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους, χωρίς να απαιτείται η γνώση και η αγορά εμπορικού λογισμικού. Μάλιστα ακόμα και αν κάποιος δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ ένα λογισμικό Εθνικής Υποδομής Γεωχωρικών Πληροφοριών (GIS), μπορεί να κατεβάσει και να δει τα δεδομένα μέσω του Google-earth.

## 3. Απεικόνιση

Τα γεωχωρικά δεδομένα εξ' ορισμού τους είναι χρήσιμα όταν τα απεικονίζουμε σε χάρτες. Επίσης πρέπει να είναι προσιτά και ωφέλιμα για όλους τους πολίτες, χωρίς να απαιτούνται ειδικές γνώσεις. Για το λόγο αυτό όλα τα δεδομένα του Geodata προσφέρονται και σε διαδραστικούς χάρτες. Παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να εμφανίσουν ταυτόχρονα διαφορετικά σύνολα δεδομένων, να αναζητήσουν περιοχές που τους ενδιαφέρουν, ακόμη και να ενσωματώνουν τους χάρτες σε άλλες εφαρμογές.



Εικόνα 5: Απεικόνιση δεδομένων σε χάρτη

Πηγή: <http://geodata.gov.gr/geodata/>



Πλεονεκτήματα που προκύπτουν από το Geodata<sup>34</sup>:

- Ελεύθερη πρόσβαση: επιτρέπει την ελεύθερη πρόσβαση όλων στη δημόσια πληροφορία.
- Ανάπτυξη: συνεισφέρει στην ανάπτυξη της οικονομίας μέσω της αξιοποίησης των δεδομένων.
- Εξοικονόμηση πόρων: εξοικονόμησε άμεσα περίπου 20 εκ. ευρώ για το δημόσιο τομέα μέσω της επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων.
- Περιβάλλον: προσφέρει στους πολίτες άμεση πρόσβαση σε πληροφορία για τον Ελληνικό χώρο, ενισχύοντας την ανάδειξη, προστασία και αξιοποίηση του περιβάλλοντος.
- Απλές υπηρεσίες : προσφέρει απλές, επαναχρησιμοποιήσιμες , ανοικτές και επεκτάσιμες υπηρεσίες για την κάλυψη διαχρονικών ελλείψεων της δημόσιας διοίκησης σε υποδομές και υπηρεσίες για τη διαχείριση γεωπληροφορίας.
- Επενδύσεις: προσφέρει πληροφόρηση για τον Ελληνικό χώρο σε επενδυτές από όλο τον κόσμο και αναδεικνύει τη χώρα στο εξωτερικό.
- Ανοικτή διακυβέρνηση: αποτελεί παράδειγμα καλής πρακτικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

#### 2.5.5. e-Κ.Ε.Π.<sup>35</sup>

Ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) υπήρξε ένας πολύ πετυχημένος θεσμός που έδωσε μια διέξοδο από το τέλμα, στο οποίο είχε περιέλθει η ελληνική δημόσια διοίκηση στα τέλη της δεκαετίας του '90.

Τα ΚΕΠ (βλ. εικόνα 6), είναι «υποκαταστήματα του ελληνικού κράτους», τα οποία έχει δημιουργήσει το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και

---

<sup>34</sup> Ινστιτούτο Πληροφοριακών συστημάτων Ερευνητικό κέντρο «Αθηνά», «Geodata.gov.gr», Διαθέσιμο: [http://geodata.gov.gr/geodata/images/geodatagovgr\\_info\\_el.pdf](http://geodata.gov.gr/geodata/images/geodatagovgr_info_el.pdf)

<sup>35</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.

Αποκέντρωσης. Σκοπός της ύπαρξης τους είναι να διευκολυνθούν οι συναλλαγές του πολίτη με το κράτος<sup>36</sup>.

Ο θεσμός των e-ΚΕΠ, ως πρωτοποριακό κομμάτι της ελληνικής δημόσιας διοίκησης βρίσκεται σε ένα σταυροδρόμι. Προβάλλει μια μεγάλη ευκαιρία: η πρόοδος της τεχνολογίας φέρνει την ηλεκτρονική κυβέρνηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο πολίτης, λοιπόν, μπορεί να απευθυνθεί στα ΚΕΠ για πληροφόρηση ή για οποιοδήποτε αίτημα του. Το ΚΕΠ προσπαθώντας να επιτύχει μία καλή εξυπηρέτηση του πολίτη έχει ασχοληθεί αρκετά με τον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στα πλαίσια αυτά υπάγεται και το πληροφοριακό σύστημα που έχει το οποίο διαχειρίζεται ένα μεγάλο όγκο πληροφοριών και υποθέσεων των πολιτών.



Εικόνα 6: Επίσημο site ΚΕΠ

Πηγή: <http://www.kep.gov.gr>

Σε επίπεδο πληροφόρησης το ΚΕΠ μέσα από τις ιστοσελίδες του παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα του πολίτη, την καθημερινή ζωή, τις

<sup>36</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., Διακήρυξη Ανοικτού Διαγωνισμού για το Έργο «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων»

άδειες και τα πιστοποιητικά, τη νεολαία, την εργασία και την ασφάλιση, τον απόδημο ελληνισμός και τους έλληνες του εξωτερικού, κλπ.

Είναι σαφές ότι μια αποτελεσματική πολιτική για τη διοίκηση θα πρέπει να επωφελείται από την ευκαιρία αυτή. Για το σκοπό αυτό, το πρόγραμμα δράσης που τείνετε σε εφαρμογή θα έχει ως ουσιαστικές συνιστώσες του τα κάτωθι:<sup>37</sup>

- Υιοθέτηση και ενσωμάτωση του προτύπου των ΚΕΠ στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης. Τα ΚΕΠ θα γίνουν το πρότυπο για όλους τους διοικητικούς μηχανισμούς και οργανισμούς για την προθήκη (front-office) της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.
- Διαμόρφωση και υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας που θα αποσκοπούν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και στην αναβάθμιση της επαγγελματικής ζωής των δημοσίων υπαλλήλων, με κύριο εργαλείο τις νέες τεχνολογίες.
- Συνολικό ανασχεδιασμό των λειτουργιών του δημόσιου τομέα με ενεργοποιητικό παράγοντα τις νέες ΤΠΕ αναπτύσσοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα σημερινά ΚΕΠ δεν θα καταργηθούν αλλά θα είναι ένας παράλληλος εναλλακτικός μηχανισμός παροχής των υπηρεσιών του δημοσίου. Τα ΚΕΠ θα επικοινωνούν απευθείας με το “back office” των δημοσίων υπηρεσιών και όχι με ένα άλλο “front-office”.

#### 2.5.6. Πρόγραμμα Δι@ύγεια<sup>38</sup>

Σε όλο τον κόσμο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει μια μοναδική ευκαιρία για πραγματική επανάσταση στον τομέα των δημοσίων υπηρεσιών και στην εμπέδωση της διαφάνειας στην καρδιά του κράτους και στις σχέσεις του με τον πολίτη. Είναι το κλειδί για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Κυβερνήσεις και δημόσιοι φορείς δημοσιεύουν όλο και περισσότερα δεδομένα στο Διαδίκτυο. Η δημοσίευση δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο είναι μια πρακτική στην οποία στρέφονται προκειμένου να

<sup>37</sup>Κωνσταντίνος Γάκης, Μηχανολόγος Μηχανικός-Δρ.Επιχειρησιακής Έρευνας «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση- Καλλικράτης», ΕΕΤΑ 2010.

<sup>38</sup>Διονύσης Κοντογιώργης, Δρ. Βασιλική Νταλάκου, Αναστάσιος Παπαζαρίφης Ο.Δ.Ε. ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ., Παρουσίαση προγράμματος «Διαύγεια», Ιανουάριος 2011

ενισχύσουν τη διαφάνεια, την αξιοπιστία και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Επίσης, ενθαρρύνει τη δημόσια, αλλά και εμπορική χρήση και επαναχρησιμοποίηση των κυβερνητικών πληροφοριών.<sup>39</sup>

Για τον λόγο αυτό η ελληνική κυβέρνηση έχει προχωρήσει ήδη στην εφαρμογή συγκεκριμένων μεταρρυθμίσεων που κατοχυρώνουν την διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα. Για πρώτη φορά, στο πλαίσιο του προγράμματος Δι@ύγεια (βλ. εικόνα 7), όλοι οι κρατικοί φορείς είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν τις αποφάσεις τους στο διαδίκτυο προκειμένου να είναι εκτελεστές.



Εικόνα 7: Επίσημο site Προγράμματος Διαύγεια

Πηγή: <http://diavgeia.gov.gr>

Με το νόμο 3861/2010 εισάγεται η υποχρέωση ανάρτησης των νόμων, των κανονιστικών πράξεων και εν γένει πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο<sup>40</sup>. Βασικό μέλημα του νόμου αποτελεί η επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής

<sup>39</sup>Putting Government Data Online, Tim Berners-Lee- <http://www.w3.org/DesignIssues/GovData.html>

<sup>40</sup>Ν.3861/1010 ΦΕΚ Α' 112, «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».



δράσης. Και τούτο επειδή η ευρεία δημοσιότητα και η πρόσβαση στην πληροφορία που εξασφαλίζουν τα σύγχρονα μέσα διαδικτυακής επικοινωνίας διασφαλίζουν τη διαφάνεια της κρατικής δράσης με συνέπεια την υπευθυνότητα, την ευθύνη και τη λογοδοσία από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας και επομένως την τήρηση της νομιμότητας και την επίτευξη της χρηστής Δημόσιας Διοίκησης.

Η ανάρτηση πρέπει να λαμβάνει χώρα αμελλητί, δηλαδή τάχιστα και χωρίς υπαίτια καθυστέρηση. Η αμελλητί ανάρτηση επιβάλλεται όχι απλώς για να εκπληρωθεί ο σκοπός του νόμου για έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, διαφάνεια και αποτελεσματικό έλεγχο της διοικητικής δράσης αλλά και επειδή σε αρκετές περιπτώσεις πράξεων η ανάρτηση συνιστά προϋπόθεση για την εκτέλεσή τους. Επισημαίνεται ότι η παράβαση της υποχρέωσης για ανάρτηση στο Διαδίκτυο συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Υ.Κ. (άρθρο 107, περ. ε και στ του ν. 3528/2007).

Η ανάρτηση των πράξεων και η οργάνωση της αναζήτησης πληροφοριών πραγματοποιείται πάντα με την επιφύλαξη:

- των κανόνων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- των κρατικών απορρήτων
- των κανόνων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας
- του εταιρικού ή άλλου απορρήτου.

Απαγόρευση ανάρτησης πράξεων που περιέχουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα όπως:

- φυλετική ή εθνική προέλευση
- πολιτικά φρονήματα
- θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις
- συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση
- υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή
- σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες



- συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων

Τα βασικά μεταδεδομένα<sup>41</sup> καταγραφής των νόμων και πράξεων που καταχωρίζονται στο πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, είναι:

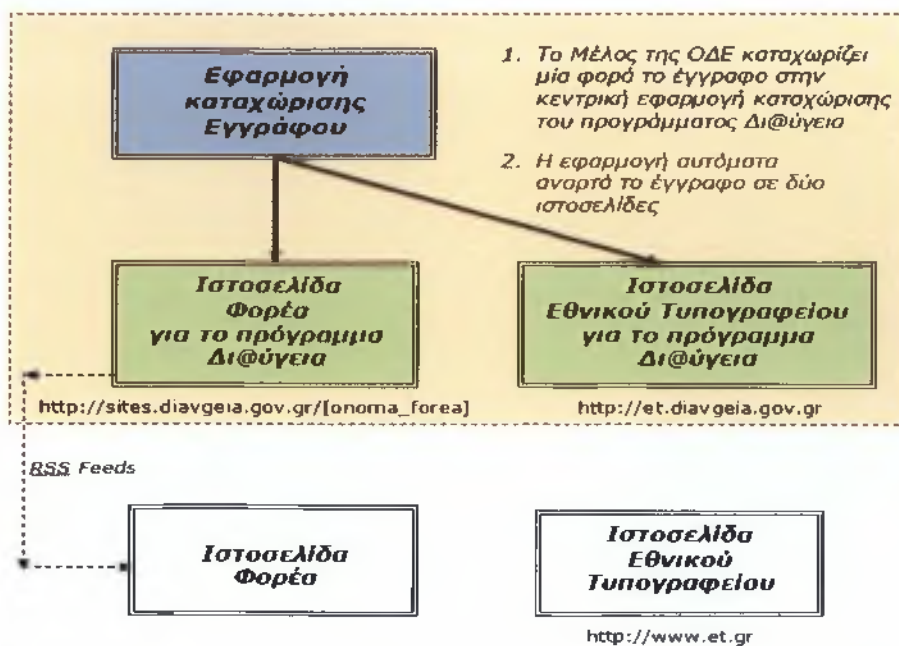
- Αριθμός πρωτοκόλλου του εγγράφου
- Ημερομηνία έκδοσης
- Ηλεκτρονική διεύθυνση εκδότη πράξης
- Θέμα εγγράφου
- Είδος πράξης
- Μονάδα Στην οποία ανήκει ο Τελικός Υπογράφοντας της πράξης
- Τελικός Υπογράφων την πράξη
- Θεματική περιοχή

Η αρχιτεκτονική εργαλείων και ιστοσελίδων στο πρόγραμμα Διαύγεια (Σχήμα5) για την ανάρτηση των νόμων και πράξεων βασίζονται στο ότι:

- Η εφαρμογή καταχώρησης καθώς και η σχετική με την ΔΙΑΥΓΕΙΑ ιστοσελίδα, παρέχονται κεντρικά.
- Δεν επηρεάζουν την υπάρχουσα υποδομή του Φορέα.
- Ο Φορέας θα πρέπει να δημιουργήσει στην ιστοσελίδα του σύνδεσμο (link ή banner) που να οδηγεί στην αντίστοιχη ιστοσελίδα που αναρτώνται οι νόμοι και οι πράξεις. Υλικό για την σύνδεση παρέχεται στο <http://diangeia.gov.gr/presskit>.
- Κάθε φορέας διαθέτει την δική του εφαρμογή καταχώρησης.
- Κωδικοί πρόσβασης αποδίδονται στους χρήστες από την Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ).
- Ο διαχειριστής της ΟΔΕ μπορεί να δημιουργήσει χρήστες, Οργανικές Μονάδες και Τελικούς Υπογράφοντες.

<sup>41</sup> Τα μεταδεδομένα είναι:

- Δομημένη πληροφορία που περιγράφει, εξηγεί, εντοπίζει ή διευκολύνει την ανάκτηση, τη χρήση ή την διαχείριση μιας ηλεκτρονικής πληροφορίας
- Δεδομένα για άλλα δεδομένα ή πληροφορία για άλλη πληροφορία
- Είναι πληροφορία κατανοητή από ηλεκτρονικές μηχανές του διαδικτύου
- Δύναται να περιγράψουν δομή ή περιεχόμενο ηλεκτρονικής πληροφορίας



Σχήμα 5: Διαδικασία Καταχώρισης –Εισαγωγή μεταδεδομένων<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Παρουσίαση «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο - "Πρόγραμμα Διαύγεια"», Ο.Δ.Ε. ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ. Διονύσης Κοντογιώργης, Δρ. Βασιλική Νταλάκου, Αναστάσιος Παπαζαρίφης, Ιανουάριος 2011.

## Κεφάλαιο 3ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

### 3.1.Εισαγωγή

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί κοινό μοντέλο για όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε Εθνικό επίπεδο, τα κράτη-μέλη της έχουν ξεκινήσει ενέργειες ως προς την μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση, στη ψηφιακή δημόσια διοίκηση, στοχεύοντας στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και στη διερεύνηση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους πολίτες. Αυτό επιτυγχάνεται σταδιακά, και σε διαφορετικά επίπεδα για την κάθε χώρα. Αρχικά επιτυγχάνεται με την απλή παροχή πληροφοριών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις σχετικά με θέματα της δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με τη δυνατότητα ενεργούς διάδρασης του πολίτη με τη διοίκηση, επεκτείνεται στην ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και τέλος η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Σημαντικά στοιχεία αποτελούν η δημιουργία ανοικτών διόδων και πλατφορμών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και του πολίτη καθώς και η δημιουργία θεσμικού πλαισίου.

### 3.2. Πρωτοβουλίες και Καινοτομίες «e-Government»

#### 3.2.1. Πρωτοβουλίες «e-Government»<sup>43</sup>

Οι ΤΠΕ αναγνωρίστηκαν την τελευταία δεκαετία ως βασικός οδηγός του κυβερνητικού εκσυγχρονισμού, με την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» να καταλαμβάνει υψηλές θέσεις στην κυβερνητική ατζέντα για αρκετά χρόνια. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί πολιτική προτεραιότητα από το 1999 με το Σχέδιο Δράσης «eEurope».

Στη συνέχεια με το Σχέδιο Δράσης «eEurope 2002», το οποίο εγκρίθηκε το 2000 αναγνωρίστηκε το Διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της ΚΤΠ, με βασικό στόχο την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Ενώ με την

---

<sup>43</sup> Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.

πρωτοβουλία «eEurope 2005» που ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2002, στόχευε όχι μόνο τη διάδοση του διαδικτύου, αλλά και στη σχεδίαση και χρήση των Ευρυζωνικών Υπηρεσιών. Η εν λόγω πρωτοβουλία προέβλεπε μέχρι το 2005 τον εκμοντερνισμό των δημοσίων υπηρεσιών (on-line), την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, την Ηλεκτρονική Εκπαίδευση, την Ηλεκτρονική Υγεία κ.α.

Στο πλαίσιο i2010, Ευρωπαϊκή Ένωση παρουσίασε το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνοντας έμφαση στην αγορά, στις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το σχέδιο δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση-Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων υπογραμμίζει τη σημασία που έχει η επιτάχυνση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, για να ανταποκριθεί σε μια σειρά προκλήσεων και απαιτήσεων.

Τα οφέλη μιας στρατηγικής που θα ορίζεται από τις τεχνολογικές εξελίξεις είναι πολλά και σημαντικά. Για τους πολίτες θα σημαίνει μια μεγαλύτερη επιλογή καναλιών διανομής των υπηρεσιών, διευκόλυνση, χαμηλότερα κόστη συναλλαγών, περισσότερες προσωποποιημένες υπηρεσίες, μεγαλύτερη ενημέρωση για τις υπηρεσίες και τις πολιτικές και μεγαλύτερη συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες. Για τις επιχειρήσεις αυτό θα οδηγήσει σε συντομότερη διαδικασία αλληλεπίδρασης, χαμηλότερα κόστη συναλλαγής και μειωμένες νομικές υποχρεώσεις. Για τους προμηθευτές, επιπλέον σημαίνει καλύτερη διαχείριση των αποθεμάτων και περιβάλλον στο οποίο θα διαχέεται η πληροφορία.

### **3.2.2. Καινοτομίες «e-Government 2.0»<sup>44</sup>**

Οι ευρωπαϊκές χώρες στη διάσκεψη του Μάλμο υπέγραψαν κοινή δέσμευση, να αναπτύξουν ως το 2015 ευφυέστερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προκειμένου να επιτευχθεί ο ανωτέρω στόχος, απαιτείται από τις κυβερνήσεις να καινοτομήσουν ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των εκάστοτε έργων/

---

<sup>44</sup><http://www.observatory.gr> - Παρατηρητήριο για την ΚτΠ - Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, Δεκέμβριος 2009.

δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να απομακρυνθούν από την αναποτελεσματική, καθώς αποδεικνύεται, πρακτική της απλής μεταφοράς των υφιστάμενων διαδικασιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Πολλές προσπάθειες γίνονται ήδη προς την κατεύθυνση αυτή, ενώ ο όρος «eGovernment 2.0» ή Διακυβέρνηση 2.0 έρχεται να σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται νέα δυναμική στη σχέση πολίτη - κράτους, με τους πολίτες πλέον να παίρνουν ενεργό ρόλο στη διακυβέρνηση, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης, κλπ.

Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας εξωστρέφειας και διαφάνειας, όπου η κυβέρνηση είναι πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες της, καθώς και να παράσχει ελεύθερα το απέραντο εθνικό απόθεμα των μη ευαίσθητων πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες και δημόσιους λειτουργούς να συνεργαστούν εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία.

Οι 3 πυλώνες της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

- Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στην κυβέρνηση
- Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία
- Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα

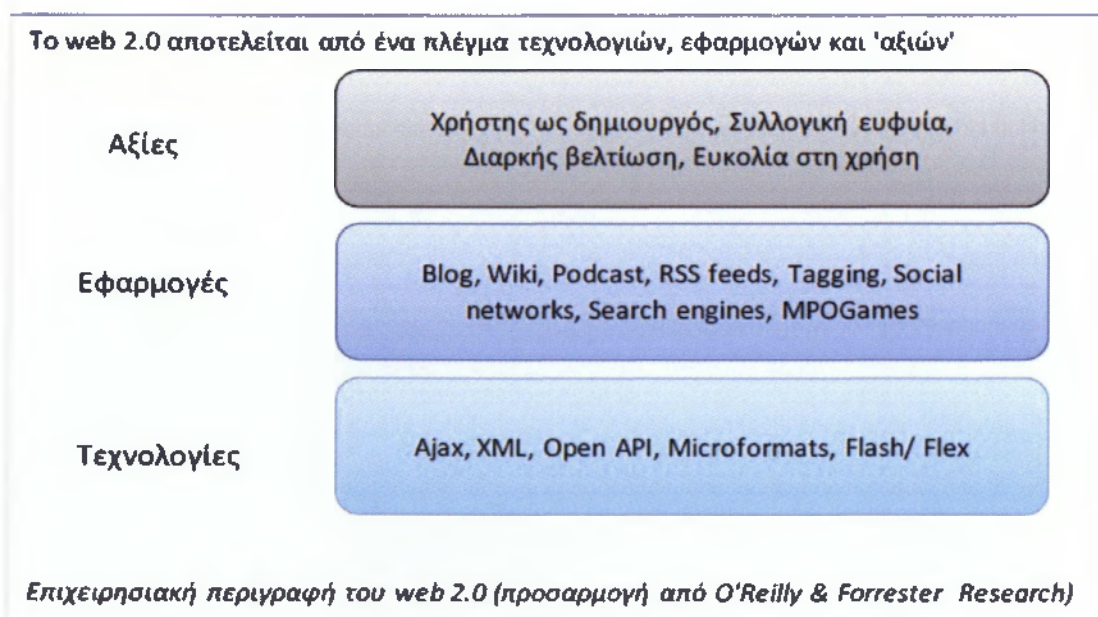
Η Διακυβέρνηση 2.0 ή Government 2.0 μεταβάλλει εύστοχα τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη. Κυριότερο «τεχνολογικό καταλύτη» στη διαμόρφωση της νέας αυτής δυναμικής αποτελούν τα εργαλεία που έχουν πλέον στη διάθεσή τους κυβερνήσεις και πολίτες – και πρόκειται για τις δυνατότητες που προσφέρει η 2η γενιά του διαδικτύου ή «web 2.0».

Υπό τον όρο web 2.0 έχει συμπεριληφθεί ένα νέο κύμα διαδικτυακών εφαρμογών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τις προηγμένες δυνατότητες που



παρέχουν στους χρήστες για επικοινωνία και ηλεκτρονική συνεργασία. Με μικρές, σχετικά, απαιτούμενες επενδύσεις, οι εφαρμογές που στηρίζονται στις τεχνολογίες web 2.0 αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό και επιφέρουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των χρηστών. Τη θέση του όρου «ενημερώνομαι» καταλαμβάνουν πλέον όροι όπως «μοιράζομαι», «εκφράζομαι», «επηρεάζω», «δικτυώνομαι».

Το Σχήμα 6 παρουσιάζει τα στοιχεία που συνθέτουν το Web 2.0, ξεκινώντας από τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, συνεχίζοντας στις δημιουργούμενες εφαρμογές και καταλήγοντας στις «αξίες» που μοιράζονται – και οι οποίες αποτελούν την ειδοποιό διαφορά των νέων αυτών εργαλείων και εφαρμογών. Η ουσία έγκειται στο γεγονός ότι αναπτύσσονται επάνω στις γνώσεις και τις δεξιότητες των χρηστών, επιτρέποντάς τους να γίνουν οι ίδιοι δημιουργοί υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι εφαρμογές βελτιώνονται όσο περισσότερο χρησιμοποιούνται, ενώ η παράλληλη συνεισφορά από πολλούς χρήστες προσφέρει στο αποτέλεσμα αξία μεγαλύτερη του «αθροίσματος» των μεμονωμένων προσφορών (συλλογική ευφυΐα). Επίσης, ο ποιοτικός έλεγχος και η αναθεώρηση του περιεχομένου των εφαρμογών εξαρτάται αποκλειστικά από τους χρήστες.



**Σχήμα 6: Δομικά μέρη Web 2.0**

Τα νέα αυτά εργαλεία δικτύωσης και επικοινωνίας έχουν αλλάξει σημαντικά τη σχέση του χρήστη με το Διαδίκτυο, καθώς από παθητικό δέκτη πληροφοριών τον προάγουν σε διαμορφωτή:

- περιεχομένου (blog, wiki, Flickr, YouTube),
- προτιμήσεων/ διαθέσεων (Last.fm, de.li.cious)
- κοινωνικών ομάδων (Facebook, MySpace), αλλά και
- φήμης (eBay, TripAdvisor)

Βασικό χαρακτηριστικό των τεχνολογιών web 2.0 είναι ότι παρέχουν στους τελικούς χρήστες τα εργαλεία και την ελευθερία να δημιουργήσουν κανάλια πληροφορίας για οποιοδήποτε θέμα, αρκεί να έχουν στη διάθεσή τους τα κατάλληλα δεδομένα. Ομοίως και στη δημόσια διοίκηση, η διάθεση κυβερνητικών δεδομένων επιτρέπει στους πολίτες να τα επεξεργαστούν προκειμένου να παράγουν την πληροφορία που χρειάζονται, στη μορφή που τη χρειάζονται και με σκοπό την παραγωγή οφέλους για τους ίδιους.

Δεδομένου δε ότι οι τεχνολογίες web 2.0 επιτρέπουν την ανάπτυξη «συλλογικής ευφυΐας», οι πολίτες ή άλλοι κοινωνικοί εταίροι φτάνουν πολλές φορές στην καινοτομία πολύ πιο γρήγορα, επιτυγχάνοντας:

- να βρουν το βέλτιστο τρόπο αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα
- να υποδείξουν στις κυβερνήσεις τον τρόπο βελτίωσής του
- να ελέγξουν το έργο της κυβέρνησης

Αυτό είναι κάτι που αναγνωρίζουν και οι κυβερνήσεις, ενώ δε λείπουν τα παραδείγματα όπου ζητήθηκαν ανοιχτά οι ιδέες των πολιτών για πιο αποτελεσματική διακυβέρνηση.

### **3.3. Εφαρμογές και Πρακτικές**

#### **3.3.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ολλανδία**

Οι ενέργειες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία ξεκίνησαν το 1990, με την δημιουργία των «Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών», που είχαν στόχο τους τη βελτίωση παροχής των δημόσιων

υπηρεσιών όσο και την αποδοτικότητα των διοικητικών οργανισμών. Η δημιουργία τους ήταν μια κοινή πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και του συνδέσμου τοπικών διοικήσεων. Στην Ολλανδική δημόσια διοίκηση υιοθετήθηκε ένα πελατοκεντρικό μοντέλο, το οποίο εστίαζε στο τελικό πελάτη-πολίτη και στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Στα κέντρα δημόσιων υπηρεσιών, οι υπηρεσίες προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις με την βοήθεια της τεχνολογίας της Πληροφορικής, ολοκληρώνοντας τις λειτουργίες των κέντρων μιας στάσης.

Σημαντικό έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί το «Γραφείο Νεοεισερχομένων» του δήμου Delft (βλ. εικόνα 8) .



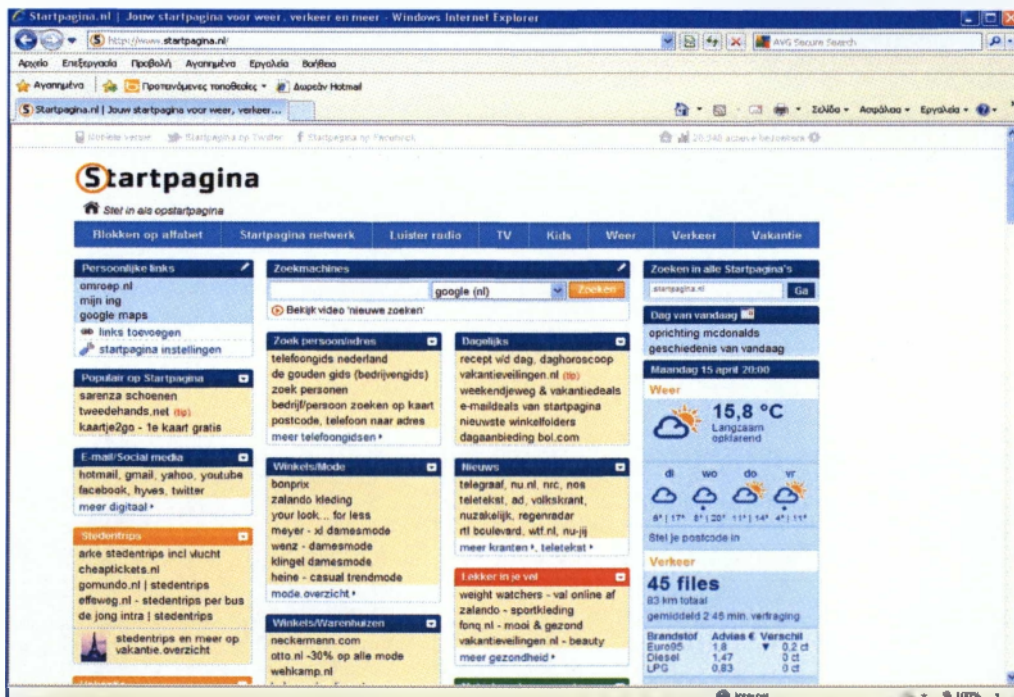
Εικόνα 8 : Σημείο Εισόδου Νεοεισερχομένων στο Delft

Πηγή: <http://www.dsdelft.nl>

Η δημόσια υπηρεσία μιας στάσης δημιουργήθηκε για Ολλανδούς και ξένους, που έρχονταν πρώτη φορά στην πόλη προκειμένου να εργαστούν ή να σπουδάσουν. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε από το δήμο σε συνεργασία με άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως το τμήμα μετακινήσεων πληθυσμού, την αστυνομία, την διεύθυνση μετανάστευσης, καθώς και ιδιωτικές εταιρείες πληροφορικής και τεχνολογίας. Στόχος ήταν να προσφέρει στους νέους κατοίκους όσες το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες, όπως εγγραφή στα δημοτικά μητρώα, παροχή άδειας παραμονής, γραφειοκρατικές



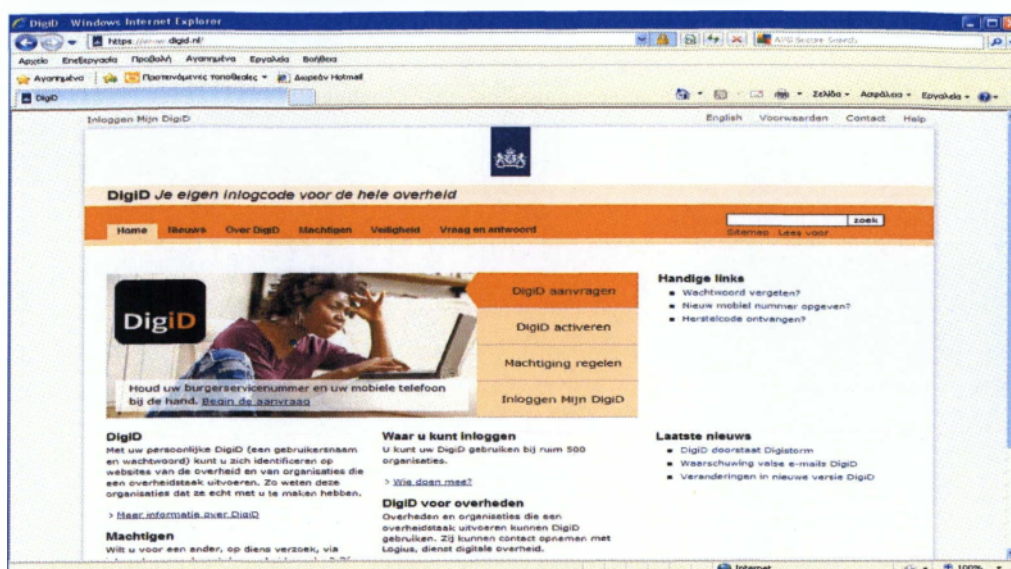
διαδικασίες έως και αναζήτηση κατοικίας. Σήμερα το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται από τα υπουργεία εσωτερικών και δικαιοσύνης στην προσπάθεια τους να αναπτύξουν ένα ανάλογο σύστημα σε εθνικό επίπεδο για τους κατοίκους της Ολλανδίας (βλ. εικόνα 9). Από αυτή την ιστοσελίδα βρίσκουμε γενικές πληροφορίες σχετικά με τράπεζες, καταστήματα, εισιτήρια, τις ώρες των λεωφορείων, μόδα, καταστήματα, εστιατόρια, υγεία, μουσική κλπ.



Εικόνα 9 : Σημείο Εισόδου μιας στάσης για τους πολίτες

Πηγή: <http://www.startpagina.nl/>

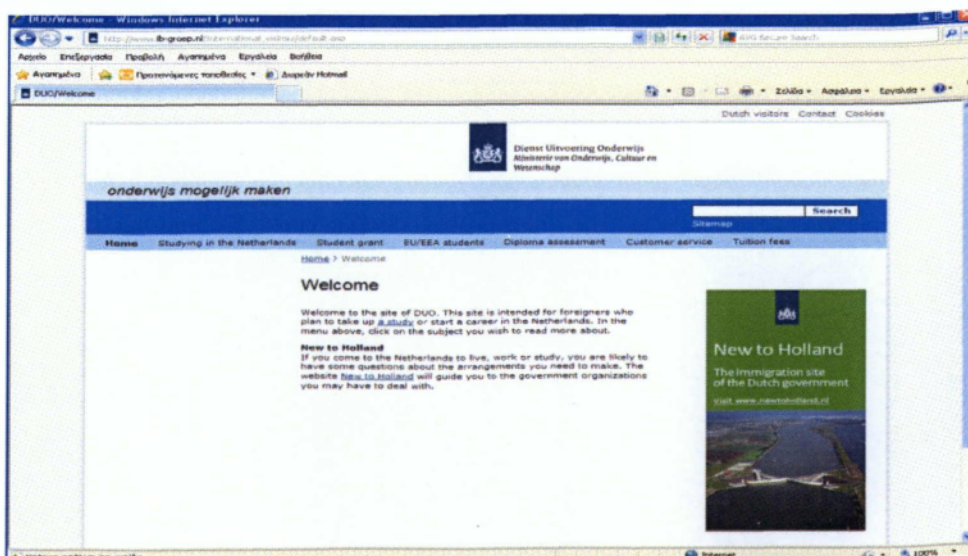
Το 2003 εισήγαγε την λεγόμενη DigiD(βλ. εικόνα 10), ένα εθνικό μηχανισμό πιστοποίησης στο διαδίκτυο. Μέσω αυτού αποδίδεται ένας μοναδικός αριθμός σε πολίτες και επιχειρήσεις τον οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν το σένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που παρέχονται από το κράτος. Με τον τρόπο αυτό η Ολλανδία παρέχει μια «ηλεκτρονική ταυτότητα» στους πολίτες και στις επιχειρήσεις της, μειώνοντας όσο το δυνατόν περισσότερο το ενδεχόμενο της «ψηφιακής πλαστοπροσωπίας».



**Εικόνα 10 : Παροχή μοναδικού κωδικού DigiD**

Πηγή: <https://www.digid.nl/>

Άλλη μια παροχή στους πολίτες της αποτελεί ο παρακάτω δικτυακός τόπος (βλ. εικόνα 11), ο οποίος απευθύνεται σε νέους άνω των 17 και σε φοιτητές. Μέσω αυτής της σελίδας μπορούν να πάρουν οι φοιτητές δάνεια για να πληρώσουν τα δίδακτρα των σχολών και πανεπιστημίων ή να προμηθευτούν μια κάρτα-εισιτήριο για τα μέσα συγκοινωνίας. Επίσης, παρέχεται και η δυνατότητα χρήση της σελίδας και στα αγγλικά για τους ξένους φοιτητές.

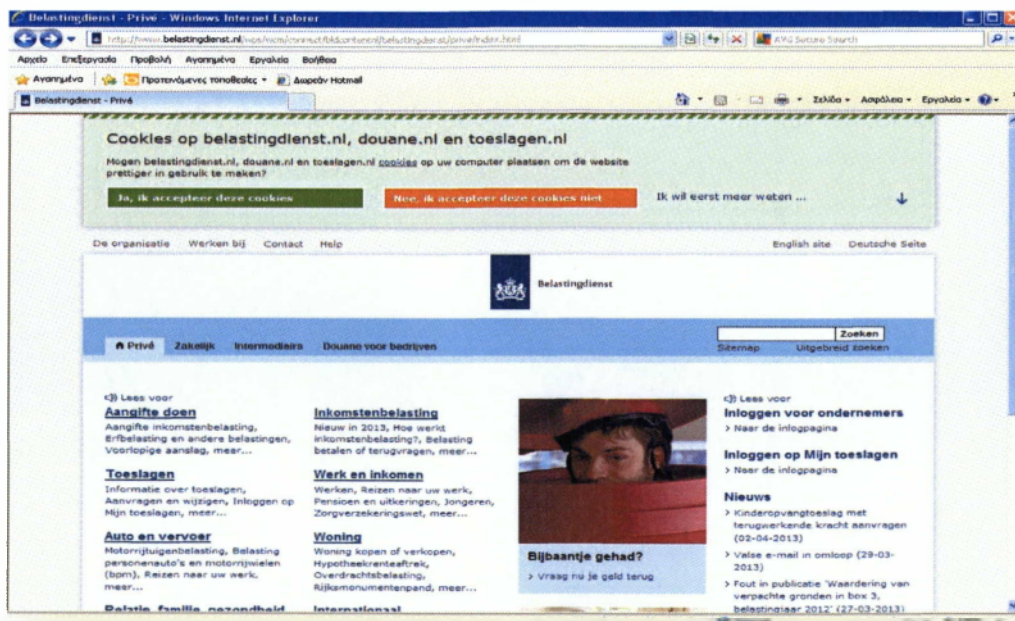


**Εικόνα 11 : Δικτυακός τόπος για φοιτητές**

Πηγή: <http://www.ib-groep.nl/particulieren/default.asp>



Ακόμα από την Ολλανδική κυβέρνηση παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμπληρώσουν τις φορολογικές τους δηλώσεις μέσω του internet. Κάθε χρόνο πριν τη 1η Απριλίου μέσω της σελίδας [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) (βλ. εικόνα 12), γίνονται οι φορολογικές δηλώσεις. Σχεδόν όλα τα στοιχεία όλων των πολιτών βρίσκονται ήδη στα αρχεία της φορολογίας. Οι πολίτες πρέπει να συμπληρώσουν κάθε χρόνο συγκεκριμένες σελίδες και να απαντήσουν συγκεκριμένες ερωτήσεις και αφού έχουν συμπληρωθεί όλες οι απαντήσεις, το σύστημα πληροφορεί τους πολίτες αν θα λάβουν λεφτά πίσω από τη φορολογική τους δήλωση ή αν θα πρέπει να πληρώσουν κάποιο φόρο. Σε αυτό το site, επίσης βρίσκεις και γενικές πληροφορίες για το φορολογικό σύστημα της χώρας και δίδονται συμβουλές στους πολίτες γύρω από το θέμα αυτό.



**Εικόνα 12: Δικτυακός τόπος υποβολής φορολογικών δηλώσεων**

Πηγή: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

### 3.3.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία

Ο δημόσιος τομέας στη Γερμανία παρουσιάζει μια πολυπλοκότητα η οποία στάθηκε τροχοπέδη στην ανάπτυξη των προσπαθειών, στην αρχή τουλάχιστον, της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για τη Γερμανία δεν αποτέλεσε εξ' αρχής προτεραιότητα αλλά ούτε και το βασικό στοιχείο για τη στρατηγική των μεταρρυθμίσεων την Δημόσιας Διοίκησης.

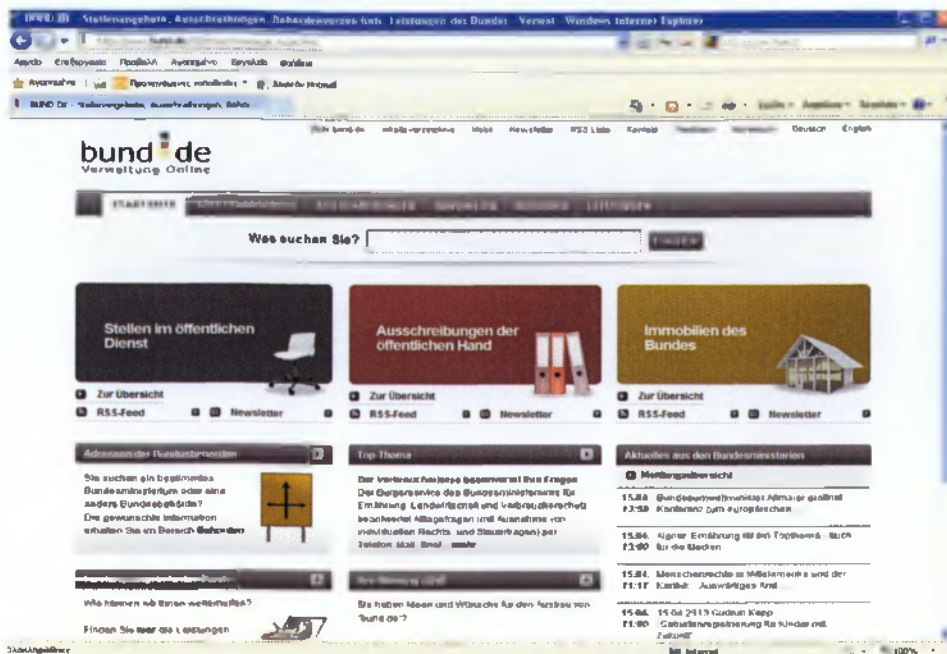
Το 1996, ιδρύθηκε το ForumInfo2000, το οποίο συγκέντρωνε περίπου 180 εκπρόσωπους από διάφορες βιομηχανίες και οργανισμούς, καθώς χρησίμευε και ως forum συζητήσεων συμβουλευτικού περιεχομένου για θέματα της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Το 1998, αναπτύχθηκε το έργο «MEDIA@Komm» για λύσεις σε τοπικό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο ξεκίνησε και χρηματοδοτήθηκε από την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση. Μετά από υποβολή προτάσεων, τρεις περιφέρειες επιλέχθηκαν για την ανάπτυξη καινοτόμων και ασφαλών εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κάνοντας χρήσιτων ηλεκτρονικών υπογραφών. Το 1999, δημιουργήθηκε ένα νέο Forum στη Κοινωνία Πληροφορίας, ως συνέχεια του ForumInfo 2000 που ιδρύθηκε το 1996. Το Φόρουμ αποτελείται από εμπειρογνώμονες σε διαφορετικούς τομείς της βιομηχανία και της κοινωνίας. Η συμβουλευτική αυτή επιτροπή αποτελείται από 49 σημαντικές προσωπικότητες από τους τομείς της πολιτικής, της οικονομίας και το δημόσιο βίο, συμπεριλαμβανομένων αρκετών Υπουργών και τέλος υπό την ηγεσία του Καγκελάριου Gerhard Schröder.

Η κυβέρνηση προσαρμόζεται στο σύγχρονο κράτος, με ένα ευρύ πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό της κυβέρνησης. Η προώθηση του εκσυγχρονισμού του Κράτους, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ αποτελεί έναν από τους τέσσερις στρατηγικούς άξονες του σχεδίου D21 (δηλαδή Γερμανία στον 21ο αιώνα), μια ιδιωτική πρωτοβουλία που σχεδιάστηκε για να ενθαρρύνει την αλλαγή από τη βιομηχανική στην ενημερωτική κοινωνία.

Το 2000, ο Γερμανός καγκελάριος Gerhard Schröder εγκαινιάζει το πρόγραμμα BundOnline2005, το πρόγραμμα της ομοσπονδιακής κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στόχος του είναι όλες οι δημόσιες υπηρεσίες να επιδέχονται ηλεκτρονική παράδοση από το τέλος του 2005. Η πρωτοβουλία αυτή αποτελεί μέρος του προγράμματος «Internet for All - Ten Steps on the Path to the Information Society».

Το 2001 ξεκίνησε μία δικτυακή πύλη η οποία παρέχει κεντρική πρόσβαση σε online υπηρεσίες της ομοσπονδιακής διοίκησης (βλ. εικόνα 13).



Εικόνα 13 : Δικτυακή πύλη της Γερμανίας

Πηγή: [http://www.bund.de/DE/Home/homepage\\_node.html](http://www.bund.de/DE/Home/homepage_node.html)

Η Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Ασφάλειας Πληροφοριών δημοσιεύει ένα εγχειρίδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με σκοπό να παρέχουν όλες τις πληροφορίες σχετικά με όλες τις πτυχές ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες. Εκτός όμως από την οργανωτική και τεχνική προσέγγιση του θέματος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στην ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων.

Το 2002 ξεκίνησε μια πλατφόρμα για τις ηλεκτρονικές προμήθειες, μια εικονική αγορά που επιτρέπει στις αρχές να προμηθεύονται αγαθά και υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Το σύστημα αυτό επιτρέπει επίσης σε υποψηφίους να υποβάλουν τις προσφορές τους πλήρως και δεσμευτικά απευθείας στο Διαδίκτυο. Το σύστημα αυτό είναι το αποτέλεσμα του προγράμματος «Public Procurement Online» που διαχειρίζεται από το Γραφείο Προμηθειών του Υπουργείου Εσωτερικών.

Το 2003 η γερμανική κυβέρνηση εγκαινιάζει μια πρωτοβουλία για τη μείωση της γραφειοκρατίας, που στοχεύουν ειδικά στην αύξηση της ελκυστικότητας της Γερμανίας για τις επιχειρήσεις με τη μείωση της γραφειοκρατίας σε πέντε βασικούς τομείς: 1) το εργατικό και την αυτό-απασχόληση, 2) τις μικρές επιχειρήσεις και τον ιδιωτικό τομέα, 3) την έρευνα και την τεχνολογία,



4)την πολιτικήςτης κοινωνίας, των πολιτώνκαι του εθελοντισμούκαι 5) τις κυβερνητικές υπηρεσίεςγια τιςεπιχειρήσεις και τους ιδιώτες.

ΤοΥπουργείο Εσωτερικώνυπογράφειμιασυμφωνία άδειας εκμετάλλευσηςμε τη Microsoft, δίνοντας τη δυνατότητασε ολόκληρο το δημόσιο τομέαναλάβει ευνοϊκές συνθήκεςτόσο γιατην αγοράόσο και για τη μίσθωσηπροϊόντων λογισμικούτης εταιρείας. Ησυμφωνίααναμένεται να εξοικονομήσεισημαντικάχρήματαγια τις πολιτειακές και τοπικές κυβερνήσεις.

Η Γερμανική Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Εργασίας ξεκινά μια πύλη για την απασχόληση εργασίας (βλ. εικόνα 14). Η πύλη θα υποστηρίξει την εκπλήρωση τωνκυβερνητικών προσδοκιών σχετικά με την εργασία, οι οποίες περιλαμβάνουν τη σύνδεση προσφοράς και της ζήτησης για την κατάρτισης και την προώθηση τους διαφάνειας. Παρέχει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων προσφερόμενων θέσεων εργασίας και των ατόμων που αναζητούν εργασία και διαθέτει επίσης μία καινοτόμο εφαρμογή που βοηθάει τα άτομα που αναζητούν εργασία να εντοπίζουν τις ευκαιρίες πιο εύκολα.



Εικόνα 14: Γερμανική Δικτυακή πύλη για εύρεση εργασίας

Πηγή: <http://www.arbeitsagentur.de/>

Το 2004, εισέρχεται σε δοκιμαστική φάση γερμανική ηλεκτρονική κάρτα ασφάλισης Ασθένειας με πρωτοβουλία του κρατιδίου Rheinland-Palatinat. Περαιτέρω εξετάσεις πραγματοποιήθηκαν το 2005, πριν από την έναρξη χρήσης σε εθνικό επίπεδο της κάρτας από την 1η Ιανουαρίου το 2006. Η παραγωγή και διανομή καρτών έγινε σε περίπου 80 εκατομμύρια ανθρώπους.

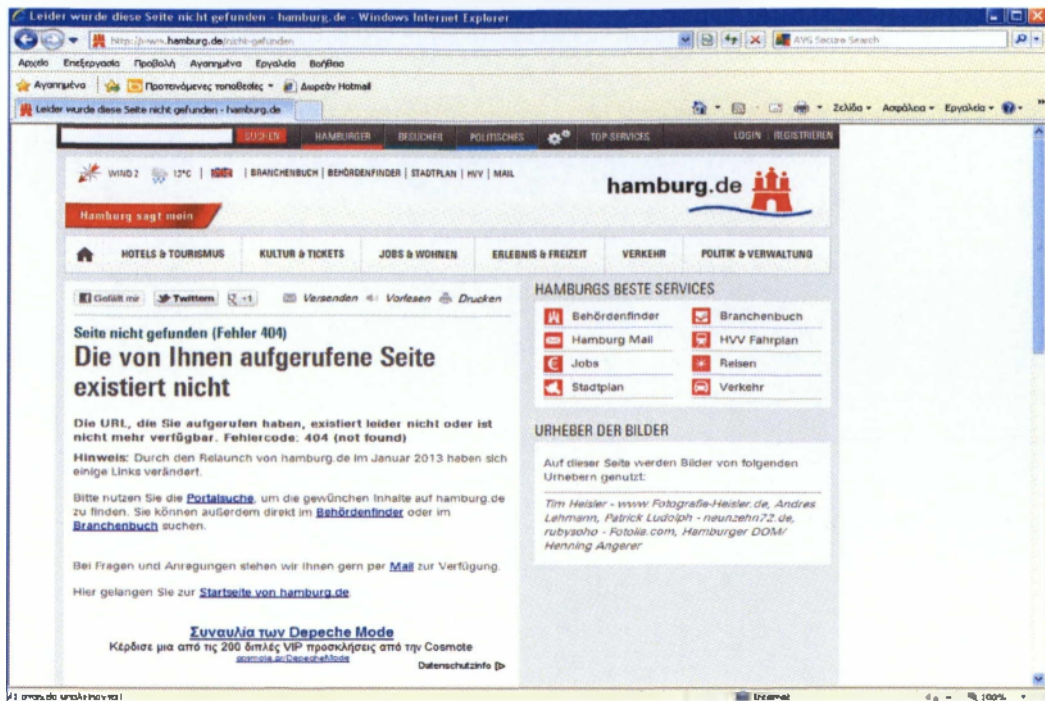
Το 2005, ένα υψηλής τεχνολογίας πρόγραμμα στη Γερμανία υπολογίζεται διόδια χωρίς διακοπή ή τη μείωση της ταχύτητας των οχημάτων με ένα αυτόματο σύστημα λογιστικής διόδων που χρησιμοποιεί ένα συνδυασμό της κινητής τηλεφωνίας και του δορυφορικού εντοπισμού θέσης (GPS).

Επίσης μέσα στο 2005, η γερμανική κυβέρνηση παρουσιάζει την «eCard», με στόχο την παροχή ενός συνόλου υπηρεσιών e-government. Η έξυπνη κάρτα λειτουργεί ως ταυτότητα αναγνώρισης του πολίτη για την κοινωνική ασφάλεια και τις ασφαλιστικές υπηρεσίες στην υγεία. Η στρατηγική προβλέπει επίσης ότι στο μέλλον η ηλεκτρονική κάρτα ασφάλισης υγείας και ταυτότητας θα μπορούσαν να συνδυαστούν σε ένα καθολικό έγγραφο που θα επιτρέψει στους πολίτες να έχουν εύκολη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Κάποια προγράμματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από 3 δήμους της Γερμανίας είναι τα εξής:

1) το πληροφοριακό σύστημα δημόσιας διοίκησης DIBIS στο Αμβούργο (βλ. εικόνα 15), το οποίο χρησιμεύει σαν το αρχικό σημείο επαφής και επικοινωνίας για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών με μια συνεχώς ανανεώσιμη βάση δεδομένων.



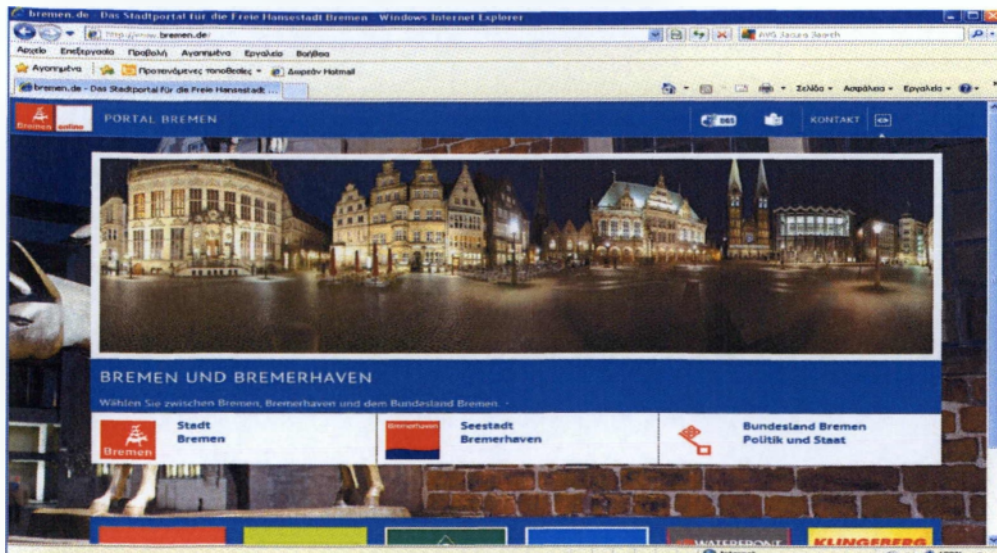


Εικόνα 15: Δικτυακός τόπος Αμβούργου

Πηγή: <http://www.hamburg.de/nicht-gefunden>

Η ιστοσελίδα αυτή μας δίνει τη δυνατότητα χρήσης της αγγλικής γλώσσας για κάποιον που δεν γνωρίζει Γερμανικά και μας δίνει όλες τις πληροφορίες που μπορούμε να χρειαστούμε κατά την επίσκεψη μας στο Αμβούργο.

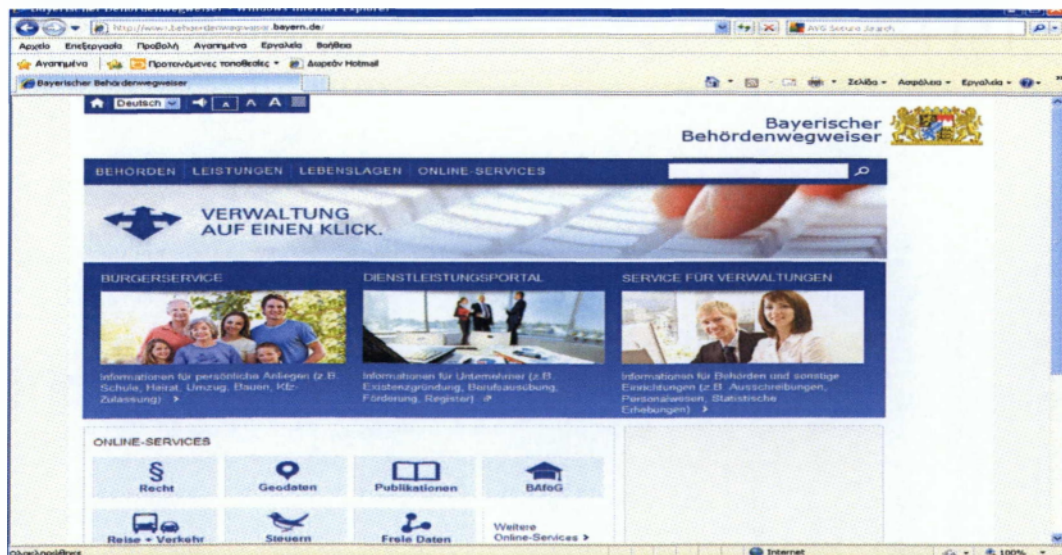
2) Ένα ακόμα πρόγραμμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί το BremenOnlineServices(βλ. εικόνα 16). Αποτελεί παράδειγμα ανάπτυξης δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών μέσω μιας συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, του δήμου της Βρέμης με ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών. Το πρόγραμμα στοχεύει στην εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και αναφέρεται στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ένα ευρύ φάσμα περιοχών δράσης. Σκοπός είναι η αύξηση της προσβασιμότητας των πολιτών σε αυτούς, την παροχή περισσότερων και ευρύτερων υπηρεσιών, με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας.



**Εικόνα 16: Δικτυακή πύλη Βρέμης**

Πηγή: <http://www.bremen.de>

3) Στην Βαυαρία, τέλος εφαρμόζεται μια σημαντική πρωτοβουλία χρήσης της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στην δημόσια Διοίκηση, το πρόγραμμα BayernOnline (βλ. εικόνα 17). Πρόκειται για μια εντατική υποδομή τηλεπικοινωνιών, με στόχο την βελτίωση της γνώσης και των δεξιοτήτων του πληθυσμού της Βαυαρίας, ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών με την εγκατάσταση επιπρόσθετων και εναλλακτικών δικτύων τηλεπικοινωνίας, με πολλές διαφορετικές εφαρμογές στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.



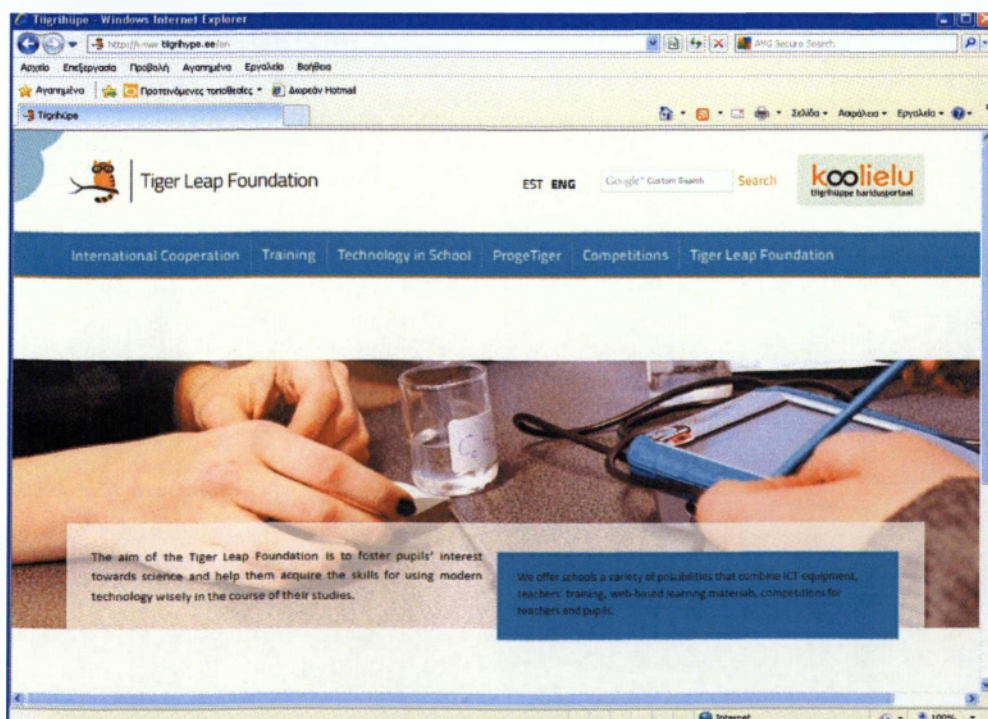
**Εικόνα 17: Δικτυακός τόπος Βαυαρίας**

Πηγή: <http://www.baynet.de>



### 3.3.3. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Εσθονία

Η Εσθονία είναι ένα από τα μικρότερα κρατίδια που υπάρχουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Όμως, βρίσκεται σε ένα υψηλό επίπεδο τεχνολογίας, υποδομών και χρήσης του διαδικτύου. Το 1990, η Εσθονία αποφάσισε να αγοράσει καινούργιο εξοπλισμό και να εγκαταστήσει καινούργιες υποδομές απομακρύνοντας όλο τον εξοπλισμό που υπήρχε επί σοβιετικής ένωσης. Δύο χρόνια αργότερα το 1992, η κυβέρνηση της Εσθονίας εγκατέστησε ένα δίκτυο σε απευθείας σύνδεσης και το 1994 έγινε μια από τις πρώτες χώρες στον κόσμο που είχαν διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης. Το 1996 η κυβέρνηση ξεκίνησε ένα διεθνές πρόγραμμα που λεγόταν «TiggerLeap». Το «TiggerLeap» ήταν ένα εθνικό πρόγραμμα με σκοπό να αναβαθμίσει το εκπαιδευτικό σύστημα της Εσθονίας σύμφωνα με τις ραγδαίες αλλαγές που συνέβαιναν στο χώρο της πληροφορικής παγκοσμίως. Σήμερα όλα τα σχολεία είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο, και το «TiggerLeap» (βλ. εικόνα 18) που χρησιμοποιείται στην ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας.



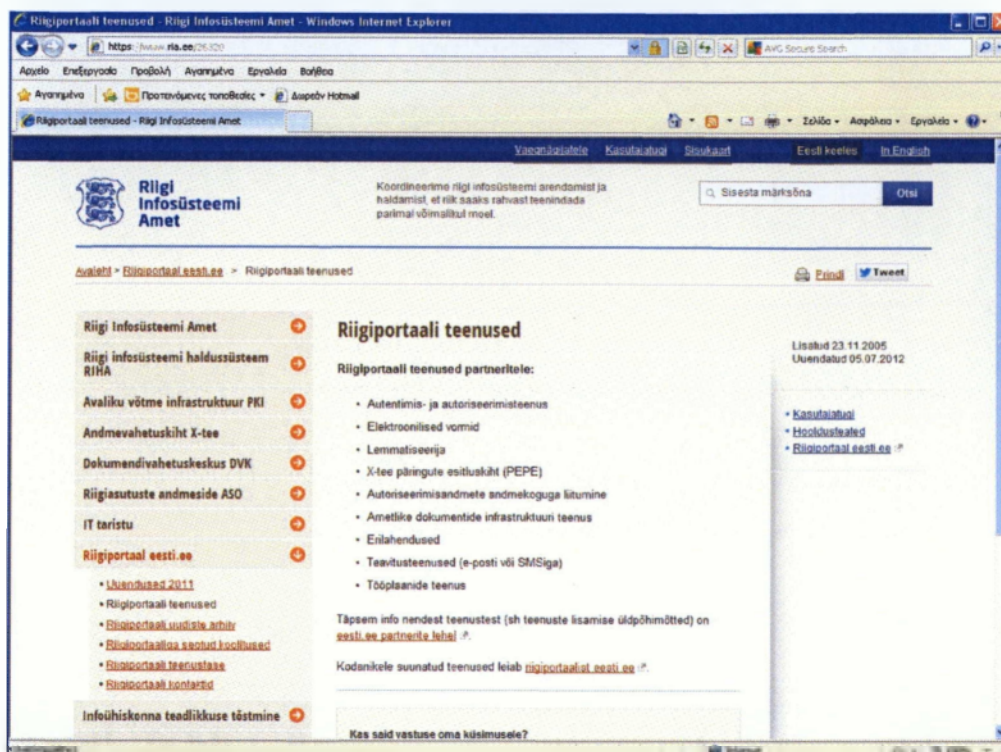
**Εικόνα 18: Δικτυακός τόπος εκμάθησης των νέων τεχνολογιών για τους μαθητές**

Πηγή: <http://www.tigrihype.ee/en>

Το 1998 είναι ένας σημαντικός χρόνος για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στις αρχές του έτους, το έγγραφο «Principles of Estonian information policy» το οποίο χρησιμοποιήθηκε ως η βάση για την εγκαθίδρυση της κοινωνίας της πληροφορίας". Το έγγραφο εμφανίζει την κοινωνία της πληροφορίας ως ένα υποχρεωτικό στοιχείο της δημόσιας πολιτικής το οποίο θα οδηγήσει σε αύξηση ευημερίας για την κοινωνία. Το έγγραφο αναφέρει συνέχεια την πολιτική πληροφόρησης από την Ευρωπαϊκή Ένωση και υπογραμμίζει ότι η Εσθονία χρειάζεται να δράσει σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Επιπλέον το έγγραφο τονίζει τη σπουδαιότητα της δημόσιας και ιδιωτικής συνεργασίας με σκοπό ένα πιο αποτελεσματικό δίκτυο. Λίγους μήνες μετά την έγκριση του εγγράφου, η Καγκελαρία ξεκίνησε το πρόγραμμα «single point entry for the government information» υποστηριζόμενο από το ανοικτό ίδρυμα της Εσθονίας. Ακόμα το 1998, η κυβέρνηση ξεκίνησε το «Villageroad». Αυτό το πρόγραμμα είχε σκοπό να εξασφαλίσει τη μόνιμη σύνδεση στο διαδίκτυο για όλους τους πολίτες και στους 247 δήμους. Μέχρι το τέλος του 2000, παραπάνω από 239 δήμοι (δηλαδή το 96%) έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Ακολουθώντας, το «Villageroad», η κυβέρνηση της Εσθονίας ξεκίνησε ένα ακόμα πρόγραμμα που ονομαζόταν «kula Tee 2», το οποίο είναι μια προσπάθεια για εγκατάσταση σύνδεσης διαδικτύου στις δημόσιες βιβλιοθήκες. Παρόλο που ο στόχος του «Villageroad» επετεύχθη και πρακτικά όλοι οι δήμοι είχαν μόνιμη σύνδεση στο διαδίκτυο, για κάποιους πολίτες η σύνδεση στο διαδίκτυο έχει παραμείνει απρόσιτη. Στους δήμους έχουν εγκατασταθεί κάποια σημεία πληροφόρησης των τουριστών, αίθουσες υπολογιστών στα σχολεία όσο και σε βιβλιοθήκες αλλά όλα αυτά ήταν κυρίως τοποθετημένα σε μεγάλα κέντρα και είχαν αμφίβολη τεχνική και οικονομική βάση. Το «kula Tee 2» είχε ως στόχο να διορθώσει αυτό το κενό. Έτσι υπάρχουν μισθωμένες γραμμές δημοσίου διαδικτύου ανοιχτές σε περισσότερες από 180 βιβλιοθήκες σε όλη την Εσθονία.

Η κυβέρνηση πιέζει τα κρατικά ιδρύματα για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών. Αυτή η πανεθνική προσπάθεια ονομάζεται «e-citizen» και επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της συνεργασίας μεταξύ πολιτών και δημοσίου τομέα μέσω του διαδικτύου. Τα κυβερνητικά ιδρύματα έχουν την δική τους προ-

σωπική ιστοσελίδα και όλες μαζί είναι ενσωματωμένες σε ένα κοινό site του webcenter(βλ. εικόνα 19).



Εικόνα 19: Δικτυακή πύλη συνεργασίας των πολιτών με το κράτος

Πηγή: <https://www.ria.ee/26320>

Όλες οι τοπικές κυβερνήσεις στην Εσθονία συνδέονται με ένα δίκτυο που προσφέρει περισσότερες από τρις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες-καίτοις επιχειρήσεις απευθείας σύνδεση, 24 ώρες το 24ωρο σε καθημερινή βάση. Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο είναι διαθέσιμη σε περίπτερα που βρίσκονται σε κάθε δήμο της χώρας. Ο πολίτης θεωρείται ως το κλειδί για την ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης και ως εκ τούτου, το έργο είναι με βάση το διάλογο με τον πολίτη/πελάτη. Ο διάλογος σε θέματα διακυβέρνησης θα πρέπει να βελτιωθεί προκειμένου να ενδυναμώσει τον πολίτη στη δημοκρατική διαδικασία.

Μια μοναδική ευκαιρία που προσφέρεται στους πολίτες της Εσθονίας είναι το να μπορούν να προτείνουν προτάσεις για τη νομοθεσία μέσω του διαδικτύου ως ένα forum (βλ. εικόνα 20) για τη συζήτηση των προτάσεων, αποτελώντας μια πρωτοποριακή προσπάθεια για να μετατρέψει την ψηφιακή υπηρεσία για τους πολίτες και την πολιτική συμμετοχή σε μια καινοτόμο «ηλεκτρονική διακυβέρνηση».





Εικόνα 20: Δικτυακός τόπος έκφρασης και συζήτησης άποψης των πολιτών

Πηγή: <http://www.riik.ee>

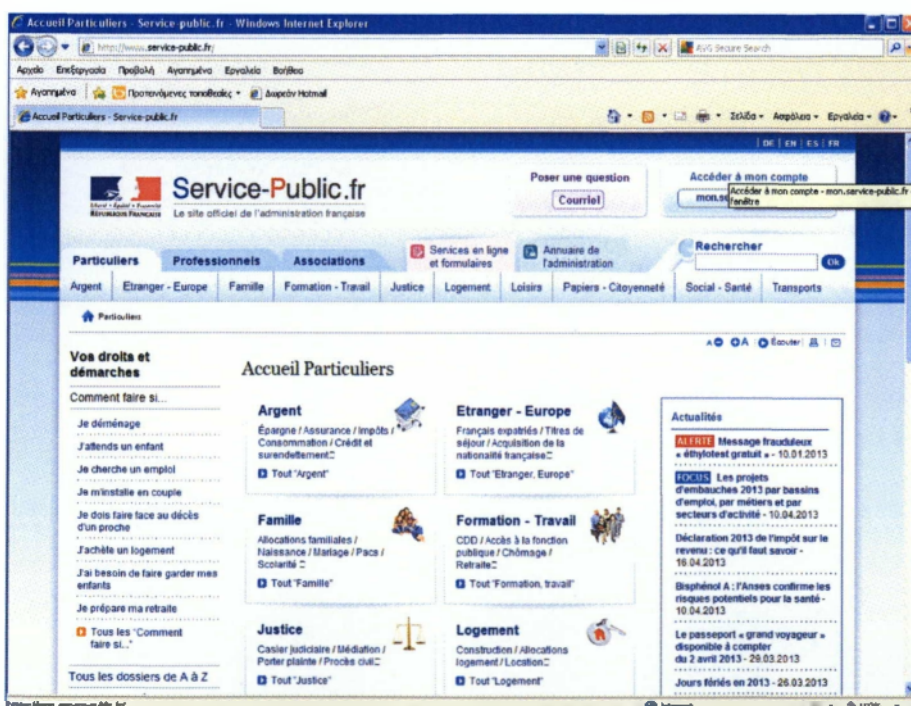
Ακόμα έχουν αναπτύξει ένα ηλεκτρονικό σύστημα για τις υπουργικές συσκέψεις. Δηλαδή οι συνεδριάσεις της κυβέρνησης στην Εσθονία γίνονται σχεδόν χωρίς χαρτί και όλοι οι υπουργοί (ακόμα και αν αυτοί δεν βρίσκονται στην αίθουσα ή στην Εσθονία γενικά) είναι διαθέσιμοι μέσω του διαδικτύου κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης. Ακόμα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν με τους βοηθούς τους την ίδια στιγμή. Επίσης, όλα τα πρακτικά των συνεδριάσεων βρίσκονται στο διαδίκτυο, διαθέσιμα για το κοινό.

Τέλος, όλα τα επίσημα έντυπα είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο για 2 χρόνια. Όλοι οι φορολογούμενοι στην Εσθονία έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις από τον υπολογιστή τους. Οι Εσθονοί φορολογούμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να μαθαίνουν τις υποχρεώσεις τους προς το κράτος και ότι άλλες πληροφορίες μπορεί να χρειαστούν γύρω από αυτό το θέμα.

### 3.3.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γαλλία

Η Γαλλία βρίσκεται σχετικά σ' ένα υψηλό επίπεδο τεχνολογίας. Ο υπολογιστής είναι καθημερινό εργαλείο για περισσότερο από τον μισό πληθυσμό που εργάζεται. Με το ενδιαφέρον να επικεντρώνεται στις επιχειρήσεις και στη ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών, οι διεθνείς επενδυτές και οι Γαλλικές εταιρείες ομοίως, έχουν υψηλές προσδοκίες από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η Γαλλία έχει σχεδόν 11.000 κυβερνητικές ιστοσελίδες και πάνω από το 80% των 20 βασικών υπηρεσιών είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, καθιστώντας τη Γαλλία σε μια από τις πιο αναπτυγμένες χώρες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Μια κυβερνητική δικτυακή πύλη ξεκίνησε το 2001(βλ. εικόνα 21), η οποία είναι ένα εγχειρίδιο για τους νόμους και τις κρατικές διαδικασίες και περιέχει ένα πλήρως κυβερνητικό κατάλογο που αναφέρεται στις 11.000 διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

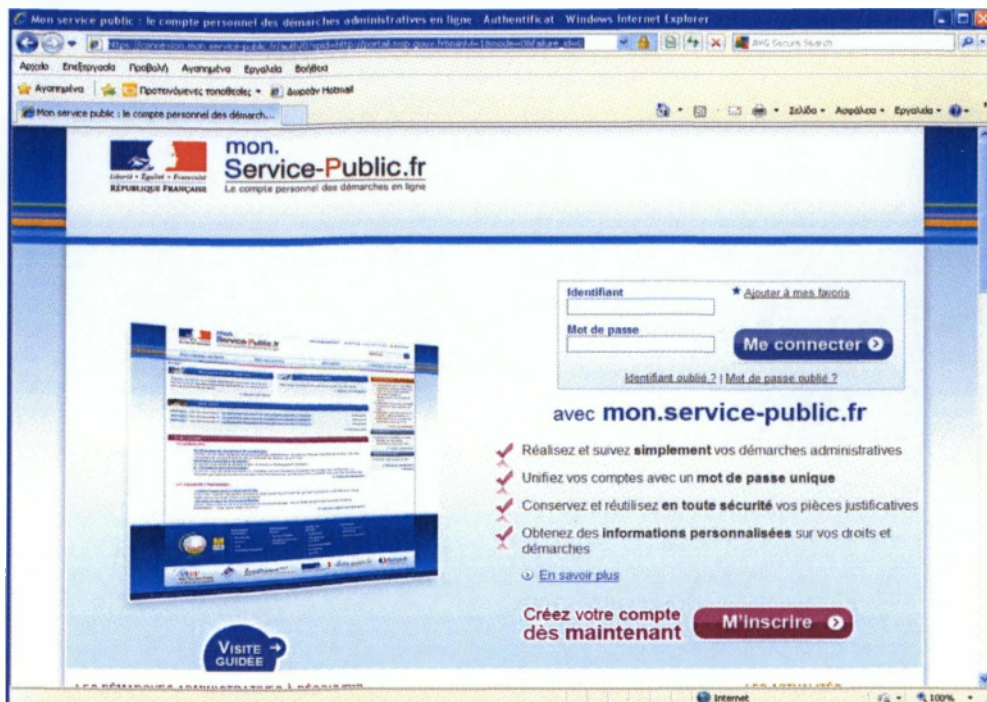


Εικόνα 21: Κυβερνητική διαδικτυακή πύλη της Γαλλίας

Πηγή: <http://www.service-public.fr/>

Δημιούργησαν, επίσης μια προσωπική πύλη όπου οι χρήστες θα μπορούσαν να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες τους στο διαδίκτυο (βλ. εικόνα 22). Σήμερα υπάρχουν πάνω από 600.000 λογαριασμοί χρηστών.





Εικόνα 22: Πύλη εισόδου χρηστών

Πηγή: [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr)

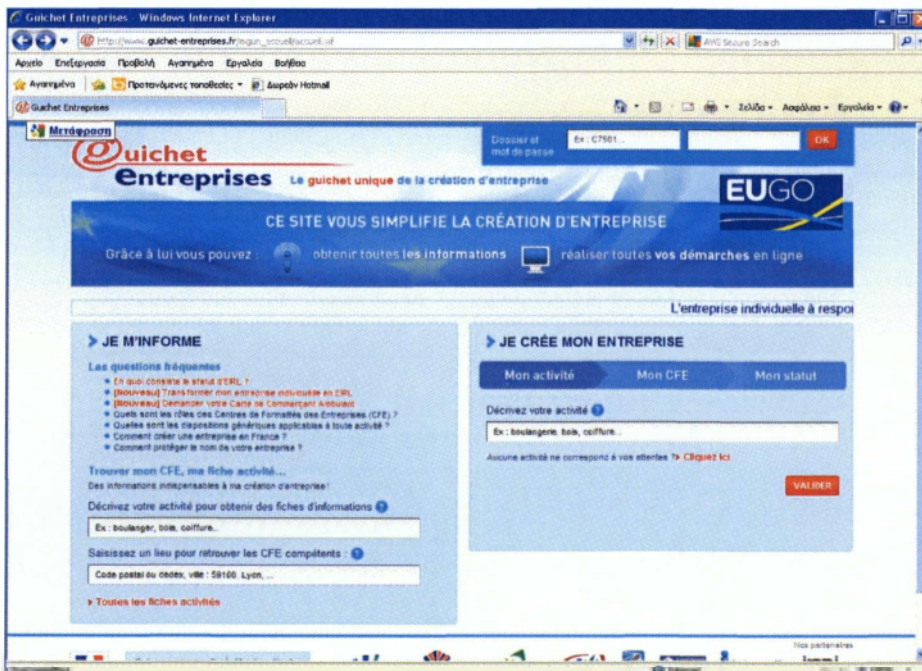
Κοντά στις 60 καινούργιες υπηρεσίες δημιουργήθηκαν τα τελευταία χρόνια, δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να αρχειοθετούν και να πληρώνουν τους φόρους τους online, τα 3 τελευταία χρόνια να έχουν πρόσβαση στα φορολογικά έγγραφα της κυβέρνησης ακόμα και να ελέγχουν τους πόντους στο δίπλωμα οδήγησης τους είναι μία από τις δυνατότητες που έχουν.

Τελευταίες εξελίξεις:

- Το Γαλλικό υπουργείο Εξωτερικών και Ευρωπαϊκών υποθέσεων δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να αποθηκεύσουν μια ψηφιακή φωτοτυπία της ταυτότητας τους απλοποιώντας την διαδικασία αντικατάστασης σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής ενώ βρίσκονται στο εξωτερικό.
- Το Γαλλικό γραφείο εύρεσης εργασίας δεσμεύεται να απαντά σε κάθε e-mail εντός 48 ωρών.
- Η άδεια οδήγησης ανανεώνεται ηλεκτρονικά και οι κοινωνικές ασφάλειες μπορούν να παρακολουθούνται από το διαδίκτυο.
- Σύμφωνα με τον έλεγχο των αρχειοθετημένων φόρων καθορίζεται η καταλληλότητα για τις υποτροφίες των φοιτητών ή για ελεύθερα δάνεια.

Όμως η Γαλλία προσφέρει ένα πλήθος από ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στις επιχειρήσεις, όπως :

- Για τα διαδικαστικά των επιχειρήσεων (βλ. εικόνα 23): Διοικητικές διαδικασίες για τη δημιουργία, την πώληση μιας εταιρείας μπορούν να γίνουν διαδικτυακά, περιλαμβάνοντας την καταχώρηση μιας εταιρίας, επανέναρξη της δραστηριότητας της, αλλαγήτηςδιαχείρισής της έδρας της κλπ. Ο δικτυακός τόπος είναι μιας στάσης και εκπληρώνει τις περισσότερες διοικητικές διαδικασίες.



Εικόνα 23: One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις διαδικαστικές λειτουργίες μιας επιχείρησης

Πηγή: [www.guichet-entreprises.fr](http://www.guichet-entreprises.fr)

- Για τους εργαζομένους (βλ. εικόνα 24): Κάθε διαδικασία που αφορά τους εργαζομένους μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά. Προσλήψεις υπαλλήλων, επαλήθευση απασχόλησης, την δήλωση του μισθού τους, τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, κλπ.





Εικόνα 24: One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε σχέση με τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης

Πηγή: [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr)

- Πληρωμές φόρων (βλ. εικόνα 25): Οι εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν ένα λογαριασμό από τον οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά φορολογικά τους δεδομένα και να εξοφλούν τα τέλη τους: ΦΠΑ (πληρωμές και επιστροφές), φόρο εισοδήματος, το φόρο μισθωτών υπηρεσιών και των φόρο ακίνητης περιουσίας.

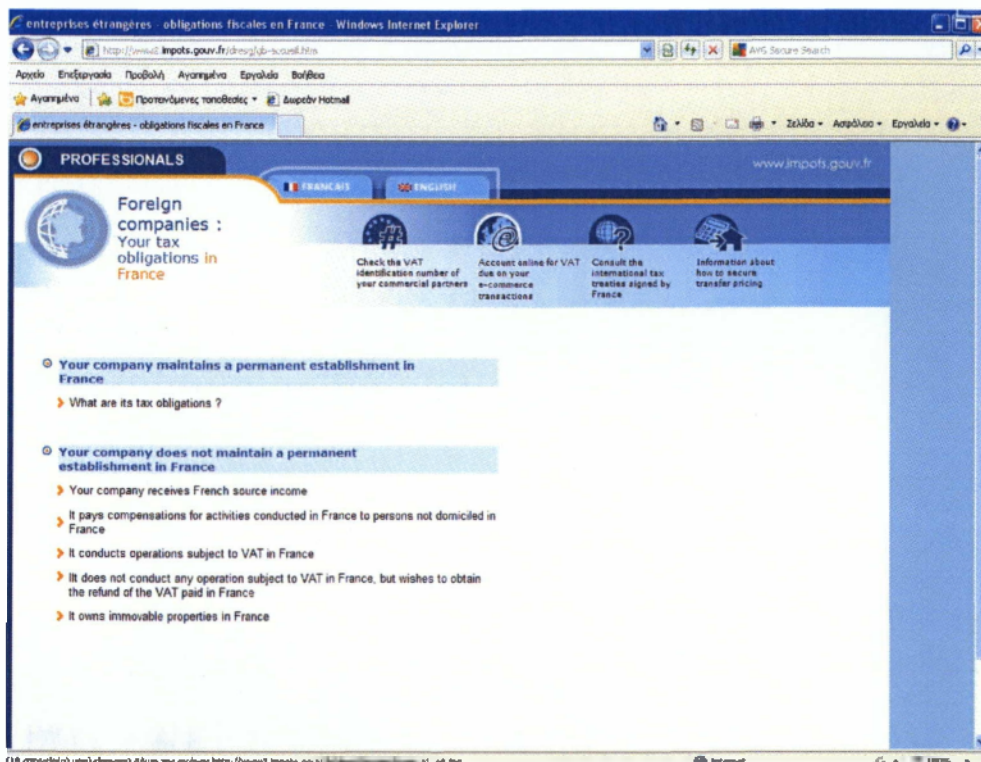


Εικόνα 25: One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις φορολογικές υποχρεώσεις μιας επιχείρησης

Πηγή: <http://www.impots.gouv.fr/portal/dgi/home>



Υπάρχει επίσης ένα τμήμα στα αγγλικά εξηγώντας τις φορολογικές υποχρεώσεις για τις ξένες εταιρείες που είναι εγκατεστημένες στη Γαλλία (βλ. εικόνα 26).



**Εικόνα 26: One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις φορολογικές υποχρεώσεις μιας ξένης επιχείρησης**

Πηγή: <http://www2.impots.gouv.fr/dresg/gb-accueil.htm>

Όμως, η Γαλλία δεν σταμάτησε εκεί, από το τέλος του 2012 όλες οι διαδικασίες-που οι Γάλλοι θεωρούσαν σημαντικές είναι διαθέσιμες σε απευθείας σύνδεση. Ο στόχος αυτός ορίστηκε τον Ιούνιο του 2010 στο πλαίσιο της αναθεώρησης του προγράμματος «Générale des Politiques Publiques». Παράδειγμα αποτελούν οι παρακάτω υπηρεσίες που εκτελούνται σε απευθείας σύνδεση:

- Πληρωμή νοσοκομειακών λογαριασμών
- Αίτηση για στεγαστική βοήθεια
- Παρακολούθηση των κύριων σταδίων μιας καταγγελίας που υποβλήθηκε στα δικαστήρια
- Πληρωμή προστίμου για παράνομη στάθμευση

## Κεφάλαιο 4ο: Δείκτες Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση.<sup>45</sup>

### 4.1. Σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο

Στη Σύνοδο της Λισαβόνας, το Μάρτιο του 2000, καθιερώθηκε η λεγόμενη «Ανοικτή Μέθοδος Συντονισμού» («openmethodofcoordination» – OMC) προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης eEurope. Βασικό συστατικό στοιχείο της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση κατάλληλων δεικτών για τη διενέργεια συγκριτικής αξιολόγησης των επιδόσεων των Κρατών – Μελών της ΕΕ.

Η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 (αλλά και του προηγούμενου Σχεδίου eEurope 2002). Ειδικώς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανατέθηκε, στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας, η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών.

Η συγκριτική αξιολόγηση έγινε στο πλαίσιο του «Ψηφιακού Θεματολογίου» για την Ευρώπη, μια πολιτική της Ε.Ε. που έχει θέσει ως στόχο για το 2015 ένας στους δύο πολίτες και τέσσερις στις πέντε επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν υπηρεσίες «ηλεκτρονικής-διακυβέρνησης» (e-government).

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας<sup>46</sup>, αποτελώντας τον επίσημο συντονιστή – φορέα παροχής των στοιχείων για την Ελλάδα, παρουσίασε μια σύνοψη των κυριότερων αποτελεσμάτων της 9ης έκθεσης συγκριτικής αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη (Βρυξέλλες 21η Φεβρουαρίου 2011) που στηρίζεται στην παρακολούθηση της διαθεσιμότητας και του επιπέδου ανάπτυξης των 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (οι οποίες αναφέρθηκαν στην ενότητα 2.2.1, Πίνακας 1), όπως ορίστηκαν το 2001 και μετριοούνται εφεξής.

Στην έρευνα αυτή μετρήθηκαν ο δείκτης ηλεκτρονικής Ολοκλήρωσης (onlinesophistication), η ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών (fullon-

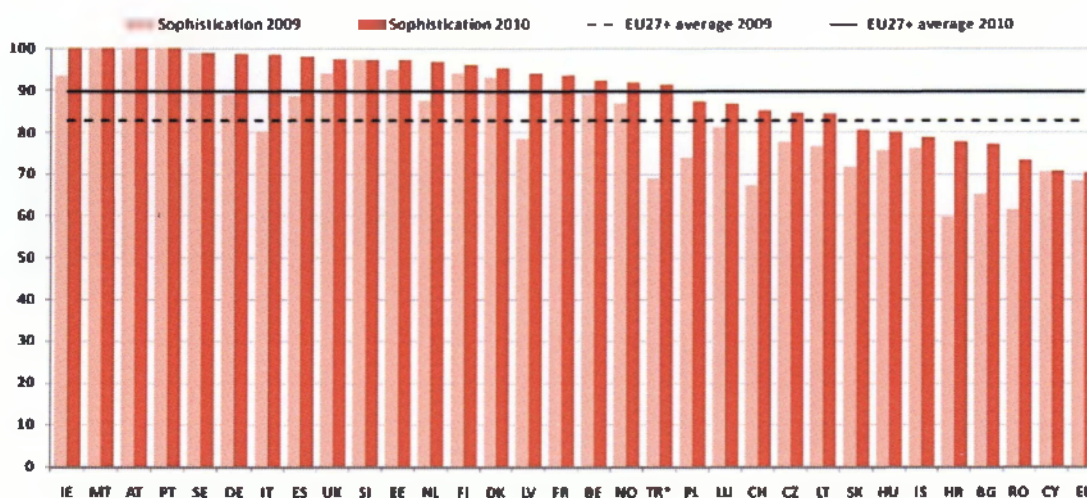
<sup>45</sup>Europe, 9th Benchmark Measurement | December 2010, «Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action», for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media

<sup>46</sup><http://www.computer-engineers.gr/modules.php?name=News&file=article&sid=616> (09/03/2011)

lineavailability), η πρόοδος στις ηλεκτρονικές προμήθειες, η εμπειρία των χρηστών, η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο σε σχέση με αυτές σε επίπεδο κράτους και τέλος την ποιότητα των υπηρεσιών.

#### 4.1.1. Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης

Βασικό δείκτη της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (onlinesophistication) που αποδίδει στην υπηρεσία μια επίδοση (%) ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει: (1)πληροφόρηση, (2)ηλεκτρονική λήψη εντύπων, (3)ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, (4)ολοκλήρωση συναλλαγής, (5)εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας/προσωποποίηση. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας.



**Διάγραμμα 1 : Ποσοστό % Ηλεκτρονικής Ολοκλήρωσης στις χώρες της Ε.Ε, 2009-2010<sup>47</sup>**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση  
 Στην σύγκριση των Ευρωπαϊκών χωρών όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα 1 στην κορυφή βρίσκονται η Ιρλανδία, η Μάλτα, η Αυστρία και η Πορτογαλία με ποσοστό ολοκλήρωσης 100%. Και ακολουθούν η Σουηδία, η Γερμανία και η Ιταλία με 99%. Ενώ η Ελλάδα βρίσκεται τελευταία στην κατάταξη του βαθμο-

<sup>47</sup> Η Έρευνα έχει πραγματοποιηθεί το 2009, αλλά τα ποσοστά που χρησιμοποιούνται είναι από το 2007.

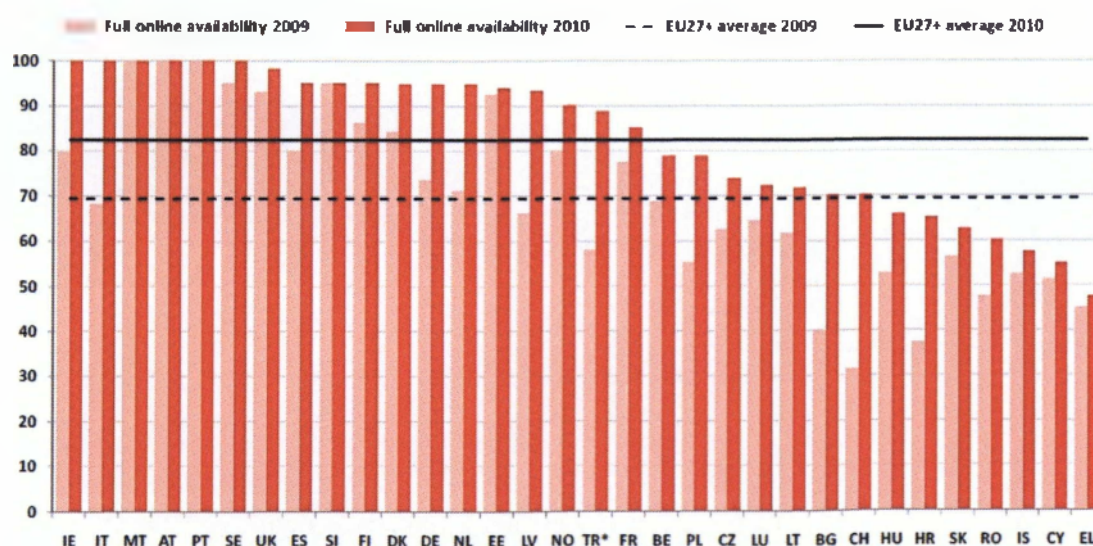


λογικού πίνακα. Τέλος, στην Ευρώπη παρατηρείται μια αύξηση της τάξης του 7% στον δείκτη της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης από το 2009.

#### 4.1.2. Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας

Αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (fullonlineavailability). Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο (3/3, 4/4 ή 5/5) και 0% στις υπόλοιπες.

Ο μέσος όρος για την Ευρώπη φτάνει το 82% ενώ το 2009 ήταν 69%. Σύμφωνα με την έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα η Ιταλία, η Μάλτα, η Αυστρία, η Πορτογαλία και η Σουηδία έχουν διαθέσιμες 100% και τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Πρέπει να σημειωθεί πως οι χώρες Ελβετία, Ιταλία, Βουλγαρία, Κροατία και Λετονία παρουσιάζουν άνοδο πάνω από 25% από το περασμένο έτος.



**Διάγραμμα 2 : Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις χώρες της Ε.Ε, 2009- 2010**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

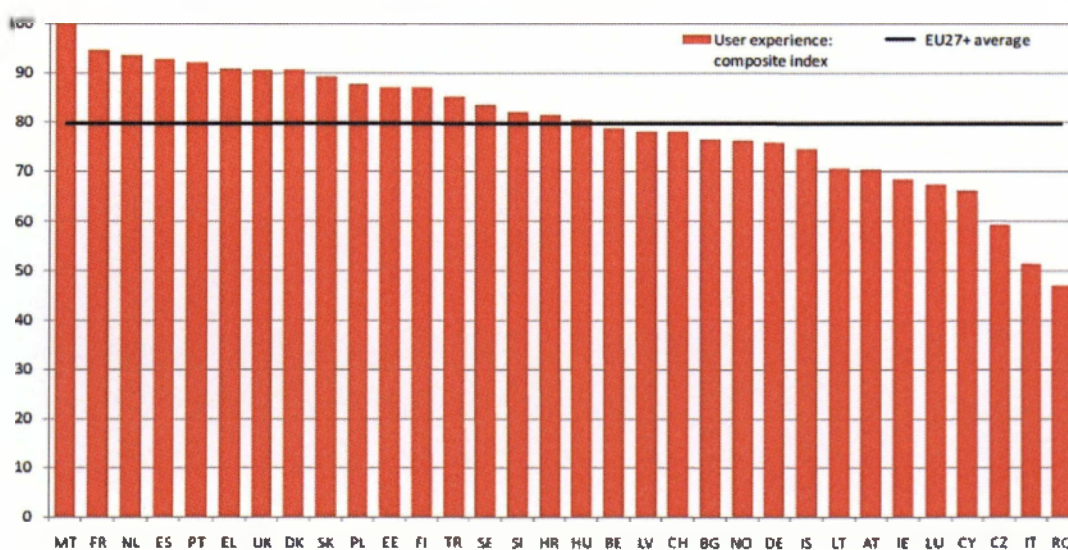
Η Ελλάδα, με 8 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά διαμορφώνει ποσοστό 48%. Αξίζει να σημειωθεί πως οι παραπάνω επιδόσεις φέρνουν την Ελλάδα τελευταία στην κατάταξη και για τον δείκτη της πλήρους ηλε-



κτρονικής διαθεσιμότητας, ενώ χώρες όπως η Κροατία, η Βουλγαρία και η Τσεχία που είχαν χειρότερες επιδόσεις το 2009 από την Ελλάδα, την έχουν προσπεράσει κατά πολύ το 2010.

#### 4.1.3. Εμπειρία χρηστών στο Διαδίκτυο

Σύμφωνα με τα πορίσματα της έκθεσης, γίνονται σημαντικές προσπάθειες από όλα τα Κράτη Μέλη ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Εξετάζοντας τη συνολική εμπειρία του χρήστη τις ιστοσελίδες και τις δικτυακές πύλες, η ΕΕ27+ έχει μέσο όρο 80%, με 17 χώρες να υπερβαίνουν τον μέσο όρο αυτό.



**Διάγραμμα 3: Ποσοστό % εμπειρίας χρηστών στις ιστοσελίδες και τα Portals, 2010**

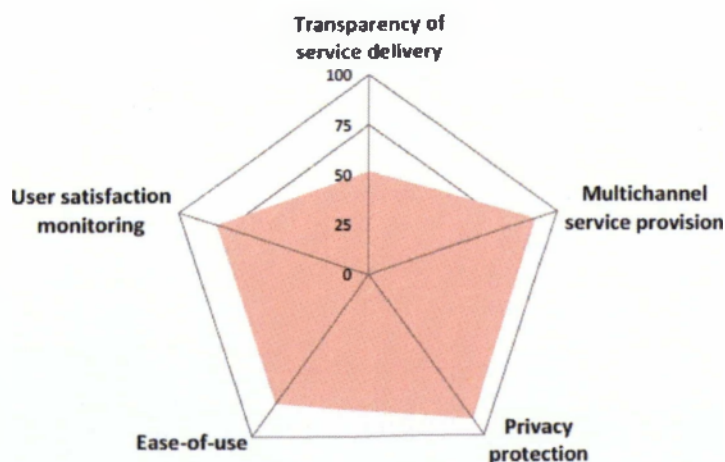
Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Την πρώτη θέση στη μέτρηση της εμπειρίας των χρηστών κατέχει η Μάλτα με ποσοστό 100% όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5. Ενώ η Γαλλία έρχεται 2<sup>η</sup> και η Ολλανδία 3<sup>η</sup> στην κατάταξη. Όμως και οι Έλληνες είναι μεταξύ των πιο έμπειρων χρηστών του Διαδικτύου, στην 6η θέση, αμέσως πριν τους Βρετανούς, ισοβαθμώντας με την Ισπανία, την Πολωνία και την Πορτογαλία.

Οι κυβερνήσεις στην προσπάθεια τους να ενεργοποιήσουν τους χρήστες προσπαθούν να σχεδιάσουν πιο πελατοκεντρικές υπηρεσίες και πύλες. Στην Έκθεση

γίνεται μια προσπάθεια καταγραφής αυτής της προσπάθειας των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η μέτρηση του ποσοστού της ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους χρήστες της Ευρώπης γίνεται βάσει κριτηρίων που έχουν να κάνουν με: την ευκολία χρήσης της υπηρεσίας, διαφάνεια, ασφάλεια, παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων και δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας. Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται η ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε συνάρτηση των παραπάνω κριτηρίων:



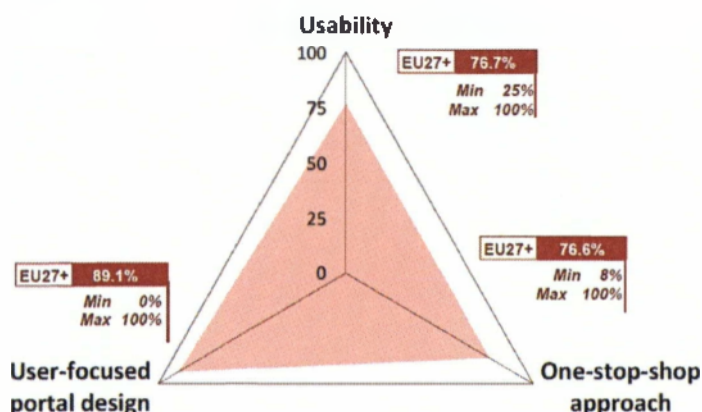
**Διάγραμμα 4: Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους χρήστες στην Ε.Ε.27+ , 2010**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Τα ποσοστά των κριτηρίων για την ευχρηστία των υπηρεσιών στην Ε.Ε.27+ είναι τα εξής:

- ευκολία χρήσης της υπηρεσίας: 80%
- διαφάνεια: 52%
- ασφάλεια: 90%
- παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων : 88%
- δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας: 80 %.

Όμως η ευχρηστία για τους χρήστες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξετάζεται και κάτω από μία άλλη οπτική γωνία αυτή των εθνικών δικτυακών πυλών. Η αξιολόγηση της γίνεται με βάση 3 παραμέτρους: 1)την εύκολη χρήση, 2)την προσέγγιση one-stop-shop υπηρεσιών και 3) την πελατοκεντρική σχεδίαση.



**Διάγραμμα 5: Ποσοστό % ευχρηστίας των δικτυακών πυλών για τους χρήστες στην Ε.Ε.27+ , 2010**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Παρατηρούμε ότι τα ποσοστά για την ευχρηστία των δικτυακών πυλών διαμορφώνονται ως εξής: για την πελατοκεντρική σχεδίαση 89.1%,για την εύκολη χρήσης 76.7% και για την προσέγγιση των one-stop-shop υπηρεσιών 76.6%.

#### 4.1.4. Ηλεκτρονικές προμήθειες( e- procurement)

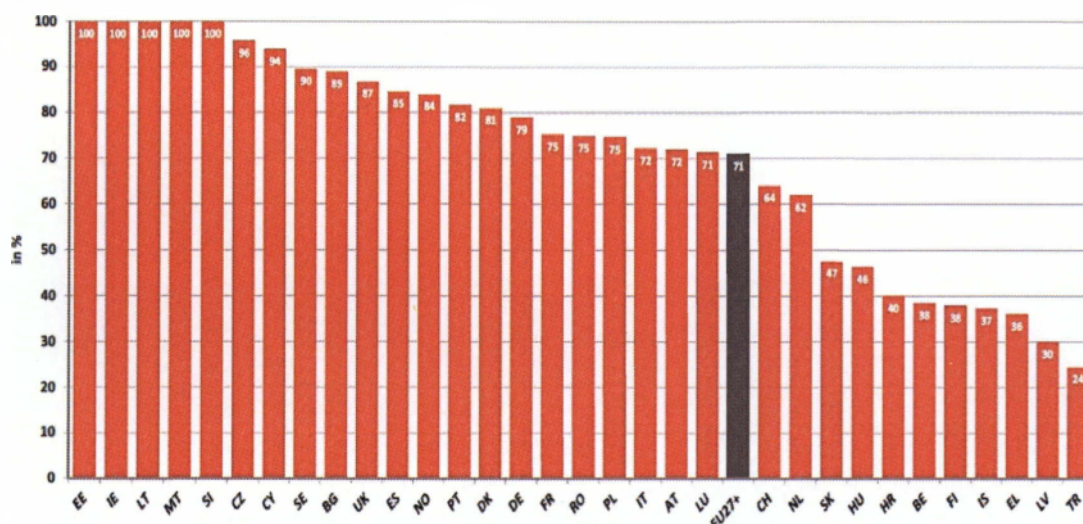
Οι ηλεκτρονικές προμήθειες αποτελούνται από την εξ' ολοκλήρου ψηφιοποίηση της διαδικασίας των προμηθειών από τη φάση πριν την προμήθεια, πριν επιλεγεί δηλαδή ο προμηθευτής μέχρι και την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Η υπηρεσία των ηλεκτρονικών προμηθειών είναι πρωτίστης σημασίας για την Ευρώπη, καθώς η δαπάνη της δημόσιας διοίκησης για αυτές ανέρχεται περίπου στο 1,3 δις περίπου. Η πλήρης ηλεκτρονική διαχείριση των δημόσιων συμβάσεων θα απέφερε εξοικονόμηση κόστους έως και 30% στις δημόσιες αγορές.

Παρόλα ταύτα ο ρυθμός αφομοίωσης τους από την Ευρώπη ήταν πολύ αργός. Η Ευρώπη παρακινούμενη από τα σαφή οφέλη της βελτίωσης, επιταχύνει τη μετάβαση της προς τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις. Ωστόσο, σ' ένα μόνο

έτος , από την πρώτη μέτρηση το 2009 έως το 2010 η επισκεψιμότητα (visibility) στις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών προμηθειών από τους δημόσιους αγοραστές αυξήθηκε από το 56% στο 71% για την ΕΕ 27+ όπως φαίνεται στο διάγραμμα 6.

Όπως παρατηρούμε στο διάγραμμα 6 και 7 μόνο η Ιρλανδία έχει καταφέρει να έχει ποσοστό ολοκλήρωσης 100% στην επισκεψιμότητας στις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών προμηθειών αλλά και στηδιαθεσιμότητα της διαδικασίας ηλεκτρονικών προμηθειών προ-ανάθεσης .

Χώρες με 100% επισκεψιμότητα στις ιστοσελίδες για τις ηλεκτρονικές προμήθειες είναι η Εσθονία, η Λιθουανία, η Μάλτα και η Σλοβενία. Ενώ οι χώρες της Κύπρου, της Τσεχίας και της Σουηδίας ακολουθούν με ποσοστό άνω ή ίσο του 90%.

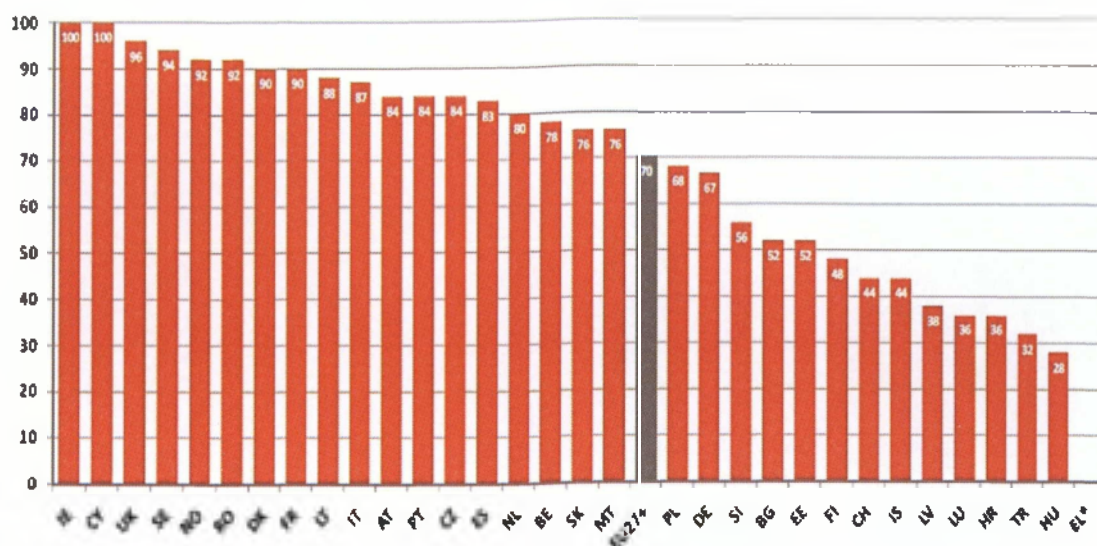


**Διάγραμμα 6: Ποσοστό % επισκεψιμότητας στις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών προμηθειών στις χώρες της Ε.Ε, 2010**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η υπηρεσία των ηλεκτρονικών προμηθειών παρέχονται μέσω των εθνικών ή περιφερειακών πλατφορμών, ή προσφέρονται υπό ευνοϊκές συνθήκες μέσω των εθνικών πυλών που λειτουργούν ως «εικονικές» πλατφόρμες. Πρώτες στη κατάταξη της διαθεσιμότητας βρίσκονται η Κύπρος και η Ιρλανδία με ποσοστό 100%. Ακολουθούν το Ηνωμένο Βασίλειο, η Σουηδία , η Νορβηγία, η Ρουμανία, η Δανία και η Γαλλία με ποσοστό άνω ή ίσο του 90%. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα δε συμμετείχε σε αυτό το κομμάτι της έρευνας καθώς η πλατφόρμα δεν ήταν διαθέσιμη.





**Διάγραμμα 7: Ποσοστό % διαθεσιμότητας της διαδικασίας ηλεκτρονικών προμηθειών προ-ανάθεσης στις χώρες της Ε.Ε, 2010**

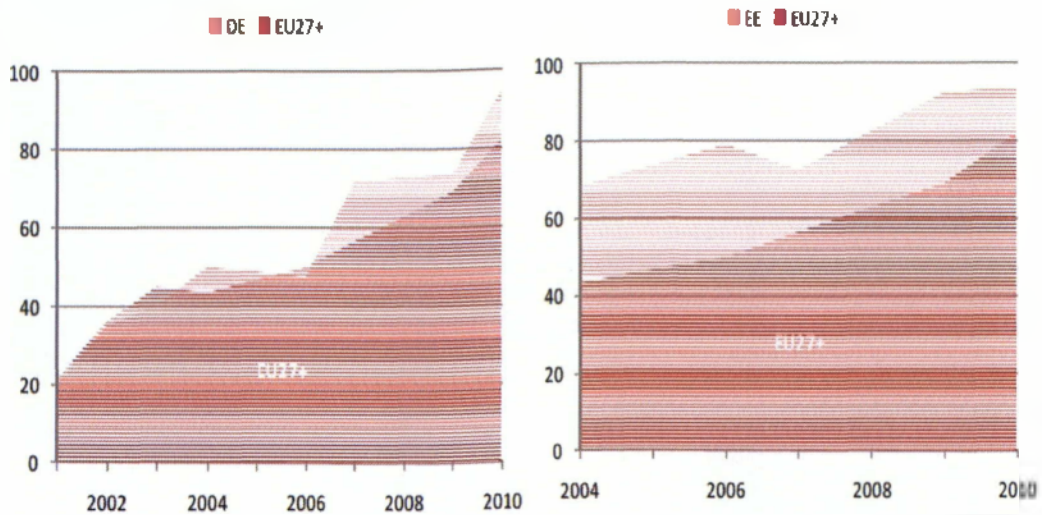
Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

## 4.2. Σε Ελλάδα και Μέλη-Κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

### 4.2.1. Δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας

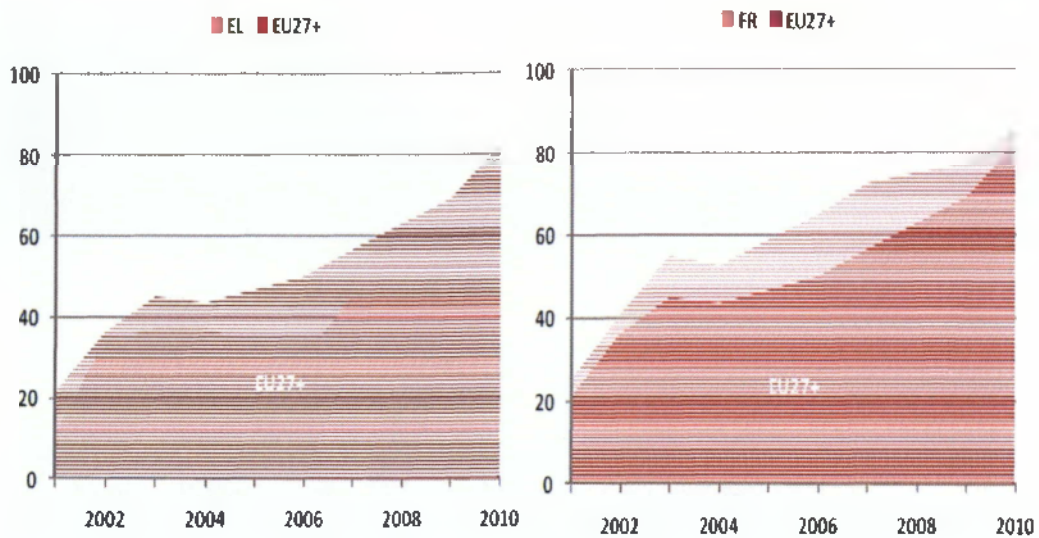
Στα παρακάτω διαγράμματα φαίνεται το ποσοστό ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας της Γερμανίας, της Εσθονίας, της Ελλάδας, της Γαλλίας και της Ολλανδίας σε σχέση με αυτό της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ακόμα μας δίνεται η δυνατότητα παρακολούθησης του δείκτη από προηγούμενα έτη που είχαν πραγματοποιηθεί ξανά οι μετρήσεις μέχρι την πιο πρόσφατη αυτήν του 2010.

Με βάση τα παρακάτω διαγράμματα, το ποσοστό % της διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για το 2010 είναι: για την Γερμανία 95%, για την Εσθονία 94%, για την Ελλάδα 48%, για την Γαλλία 85% και για την Ολλανδία 95% .



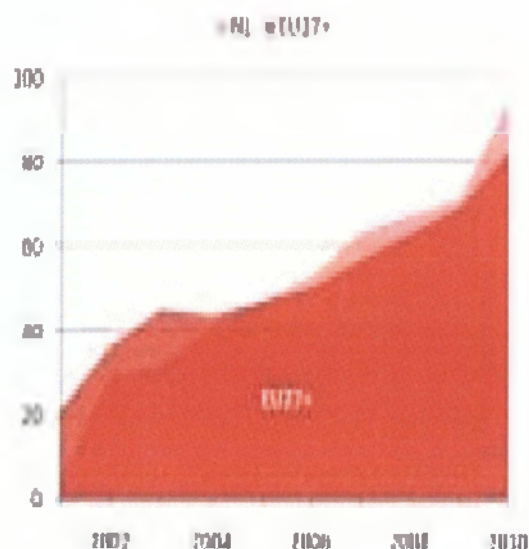
**Διάγραμμα 8: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γερμανίας και της Εσθονίας σε σχέση με την Ε.Ε.27+**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



**Διάγραμμα 9: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ελλάδας και της Γαλλίας σε σχέση με την Ε.Ε.27+**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



**Διάγραμμα 10: Ποσοστό % διαθεσιμότητας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ολλανδίας σε σχέση με την Ε.Ε.27+**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

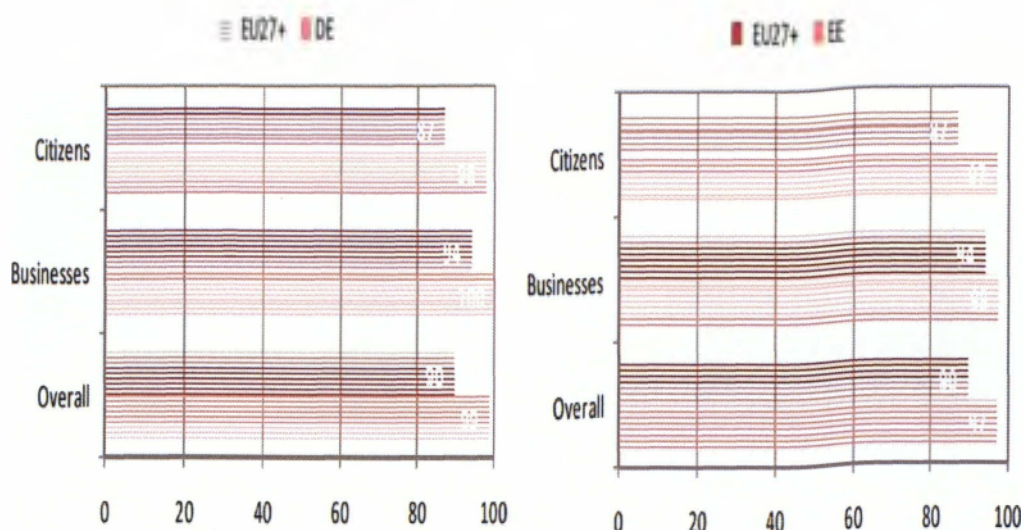
#### 4.2.2. Δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης

Στα διαγράμματα που ακολουθούν, φαίνεται ο δείκτης ολοκλήρωσης για τις 20 βασικές υπηρεσίες της κάθε μίας Ευρωπαϊκής χώρας αλλά και ξεχωριστά το ποσοστό ολοκλήρωσης των υπηρεσιών που διατίθενται για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ενώ παράλληλα γίνεται σύγκριση του ποσοστού του κάθε κράτους- μέλους με το ποσοστό που κατέχει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το ποσοστό ολοκλήρωσης των 20 βασικών υπηρεσιών για την η Γερμανία είναι 99%, για τη Εσθονία 97%,γιατην Ελλάδα 70%, για την Γαλλία 94% και για την Ολλανδία 97%.

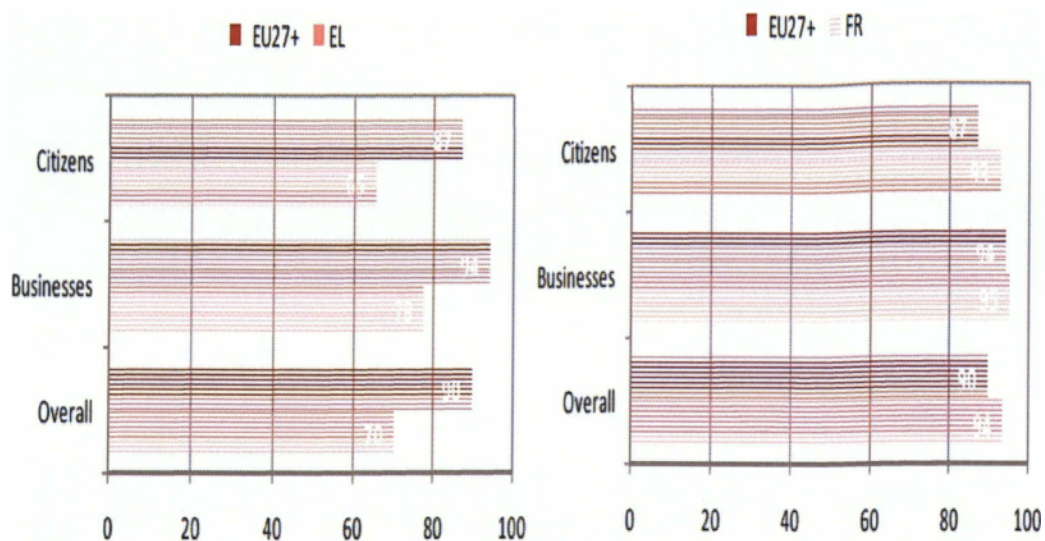
Τα ποσοστά της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών για τους πολίτες διαμορφώνονται ως εξής: για την Γερμανία 98%, για την Εσθονία 97%, για την Ελλάδα 65%, για την Γαλλία 93% και για την Ολλανδία 99%.

Τέλος για την ηλεκτρονική ολοκλήρωση των υπηρεσιών για τις επιχειρήσει η Γερμανία έχει ποσοστό 100%, η Εσθονία 98%, η Ελλάδα 78%, η Γαλλία 95% και η Ολλανδία 94%.



**Διάγραμμα 11: Ποσοστό % ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, συνολικά της Γερμανίας και της Εσθονίας σε σχέση με την Ε.Ε.27**

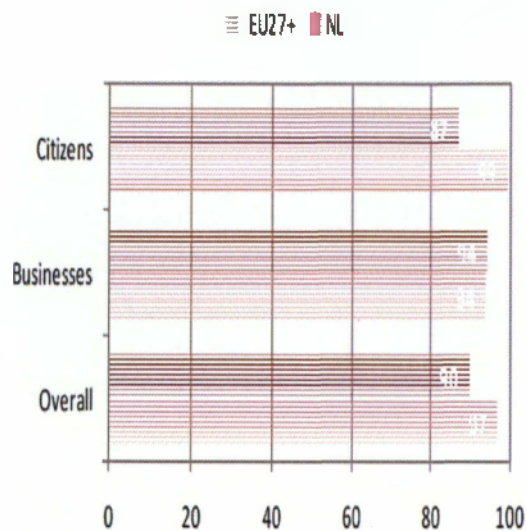
Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



**Διάγραμμα 12: Ποσοστό % ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, συνολικά της Ελλάδας και της Γαλλίας σε σχέση με την Ε.Ε.27+**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση





**Διάγραμμα 13: Ποσοστό % ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, συνολικά της Ολλανδίας σε σχέση με την Ε.Ε.27+**

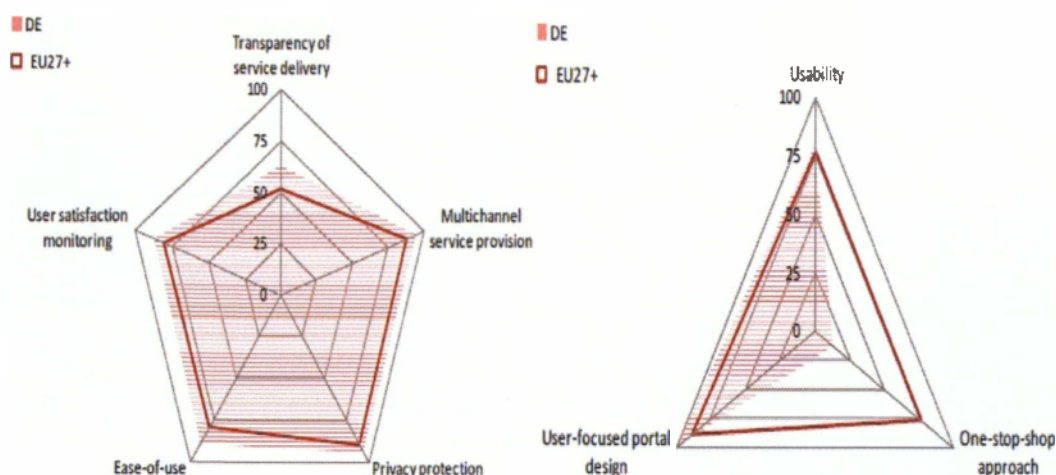
Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

#### 4.2.3. Ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των πυλών

Σε αυτό τον δείκτη θα εξετάσουμε την ευχρηστία των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρηστές ανά χώρα. Παράλληλα σε κάθε διάγραμμα απεικονίζεται και η ευχρηστία των υπηρεσιών και των πυλών της Ευρώπης.

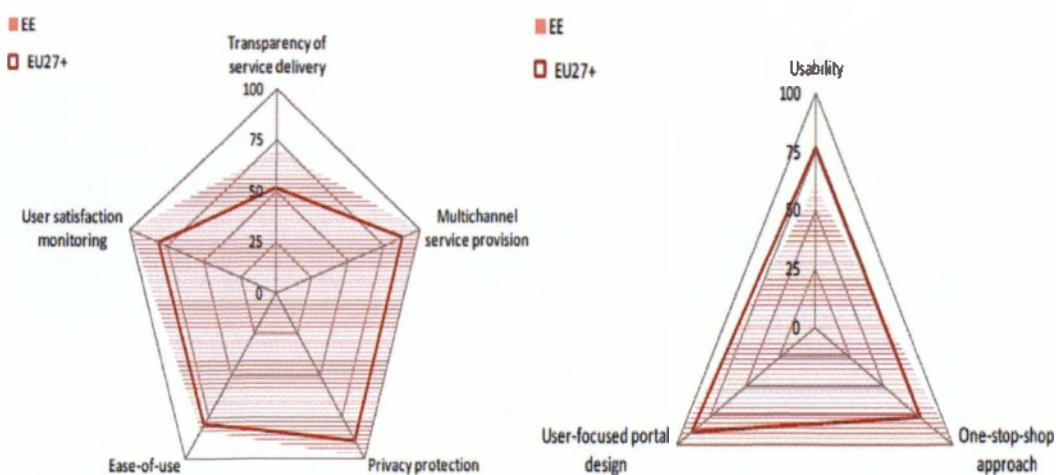
Η ευχρηστία των 20 βασικών υπηρεσιών για τους χρήστες της Γερμανίας έχει ποσοστό 83% και αναλυτικότερα για κάθε παράμετρο τα ποσοστά είναι: για την ευκολία χρήσης 89%, για τη δυνατότητα καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας 87%, για τη διαφάνεια 63%, για τη παροχή της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων 95% και για την ασφάλεια 94%.

Ενώ, η ευχρηστία των δικτυακών πυλών για τους χρηστές της Γερμανίας διαμορφώνεται ως εξής: για την εύκολη χρήση το ποσοστό είναι 80%, 100% είναι το ποσοστό για την πελατοκεντρική σχεδίαση τους ενώ η προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες έχει ποσοστό 13%.



**Διάγραμμα 14: Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρήστες της Γερμανίας**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

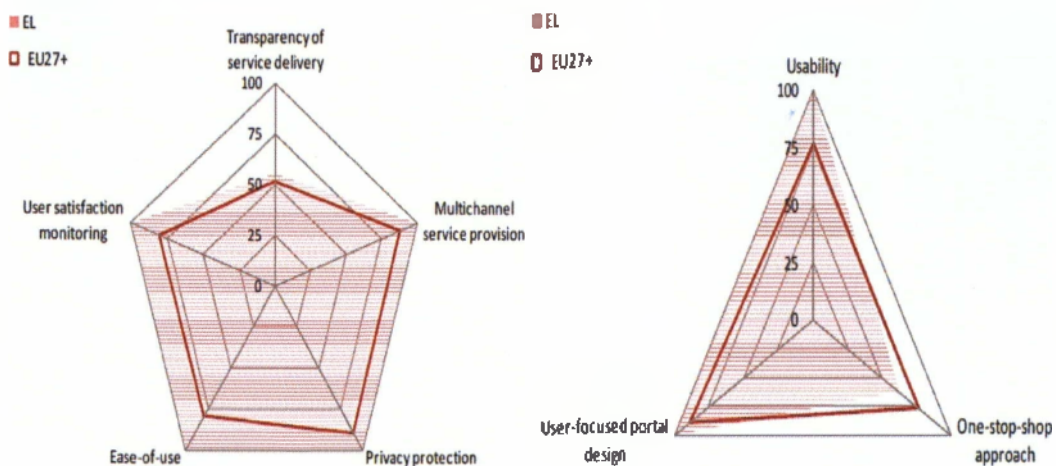


**Διάγραμμα 15: Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρήστες της Εσθονίας**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ευχρηστία των 20 βασικών υπηρεσιών για τους χρήστες της Εσθονίας έχει ποσοστό 94% και για κάθε παράμετρο τα ποσοστά έχουν ως εξής: η ευκολία χρήσης κατέχει το ποσοστό του 83%, η δυνατότητα καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας 100% , η διαφάνεια με ποσοστό 70%, η παροχή της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων με ποσοστό 100% και η ασφάλεια με ποσοστό 100%.

Για την ευχρηστία των δικτυακών πυλών της Εσθονίας, η εύκολη χρήση έχει ποσοστό 60%, 100% είναι το ποσοστό για την πελατοκεντρική σχεδίαση του σενάριου ή προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες έχει επίσης ποσοστό 100%.



**Διάγραμμα 16: Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρήστες της Ελλάδας**

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

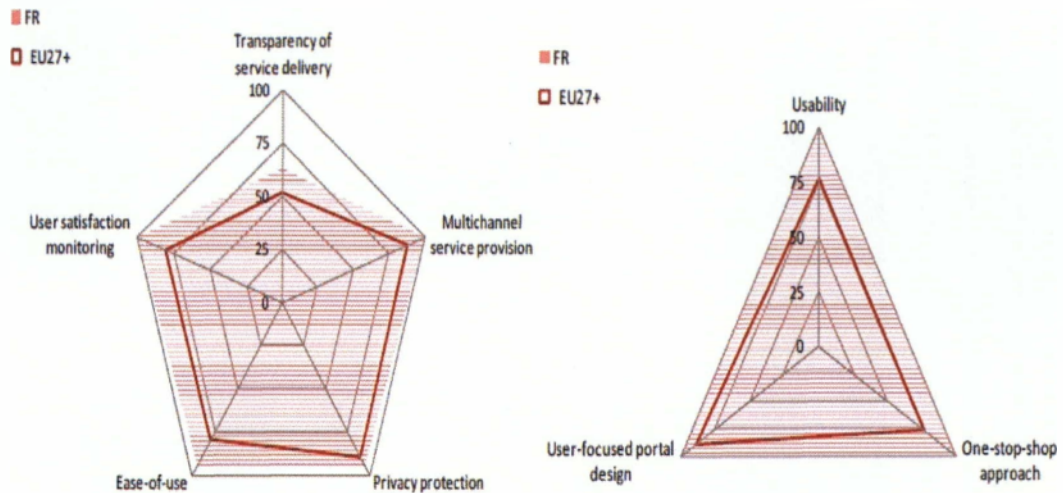
Για την Ελλάδα η ευχρηστία των 20 βασικών υπηρεσιών είναι 91% και πιο αναλυτικά: η ευκολία χρήσης είναι 100%, η δυνατότητα καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας 100%, η διαφάνεια με ποσοστό 56%, η παροχή της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων με ποσοστό 100% και η ασφάλεια με ποσοστό 100%.

Ενώ, η ευχρηστία των δικτυακών πυλών της Ελλάδας βαθμολογείται με ποσοστό 100% για την εύκολη χρήση, 100% για την πελατοκεντρική σχεδίαση της και για την προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες με ποσοστό 63%.

Η ευχρηστία των 20 βασικών υπηρεσιών της Γαλλίας έχει ποσοστό 89% και τα ποσοστά για κάθε παράμετρο ξεχωριστά είναι: για την ευκολία χρήσης 94%, για τη δυνατότητα καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας 100%, για τη διαφάνεια 63%, για τη παροχή της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων 100% και για την ασφάλεια 94%.

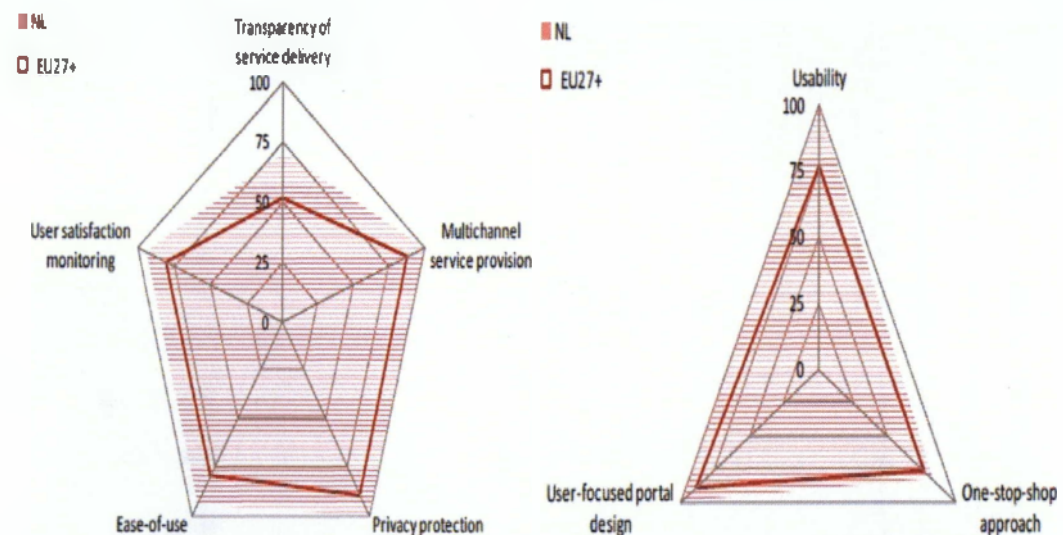
Για την ευχρηστία των δικτυακών πυλών της, η Γαλλία έχει ποσοστό 100% για την ευκολία χρήσης, 100% είναι και το ποσοστό για την πελατοκεντρική σχεδί-

αση της αλλά και η προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες έχει ποσοστό 100%.



**Διάγραμμα 17:** Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρήστες της Γαλλίας

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



**Διάγραμμα 18:** Ποσοστό % ευχρηστίας των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών για τους χρήστες της Ολλανδίας

Πηγή: 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ολλανδία για την ευχρηστία των 20 βασικών υπηρεσιών της βαθμολογείται με 91% και πιο αναλυτικά τα ποσοστά είναι: για την ευκολία 94%, για την δυνατό-



τητα καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας 95% , για τη διαφάνεια 70%, για την παροχή της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων 100% και για την ασφάλεια 100%.

Η ευχρηστία των δικτυακών πυλών της Ολλανδίας βαθμολογείται ως εξής: ποσοστό 100% για την εύκολη χρήση, 100% το ποσοστό για την πελατοκεντρική σχεδίαση του σενάριου για την προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες έχει ποσοστό 83%.

## Συμπεράσματα

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει προσελκύσει σημαντικά την προσοχή των κρατών-μελών της Ευρώπης για τη δημιουργία ενός νέου δυναμικού μοντέλου διακυβέρνησης. Τα τελευταία χρόνια αποτελεί τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, γενικό διαχειριστή σε όλα τα επίπεδα που εφαρμόζονται δημόσιες υπηρεσίες και παρουσιάζονται online δίκτυα στους εσωτερικούς οργανισμούς. Στο πλαίσιο αυτό η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε μια σειρά από στρατηγικές και προγράμματα με στόχο τον μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης καθώς και την ενδυνάμωση των πολιτών και των επιχειρήσεων με την παροχή πελατοκεντρικών υπηρεσιών.

Οι κυβερνήσεις λοιπόν, έχοντας σαν αρωγό την πληροφορική και το διαδίκτυο προώθησαν και υποστήριξαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, η οποία παρουσιάστηκε ως καταλύτης για το μετασχηματισμό τους.

Στη σημερινή Ευρώπη προσφέρεται ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών, η διαθεσιμότητα τους είναι όμως μόνο ένα πρώτο βήμα. Οι κυβερνήσεις σχεδιάζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως αυτές αντιλαμβάνονται τις ανάγκες των χρηστών και έχουν καταγραφεί μεγάλες αποκλίσεις μεταξύ των τεχνολογιών και μέσων επικοινωνίας που χρησιμοποιούν οι κυβερνήσεις και αυτών που επιθυμούν οι πολίτες (Νταλιάνη 2009).

Για τον λόγο αυτό οι πολιτικές προτεραιότητες της δήλωσης του Μάλτασφορούν το σχεδιασμό υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με γνώμονα τις ανάγκες των χρηστών και τις συνεχείς προσπάθειες για τη χρήση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου προς όφελος της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων οργανισμών.

Έμφαση πρέπει να δοθεί στην κατανόηση και στην ενθάρρυνση της χρήσης τους από τους πολίτες, έτσι ώστε η αφομοίωση των online υπηρεσιών να αυξάνεται με την ταυτόχρονη μείωση του ψηφιακού χάσματος. Ο απώτερος στόχος είναι να αποδειχθεί η βελτίωση που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο σημαντικός ρόλος των επενδύσεων στην τε-

χνολογία, που συμβάλλει στην αντιμετώπιση των βραχυπρόθεσμων οικονομικών και δημοσιονομικών προκλήσεων<sup>48</sup>.

Κύρια δύναμη ώθησης, για τη εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα υπήρξε η χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω των Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης. Η Ελλάδα επικέντρωσε τις προσπάθειες της στη δημιουργία κυβερνητικών δικτυακών πυλών και στον εφοδιασμό και εκσυγχρονισμό του τεχνολογικού εξοπλισμού σε κάποιους κυβερνητικούς οργανισμούς. Σκοπός της ήταν η εξοικείωση των δημοσίων υπαλλήλων με τις νέες τεχνολογίες με στόχο την επίτευξη του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, η χρόνια δυσλειτουργία του δημόσιου τομέα λειτουργεί ως τροχοπέδη στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας. Όμως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια μοναδική ευκαιρία για την αναδιοργάνωση του παθολόγου δημόσιου τομέα με απώτερο σκοπό την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του.

Η Ελλάδα κινούμενη παράλληλα με την Ευρωπαϊκή Ένωση στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζει πρόοδο τα τελευταία χρόνια, όμως η πρόοδος που σημειώνει δεν επαρκεί για να φτάσει το επίπεδο των υπόλοιπων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις των ευρωπαϊκών εξειδικευμένων μελετών.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την 9η Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης η οποία παρουσιάστηκε στο κεφάλαιο 4 παρατηρούμε ότι η Ελλάδα κατατάσσεται 32<sup>η</sup> ανάμεσα στις 32 χώρες που έλαβαν μέρος στην μέτρηση για τον δείκτη της ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των 20 βασικών υπηρεσιών σημειώνοντας μόλις ποσοστό 48%. Σε αντίθεση με την Ελλάδα, τα ποσοστά των ηλεκτρονικά διαθέσιμων 20 βασικών υπηρεσιών των άλλων 4 Ευρωπαϊκών χωρών που εξετάζονται στην παρούσα εργασία υπερτερούν του μέσου όρου της Ευρώπης και η Γερμανία μαζί με την Ολλανδία καταλαμβάνουν την 11<sup>η</sup> θέση με ποσοστό 95% .

Επίσης, η Ελλάδα υστερεί και στην ηλεκτρονική ολοκλήρωση σε σχέση με την Ευρωπαϊκή Ένωση αλλά και σε σχέση με τις άλλες 4 Ευρωπαϊκές χώρες, οι ο-

---

<sup>48</sup> European Commission, Directorate General for Information Society and Media, 2010. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc\\_id=747](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747)

ποίες ξεπερνούν το ποσοστό ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μάλιστα η Γερμανία κατέχει μια από τις υψηλότερες θέσεις στην κατάταξη και με ποσοστό ολοκλήρωσης 99% συνολικά προηγείται των υπόλοιπων χωρών.

Αντίθετα, η Ελλάδα έχει υψηλό ποσοστό και την 6<sup>η</sup> θέση στην κατάταξη για τον δείκτη της εμπειρίας των χρηστών, το οποίο είναι ενθαρρυντικό για τη χώρα μας, καθώς γίνεται προσπάθεια για την ανάπτυξη ενός πελατοκεντρικού χαρακτήρα. Άλλωστε, σκοπός του e-Government είναι να καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες μέσω της επέκτασης και της απλοποίησης της πρόσβασης τους στο διαδίκτυο. Η Ελλάδα προηγείται του ποσοστού της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Γερμανίας και της Εσθονίας, ενώ η Γαλλία βρίσκεται στην 2<sup>η</sup> θέση και η Ολλανδία ακολουθεί στην 3<sup>η</sup>. Η Γερμανία σε αυτό τον δείκτη κατατάσσεται στην 23 θέση του βαθμολογικού πίνακα.

Με βάση την ευχρηστία των 20 βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών η Ελλάδα έχει ποσοστό 100% για τις παραμέτρους της ευκολίας χρήσης της υπηρεσίας, της ασφάλειας, της παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων και της δυνατότητας καταγραφής της άποψης του χρήστη για την ποιότητα της υπηρεσίας ενώ για την παράμετρο της διαφάνειας έχει ποσοστό 56%. Σε αυτή την παράμετρο της διαφάνειας παρουσιάζεται μια αδυναμία από όλες τις χώρες που εξετάστηκαν αλλά και από το ποσοστό της Ευρώπης ποσοστό και για το λόγο αυτό πρέπει να δοθεί περισσότερη έμφαση στο κριτήριο αυτό.

Ενώ με βάση την ευχρηστία των διαδικτυακών πυλών η Γαλλία προηγείται των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών με ποσοστό 100% και στις 3 παραμέτρους (πελατοκεντρική σχεδίαση, εύκολη χρήση και προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες). Η Ελλάδα έχει ποσοστό 100% για τις δύο από τις τρεις παραμέτρους αυτή της εύκολης χρήσης και αυτή της πελατοκεντρικής σχεδίασης ενώ η 3<sup>η</sup> που είναι η προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες έχει ποσοστό 63%. Σε αυτή την παράμετρο της προσέγγιση για one-stop-shop υπηρεσίες η Γερμανία έχει πολύ χαμηλό ποσοστό μόλις 13%, χαμηλότερο και από αυτό της Ελλάδας.

Η Γερμανία παρά τα υψηλά ποσοστά στην ηλεκτρονική διαθεσιμότητα και ολοκλήρωσης των υπηρεσιών υστερεί στην εμπειρία των χρηστών καθώς και στην ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των δικτυακών πυλών το οποίο



φανερώνει την έλλειψη του πελατοκεντρικού χαρακτήρα και χρήση των υπηρεσιών της με επίκεντρο τις ανάγκες της διοίκησης.

Στις Ηλεκτρονικές προμήθειες(e-procurement) η Ελλάδα ήταν η μόνη που δεν έλαβε μέρος επειδή οι ηλεκτρονικές προμήθειες δεν έχουν ακόμα υλοποιηθεί παρά τα πολλαπλά οφέλη τους.

Παρά τις εντατικές προσπάθειες για την παροχή Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως διαπιστώσαμε η Ελλάδα υστερεί σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω αυτό οφείλεται εν' μέρη στον δημόσιος τομέα που δεν βοηθάει στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και μια άλλη πιθανή εξήγηση είναι η απροθυμία των πολιτών να την χρησιμοποιήσουν.

Σύμφωνα με την μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας «Η διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0»<sup>49</sup>, παρόλο που οι Έλληνες αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, λίγοι τις χρησιμοποιούν, γεγονός που θέτει υπό αμφισβήτηση την αποτελεσματικότητα των σχετικών επενδύσεων. Σύμφωνα με την μελέτη του Παρατηρητηρίου, μόλις το 6% των Ελλήνων πραγματοποίησε ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο το 2008. Σε μεγαλύτερα επίπεδα κινείται το ποσοστό των ατόμων που αναζητούν για παράδειγμα πληροφορίες από ιστοσελίδες δημόσιων φορέων (19%). Τα στοιχεία αυτά φανερώνουν μια αντίθεση μεταξύ της θετικής στάσης των πολιτών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη μια πλευρά, και της περιορισμένης χρήσης των υπαρχόντων υπηρεσιών από την άλλη. Σε σύγκριση και με τα αρκετά υψηλότερα ποσοστά των χρηστών του διαδικτύου, δημιουργείται το συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των πολιτών.

---

<sup>49</sup> Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0», 2009 [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση [http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV\\_A070110TX\\_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV_A070110TX_%CE%97%CE%BB%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf)

Δεδομένου ότι βασικό παράγοντα στη διαμόρφωση της νέας σχέσης μεταξύ Κράτους – πολίτη, αποτελεί η χρήση των νέων τεχνολογιών, η επιτυχία εξαρτάται από την ετοιμότητα του κοινού που καλείται να τις χρησιμοποιήσει.

Η πορεία προς την αύξηση της χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους πολίτες πρέπει να γίνει μέσα από την προώθηση μιας πιο εξωστρεφούς και διαδραστικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου οι πολίτες θα προσφέρουν τις πολύτιμες προτάσεις τους για τη δημιουργία υπηρεσιών με κέντρο τους ίδιους. Με τον τρόπο αυτό η χώρα μας μπορεί να αυξήσει την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει και στην περαιτέρω ανάπτυξη της χώρας.

Όμως παρά τις καθυστερήσεις που παρατηρούνται, οι εμπειρίες που αποκόμισαν οι υπηρεσίες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικοποίησης των διαδικασιών τους είναι ιδιαίτερες θετικές, αφού έμαθαν να σχεδιάζουν και να υλοποιούν αποτελεσματικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς πολίτες και επιχειρήσεις (υπηρεσίες Government to Business και Government to Citizen). Σε ένα μελλοντικό λειτουργικό μοντέλο, που όλοι μας ελπίζουμε να γίνει πράξη το συντομότερο, θα παρακολουθείται και θα αξιολογείται συνεχώς ο βαθμός ικανοποίησης και η ταχύτητα εξυπηρέτησης των αιτημάτων προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Είναι απαραίτητο, δηλαδή, να καλλιεργηθεί σταδιακά μια «πελατοκεντρική» αντίληψη στη δημόσια διοίκηση.

Εν κατακλείδι, η Ελλάδα πρέπει να εντείνει κι άλλο τις προσπάθειές της για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να μειώσει το κόστος και τη γραφειοκρατία, να αυξήσει τη διαφάνεια, να ενισχύσει τη δημιουργία επιχειρησιακού περιβάλλοντος και καλύτερων συνθηκών εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων, αλλά και την ενίσχυση της Δημοκρατίας μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη Διακυβέρνηση. Για επίτευξη όλων αυτών απαιτούνται σημαντικές αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή των δημόσιων υπηρεσιών, την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, αλλά και των πολιτών, έτσι ώστε να αντιμετωπιστεί η άγνοια του τι σημαίνει Κοινωνία της Πληροφορίας και τι αλλαγές πραγματικά προσφέρει η διείδυση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «e-Government».

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τίποτε άλλο παρά ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, ο οποίος θα συντελεσθεί, γιατί είναι κοινωνική επιταγή. Η ταχύτητα με την οποία θα την εντάξουμε στην καθημερινότητά μας θα αποτελέσει μια από τις πλέον καθοριστικές παραμέτρους για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας μας και της ίδιας μας της Χώρας.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### **Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία**

1. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Γ' εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα», Ιούλιος 2006.
2. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Μελέτη για την μέτρηση των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010 για τα έτη 2006 και 2007».
3. Επίκ. Καθηγητής Δ. Ασκούνης, Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης, Παρουσίαση για το μάθημα: «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές», Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
4. Δρ. Ι. Χαραλαμπίδης, Παρουσίαση για το μάθημα: «ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ», Πανεπιστήμιο Αιγαίου
5. Γεωργία Προκοπιάδου, Παρουσίαση: «Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο τομέα», Ιόνιο Πανεπιστήμιο
6. Γιώργος-Μάριος Γιανναντωνάκης, « Μέτρηση αποτελεσματικότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Διπλωματική Εργασία – Αθήνα 2008.
7. Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, «Η Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κοσμο.», Πτυχιακή Εργασία – Σπάρτη 2011.
8. Ελένη Μπουλογεώργου-Νημά, «Σημαιολογικός Ιστός και Συνδεδεμένα Δεδομένα: Εφαρμογή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Διπλωματική Εργασία – Ιανουάριος 2010.
9. Ενημερωτικό Δελτίο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απρίλιος 2010, Παρατηρητήριο για την ΚτΠ.
10. Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000. Eeurope 2002 Σχέδιο δράσης.
11. «Υπηρεσίες και Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, Γιώργος Καλαμαράς.
12. «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών. Έκδοση 1.5, Αθήνα, Ιούνιος 2009.
13. «ΔΙΚΤΥΟ "ΣΥΖΕΥΞΙΣ II"», Κέντρο της Πληροφορίας, Χρήστος Μοσχονάς, ΑΘΗΝΑ 10-1-2013.



14. Κυριάκος Διακονικολάου, Νικόλαος Μυλωνόπουλος – «Συνολική Παραδοτέα Έκθεση της Ομάδας Εργασίας ΣΤ-5 που μελετά το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα». Φορέας: E-Business Forum, Δεκέμβριος 2004.
15. «Ηλεκτρονική Διοίκηση: από την Πολιτική στην Πράξη», Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εισήγηση του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης Σταύρου Καμπέλη, 2001.
16. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, 2010. Labs.OpenGov για τον ανασχεδιασμό των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Καινοτομία, Έρευνα και Τεχνολογία, Τεύχος 77, σελ. 16
17. Ινστιτούτο Πληροφοριακών συστημάτων Ερευνητικό κέντρο «Αθηνά», «Geodata.gov.gr»
18. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., Διακήρυξη Ανοικτού Διαγωνισμού για το Έργο «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων»
19. Κωνσταντίνος Γάκης, ΜηχανολόγοςΜηχανικός - Δρ. Επιχειρησιακής Έρευνας «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση - Καλλικράτης», ΕΕΤΑ 2010.
20. Διονύσης Κοντογιώργης, Δρ. Βασιλική Νταλάκου, Αναστάσιος Παπαζαρίφης Ο.Δ.Ε. ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ., Παρουσίαση προγράμματος «Διαύγεια», Ιανουάριος 2011.
21. Ν.3861/1010 ΦΕΚ Α' 112, «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
22. Παρουσίαση «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο - "Πρόγραμμα Διαύγεια"», Ο.Δ.Ε. ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ. Διονύσης Κοντογιώργης, Δρ. Βασιλική Νταλάκου, Αναστάσιος Παπαζαρίφης, Ιανουάριος 2011.
23. Κιοσσέ Ι. Ελισάβετ, «Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα - Οι επιδόσεις των χωρών», Διπλωματική Εργασία – Θεσσαλονίκη 2011.
24. Μιχαήλ Ν. Μαλαφέκας, « Πολυκριτηριακή μεθοδολογία ευσταθούς αξιολόγησης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρών. », Διπλωματική Εργασία – Αθήνα 2012.

25. Κεμαλής Κωνσταντίνος, «Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Ζητήματα και Εφαρμογές», Εργασία για το μάθημα “Ασφάλεια Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων” – Καρλόβασι, Ιούνιος 2006.
26. Παπαδόπουλος Γ. Πέτρος, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα», σελ. 133-134, Διπλωματική Εργασία – Θεσσαλονίκη 2007.
27. Ν.3852/2010, «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
28. Νταλιάνη, «Αγροτικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσβάσιμες από διαφορετικά μέσα επικοινωνίας», Διδακτορική διατριβή, Γεωπονικό πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 2009.
29. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, «Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0», 2009

### **Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία**

1. The Framework of e-Democracy Development. ChutimaskulW., Funilkuls.
2. Moon, M.J.(2002). «The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? ». *Public Administration Review*
3. Sandoval, R., &Gilgarcia, J.R.,(2005, May 15-18), «Assessing e-government evolution in Mexico a preliminary analysis of the state portals.», Paper presented at 2005 , Information Resources Management Assosiation International Conference, San Diego
4. The user challenge-Benchmarking the supply of online public services, 7<sup>th</sup> measurement, European Commission directorate general for Information Society and Media, September 2007
5. Debnath N., Felice L., Montejano G., Riesco D. (2008). Feature model of EGovernment Systems Integrated with Formal Specifications. *IEEE Computer*, in Fifth International Conference on Information Technology: New Generations.
6. Marche S., McNiven J.D., 2003
7. Drogkaris, P., Gritzalis, S., and Lambrinouidakis, C. (2010) Transforming the Greek e-Government Environment towards the e-Gov 2.0 Era. EGOVIS'10 International Conference on Electronic Government and the Information Systems Perspective, R.Wagner et al. (Eds.), September 2010, Lecture Notes in Computer Science LNCS, Springer.

8. Europe, 9th Benchmark Measurement | December 2010 ,«Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action», for: European Commission, Directorate General for Information Society and Media.
9. Sarantis, D. and Askounis, D. (2010) Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration, Journal of US-China Public Administration, Mar. 2010.

## Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία - Πηγές Διαδικτύου

- [http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/index_en.htm)
- <http://www.observatory.gr/> - Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας
- <http://www.e-gif.gov.gr> - Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας
- <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>- Web Content Accessibility Guidelines
- [www.psifiakiellada.gr](http://www.psifiakiellada.gr)- Ψηφιακή Ελλάδα
- [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/2002/action\\_plan/actionplan\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/action_plan/actionplan_el.pdf) - Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
- <http://www.syzefxis.gov.gr/> - Δικτύο Σύζευξις
- <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2335>
- <http://www.opengov.gr/home/>- Ανοικτή Διακυβέρνηση
- <http://www.ermis.gov.gr>- Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis»
- <http://www.gsis.gr/cmdocs/426.html> - Γ.Γ.Π.Σ.
- <http://www.observatory.gr/Page/default.asp?La=1&ID=1288&recid=2250>
- <http://geodata.gov.gr/geodata/>- Δημόσια δεδομένα, Ανοικτά δεδομένα
- [http://geodata.gov.gr/geodata/images/geodatagovgr\\_info\\_el.pdf](http://geodata.gov.gr/geodata/images/geodatagovgr_info_el.pdf)
- <http://www.w3.org/DesignIssues/GovData.html>
- <http://diavgeia.gov.gr>- Διαύγεια
- <http://www.dsdelft.nl>- Σημείο Εισόδου Delft
- <http://www.startpagina.nl/>- Σημείο Εισόδου Ολλανδίας
- <https://www.digid.nl/>- Παροχή κωδικού DigiD
- <http://www.ib-groep.nl/particulieren/default.asp> - Δικτυακός τόπος για φοιτητές

- [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) - Δικτυακός τόπος φορολογικών δηλώσεων
- [http://www.bund.de/DE/Home/homepage\\_node.html](http://www.bund.de/DE/Home/homepage_node.html)- Δικτυακή πύλη της Γερμανίας
- <http://www.arbeitsagentur.de/> -Γερμανική Δικτυακή πύλη για εύρεση εργασίας
- <http://www.hamburg.de/nicht-gefunden>- Δικτυακός τόπος Αμβούργου
- <http://www.bremen.de> - Δικτυακή πύλη Βρέμης
- <http://www.baynet.de> - Δικτυακός τόπος Βαυαρίας
- <http://www.tiigrihype.ee/en>- Δικτυακός τόπος εκμάθησης των νέων τεχνολογιών για τους μαθητές
- <https://www.ria.ee/26320>- Δικτυακή πύλη Εσθονίας
- <http://www.riik.ee> - Εσθονικός Δικτυακός τόπος
- <http://www.service-public.fr/> - Κυβερνητική διαδικτυακή πύλη της Γαλλίας
- [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr)- Πύλη εισόδου χρηστών Γαλλίας
- [www.guichet-entreprises.fr](http://www.guichet-entreprises.fr)- One-stop υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις της Γαλλίας
- [www.net-entreprises.fr](http://www.net-entreprises.fr) - One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε σχέση με τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης της Γαλλίας
- <http://www.impots.gouv.fr/portal/dgi/home> -One-stop ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τις φορολογικές υποχρεώσεις μιας επιχείρησης της Γαλλίας
- <http://www.computerengineers.gr/modules.php?name=News&file=article&sid=616>