

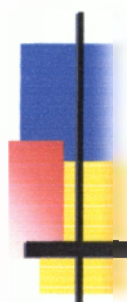
**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ:**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ:**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΜΕ ΘΕΜΑ:**

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ( E – GOVERNMENT) ΣΤΗΝ  
ΕΛΛΑΔΑ, ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:**

**ΛΥΓΓΙΤΣΟΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΗΣ:**

**ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ**

**Α.Μ. :99010**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2004**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ..... 4

### ΜΕΡΟΣ Α : E-GOVERNMENT

- A.1. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ..... 6
- A.2. E-EUROPE 2002..... 10
- A.3. ΤΟ E-GOVERNMENT ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ..... 11
- A.4. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ»..... 13
- A.5. Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ TAXIS ΚΑΙ ICIS..... 14
- A.6. ΤΙ ΠΡΟΣΔΟΚΟΥΝ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΑΠΟ ΤΟ E - GOVERNMENT... 18
- A.7. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ... 22
- A.8. Η ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 27
- A.9. ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Κ. τ. Π. Γ' Κ. Π. Σ.  
2000 - 2006..... 27

### ΜΕΡΟΣ Β : ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

- B.1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ..... 75
- B.2. ΦΟΡΟΥΜ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ..... 76
- B.3. ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» - «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ»..... 78
- B.4. ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ..... 80
- B.5. ΟΙ ΕΚΛΟΓΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΜΕΡΟΣ Γ :

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

Γ.1. ΝΕΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ.....	86
Γ.2. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ E-GOVERNMENT ΚΑΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	87
Γ.3. ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.....	87
Γ.4. ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΙΡΕΣΗ.....	88
Γ.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε.....	89
Γ.6. Η ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ.....	90
Γ.7. ΠΟΙΟΙ ΑΝΤΙΣΤΕΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	92
Γ.8. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟΙ.....	94

ΜΕΡΟΣ Δ :

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Δ.1. ΦΙΛΟΔΟΞΑ ΣΧΕΔΙΑ (ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΙΣΗ).....	97
Δ.2. Ο ΓΟΡΔΙΟΣ ΔΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ ΛΥΝΕΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	98
Δ.3. ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ.....	99
Δ.4. ΤΟ E - GOVERNMENT ΣΕ «ΣΥΜΜΑΧΙΑ» ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	100
Δ.5. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ E - GOVERNMENT ΚΑΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.....	103
Δ.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ.....	104
Δ.7. ΕΝΟΠΙΟΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.....	106

Δ.8. ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ Γ'ΝΩΣΗΣ.....	107
Δ.9. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	108
Δ.10. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ Ε - GOVERNMENT.....	110

ΜΕΡΟΣ Ε :

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ε.1. Ο.Κ.Ε. (ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ).....	113
Ε.2. ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (Ο.Π.Σ.) ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (ΤΑΧΙΣ - ICIS).....	117
Ε.3. ΔΗΜΟΙ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	125
Ε.4. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	126

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ: .....	128
---------------------	-----

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ:

Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια να αποδώσουμε όσο μπορούμε καλύτερα την ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E – GOVERNMENT), μέσα από τα προγράμματα (E-EUROPE), ( Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ), Γ' Κ.Π.Σ. 2000 – 2006.

στην Ελλάδα.

Καθώς επίσης στα επιτεύγματα που έχουν συμβεί ως τώρα, στα προβλήματα και στις προοπτικές που θα υπάρξουν με την υλοποίηση και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βρίσκεται κοντά στον πολίτη με ευθύνες για την παροχή των υπηρεσιών που επηρεάζουν την καθημερινή ζωή, σχολεία και βιβλιοθήκες, πάρκα και εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας, τουρισμός, δρόμοι και δημόσιες συγκοινωνίες, υγεία. Γι' αυτό οι καινοτομίες που θα προωθηθούν σε γενικό και τοπικό επίπεδο (κυβέρνηση, δήμους, νομαρχία, περιφέρεια) είναι ιδιαίτερα σημαντικές.

Οι δημοτικοί σύμβουλοι μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες και γνώσεις μέσω εσωτερικών δικτύων (intranets), ενώ οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών σελίδων.

Οι υγειονομικές υπηρεσίες απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ οικογενειακών γιατρών, νοσοκομείων, ασφαλιστικών φορέων, φαρμακείων και κρατικών υπηρεσιών. Σήμερα κάθε παράγοντας των υπηρεσιών υγείας έχει το δικό του σύστημα πληροφορικής, ενώ ακόμη και εντός ενός οργανισμού υπάρχουν πολλές φορές διαφορετικά συστήματα.

Τα περισσότερα μηνύματα ανταλλάσσονται σε χαρτί, μέθοδος αργή και αναποτελεσματική. Οι κυβερνήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα της ασυμβατότητας των συστημάτων, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον πληροφορικής, όπου οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες στον τομέα της υγείας θα μπορούν να παρέχονται και σε υπερτοπικό επίπεδο μέσω του Διαδικτύου.

Με τις νέες εφαρμογές της πληροφορικής και τις κατάλληλες υποδομές, ο ρόλος του σχολείου αναβαθμίζεται σημαντικά. Το Διαδίκτυο είναι εργαλείο-κλειδί στα χέρια των δασκάλων, των γονέων και των μαθητών και έχει σήμερα για το χώρο της εκπαίδευσης τη σημασία που είχαν τα βιβλία για τις παλαιότερες γενιές. Οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί απαιτείται να γνωρίσουν από κοντά την τεχνολογία και να μεταβιβάσουν τις γνώσεις τους στους μαθητές, πολλοί από τους οποίους βέβαια είναι πιθανό να έχουν γνωρίσει τη νέα τεχνολογία από το σπίτι τους.

Σε πρώτο επίπεδο η τεχνολογία συμβάλλει στη δημιουργία νέων θέσεων με τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού σημείου επικοινωνίας για όλους τους παράγοντες της αγοράς εργασίας. Έτσι, οι εργοδότες δημοσιεύουν τις αγγελίες τους στο Διαδίκτυο και όσοι αναζητούν εργασία δημοσιεύουν το βιογραφικό τους. Σε δεύτερο επίπεδο, η κυβέρνηση αντιμετωπίζει την ανεργία προσφέροντας μέσω του Διαδικτύου μια ολοκληρωμένη εικόνα της τοπικής, της εθνικής ή και της παγκόσμιας αγοράς εργασίας, συνενώνοντας τις βάσεις δεδομένων για την απασχόληση. Μέσω του Διαδικτύου, η κεντρική διοίκηση μπορεί να προωθήσει με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα τις επενδύσεις και τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις κάθε χρόνο καταβάλλουν τεράστια ποσά για συντάξεις, επιδόματα πάσης φύσεως και κοινωνικές υπηρεσίες. Δυστυχώς όμως, μέρος αυτών των κονδυλίων δεν καταλήγει στους σωστούς ανθρώπους, είτε λόγω σφαλμάτων, είτε λόγω διαφθοράς. Για την αποτροπή αυτής της "διαρροής", τα διαφορετικά συστήματα πληροφορικής πρέπει να ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ τους. Με την εξυπνότερη χρήση της τεχνολογίας, η διοίκηση μπορεί για πρώτη φορά να ελαχιστοποιήσει τα λάθη και να αντιμετωπίσει επαρκώς τις περιπτώσεις διαφθοράς.

## A. E-GOVERNMENT

### A.1. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Τα τελευταία χρόνια έγιναν δυο σημαντικές μεταβολές στις σύγχρονες κοινωνίες οι οποίες διαμόρφωσαν νέα πρότυπα για το ρόλο και τις λειτουργίες του Κράτους:

Η πρώτη μεταβολή προήλθε από τους Πολίτες οι οποίοι, επηρεασμένοι από το πρότυπο του «πολίτη - καταναλωτή», άρχισαν να ζητούν και να απαιτούν από το Κράτος περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες. Αυτές οι απαιτήσεις προκάλεσαν τη μετεξέλιξη του Κράτους από ένα σύστημα διοίκησης προς ένα σύστημα παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με τις σύγχρονες αντιλήψεις, ο παλιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων, αντικαθίσταται από ένα σύστημα αποτελεσμάτων και ικανοποίησης των Πολιτών. Έτσι, οι σύγχρονες Δημόσιες Διοικήσεις, μετακινούνται από το πρότυπο του Διοικούμενου Πολίτη προς το πρότυπο του Πολίτη - Χρήστη των δημόσιων υπηρεσιών και υιοθετούν ένα νέο θεμελιώδες αξίωμα:

*Οι Δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους Πολίτες.*

Το παραπάνω αξίωμα προκαλεί σημαντικές δονήσεις και ανακατατάξεις στο δημόσιο τομέα με αποτέλεσμα να διαμορφώνεται μια νέα μορφή δημόσιας διοίκησης που ονομάζεται Ανταποκριτική Διοίκηση (RESPONSIVE GOVERNMENT), δηλαδή, μια διοίκηση που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών.

Η δεύτερη μεταβολή προήλθε από την εξέλιξη των τεχνολογιών της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και κυρίως του Διαδικτύου (INTERNET).

Είναι γνωστό ότι, η τεχνολογία δημιουργεί πολιτισμό και διαμορφώνει νέου τύπου κοινωνίες. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο ρόλος της Πολιτείας είναι να οραματισθεί έγκαιρα τις επερχόμενες αλλαγές, να προσδιορίσει το νέο όραμα και να δράσει ανάλογα για την πραγματοποίησή του.

Αυτός ο ρόλος γίνεται επιτακτικότερος όταν οι νέες τεχνολογίες διαπερνούν τα μικρά και κλειστά σύνολα χρηστών και διαχέονται μαζικά σε όλα τα κοινωνικά κύτταρα προκαλώντας ταχύτατες μεταβολές. Όταν η τεχνολογία προκαλεί μικρές, συνεχείς αλλαγές, οι κοινωνίες έχουν το χρόνο να αντιδράσουν και να προσαρμοσθούν χωρίς να προκαλούνται δονήσεις και ανακατατάξεις. Όταν όμως οι μεταβολές είναι γρήγορες, οι κοινωνίες δεν έχουν αρκετό χρόνο προσαρμογής και το σύστημα παρουσιάζει μια κατάσταση ασταθούς ισορροπίας όπου πολλά μπορεί να συμβούν.

Αυτό ακριβώς συνέβη με τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Στις δεκαετίες του 70 και του 80 οι υπολογιστές ήταν πανάκριβα, δυσεύρετα και πολύπλοκα μηχανήματα τα οποία χρησιμοποιούσαν μόνο μεγάλοι οργανισμοί που είχαν τα χρήματα και το κατάλληλο προσωπικό. Στη δεκαετία του 90 η ισχύς των υπολογιστών αυξήθηκε και το κόστος τους μειώθηκε με συνέπεια να έχουν γίνει για όλους εργαλεία καθημερινής χρήσης. Στο ίδιο διάστημα οι τηλεπικοινωνίες είχαν μια παρόμοια εξέλιξη. Έγιναν ταχύτερες, αποτελεσματικότερες και πολύ φθηνότερες με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται ευρύτατα από όλα τα κοινωνικά στρώματα. Η ταυτόχρονη και παράλληλη διάδοση των υπολογιστών και των τηλεπικοινωνιών επέτρεψαν τη γρήγορη και φθηνή παραγωγή και διάδοση των πληροφοριών. Έτσι, λίγο πριν το τέλος του εικοστού αιώνα, όλοι μιλούσαν για την «κοινωνία της πληροφορίας». Ξαφνικά εμφανίσθηκε το Διαδίκτυο το οποίο συνένωσε τους υπολογιστές με τις τηλεπικοινωνίες και δημιούργησε ένα εκρηκτικό μείγμα που προκαλεί ταχύτατες μεταβολές στις σύγχρονες κοινωνίες. Το Διαδίκτυο δεν σχεδιάσθηκε για να γίνει αυτό που έγινε. Δημιουργήθηκε για συγκεκριμένους λόγους, αλλά αναπτύχθηκε ταχύτατα, οι κοινωνίες το δέχθηκαν de facto, το υιοθέτησαν και το χρησιμοποιούν ευρύτατα έτσι ώστε σήμερα, ο όρος «κοινωνία της πληροφορίας» αντικαθίσταται με τον όρο «Κοινωνία του Διαδικτύου» (Internet Based Society).

Η καθολική επικράτηση των τεχνολογιών της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου είναι αδιαμφισβήτητα γεγονότα. Υπάρχουν, εξελίσσονται, διαμορφώνουν καθημερινά τη ζωή μας και επομένως θα πρέπει να μάθουμε να συμβιώνουμε μαζί τους.



Το πρόβλημα που διαμορφώνεται τώρα είναι να μεγιστοποιήσουμε τα οφέλη, να μηδενίσουμε τις τυχόν αρνητικές συνέπειες, και να εξασφαλίσουμε ίσες ευκαιρίες και συμμετοχές σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη: πολίτες, επιχειρήσεις, κοινωνίες και κράτη.

Για αυτόν το λόγο τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Λισσαβόνα και τη Φέϊρα αποφάσισαν και σχεδίασαν τα πανευρωπαϊκά προγράμματα e – Europe και e – Government τα οποία έχουν ως κυρίαρχο στόχο τη δημιουργία μιας οργανωμένης ηλεκτρονικής πολιτείας, βασισμένης στο Διαδίκτυο που θα είναι εφικτή και προσβάσιμη σε όλους.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα που υιοθετήθηκε περιλαμβάνει τους παρακάτω λειτουργικούς στόχους οι οποίοι πρέπει να υλοποιηθούν μέχρι το 2002.

- 1) Φθηνότερο , ταχύτερο και ασφαλέστερο Διαδίκτυο.
- 2) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- 3) Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για τους μαθητές και τους ερευνητές.
- 4) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες.
- 5) Επενδύσεις σε ανθρώπους και δεξιότητες.
- 6) Η Ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή.
- 7) Εργασία σε οικονομία που βασίζεται στη «γνώση».
- 8) Συμμετοχή από όλους.
- 9) Ενθάρρυνση για τη χρήση του Διαδικτύου.
- 10) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- 11) Ηλεκτρονική διοίκηση.
- 12) Ηλεκτρονική υγεία.
- 13) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για διεθνή δίκτυα.
- 14) Έξυπνα συστήματα μεταφορών.

Όπως φαίνεται από τα παραπάνω η ηλεκτρονική διοίκηση (e – Government) έχει πλέον αποφασισθεί σε πολιτικό επίπεδο και αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους του προγράμματος e – Europe. Το Διαδίκτυο αναγνωρίζεται πλέον ως ο «υλοποιητής» των νέων μορφών εξυπηρέτησης του κοινού και των επιχειρήσεων και σε συνδυασμό με την ανταποκριτική διοίκηση δημιουργεί νέα πρότυπα.

Με τα νέα δεδομένα, η σύγχρονη ολοκληρωμένη δημόσια διοίκηση θεμελιώνεται, τώρα σε δυο βασικές αρχές: την ανταποκρισιμότητα και την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση. Κάθε μία από αυτές τις αρχές είναι αναγκαία συνθήκη αλλά και οι δυο μαζί αποτελούν την ικανή συνθήκη για την ικανοποίηση των προσδοκιών των Πολιτών.

Επομένως, λέγοντας Ηλεκτρονική Διοίκηση (e-Government) εννοούμε μια νέα μορφή Δημόσιας Διοίκησης η οποία χρησιμοποιεί ευρύτατα τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών και ιδιαίτερα του Διαδικτύου, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των Πολιτών και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων.

Η ηλεκτρονική διοίκηση θα χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο ως συνδετική πλατφόρμα για να ενώσει τους πολίτες με τη διοίκηση και να στηρίξει κοινωνίες ικανές να παράγουν αποτελεσματικές υπηρεσίες, να ενθαρρύνουν την οικονομική ανάπτυξη και να προάγουν τη δημοκρατία.<sup>1</sup>

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά ακριβώς αυτό. Ότι οι πολίτες έχουν στη διάθεση τους όλους εκείνους τους δίαυλους επικοινωνίας που τους δίνουν τη δυνατότητα να είναι παρόντες σε όλες τις διαδικασίες που τους αφορούν και μπορούν να εκφράζουν την γνώμη τους ενώπιον όλων.

Αν θα έπρεπε σήμερα να δώσουμε έναν πιο ειδικό ορισμό για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα λέγαμε ότι είναι η "χρήση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για τη δημιουργία μοντέλων και εφαρμογών πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση".

Δεν είναι μακριά οι εποχές όπου ακόμα και για την πιο απλή υπηρεσία, απαιτούνταν από τον πολίτη να οπλιστεί με υπομονή και κουράγιο για να αντιμετωπίσει την πολυήμερη αναμονή και ταλαιπωρία, ερχόμενος αντιμέτωπος με χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες.<sup>2</sup>

Ως τώρα ξέραμε την κυβέρνηση, τη σύσταση και την τρέχουσα λειτουργία της οποίας ρυθμίζει ο Πρωθυπουργός. Από τώρα και εις το εξής καλούμαστε να

<sup>1</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

<sup>2</sup> 'ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ': ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΟΤΙΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΓΕΙΤΟΝΕΣ ΤΗΣ'

γνωρίσουμε και την ηλεκτρονική κυβέρνηση (ή, κατά την πιο σύγχρονη ορολογία, το e- government) που προσπαθούν να συγκροτήσουν οι αρμόδιοι της Κοινωνίας της Πληροφορίας του υπουργείου Εθνικής Οικονομίας υπό τον κ. Γ. Παπακωνσταντίνου. Η δημιουργία της δεν είναι βέβαια κάποιο διασκεδαστικό «παιχνίδι» ορισμένων τεχνοκρατών που αποφάσισαν να συνδέσουν στο Internet όλα τα υπουργεία και τους άλλους κρίκους της δημόσιας διοίκησης για να «παίζουν» με τα ηλεκτρονικά κουτάκια τους. Πρόκειται για πολύ σημαντική πρόκληση, που δεν αφορά απλώς τη δημόσια διοίκηση αλλά κυρίως τα εκατομμύρια των πολιτών αυτής της χώρας και τα εκατομμύρια των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που μέσω του Διαδικτύου θα μπορούν - μεταξύ πολλών άλλων - να υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ή να παραλαμβάνουν οποιοδήποτε πιστοποιητικό οπουδήποτε και αν βρίσκονται, να συμμετέχουν σε κάποιο περιφερειακό ή πανελλαδικό δημοψήφισμα (Ηλεκτρονική Δημοκρατία), να ενημερώνονται για τις δυνατότητες νοσηλείας σε όλα τα νοσοκομεία της χώρας ή, αν είναι εκπαιδευτικοί, για όλα τα προγράμματα που «τρέχουν» σε όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας και του εξωτερικού.<sup>3</sup>

## A.2. E – EUROPE 2002

Μέχρι πριν από μερικά χρόνια μια απλή υπηρεσία όπως π.χ. η έκδοση διαβατηρίου απαιτούσε εκτός από πολλές ημέρες, αρκετή ταλαιπωρία από μέρος του πολίτη, καθώς η γραφειοκρατική διαδικασία που χρειαζόταν προκειμένου να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες διοικητικές ενέργειες ήταν αρκετά χρονοβόρα. Για οποιαδήποτε άλλη συναλλαγή του με τις δημόσιες υπηρεσίες ο πολίτης αντιμετώπιζε σοβαρά προβλήματα, καθώς κυριαρχούσαν η έλλειψη ενημέρωσης και ο γραφειοκρατικός δαίδαλος των υπηρεσιών.

Η ψηφιακή επανάσταση και η εξάπλωση του Διαδικτύου, πριν περίπου από μια δεκαετία, εκτός από τις επιχειρηματικές ευκαιρίες που δημιούργησαν, έλυσαν και τα χέρια της κεντρικής διοίκησης των κρατών, καθώς υιοθετήθηκε μια νέα ιδέα

<sup>3</sup> 300 δις. Δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ

που σιγά - σιγά εξαπλώθηκε από τις Η. Π. Α στις ευρωπαϊκές χώρες και ονομάστηκε e-government ή αλλιώς "ηλεκτρονική διακυβέρνηση".

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μάλιστα, κατήρτισε και το αντίστοιχο πρόγραμμα, το e-Europe, βάσει του οποίου τα κράτη μέλη της Ε.Ε, έχουν αναλάβει δεσμεύσεις για την παροχή φθηνότερης και καλύτερης πρόσβασης στο Διαδίκτυο, για τη λήψη μέτρων ενθάρρυνσης της χρήσης του Internet, καθώς και την έναρξη υπηρεσιών e-Government σε όλο και περισσότερους τομείς συναλλαγών των πολιτών με το κράτος.

Όπως προέκυψε από το Συνέδριο, της Ε.Ε. το e-government κινείται με έντονα αναπτυξιακό ρυθμό στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς υπάρχουν περί τους 7.400 δικτυακούς τόπους, οι οποίοι αφορούν εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές που εξυπηρετούν ηλεκτρονικά τους πολίτες. Η έκθεση που συνέταξε η Κομισιόν προκειμένου να κατατάξει τις χώρες σε μια κλίμακα ανάπτυξης, έλαβε υπόψη 20 βασικούς τομείς της δημόσιας ζωής, για τους οποίους ερεύνησε εάν οι πολίτες απολαμβάνουν ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Έτσι, στο μικροσκόπιο μπήκαν υπηρεσίες όπως η έκδοση διπλώματος αυτοκινήτου, η ηλεκτρονική εγγραφή σε ιδρύματα της ανώτατης εκπαίδευσης, η υποβολή αιτήσεων και παραλαβή πιστοποιητικών για τις δημόσιες υπηρεσίες, η φορολογική ενημέρωση, η έκδοση διαβατηρίου. Οι ερευνητές της Ε.Ε., όπως αναφέρεται στα συμπεράσματα του συνεδρίου, μέτρησαν τον βαθμό παροχής των εν λόγω υπηρεσιών on line, από τα πιο απλά αιτήματα έως τις πιο σύνθετες, γραφειοκρατικά, υπηρεσίες.<sup>4</sup>

### A.3. ΤΟ E-GOVERNMENT ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ

Το στοιχείο της δημιουργίας της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι πολύ μεγάλο αφού αυτή, σύμφωνα με τον κ. Παπακωνσταντίνου,<sup>5</sup> θα απαιτήσει συνολικά κεφάλαια 300 δισ. δρχ. ενώ οι πρώτες προσκλήσεις, προϋπολογισμού 87 δισ.

<sup>4</sup> Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι κρατικές υπηρεσίες στον χώρο σας

<sup>5</sup> Αρμόδιος της Κοινωνίας της Πληροφορίας του υπουργείου Εθνικής Οικονομίας.

δραχμών, είναι πλέον πραγματικότητα. Αυτοί που δικαιούνται να συμμετάσχουν είναι τα υπουργεία, οι 13 περιφέρειες, οι 1.033 δήμοι του «Καποδίστρια» και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης δεύτερου βαθμού. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει δράσεις για τη δημιουργία Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων διαχείρισης της πληροφορίας, την ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου και μηχανισμών διαχείρισης, την ψηφιακή επικοινωνία και λειτουργική διασύνδεση και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας δημόσιας διοίκησης και πολιτών.<sup>6</sup>

Το πρώτο βήμα έγινε στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπου ολοκληρώνεται η πρώτη φάση της μηχανοργάνωσής τους. Μέσα από μια διαδικασία διαγωνισμών, οι εταιρείες Delta Singular, PC Systems, (Πουλιάδης), Knowledge (LogicDIS) και Inteltech (Quest) προωθούν τη διαδικασία εφοδιασμού των δήμων με εξοπλισμό πληροφορικής και προγράμματα έτοιμα ώστε να δημιουργήσουν συστήματα μισθοδοσίας, διαχείρισης εγγράφων, οργάνωσης των οικονομικών τους υπηρεσιών, δημοτολόγια κ.ά. Η εικόνα βέβαια δεν είναι παντού ειδυλλιακή. Πολλά προβλήματα εμφανίζονται, κυρίως στους μικρούς δήμους.

Αρκετοί δήμοι κάνουν την παρθενική τους εμφάνιση στον ψηφιακό κόσμο. «Θέσαμε σε λειτουργία ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα σε πάνω από 500 δήμους της χώρας» λέει ανοίγοντας τη συζήτηση για τις δυνατότητες του e-government ο κ. Χρήστος Πανάγος, γενικός διευθυντής έργων της Delta Singular, και προσθέτει: «Πρέπει λοιπόν να σας πω ότι σε αρκετούς δήμους έχει αρχίσει ήδη η συζήτηση για αξιοποίηση των δυνατοτήτων της πληροφορικής και του Internet ώστε να δημιουργηθεί ένα μόνιμο κανάλι επικοινωνίας μεταξύ των ΟΤΑ και των πολιτών». Με δυο λόγια, εξηγεί ο κ. Πανάγος, «σκέφτονται το επόμενο βήμα που έχει σχέση με την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες των δήμων (πολιτισμός, υγεία, ψυχαγωγία, ύδρευση, αποχέτευση, οικοδομική δραστηριότητα), με τη "Θεσμοθέτηση" ηλεκτρονικών τρόπων επικοινωνίας και την ενίσχυση των σχέσεων των ΟΤΑ με τους δημότες τους. Είναι αυτό το οποίο στην Ευρώπη και στις Η. Π. Α. ονομάζεται «Citizen Relationship Management System». (Σύστημα διαχείρισης σχέσης πολιτών).

<sup>6</sup> 300 δις. Δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ.

Πέραν αυτών, αξίζει να σημειωθεί ότι έχει ήδη πέσει ο σπόρος για την ηλεκτρονική σύνδεση των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης με το αρμόδιο Υπουργείο Εσωτερικών. «Κλειδί» στην υπόθεση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι η ένταξη σε αυτήν των 13 περιφερειών της χώρας, μέσω ενός σημαντικού έργου - του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Περιφερειών, προϋπολογισμού 4,6 δισ. δρχ., για το οποίο αυτή την περίοδο αξιολογούνται οι προσφορές που υπεβλήθησαν. Αν μάλιστα στο μέλλον η διοικητική διαίρεση της χώρας αλλάξει - όπως συζητείται - με μείωση του αριθμού των περιφερειών, με τον εκουγχρονισμό τους και τη σχετική εξομοίωσή τους με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές, τότε θα μπορεί κανείς να μιλά για «περιφερειακές κυβερνήσεις», οι οποίες θα μπορούν μέσω του Διαδικτύου να ανοίξουν αμφίδρομα κανάλια με τους πολίτες τους.

#### A.4. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Ένα άλλο βήμα στη δημιουργία της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι αυτό που αφορά το πρόγραμμα Αριάδνη το οποίο υλοποιείται από το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Το πρόγραμμα αυτό, φιλοδοξεί να δημιουργήσει ένα κολοσσιαίο portal που θα συνδέει τους 1.033 οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης με το υπουργείο Εσωτερικών. Στην πραγματικότητα το υπουργείο φιλοδοξεί μέσα στα επόμενα δύο χρόνια να δημιουργήσει στους δήμους 1.033 γραφεία εξυπηρέτησης πολιτών.

Η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος στον χώρο της Παιδείας, με την ψηφιακή ενοποίηση όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της χώρας υπό την εποπτεία του αρμόδιου υπουργείου Παιδείας, συντελεί στην ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας και βοηθάει αποφασιστικά και στο e-government, «πλάθοντας» νέες γενιές ψηφιακά καταρτισμένων χρηστών αλλά και υποψήφιας λειτουργίας της ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Δεν είναι τυχαίο από αυτή την άποψη το παράδειγμα του κυβερνήτη της Νεβάδα στις Η. Π. Α, ο οποίος θέλοντας να διαδώσει τα οφέλη της Κοινωνίας της

Πληροφορίας εστίασε πρωταρχικά σε δύο στόχους: πρώτον, «έξωσε» με οπτικές ίνες όλη την Πολιτεία και κάθε σχολείο με τοπικά δίκτυα και, δεύτερον, διέθεσε υπολογιστή σε κάθε μαθητή και αντίστοιχα δικτύωσε κάθε θρανίο, ενίσχυσε δε ταυτόχρονα τις εξειδικευμένες εταιρείες για την παραγωγή εκπαιδευτικού λογισμικού.<sup>7</sup>

#### Α.5. Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ TAXIS, ΚΑΙ ICIS.

Η δημιουργία του Taxis αποτελεί ασφαλώς σημαντικό κρίκο της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, έστω και αν το σύστημα Taxis κάνει μόλις τώρα τα πρώτα του βήματα με την υποβολή Φ.Π.Α. μέσω Internet για την υποβολή φόρου - δηλώσεων κλπ. Η ολοκλήρωση του συστήματος αυτού μπορεί να συμβάλει αποφασιστικά στην υλοποίηση στον χώρο αυτό δράσεων του e-government.<sup>8</sup>

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών & Οικονομίας, αποτελεί ίσως τον σημαντικότερο και μαζικότερο Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που εισήγαγε και προωθεί την Πληροφορική στην διοικητική λειτουργία και την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αποτελεί την συνέχεια του Κέντρου Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών (ΚΕ.Π.Υ.Ο.) και άλλων Διοικητικών Μονάδων που προηγήθηκαν χρονικά από τα μέσα της δεκαετίας του '60 (Μ.Υ.Φ., ΜΗ.Κ.Υ.Ο).

Για να σχηματίσει κανείς μία αδρή αλλά πλήρη εικόνα της λειτουργίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), θα πρέπει να λάβει υπ' όψη κατ' αρχή ότι η Γραμματεία είναι μία Παραγωγική Μονάδα η οποία παράγει σειρά υπηρεσιών απαραίτητων για την λειτουργία του Υπουργείου Οικονομικών και για την συναλλαγή του με τους πολίτες. Η προεκτύπωση και αποστολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, ο έλεγχος, η εκκαθάριση των

<sup>7</sup> 300 δις. Δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ.

<sup>8</sup> 300 δις. Δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ.

δηλώσεων και η αποστολή των εκκαθαριστικών, η αποστολή των ειδοποιητηρίων τελών οχημάτων, η συλλογή των εσόδων από τις Τράπεζες και η χρεοπίστωση των υπόχρεων, η καταβολή των συντάξεων του Δημοσίου, η συνολική εκκαθάριση του Φ.Π.Α., η διαχείριση του Φ.Π.Α. των ενδοκοινοτικών συναλλαγών κ.α., αποτελούν πάγιες λειτουργίες της Γ.Γ.Π.Σ. Η εύρυθμη και ομαλή παραγωγή των υπηρεσιών αυτών είναι καίρια για την λειτουργία του Υπ.Ο.&Ο. και για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η Παραγωγή αποτελεί αντικείμενο της απασχόλησης της πλειονότητας του προσωπικού (ειδικά του μη επιστημονικού) και απαιτεί παράλληλα με την παραγωγική διαχείριση, την συντήρηση - επικαιροποίηση και ανάπτυξη σειράς Πληροφοριακών Συστημάτων τα οποία στο μεγαλύτερο τους ποσοστό δημιουργήθηκαν και αναπτύσσονται από το επιστημονικό δυναμικό της Γ.Γ.Π.Σ.

Η λειτουργία αυτή, που αντιστοιχεί στην παραγωγική λειτουργία ενός παραδοσιακού Μηχανογραφικού Κέντρου, συνυπάρχει με την λειτουργία σύγχρονου Κέντρου Πληροφορικής το οποίο συντηρεί και αναπτύσσει τα μεγάλα Πληροφοριακά Συστήματα Φορολογίας (TAXIS) και Τελωνείων (ICIS). Τα Συστήματα αυτά καλύπτουν το μεγαλύτερο ποσοστό της φορολογικής και τελωνειακής διαδικασίας και των συναλλαγών στις Δ.Ο.Υ. και τα Τελωνεία. Καλύπτουν επίσης, πλήρως τις διαδικασίες λογιστικής και είσπραξης των εσόδων μέσω των Δ.Ο.Υ.

Η συντήρηση των Εφαρμογών των Συστημάτων αυτών προϋποθέτει πέραν των ευλόγων λειτουργικών βελτιώσεων, την προσαρμογή τους στο νομοθετικό πλαίσιο της Φορολογικής Μεταρρύθμισης και την εξέλιξη τους με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί μεταξύ άλλων η νέα web εφαρμογή της διόρθωσης και εκ νέου υποβολής των δηλώσεων εισοδήματος η οποία υποκατέστησε την χειρόγραφη διόρθωση, την διακίνηση των λανθασμένων δηλώσεων (Γ.Γ.Π.Σ. - Δ.Ο.Υ. και εκ νέου Γ.Γ.Π.Σ.) και βελτίωσε θεαματικά κατά το τρέχον έτος την διαχείριση των λανθασμένων και τροποποιητικών δηλώσεων. Η νέα αυτή εφαρμογή αποτελεί προϊόν αποκλειστικά εσωτερικής ανάπτυξης της Γ.Γ.Π.Σ.

Παράλληλα η Γ.Γ.Π.Σ. λειτουργεί ως Φορέας Εισαγωγής και Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων σε Υπηρεσίες του Υπ.Ο.&Ο. στις οποίες δεν έχουν



ακόμη αναπτυχθεί σύγχρονα και λειτουργικά Πληροφοριακά Συστήματα. Σε στενή συνεργασία με τις Υπηρεσίες η Γ.Γ.Π.Σ. σχεδιάζει, προγραμματίζει αλλά και υλοποιεί νέα Συστήματα σε πλειάδα Υπηρεσιών του Υπ.Ο.&Ο. εξασφαλίζοντας την διαλειτουργικότητα και την πολλαπλασιαστική λειτουργία υφισταμένων και νέων Συστημάτων. Σ' αυτό το πλαίσιο εντάσσονται τα σχέδια νέων έργων πληροφορικής που κατατέθηκαν στην Διαχειριστική Αρχή του Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" που θα παρουσιάσω πιο κάτω αναλυτικά.

Προεξάρχουσα Θέση κατέχουν το πιλοτικό έργο του Σ.Δ.Ο.Ε. και των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του Υπ.Ο.&Ο. Ωστόσο η εισαγωγή και η ανάπτυξη νέων Συστημάτων στις Υπηρεσίες του Υπ.Ο.&Ο. αποτελεί μία συνεχή διαδικασία, όπου με σχετικά μικρές αλλά καιριες παρεμβάσεις αναβαθμίζονται ουσιαστικά οι δυνατότητες των Υπηρεσιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η νέα εφαρμογή του TAXIS η οποία επιτρέπει στις Κεντρικές και Περιφερειακές Υπηρεσίες του Σ.Δ.Ο.Ε. να έχουν μια πλήρη εικόνα των δεδομένων Μητρώου, Εισοδήματος, Κώδικα Β.&Σ. και Φ.Π.Α. για το σύνολο των φορολογουμένων της χώρας.

Η πλέον σύγχρονη, υποσχόμενη και δυναμική κατεύθυνση Ανάπτυξης της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η δημιουργία νέων υπηρεσιών Διαδικτύου με στόχο την ολοκληρωμένη ηλεκτρονική συναλλαγή των πολιτών. Οι προοπτικές που διανοίγονται για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, την απλούστευση των διαδικασιών και την εξοικονόμηση πόρων, την διαφάνεια και την αντικειμενικότητα της Διοίκησης καθιστούν την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρωτεύοντα αναπτυξιακό στόχο των Υπουργείων Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης. Η Γ.Γ.Π.Σ. δημιούργησε και λειτουργεί από το 2000 τον πρώτο ιστοχώρο ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής συναλλαγής: τις υπηρεσίες Φ.Π.Α. και Εισοδήματος του [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr) εξυπηρετώντας σήμερα 570.000 πολίτες και επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης κατά την αμέσως προεχρή περίοδο πρόκειται να τεθούν σε λειτουργία οι νέες υπηρεσίες υποβολής των δηλώσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S) και των δηλώσεων συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών-προμηθευτών. Επίσης σε πιλοτική - δοκιμαστική λειτουργία πρόκειται να τεθούν οι υπηρεσίες του νέου

TAXISnet (Εισόδημα) και της υποβολής δήλωσης Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (Φ.Μ.Α.Π.). Το νέο TAXISnet (Εισόδημα) θα προσφέρει νέες αναβαθμισμένες υπηρεσίες την συνδυαστική υποβολή Ε1, Ε2, Ε3 και Ε9, συνδυαστικό έλεγχο πληρότητας και ορθότητας της δήλωσης που θα εξαλείψει τις λανθασμένες δηλώσεις, εκκαθάριση, εκτύπωση της δήλωσης στην συνήθη της μορφή και εκτύπωση άτυπου (αρχικά) εκκαθαριστικού. Παράλληλα η Γ.Γ.Π.Σ. παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης των πολιτών σε θέματα του Υπ.Ο.&Ο. μέσω του ιστοχώρου [www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr), υπηρεσίες e-mail, την δυνατότητα εκτύπωσης του συνόλου των συνήθων φορολογικών εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή.

Όλες οι νέες υπηρεσίες (νέο TAXISnet, Φ.Μ.Α.Π., [www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr)) αποτελούν προϊόντα αποκλειστικά εσωτερικής ανάπτυξης της Γ.Γ.Π.Σ.

Σ' αυτό το πλαίσιο, το πλέον φιλόδοξο και υποσχόμενο από την άποψη της εξυπηρέτησης των πολιτών έργο της Γ.Γ.Π.Σ. στο Ε.Π. Κ.τ.Π. είναι το νέο TAXISnet, που θα ονομασθεί [www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr), το οποίο θα ενσωματώσει όλες τις υπηρεσίες που προαναφέρονται και νέες, φιλοδοξώντας να υποκαταστήσει το σύνολο των συνήθων συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων στις Δ.Ο.Υ.

Είναι ενδιαφέρον τέλος να σχολιασθεί η σχέση που υπάρχει μεταξύ της εισαγωγής νέων τεχνολογιών πληροφορικής και της λειτουργικής διάρθρωσης του Υπουργείου Οικονομικών & Οικονομίας. Η εισαγωγή των Πληροφοριακών Συστημάτων π.χ. στο φορολογικό σύστημα ακολούθησε στην αρχή την αναπόφευκτη οδό της αυτοΐσιας μηχανογράφησης των χειρόγραφων διαδικασιών αναπαράγοντας σε επίπεδο Συστήματος την συνήθη λειτουργία της Δ.Ο.Υ. Η εισαγωγή του TAXIS επέφερε, πέραν της υπολογιστικής επεξεργασίας, σημαντικές βελτιώσεις στην λειτουργία των Δ.Ο.Υ. με την αυτοματοποίηση συναρτημένων διαδικασιών. Η 3-επίπεδη αρχιτεκτονική του TAXIS υπήρξε συμβατή με την αυτόνομη λειτουργία της Δ.Ο.Υ. με την δημιουργία τοπικής βάσης δεδομένων και την υπολογιστική αυτονομία σε επίπεδο εφαρμογών. Η κεντρική βάση δεδομένων ενημερώνεται ασύγχρονα από τις τοπικές βάσεις των Δ.Ο.Υ.. Οι νέες web εφαρμογές επιτρέπουν την συγκέντρωση των δεδομένων και επεξεργασιών στο Κέντρο καθιστώντας τους χρήστες σε κάθε Δ.Ο.Υ. απλούς και ταυτόσημους πελάτες του Κεντρικού Συστήματος. Από αυτή την άποψη ο λειτουργικός ρόλος

της Δ.Ο.Υ. πρέπει σταδιακά να αναπροσδιορισθεί ως ενιαίας περιφερειακής μονάδας εξυπηρέτησης των πολιτών αλλά και ελέγχου.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας χρηματοδοτεί με εξαιρετική προτεραιότητα αυτές τις υπηρεσίες. Οι στόχοι είναι κοινοί, η Γ.Γ.Π.Σ. καταθέτει τις προτάσεις της προβάλλοντας παράλληλα τις ουσιαστικές προϋποθέσεις αξιοπιστίας που διαθέτει ως φορέας αποδοτικών επενδύσεων. Προσβλέπουμε σε μία στενή και αποδοτική συνεργασία.<sup>9</sup>

#### A.6. ΤΙ ΠΡΟΣΔΟΚΟΥΝ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ ΑΠΟ ΤΟ E- GOVERNMENT

Τι προσδοκούν οι πολίτες από το e-government; Αυτό ήταν το ζητούμενο έρευνας που πραγματοποίησε η εταιρεία Gartner σε πέντε χώρες-μέλη της Ε.Ε. και τα συμπεράσματα που προέκυψαν ήταν μάλλον απρόσμενα, τόσο σε ό,τι αφορά τη συχνότητα χρήσης των on line υπηρεσιών όσο και την επιθυμία να μεταφερθούν στο Δίκτυο συναλλαγές που παραδοσιακά πραγματοποιούνταν στον γκισέ.

Η Gartner χρησιμοποίησε ως δείγμα ένα εκατομμύριο συστηματικούς χρήστες του Internet, οι οποίοι προέρχονταν από τη Γαλλία, τις Κάτω Χώρες, την Ιταλία, τη Γερμανία και τη Βρετανία και καλούνταν να απαντήσουν σε οκτώ ερωτήσεις, εκφράζοντας τις προσδοκίες τους από τη διεύρυνση της on line δημόσιας διοίκησης, αλλά και τις παρατηρήσεις τους για τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται σήμερα.

Οι πολίτες αντιμετώπιζαν πάντα τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση σαν άσκοπη αγγαρεία, μοιραία λοιπόν η γνώμη τους γι' αυτήν δεν ήταν ποτέ ιδιαίτερα καλή. Ίσως έτσι να δικαιολογείται η μάλλον μεγάλη όπως προκύπτει από την παραπάνω σφυγμομέτρηση συχνότητα χρήσης του Internet για τη διεκπεραίωση συναλλαγών με το Δημόσιο. Το 52% του δείγματος, δηλαδή περισσότεροι από τους μισούς χρήστες, χρησιμοποίησαν τουλάχιστον μία φορά κάποια από υπηρεσίες που παρέχονται on line στη χώρα τους. Τα σκήπτρα κρατούν

<sup>9</sup> 'Υπηρεσίες προς τους πολίτες. Από την εποχή της Διάτρησης, ως το Διαδίκτυο.

οι Βρετανοί, οι Ολλανδοί και οι Γάλλοι με ποσοστό 60%, ακολουθούν οι Ιταλοί (λίγο κάτω από 50%) και τελευταίοι έρχονται οι Γερμανοί με 30%.

Δεδομένου ότι τόσο οι ανάγκες του κόσμου όσο και το επίπεδο της δημόσιας διοίκησης διαφέρουν από χώρα σε χώρα, οι προτεραιότητες που έθεσαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα σε ό,τι αφορά το ποιες υπηρεσίες θα προτιμούσαν να τους παρέχονται on line και πώς διαφέρουν επίσης. Όπως τονίζει ο Αντρέα ντι Μάγιο, επικεφαλής της έρευνας της Gartner για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, *"οι χρήστες έδωσαν έμφαση εκεί όπου το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι λιγότερο ικανοποιητικό και όπου ελπίζουν ότι με τη χρήση της τεχνολογίας θα βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους."* Η ηλεκτρονική παροχή κάποιων υπηρεσιών που σχετίζονται με την υγεία, αλλά και ο περιορισμός των γραφειοκρατικών διαδικασιών σε περίπτωση μεταβολής κάποιου από τα στοιχεία ταυτότητας αποτελούν πρώτες προτεραιότητες. Ακολουθούν η δυνατότητα εξόφλησης οφειλών προς το Δημόσιο, η διεκπεραίωση ασφαλιστικών ζητημάτων, η χορήγηση πιστοποιητικών, διαφόρων αδειών κ.ά. Οι πολίτες, όμως, θεωρούν σημαντική όχι τόσο την on line συνδιαλλαγή όσο την εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες που θα τους προσανατολίζουν και θα τους καθοδηγούν σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν.

Σε ό,τι αφορά τα κανάλια παροχής των e-υπηρεσιών, οι προτιμήσεις των χρηστών παρουσιάζουν σημαντικές διαφοροποιήσεις. Σχεδόν όλες οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις θεωρούν το δημόσιο portal ως το καταλληλότερο μέσο παροχής των υπηρεσιών, αυτή την εκδοχή όμως την υιοθετεί μόνο το 47% του δείγματος, ενώ ένα άλλο 47% θα προτιμούσε οι υπηρεσίες να παρέχονται μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως για παράδειγμα από την τράπεζα με την οποία συναλλάσσεται ή ακόμα και από γενικά portals. Υπάρχει και ένα 10% που εξακολουθεί να προτιμά κάθε οργανισμός να προσφέρει τις υπηρεσίες του από το δικό του site.

Αυτό προϋποθέτει, εκτός από τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων φορέων και την πρόσληψη υπαλλήλων με κατάρτιση τέτοια που θα τους επιτρέψει να ανταποκριθούν στις νέες τους αρμοδιότητες. Είναι μια απάντηση, επισημαίνει ο κ. ντι Μάγιο, που ανοίγει ένα ευρύ πεδίο προβληματισμού. *«Οι κυβερνήσεις ζοδεύουν μεγάλα ποσά σε διάφορα portals και web sites, ενώ θα ήταν καλύτερα να*

*επικεντρώσουν τις προσπάθειές τους στην πραγματική ποιότητα των υπηρεσιών και την αρχιτεκτονική του συστήματος».*<sup>10</sup>

Το σύστημα απονομής της δικαιοσύνης αντιμετωπίζεται από πολλούς ως χρονοβόρο και γραφειοκρατικό. Με τη σωστή εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας μειώνονται οι αναβολές στην εκδίκαση υποθέσεων και τελικά αυξάνεται η αποτελεσματικότητα ενώ τεκμηριώνεται ακόμη περισσότερο η αξιοπιστία του συστήματος. Τεχνικές όπως η εξέταση μαρτύρων από απόσταση και η ταυτόχρονη διαχείριση των σχετικών εγγράφων απ' όλους τους διαδικούς αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα των δυνατοτήτων που προσφέρει εδώ η τεχνολογία.

Συνδυάζοντας το Διαδίκτυο με την τεχνολογία Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών (GIS), εκσυγχρονίζεται ο τρόπος με τον οποίο οι δημόσιοι οργανισμοί διαχειρίζονται τις μεταφορές, τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας και τον αστικό σχεδιασμό. Τα μπιτλιαρίσματα μειώνονται με την ενσωμάτωση στοιχείων από πολλαπλές πηγές, συμπεριλαμβανομένων και των φτωχών σηματοδοτών. Η παροχή αυτών των πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου βοηθά τους πολίτες να σχεδιάσουν καλύτερα το ταξίδι τους. Οι επιβάτες μπορούν να συμβουλευθούν τους πίνακες δρομολογίων και να πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω του Διαδικτύου. Ο αστικός σχεδιασμός διευκολύνεται όταν τα εσωτερικά δίκτυα παρέχουν πληροφορίες όπως χάρτες, κτηματολόγια και δίκτυα κοινής ωφέλειας στον υπολογιστή κάθε αρμόδιου υπαλλήλου.

Οι ένοπλες δυνάμεις έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία, τόσο σε διοικητικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. Η χρήση υπολογιστικών συστημάτων που εντοπίζουν με ακρίβεια την πληροφορία, συμβάλλοντας αποφασιστικά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων εκμηδενίζει τις δυσλειτουργίες και στηρίζει την αξιοκρατία. Σε πολλές χώρες χρησιμοποιούνται τέτοιου είδους συστήματα, ενώ σε επιχειρησιακό επίπεδο τα συστήματα κρυπτογράφησης, οι τεχνολογίες των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών

<sup>10</sup> 'ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΟΤΙΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΓΕΙΤΟΝΕΣ ΤΗΣ'.

(GIS) και τα Συστήματα Προσδιορισμού Γεωγραφικής Θέσης (GPS) βελτιώνουν σημαντικά την αποτελεσματικότητα.

Η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και απλοποιεί τις διαδικασίες, τόσο για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες όσο και για την κυβέρνηση. Αν η διαδικασία συλλογής φόρων γίνει ευκολότερη, χωρίς να προδιαθέτει αρνητικά τον φορολογούμενο, θα μειωθούν τα λάθη και οι περιπτώσεις φοροδιαφυγής. Με αυτό τον τρόπο η κυβέρνηση θα έχει περισσότερα έσοδα που θα καταγράφονται αυτόματα, πράγμα το οποίο θα της δίνει τη δυνατότητα για αποτελεσματικότερη λήψη αποφάσεων.

Τα ταχυδρομεία προωθούν σημαντικότερες αλλαγές για να βελτιώσουν και να εμπλουτίσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν στον πολίτη. Με την αναδιοργάνωση και αυτοματοποίηση των λειτουργιών τους, οι ταχυδρομικές υπηρεσίες μπορούν να απλοποιήσουν τις διαδικασίες τους και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους. Στα απομακρυσμένα σημεία τα ταχυδρομικά γραφεία μπορούν να λειτουργήσουν ως κομβικά σημεία για την τοπική κοινωνία και να εξυπηρετήσουν το σύνολο των αναγκών της σε θέματα επικοινωνίας, χωρίς να περιορίζονται απλώς στη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας.

Η σωστή χρήση της νέας τεχνολογίας ενισχύει τη διαφάνεια και ενδυναμώνει τη δημοκρατία. Με δεδομένο ότι ολοένα και περισσότεροι πολίτες θα συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση, τα δημοτικά συμβούλια και τα εθνικά κοινοβούλια θα μπορούσαν να αξιολογήσουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Ταυτόχρονα ο πολίτης γίνεται διαρκής παράγοντας διαμόρφωσης της πολιτικής, καθώς του δίνεται η δυνατότητα να συμμετέχει ενεργότερα στα κοινά και να δημοσιοποιεί τις θέσεις του για κάθε θέμα ανά πάσα στιγμή και όχι μόνο την ημέρα της ψηφοφορίας. Με τις νέες τεχνολογίες η άμεση δημοκρατία γίνεται πραγματικότητα και η φωνή του πολίτη έχει μεγαλύτερη δύναμη απ' ό,τι στο παρελθόν.

## Α.7. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΛΛΑΔΑ

Καθώς η πίεση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα μεγαλώνει, οι κυβερνήσεις προβαίνουν σε δημιουργική υιοθέτηση των καλύτερων πρακτικών που ακολουθούνται σε οργανισμούς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, αλλά επιπλέον αναπτύσσουν και τις δικές τους πρωτοβουλίες για τον εμπλουτισμό των διαδραστικών υπηρεσιών παροχής περιεχομένου. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός εξαιρετικά ανταγωνιστικού δημόσιου τομέα, που σύντομα δεν θα έχει καμία σχέση με ότι ξέραμε μέχρι σήμερα.

Οι Ευρωπαϊκές κυβερνήσεις σήμερα, όπως άλλωστε και οι κυβερνήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο, θα πρέπει να παρέχουν περισσότερες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας κατά το δυνατό λιγότερους πόρους. Οι τεχνολογίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να βοηθήσουν τις κυβερνήσεις ώστε να ανταποκριθούν στις οικονομικές πιέσεις, παρέχοντας επιλογές για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση του λειτουργικού κόστους του δημόσιου τομέα.

Η παραγωγικότητα της Ευρώπης βρίσκεται σε ύφεση κατά την τελευταία δεκαετία. Αυτό έχει οδηγήσει πολλούς στην αναζήτηση νέων μεθόδων για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και την προώθηση της ανταγωνιστικότητας. Οι τεχνολογίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να συνδράμουν στη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος στην Ευρώπη, με τον εκσυγχρονισμό των γραφειοκρατικών διαδικασιών και την παροχή καλύτερης πρόσβασης στην πληροφορία.

Η Ελλάδα προχωρά με σταθερά βήματα στην ανάπτυξη και διεύθυνση του e-governance στην καθημερινή πραγματικότητα του πολίτη, καθώς σχεδόν όλες οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί διαθέτουν δικτυακό τόπο, μέσω του οποίου ενημερώνουν για τη δράση και τον ρόλο τους. Υπάρχουν όμως πολλά ακόμα που θα πρέπει να γίνουν κυρίως σε ότι αφορά τον τομέα των αμφίδρομων υπηρεσιών.

Όλα τα υπουργεία, οι υπηρεσίες, οι ΔΕΚΟ, οι περισσότερες περιφερειακές διοικήσεις και όλο και περισσότεροι δήμοι αποκτούν παρουσία στο Διαδίκτυο, αλλά οι υπηρεσίες τους παραμένουν συμβουλευτικές ή απλώς ενημερωτικές. Το

γεγονός αυτό δεν οφείλεται στην ενδεχόμενη έλλειψη ενδιαφέροντος από πλευράς της πολιτείας, αλλά σε αυτό που ονομάζουμε "ψηφιακό χάσμα" μεταξύ των κοινωνικών στρωμάτων.

Στην Ελλάδα του 2004, δεν έχουμε ακόμα κατακτήσει τα ποσοστά εξοικείωσης με τη νέα τεχνολογία που θα επιθυμούσαμε ούτε και εκείνο το εύρος προσβασιμότητας στο Διαδίκτυο, μιας και οι περισσότεροι πολίτες το χρησιμοποιούν από τον χώρο εργασίας τους και λιγότερο από το σπίτι.

Παράλληλα, η νοοτροπία που έχει διαμορφωθεί σχετικά με τη γραφειοκρατία που επικρατεί στις δημόσιες υπηρεσίες και η παθητικότητα των ιδίων των εμπλεκομένων στη διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών, δυσχεραίνουν στην πράξη την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όμως, οι ρυθμοί προόδου αυξάνονται και η ελληνική e-πολιτεία έχει αυτή τη στιγμή τη δυνατότητα να πείσει τον Έλληνα φορολογούμενο ότι μπορεί να εξυπηρετηθεί πολύ καλύτερα μέσω του Διαδικτύου.

Υπηρεσίες όπως αυτή του TAXISnet, που έχει επιλεγεί και ως βέλτιστη πρακτική για το έτος 2001, και αφορά την ηλεκτρονική δήλωση φόρου εισοδήματος, έχουν τύχει ιδιαίτερα θερμής υποδοχής, ξεπερνώντας ακόμα και τις αρχικές προβλέψεις και προσδοκίες μας.

Είναι από πλευράς μας το πρώτο βήμα για την επίτευξη του στόχου της Ε.Ε. σύμφωνα με τον οποίο οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θα πρέπει μέχρι το έτος 2005 να έχουν αντικαταστήσει τις έντυπες.

Ο ηλεκτρονικός οδηγός του πολίτη ([www.polites.gr](http://www.polites.gr)), είναι ένας κόμβος που ανήκει στο Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και περιλαμβάνει μια πληθώρα υπηρεσιών που αφορούν τον πολίτη και τα δικαιώματά του, την καθημερινή του ζωή, τη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικών και αδειών για την εργασία, την ασφάλιση και την ομογένεια. Αν στα παραπάνω προσθέσουμε υπηρεσίες και ανεξάρτητες αρχές όπως το συνήγορο του πολίτη, ή τη ολοκλήρωση της διαδικασίας της αναλυτικής περιοδικής δήλωσης του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων μέσω του Διαδικτύου, αντιλαμβανόμαστε ότι η Ελλάδα συγκλίνει με ταχύτερους ρυθμούς που υπερβαίνουν τον Κοινοτικό μέσο όρο, στη χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.



Η σταδιακή ολοκλήρωση του έργου "ΣΥΖΕΥΣΙΣ" που σκοπό έχει να δημιουργήσει ένα ενιαίο εσωτερικό δίκτυο μεταξύ των υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα, δημιουργεί νέα δεδομένα τόσο για τη λειτουργία των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, όσο και για τον τρόπο με τον οποίο ο πολίτης συναλλάσσεται με αυτές. Έτσι λοιπόν οι πολίτες θα μπορούν μέσω του Διαδικτύου *"να έχουν πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες, όπως και στη διακίνηση των εγγράφων, δηλαδή θα μπορεί ο πολίτης ανά πάσα στιγμή να γνωρίζει που βρίσκεται η υπόθεσή του"*. Η ολοκλήρωση του έργου θα έχει σαν αποτέλεσμα:

1)Τη μείωση του κόστους της επικοινωνίας (περίπου 50%) μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.

2)Την αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων τους.

3)Την εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών

4)Την αποφυγή επικαλύψεων – επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις

5)Την αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημοσίου και την κεντρική και κατανεμημένη υποστήριξη των εφαρμογών.

6)Τη δημιουργία προϋποθέσεων συμβατότητας στις δικτυακές εγκαταστάσεις των φορέων του Δημοσίου.

7)Την εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή φορείς του Δημοσίου.

8)Τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέων, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.

Το πρόγραμμα "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" που βρίσκεται ήδη σε εφαρμογή στην περιοχή του Αιγαίου, επιτρέπει την ολοκλήρωση ηλεκτρονικών συναλλαγών συνδέοντας τα νησιά με τις νομαρχίες, διαθέτοντας επιγραμμικά ψηφιακές αιτήσεις για συμπλήρωση και αποστολή. Με τον τρόπο αυτό, ο πολίτης του νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάζεται να μετακινείται είτε για την υποβολή μίας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού.

Όσο η Ευρωπαϊκή οικογένεια μεγαλώνει υποδεχόμενη νέα μέλη, τόσο περισσότερο θα τονίζεται η ανάγκη σύγχρονων υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη δημιουργία ενός ανθρωποκεντρικού συστήματος εξυπηρέτησης των πολιτών.

Το ζητούμενο λοιπόν είναι η στενή προσήλωση στους στόχους του προγράμματος δράσης E-EUROPE 2005, στο οποίο γίνεται σαφής και ρητή αναφορά για την ανάπτυξη και χρήση υποδομών παγκοσμίου επιπέδου, οι οποίες θα είναι σε θέση να παράσχουν εκσυγχρονισμένες δημόσιες υπηρεσίες αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Η ανάπτυξη ευρωζωνικών υποδομών (σταθερών αλλά και ασύρματων), θεωρείται κομβικό σημείο, που θα δώσει νέα ώθηση στη χρήση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα από τους πολίτες. Άρα η ορθολογιστική ανάπτυξη των υποδομών αυτών, αφορά κάτι περισσότερο από την βελτίωση της ποιότητας επικοινωνίας. Εδώ τίθεται και ένα ζήτημα ισονομίας, αφού θα δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες των απομακρυσμένων και νησιωτικών περιοχών της Ευρώπης να εξυπηρετούνται αντίστοιχα με τους πολίτες των μεγάλων Ευρωπαϊκών μητροπόλεων. Ο σχεδιασμός της όποιας πολιτικής στον τομέα των επιγραμμικών υπηρεσιών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ότι οι υπηρεσίες αυτές απευθύνονται σε όλους τους Ευρωπαίους πολίτες, και θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες από πλευράς προσβασιμότητας έτσι που να καταρχούν κάθε μορφής αποκλεισμό.

Ο στόχος της ευρωζωνικής διασύνδεσης όλων των δημόσιων διοικήσεων μέχρι το τέλος του 2005 είναι ένα στοίχημα που θα πρέπει να κερδίσουμε, λαμβάνοντας υπόψη τις κατά τόπους ανάγκες των τοπικών αρχών.

Η ανταλλαγή "βέλτιστων πρακτικών" μεταξύ των κρατών μελών θα είναι πάντοτε μια κινητήρια δύναμη που θα μας ωθεί στη σωστή κατεύθυνση. Είναι σημαντικό λοιπόν να καταγράψουμε τις εμπειρίες μας, καταλήγοντας σε συμπεράσματα που θα σηματοδοτήσουν την αυριανή πολιτική μας. Και βέβαια προσδιορίζουν και την κοινή Ευρωπαϊκή πολιτική που θα εκφρασθεί κατά την Παγκόσμια Διάσκεψη για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το Δεκέμβριο του 2004 στη Γενεύη.

Η επίτευξη ευρείας πρόσβασης από όλους τους πολίτες σε νέες υπηρεσίες που παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα, αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους της Ε.Ε. Η δυνατότητα πρόσβασης σε τέτοιου είδους υπηρεσίες και εφαρμογές μέσω άλλων τερματικών συσκευών, εκτός των προσωπικών υπολογιστών, και η δυνατότητα χρήσης πολλαπλών δικτυακών πλατφόρμων, όπως η καλωδιακή ή ψηφιακή τηλεόραση, οι κινητές επικοινωνίες τρίτης γενιάς και τα ασύρματα δίκτυα τοπικής περιοχής θα αυξήσει τους ρυθμούς ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, θα ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών προτύπων, και εν τέλει θα κάνει όλους τους πολίτες κοινωνούς των ευεργετημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στο πλαίσιο που θα ρυθμίζει τη διαλειτουργικότητα με σκοπό την υποστήριξη των πανευρωπαϊκών επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών.

Ο δημόσιος τομέας, ως ο μεγαλύτερος πάροχος περιεχομένου, θα πρέπει να παράσχει ουσιαστική διευκόλυνση για την πρόσβαση σε περιεχόμενο και πληροφορίες που είναι ιδιοκτησίας του, κάτω από προβλέψιμους και δίκαιους όρους.

Η δημιουργία κοινής Ευρωπαϊκής αντίληψης σε όλα τα θέματα της δημόσιας ζωής πρέπει να είναι αμφίδρομη για την πραγματοποίηση του οράματος της Ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης.

Η επιτυχία του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα κριθεί σε μεγάλο βαθμό από την ασφάλεια, και το κλίμα εμπιστοσύνης στους πολίτες για τη χρήση των επιγραμμικών υπηρεσιών.

Σημαντικό τέλος κρίνεται η υιοθέτηση μέτρων που αφορούν στην επιβεβαίωση της διαλειτουργικότητας και της πρόσβασης στα διευρωπαϊκά δίκτυα, για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των κυβερνήσεων, τόσο μεταξύ των Κρατών μελών όσο και μεταξύ αυτών και των υπόλοιπων συνεργαζόμενων κρατών της Ευρώπης.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> 'ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΟΤΙΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΓΕΙΤΟΝΕΣ ΤΗΣ'

## Α.8. Η ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Πάνω από όλα όμως για να ολοκληρωθούν τα βήματα προς την αποτελεσματική ηλεκτρονική διοίκηση, πρέπει να ενεργοποιηθεί ο ανθρώπινος παράγοντας. Η επιμόρφωση του προσωπικού του δημόσιου τομέα αλλά και η εξοικείωση όλων των πολιτών με τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, είναι βασικές προϋποθέσεις για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ανάπτυξη και λειτουργία του ολοκληρωμένου και δυναμικού συστήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση προϋποθέτει, όπως και η ανέγερση ενός σύγχρονου πολυδαίδαλου, ογκώδους και μοντέρνου οικοδομήματος, την ύπαρξη, μεταξύ των άλλων και αρχιτεκτόνων που να μπορούν να οραματισθούν το σύγχρονο οικοδόμημα, μηχανικών, εργολάβων και εργατών για να το αναγείρουν και κατοίκων που να είναι σε θέση και να θέλουν να εκμεταλλευθούν τις ευκολίες του νέου και μοντέρνου οικοδομήματος. Η ανάπτυξη του συστήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει τη διαθεσιμότητα πολιτικών προσώπων, που να είναι σε θέση να οραματισθούν το σύστημα αυτό κατά τρόπο ανάλογο προς τον ορισμό που προαναφέρθηκε.

Οι αρχιτέκτονες που μπορούν να οραματισθούν ένα σύγχρονο, πολυδαίδαλο από την άποψη της κατασκευής οικοδόμημα, προφανώς είναι αυτοί που εκτός των άλλων ικανοτήτων τους, κατέχουν τουλάχιστον σε ικανοποιητικό βαθμό και τη σύγχρονη τεχνολογία και τις τελευταίες εξελίξεις της τέχνης τους.<sup>12</sup>

## Α. 9. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Κ. τ. Π. Γ' Κ.Π.Σ. 2000 – 2006

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ:

Η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.) ανέλαβε την έκδοση Γνώμης για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας

<sup>12</sup> Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών είναι η επιτακτική ανάγκη των καιρών.

2000-2006", με βάση τα άρθρα 82 παρ. 3 του Συντάγματος και 4 του Ν. 2232/1994.

Η Ο. Κ. Ε. αποφάσισε την έκδοση Γνώμης για κάθε Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τρεις λόγους.

Πρώτον, σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Ο. Κ. Ε. ο μόνος τρόπος με τον οποίο μπορεί να εκφρασθεί επί διαφόρων κειμένων, όπως το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, είναι με τη διαδικασία που προβλέπει το άρθρο 2 του ν. 2232/1994.

Δεύτερον, η Ο. Κ. Ε. αναγνωρίζει ότι οι θέσεις που εκφράζονται στα διάφορα Επιχειρησιακά Προγράμματα και στο Συμπλήρωμα Προγραμματισμού, αποτελούν σημαντικές πολιτικές παρεμβάσεις, για τις οποίες απαιτείται και η άποψη της ελληνικής κοινωνίας - ανεξαρτήτως αν αυτές μπορούν να αλλάξουν - εφόσον έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της Κυβέρνησης και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τρίτον, η Ο. Κ. Ε. κρίνει ότι είναι απαραίτητες αυτές οι γνωμοδοτήσεις τώρα, για να έχει άποψη για τις αλλαγές που θα απαιτηθούν να γίνουν το 2003, στη διαδικασία της ενδιάμεσης αξιολόγησης του ΚΠΣ.

Η Ο. Κ. Ε. συμμετέχει με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Επιτροπές Παρακολούθησης του Γ' ΚΠΣ με τακτικό και αναπληρωματικό μέλος και με σκοπό τη βελτιστοποίηση των θέσεων που θα εκφράσουν οι εκπρόσωποί της σε αυτές, έχει συστήσει ειδική Επιτροπή Επιστημονικής Στήριξης για το Γ' Κ. Π. Σ.

## I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

### Ανάπτυξη και Κοινωνική Συνοχή.

Σε μία σύγχρονη δημοκρατική κοινωνία, η επιτυχία ενός στρατηγικού σχεδίου οικονομικής ανάπτυξης εξαρτάται, κυρίως, από τη συμμετοχή όλων των κοινωνικών και οικονομικών δυνάμεων στο σχεδιασμό, την υλοποίηση και τον έλεγχο των μέτρων πολιτικής που εντάσσονται σε αυτό. Όσο ευρύτερος και ουσιαστικότερος είναι ο κοινωνικός διάλογος και όσο ευρύτερης κοινωνικής αποδοχής τυγχάνει ένα σχέδιο, τόσο περισσότερο διασφαλίζεται, η μεγαλύτερη δυνατή, σταθερή και μακροχρόνια οικονομική επιτυχία του, μέσα σε ένα πλαίσιο κοινωνικής συνοχής. Η συναίνεση των κοινωνικών ομάδων σε ένα σχέδιο οικονομικής ανάπτυξης προϋποθέτει ότι αυτό διέπεται από τις αρχές της οικονομικής δικαιοσύνης, ότι δηλαδή, τα οικονομικά οφέλη, που προκύπτουν από την ανάπτυξη αυτή,

κατανέρονται δίκαια και ανάλογα με το έργο που παράγει ο κάθε παραγωγικός συντελεστής, χωρίς να παρακάμπτεται και η αρχή της κοινωνικής αλληλεγγύης. Η μη δίκαιη κατανομή του παραγόμενου εθνικού προϊόντος, υπονομεύει την ίδια την οικονομική πορεία κάθε χώρας. Η μακροχρόνια (βιώσιμη) οικονομική ανάπτυξη δεν απαιτεί μόνο σεβασμό στο περιβάλλον και στις μελλοντικές γενεές, αλλά και άμβλυση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων, που είναι εφικτή σε ένα περιβάλλον οικονομικής ανάπτυξης και προόδου.

Η πορεία της οικονομικής ανάπτυξης της Ελλάδος στο δεύτερο μισό του εικοστού αιώνα μπορεί να χαρακτηριστεί συνολικά ως επιτυχημένη όσον αφορά στην επίτευξη του στόχου της οικονομικής μεγέθυνσης (αύξηση του συνολικού και κατά κεφαλή ΑΕΠ). Η τελευταία δεκαετία έδειξε ότι οι κοινωνικοί εταίροι είναι σε θέση να συμβάλλουν ουσιαστικά στην επίτευξη εθνικών οικονομικών στόχων, όπως αυτόν της ένταξης της χώρας μας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση της Ευρώπης (Ο.Ν.Ε.).

Ο νέος στόχος, που πολύ σωστά πλέον τίθεται στη χώρα μας, της σύγκλισης της οικονομίας μας με τις αναπτυγμένες οικονομίες των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να γίνει μέσα σε ένα πλαίσιο κοινωνικής συναίνεσης και αποδοχής, που ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά της, θα είναι και η άμβλυση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων δημιουργήθηκαν στην πορεία ένταξης της χώρας μας στην Ο.Ν.Ε. και όχι μόνο εξ αιτίας αυτής. Επίσης, η συμμετοχή της Ελλάδος στην Ένιαία Ευρώπη θα πρέπει να συμβάλει στην αναβάθμιση της δημοκρατικής λειτουργίας και της κοινωνικής δικαιοσύνης στην Ευρωπαϊκή Ένωση, με απώτερο σκοπό τη μεγαλύτερη αποδοχή από τους λαούς της.

### Γ' ΚΠΣ και Κοινωνικός Έλεγχος.

Η διαδικασία που ακολουθήθηκε για το νέο αναπτυξιακό σχέδιο της χώρας της περιόδου 2000-2006 δείχνει ότι η ελληνική πολιτεία αρχίζει να λαμβάνει υπόψη της την ανάγκη της συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων στο σχεδιασμό του προγράμματος οικονομικής ανάπτυξης της χώρας. Η συμμετοχή της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδος (Ο.Κ.Ε.), με γνωμοδοτήσεις, στο στάδιο

του συνολικού σχεδιασμού ήταν πολύ σημαντική (βλέπε παρακάτω το σχετικό μέρος), αλλά δεν της ζητήθηκε και η ανάλογη συμμετοχή στα επί μέρους (τομεακά) προγράμματα ανάπτυξης. Ενθαρρυντική, όμως, είναι η συμμετοχή της Ο.Κ.Ε. στην υλοποίηση αυτού του προγράμματος οικονομικής ανάπτυξης, της χώρας, που για πρώτη φορά καθιερώνεται και θεσμικά σε όλα τα επίπεδα, 11 τομείς και 13 περιφέρειες. Το πιο σημαντικό από όλα είναι η καθιέρωση του δικαιώματος θεσμικού ελέγχου της διαδικασίας υλοποίησης αυτού του σχεδίου οικονομικής ανάπτυξης στο πλαίσιο των χρηματοδοτικών ενισχύσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή όπως πλέον έχει καθιερωθεί να ονομάζεται το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Κ.Π.Σ.).

Τα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης είναι ολοκληρωμένα διαρθρωτικά προγράμματα οικονομικής ανάπτυξης και αποτελούν το βασικό εργαλείο της ευρωπαϊκής περιφερειακής και διαρθρωτικής πολιτικής. Χρηματοδοτούνται, κατά το ήμισυ, περίπου, από τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά Ταμεία και αποσκοπούν στη διεύρυνση των παραγωγικών δυνατοτήτων της οικονομίας και στην αποτελεσματικότερη λειτουργία των αγορών.

Το Γ' Κ.Π.Σ., που υλοποιείται στο διάστημα 2000-2006, έχει στόχο την οικονομική και κοινωνική συνοχή, με κύριες προτεραιότητες την ανταγωνιστικότητα, την απασχόληση, μέσω της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη, καθώς και την παροχή ίσων ευκαιριών. Η συμβολή των κοινωνικών φορέων στην υλοποίηση του Γ' Κ.Π.Σ., που αποτελεί τη σημαντικότερη ολοκληρωμένη αναπτυξιακή παρέμβαση για την Ελλάδα, τα επόμενα χρόνια, είναι επιβεβλημένη για τη διασφάλιση της ορθής και δημοκρατικής διαχείρισης και της αξιοποίησης των σημαντικότερων διαρθρωτικών, εθνικών και ιδιωτικών πόρων που θα χρηματοδοτήσουν τα έργα του Γ' Κ.Π.Σ.

Ο σχεδιασμός του Γ' Κ.Π.Σ. έχει ενσωματώσει την εμπειρία της εφαρμογής των δύο πρώτων φάσεων διαρθρωτικών παρεμβάσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) (Α' και Β' Κ.Π.Σ.) και των μεταβολών που συντελέσθηκαν στο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον κατά τις φάσεις αυτές και συνοδεύθηκε από διεργασίες μεταρρύθμισης των Κανονισμών των Διαρθρωτικών Ταμείων, με στόχο τη

βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής τους. Στο πλαίσιο αυτό, το Γ' Κ.Π.Σ. χαρακτηρίζεται από τη διαμόρφωση νέων κανόνων όσον αφορά στους στόχους παρεμβάσεων, τις κοινοτικές πρωτοβουλίες, τον προγραμματισμό των παρεμβάσεων, καθώς και την εταιρική σχέση, την προσθετικότητα και αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των διαρθρωτικών πολιτικών.

#### Οι Τοποθετήσεις της Ο.Κ.Ε. για το Σχέδιο Γ' Κ.Π.Σ.

Στην υλοποίηση του Γ' Κ.Π.Σ., υπάρχει, ιδιαίτερα, σημαντική ενδυνάμωση του ρόλου των κοινωνικών φορέων, μέσω της διεύρυνσης του ορισμού της εταιρικής σχέσης. Με τη μεταρρύθμιση των Διαρθρωτικών Ταμείων, στον ορισμό της εταιρικής σχέσης, εκτός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του κράτους-μέλους συμμετέχουν πλέον, οι περιφερειακές και τοπικές αρχές, οι οικονομικοί και κοινωνικοί φορείς και άλλοι αρμόδιοι οργανισμοί, στις φάσεις σχεδιασμού, αξιολόγησης, παρακολούθησης και αποτίμησης κάθε δέσμης διαρθρωτικών παρεμβάσεων.

Στην Ελλάδα, η αναβάθμιση της συμμετοχής των κοινωνικών φορέων κατέστη εμφανής από τη φάση σχεδιασμού του Κ.Π.Σ., καθώς ακολουθήθηκε η πρακτική έκφρασης γνώμης από πλευράς της Ο.Κ.Ε., αλλά και μεμονωμένων κοινωνικών φορέων σε διάφορες φάσεις προετοιμασίας του Σχεδίου Περιφερειακής Ανάπτυξης (Σ.Π.Α.) 2000-2006. Στο πλαίσιο του Θεσμού της Ο.Κ.Ε., οι οικονομικοί και κοινωνικοί φορείς είχαν την ευκαιρία να διατυπώσουν τις απόψεις τους και να εμπλακούν στις διαδικασίες κατάρτισης του Γ' Κ.Π.Σ., συμβάλλοντας ουσιαστικά στη διαμόρφωση προτάσεων, για τον προσδιορισμό των διαρθρωτικών παρεμβάσεων. Η Ο.Κ.Ε. έχει επανειλημμένα τοποθετηθεί, σχετικά με τις προκλήσεις-ευκαιρίες, που προκύπτουν από τη μεταρρύθμιση των Διαρθρωτικών Ταμείων και από την υλοποίηση του Γ' Κ.Π.Σ. μέσα από σειρά Γνωμών που έχει εκδώσει :

Γνώμη της Ο.Κ.Ε. "Ατζέντα 2000 - Διαρθρωτικά Ταμεία", Γνώμη 26/Φεβρουάριος 1999.

Γνώμη της Ο.Κ.Ε. "Σχέδιο Περιφερειακής Ανάπτυξης 2000-2006. Μεταποίηση και Υπηρεσίες", Γνώμη 30/Απρίλιος 1999.



Γνώμη της Ο.Κ.Ε. "Συνοπτικό Σχέδιο Περιφερειακής Ανάπτυξης 2000-2006", Γνώμη 34/Αύγουστος 1999.

Γνώμη της Ο.Κ.Ε. "Σχέδιο Ανάπτυξης 2000-2006", Γνώμη 36/ Δεκέμβριος 1999.

Η Ο.Κ.Ε. κρίνει θετικά τους νέους προσανατολισμούς που προκύπτουν από τη μεταρρύθμιση των Κανονισμών των Διαρθρωτικών Ταμείων και ιδιαίτερα από την εγκατάλειψη του συστήματος συνδιαχείρισης των διαρθρωτικών σχεδίων και προγραμμάτων από τα εθνικά κράτη και την Ε.Ε. και την υιοθέτηση ενός νέου συστήματος, που χαρακτηρίζεται από την αποκέντρωση των διαδικασιών σχεδιασμού, υλοποίησης, διασφάλισης της μέγιστης δυνατής διαφάνειας και από την αναβάθμιση της ευθύνης των κρατών με ταυτόχρονη συμμετοχή των κοινωνικών φορέων.

Ειδικότερα, η Ο.Κ.Ε. έχει επανειλημμένα εκφράσει την ικανοποίησή της, για τη μεταφορά αρμοδιοτήτων προς τα κράτη και για τη διεύρυνση του ορισμού της εταιρικής σχέσης με την επακόλουθη αναβάθμιση της συμμετοχής των κοινωνικών φορέων, που καλούνται πλέον να διαμορφώσουν τις συνιστώσες της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας, σε όλο το φάσμα της οικονομικό-κοινωνικής δραστηριότητας.

Ιδιαίτερα κρίσιμη θεωρείται, από πλευράς Ο.Κ.Ε., η ανάγκη επίτευξης μέγιστης αποτελεσματικότητας των διαρθρωτικών πολιτικών. Βασική προϋπόθεση είναι η σύγκλιση των ευρωπαϊκών και εθνικών προγραμμάτων και η μέγιστη προσπάθεια διασφάλισης των προϋποθέσεων πλήρους απορρόφησης των πόρων, αλλά και κυρίως, ορθολογικής αξιοποίησής τους, με αναπτυξιακά κριτήρια.

Η Ο.Κ.Ε., αναγνωρίζοντας την κοινωνική σημασία μιας αναπτυξιακής προσπάθειας, που θα πρέπει να έχει ως στόχο την επίλυση σημαντικών κοινωνικών προβλημάτων προέβη στην έκδοση γνώμων πρωτοβουλίας για δύο πολύ σημαντικά ζητήματα, που είναι "Η Φτώχεια στην Ελλάδα" (Γνώμη Νο. 41/Ιούλιος 2000) και "Το Δημογραφικό Ζήτημα" (Γνώμη Νο. 49/Δεκέμβριος 2000). Οι δύο αυτές γνώμες αποτελούν την αρχή διαμόρφωσης μιας βάσης θέσεων της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδος για την κοινωνική διάσταση της αναπτυξιακής πορείας της ελληνικής οικονομίας.

Η Ο.Κ.Ε. θεωρεί αυτονόητο ότι απώτερος σκοπός κάθε αναπτυξιακής προσπάθειας είναι η διαμόρφωση των απαραίτητων προϋποθέσεων κοινωνικής συνοχής που εξασφαλίζεται μόνο όταν αμβλύνονται οι κοινωνικές ανισότητες. Συνεπώς, κάθε αναπτυξιακή προσπάθεια θα πρέπει, άμεσα και έμμεσα, να διαμορφώνει τις απαραίτητες συνθήκες αύξησης της απασχόλησης, μείωσης της φτώχειας και αύξησης της κοινωνικής ευημερίας.

Η Ο.Κ.Ε. στη γνώμη της για τη φτώχεια είχε θέσει το όλο ζήτημα ως μέρος της αναπτυξιακής προσπάθειας της χώρας. Συγκεκριμένα, είχε αναφέρει ότι το πρόγραμμα για την καταπολέμηση της φτώχειας, δεν μπορεί να στηρίζεται αποκλειστικά στις πολιτικές κοινωνικής πρόνοιας. Αντιθέτως, το πρόγραμμα κατά της φτώχειας, είναι ένα πολυσύνθετο πρόγραμμα που πρέπει να συνδέεται οργανικά με τις:

- επί μέρους εκφάνσεις της αναπτυξιακής πολιτικής,
- πολιτικές για τη γεωργική ανάπτυξη,
- (ενεργητικές και παθητικές) πολιτικές της αγοράς εργασίας,
- πολιτικές κοινωνικής ασφάλειας,
- πολιτικές εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης,
- πολιτικές υγείας,
- πολιτικές εναντίον του κοινωνικού αποκλεισμού,
- πολιτικές κοινωνικής πρόνοιας, στέγασης και ενίσχυσης της παιδικής ηλικίας και της μητρότητας και
- περιφερειακές πολιτικές.

Γίνεται σαφές από το παραπάνω ότι όλα τα τομεακά επιχειρησιακά προγράμματα, καθώς και όλα τα περιφερειακά προγράμματα για τα οποία καλείται να γνωμοδοτήσει η Ο.Κ.Ε. έχουν άμεση σχέση με το πρόβλημα της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Οι πολιτικές παρέμβασης που αναπτύχθηκαν στις δύο αυτές γνώμες αποτελούν τη βάση στην οποία στηρίζονται οι προτάσεις της Ο.Κ.Ε. σε όλες τις γνώμες της για τα επιχειρησιακά προγράμματα υλοποίησης του Γ' Κ.Π.Σ.

Η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι το Γ' Κ.Π.Σ., ανεξάρτητα αν είναι το τελευταίο πακέτο στήριξης ή όχι, αποτελεί τη μεγάλη ευκαιρία της Ελλάδος για οικονομική και

κοινωνική ανάπτυξη. Η Ο.Κ.Ε. γνωρίζει ότι αλλάζουν σημαντικά τα δεδομένα στον πολιτικό και οικονομικό χάρτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ο.Κ.Ε. σε δύο γνώμες της είχε την ευκαιρία να τοποθετηθεί σε ζητήματα που αφορούν το μέλλον της Ευρώπης. Η Ο.Κ.Ε. εξέφρασε τις απόψεις της για το "Σχέδιο Ανάπτυξης του Κοινοτικού Χώρου" (Γνώμη Νο. 19/Ιούλιος 1998) όπου, εκτός των άλλων, η Ο.Κ.Ε. θεωρεί πολύ σημαντική την πολιτική μεταβίβασης των εισοδημάτων μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.), ως εργαλείο άμβλυνσης των κοινωνικών ανισοτήτων και συνεπώς μέρος μιας γενικότερης αναπτυξιακής προοπτικής. Στην ίδια γνώμη η Ο.Κ.Ε. επισήμανε το πρόβλημα που μπορεί να δημιουργηθεί από τη διεύρυνση με την μετατόπιση του κέντρου βάρους από τις χώρες της νότιας Ευρώπης στις χώρες της κεντρικής και ανατολικής Ευρώπης. Το θέμα της διεύρυνσης κρίθηκε τόσο σημαντικό που η Ο.Κ.Ε. θεώρησε χρήσιμο να εκφέρει γνώμη "Η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης", (Γνώμη νο. 46/Οκτώβριος 2000). Στη γνώμη αυτή η Ο.Κ.Ε. τάχθηκε υπέρ της διεύρυνσης αλλά επισήμανε ότι το "εγχείρημα της διεύρυνσης κρύβει πολλούς κινδύνους για τη σταθερότητα, την οικονομική και κοινωνική συνοχή της Ένωσης". Η Ο.Κ.Ε., εκτός των άλλων, πρότεινε ότι η αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων προϋποθέτει ότι, η Ε.Ε. θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει τις εσωτερικές αναδιαρθρώσεις της. Το Γ' Κ.Π.Σ. αποτελεί χρήσιμο εργαλείο επίτευξης αυτών των εσωτερικών αναδιαρθρώσεων.

Η Ο.Κ.Ε. συμμετέχει με δικαίωμα ψήφου σε όλες τις Επιτροπές Παρακολούθησης του Γ' Κ.Π.Σ. Ειδικότερα, η συμμετοχή της ΟΚΕ στις εν λόγω Επιτροπές προβλέπεται στον Κανονισμό 1260/1999 του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί γενικών διατάξεων για τα Διαρθρωτικά Ταμεία, οποίος εφαρμόστηκε με το Ν. 2860/2000 άρθρο 14. Η εξέλιξη αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική και καταδεικνύει τον αποφασιστικό ρόλο των κοινωνικών και οικονομικών φορέων στη διαδικασία εφαρμογής του Προγράμματος, αφού οι Επιτροπές Παρακολούθησης έχουν την κύρια ευθύνη και τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της υλοποίησης. Με σκοπό τη βελτιστοποίηση των θέσεων που θα εκφράσουν οι εκπρόσωποί της σε αυτές, έχει συστήσει ειδική Επιτροπή Επιστημονικής Στήριξης, κατά τα αναφερόμενα ανωτέρω στη Διαδικασία.

Για κάθε τομιακό πρόγραμμα η Ο.Κ.Ε. έχει συστήσει Επιτροπή Εργασίας με σκοπό την έκδοση γνώμης επί των κειμένων του Επιχειρησιακού Προγράμματος και του Συμπληρώματος Προγραμματισμού. Επίσης, έχει συσταθεί μια επιτροπή για την έκδοση γνώμης για όλα τα περιφερειακά επιχειρησιακά προγράμματα. Η πρόκληση για την Ο.Κ.Ε. και γενικότερα για τους συμμετέχοντες στην εθνική προσπάθεια αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρει το Γ' Κ.Π.Σ. είναι μεγάλη, δεδομένου μάλιστα ότι αυτό αφορά σημαντικότερα κονδύλια σε κείριους τομεις της ελληνικής οικονομίας.

Η Ο.Κ.Ε., μετά την συνταγματική κατοχύρωση της (βλ. άρθρο 82 παράγραφος 3 του Συντάγματος), αποτελεί Θεσμό αποστολή του οποίου είναι "η διεξαγωγή του κοινωνικού διαλόγου για τη γενική πολιτική της Χώρας και ιδίως για τις κατευθύνσεις της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής".

Σε αυτό το πλαίσιο, η Ο.Κ.Ε. αποτελεί εκφραστή της Θεομοθετημένης ελληνικής κοινωνίας και Θεωρεί ότι εκφράζοντας το σύνολο των κοινωνικών εταίρων έχει την από το νόμο υποχρέωση, αλλά, κυρίως, την υποχρέωση απέναντι στην ελληνική κοινωνία και πολιτεία να τοποθετηθεί επί του πιο σημαντικού σχεδίου διαρθρωτικών παρεμβάσεων που είναι το Γ' Κ.Π.Σ.

Οι Θέσεις της ΟΚΕ της Ε.Ε. για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Η ΟΚΕ της ΕΕ έχει διατυπώσει απόψεις για την Κοινωνία της Πληροφορίας και για ζητήματα που σχετίζονται με αυτήν. Οι γνωμοδοτήσεις της Ευρωπαϊκής ΟΚΕ που έχει συντάξει τα τελευταία χρόνια και σχετίζονται με τα θέματα αυτά είναι:

- "Τόνωση της ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής βιομηχανίας περιεχομένου των πολυμέσων και ενθάρρυνση της χρήσης του περιεχομένου των πολυμέσων στη νεοεμφανιζόμενη Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 1455/1995.
- "Προς την Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 1297/1995.
- "Εφαρμογές της Τηλεματικής στις Ευρωπαϊκές Μεταφορές" CES 1160/1995.
- "Πράσινο Βιβλίο για τα συγγραφικά δικαιώματα και τα συγγενή δικαιώματα στην Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 91/1996.

- "Η Κοινωνία των Πληροφοριών: Από την Κέρκυρα στο Δουβλίνο-Μελλοντικές πολιτικές προτεραιότητες" και "Επιπτώσεις της Κοινωνίας των Πληροφοριών στις Πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης" CES 1401/1996.
- "Τυποποίηση και Παγκόσμια Κοινωνία των Πληροφοριών: Η Ευρωπαϊκή προσέγγιση" CES 99/1997.
- "Δορυφορικές Επικοινωνίες στην Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 981/1997.
- "Συνοχή και Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 982/1997.
- "Η ανταγωνιστικότητα των Ευρωπαϊκών Βιομηχανιών ΤΠΕ" CES 1376/1997.
- "Πράσινο Βιβλίο σχετικά με τη σύγκλιση στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών, των μέσων επικοινωνίας και των τεχνολογιών των πληροφοριών καθώς και σχετικά με τις συνέπειες για τις κανονιστικές ρυθμίσεις - Προσέγγιση υπό το πρίσμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας" CES 642/1998.
- "Εναρμόνιση ορισμένων Θεμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων στην Κοινωνία των Πληροφοριών" CES 1122/1998.
- "Παγκοσμιοποίηση και η Κοινωνία των Πληροφοριών : Η ανάγκη για ενισχυμένο διεθνή συντονισμό" CES 962/1998.
- "Προστασία των ατόμων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και για την ελεύθερη κυκλοφορία αυτών" CES 1128/1999.
- "e - Europe 2002 - Κοινωνία των Πληροφοριών για όλους" CES 45/2001.

Η Ευρωπαϊκή Ο Κ Ε πιστεύει ότι η Ευρώπη αντέδρασε αργά στη μεγάλη πρόκληση της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η κατανομή των χρηστών του διαδικτύου, η σχέση της εκπαίδευσης με το Διαδίκτυο, η απουσία των νέων τεχνολογιών από μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων, το επίπεδο ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και άλλα στοιχεία αδικούν την Ευρώπη και επιβεβαιώνουν την επισήμανση της υστέρησης. Απαιτείται, λοιπόν, να καλυφθεί η υστέρηση αυτή, που ασφαλώς δεν είναι εύκολο, αν ληφθούν υπόψη οι ρυθμοί και οι ταχύτητες των εξελίξεων στον τομέα αυτό. Γι αυτό και στη συγκεκριμένη

περίπτωση δεν υπάρχει η πολυτέλεια της όποιας επιπλέον καθυστέρησης, ή της όποιας ολιγωρίας στην ανάπτυξη του σχεδίου δράσης.

Η ΟΚΕ της Ε.Ε. θεωρεί ότι η πρωτοβουλία για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) είναι η σημαντικότερη και η δυσκολότερη προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να εξοικειώσει τους πολίτες της και να προσαρμόσει, όσο γίνεται γρηγορότερα, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς της στις νέες συνθήκες που δημιούργησε η ψηφιακή εποχή και η νέα οικονομία. Θεωρεί επίσης, ότι αυτή η προσπάθεια δεν αποτελεί παρά μόνο την αφετηρία για την ως άνω εξοικείωση και προσαρμογή και ότι η ουσιαστική προσαρμογή της Ευρώπης στις νέες συνθήκες θα κριθεί τελικά από τις σχετικές συνδυαστικές δυναμικές που θα αναπτυχθούν με την βοήθεια και της ΚτΠ, στο επίπεδο της αγοράς και της κοινωνίας.

Η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ διευκρινίζει ότι όλες οι δράσεις που σχετίζονται με την ΚτΠ θα πρέπει να έχουν ως επίκεντρό τους τον άνθρωπο και τις ανάγκες του, την κοινωνία και την οικονομία. Η κατάκτηση της κοινωνίας της πληροφορίας – προθάλαμου της κοινωνίας της γνώσης – αποκτά ουσιαστικό περιεχόμενο από την στιγμή που υπηρετεί αυτή την αρχή.

Η ΟΚΕ της Ε.Ε. επισημαίνει ότι ο κίνδυνος του αποκλεισμού ομάδας ατόμων ή και ολόκληρων περιοχών από την συνολική προσπάθεια είναι μεγάλος και πολυσύνθετος, δεδομένου ότι η πρόσβαση στις καθολικές υπηρεσίες εκτός υπολογιστή θα περιπέσει σταδιακά σε αχρηστία με την ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών μέσω υπολογιστών.

Για τον λόγο αυτό η ΟΚΕ προτείνει :

Να ενισχυθούν οι περιοχές εκείνες, όπου εκ των πραγμάτων υφίσταται κίνδυνος αποκλεισμού (ορεινές, αραιοκατοικημένες, νησιωτικές περιοχές),

Να ενισχυθούν τα άτομα με ειδικές ανάγκες,

Να ενισχυθούν τα άτομα εκείνα που δεν έχουν σχέση με το σύγχρονο τεχνολογικό γίγνεσθαι, ή που για λόγους ειδικούς, ή και καθαρά οικονομικούς δεν μπορούν να έρθουν σε επαφή με αυτό.

Ως προς τον πρώτο άξονα που αφορά τον τομέα της Παιδείας και του Πολιτισμού η ΟΚΕ επισημαίνει την σημασία της απόκτησης αλλά και διατήρησης

του απαραίτητου αριθμού ειδικών για την εκπαίδευση, οι οποίοι θα πρέπει να πληρούν κάποια ποιοτικά κριτήρια. Θεωρεί επίσης, ότι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην δια βίου μάθηση.

Στον τομέα του Πολιτισμού, η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντικές τις παρεμβάσεις που γίνονται στον τομέα της ανάπτυξης των συνθηκών, των δομών και των απαραίτητων υποδομών για την εξασφάλιση των διαδικασιών της ψηφιακής αποθεματοποίησης του Ευρωπαϊκού Πολιτισμού, λόγω των σημαντικών ευρωπαϊκών δυνατοτήτων όσον αφορά τις πολιτιστικές αξίες και την ιστορική παράδοση, οι οποίες συνέβαλαν στο να καταστεί η γηραιά ήπειρος πολιτιστικό, οικονομικό και κοινωνικό πρότυπο αναφοράς.

Σε σχέση με το δεύτερο άξονα, που αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και την βελτίωση της ποιότητας ζωής, η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ επισημαίνει την ανάγκη τροποποίησης του θεσμικού πλαισίου ώστε να εφαρμοστούν ανεμπόδιστα οι επιχειρούμενες αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση.

Η επιτυχή εφαρμογή των στόχων που αναφέρονται σε αυτό τον άξονα είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς θα δημιουργήσει τις απαραίτητες δομές για την αποκέντρωση, τη μεγαλύτερη δημοκρατία (μέσω της καλύτερης ενημέρωσης) και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του πολίτη. Γι' αυτό, η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ επισημαίνει την σπουδαιότητα των δράσεων της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που θα αναλάβει να υλοποιήσει, να συντηρήσει και να χειριστεί τα προϊόντα και τα συστήματα υψηλής τεχνολογίας.

Ως προς τον τρίτο άξονα που σχετίζεται με την ανάπτυξη και την απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία, η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ θεωρεί ιδιαίτερα σημαντικό να προσαρμοστεί η κοινωνία των πληροφοριών στα άτομα και όχι το αντίθετο. Πρέπει να ληφθούν ιδιαίτερα υπόψη οι κοινωνικές ομάδες που έχουν ήδη ένα χάσμα που τις χωρίζει από τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) σήμερα και που κινδυνεύουν να έχουν ακόμα μεγαλύτερο χάσμα αύριο, αν θέλουμε να αποφύγουμε την κοινωνική ρήξη και τον κοινωνικό αποκλεισμό. Η κοινωνία των πληροφοριών θα επηρεάσει την απασχόληση με διαφορετικό τρόπο ο οποίος πρέπει να γίνει δεόντως αντιληπτός. Όπως με όλες τις προόδους της τεχνολογίας ενώ θα υπάρξουν ευκαιρίες για την δημιουργία θέσεων απασχόλησης, θα είναι

αναπόφευκτες ορισμένες απώλειες θέσεων εργασίας, καθώς ορισμένες κατηγορίες θέσεων απασχόλησης αντικαθίστανται από νέες.

Σε σχέση με τον τέταρτο άξονα, που σχετίζεται με τις επικοινωνίες, η Ευρωπαϊκή ΟΚΕ θεωρεί ότι η χρησιμοποίηση αποτελεσματικών μέσων με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών είναι προϋπόθεση για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της Ευρωπαϊκής βιομηχανίας, και κατ' επέκταση για τη διασφάλιση και τη δημιουργία θέσεων εργασίας. Διαπιστώνεται λοιπόν η ανάγκη να θεσπισθεί ένα σαφές και σταθερό ρυθμιστικό πλαίσιο και να διασφαλιστεί η πραγματική εφαρμογή του, ώστε να ελευθερωθούν τα κεφάλαια για τη δημιουργία αποτελεσματικών υποδομών στο τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η παρούσα γνωμοδότηση χωρίζεται σε πέντε μέρη. Στο δεύτερο μέρος γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση του Επιχειρησιακού προγράμματος. Το τρίτο μέρος περιλαμβάνει την γενική αξιολόγηση του προγράμματος, ενώ στο τέταρτο γίνεται αξιολόγηση του προγράμματος κατά μέτρο. Τέλος στο πέμπτο μέρος παρουσιάζονται οι προτάσεις της Ο.Κ.Ε.

## II. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ Ε.Π. "ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ"

### A. Οι προκλήσεις που δημιουργεί η ΚτΠ και οι στόχοι του Ε.Π.

Τα νέα δεδομένα που δημιουργεί η ΚτΠ βασιζόμενη στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) δημιουργούν νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής ενώ παράλληλα δημιουργούν μια νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση. Για να προωθηθεί η ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο εντάχθηκε στο 3ο ΚΠΣ το Ε.Π. ΚτΠ το οποίο έχει οριζόντιο χαρακτήρα διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί ένα σύνολο παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχος του είναι η εφαρμογή των σημαντικότερων σημείων της Λευκής Βίβλου της Ελληνικής Κυβέρνησης με τίτλο "Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας : Στρατηγική και Δράσεις" του 1999 και παράλληλα η επίτευξη των στόχων που τέθηκαν στο πλαίσιο πρωτοβουλίας e - Europe και του Σχεδίου Δράσης e - Europe 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής του Φέιρε τον Ιούνιο του 2000.



Το Ε. Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" το οποίο εντάσσεται στο Γ' Κ.Π.Σ. 2000-2006 εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την 2000/GR/16/1/ΡΟ/023 της 14-3-2001.

Το Ε.Π. έχει δύο γενικούς στρατηγικούς στόχους για την περίοδο 2000-2006:

Ο πρώτος στόχος είναι "Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής" και αφορά την βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μια σειρά από κρίσιμους τομείς όπως η Δημόσια Διοίκηση, η Υγεία, οι Μεταφορές και το Περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αυτές θα γίνουν με την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στους παραπάνω τομείς που θα οδηγήσουν στην βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ο δεύτερος στόχος είναι "Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό" και αφορά την δημιουργία οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών που θα οδηγήσουν στην ανάπτυξη της Τεχνολογίας και της Γνώσης οι οποίες με τη σειρά τους θα δημιουργήσουν αύξηση της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι παραπάνω στόχοι θα επιτευχθούν με βάση τρεις βασικές αρχές :

Α) Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες : Η ΚτΠ θα αναπτυχθεί στηριζόμενη στους μηχανισμούς της αγοράς και το Θεσμικό πλαίσιο θα πρέπει να διευκολύνει τις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και την καινοτομία.

Β) Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες: Η ΚτΠ πρέπει να ενισχύει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να διαφυλάσσει τα δικαιώματα των πολιτών.

Γ) Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη : Η ΚτΠ πρέπει να δίνει σε όλους τους πολίτες πρόσβαση στις ευκαιρίες, τη γνώση και τις αγορές που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και να είναι αλληλέγγυοι σε όσους δεν κατάφεραν να ενταχθούν.

Συνολικά, στο πλαίσιο του Ε.Π. ΚτΠ θα αξιοποιηθούν περισσότερα από 2,2 δις Ευρώ Δημόσιας Χρηματοδότησης μέχρι το 2006. Τον κύριο ρόλο στην ανάπτυξη της ΚτΠ θα διαδραματίσει ο ιδιωτικός τομέας και οι μηχανισμοί της αγοράς. Ο ρόλος του κράτους θα επικεντρώνεται στην προώθηση προσαρμογών στην οικονομία και την κοινωνία, στην επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό και στη διαφύλαξη των δικαιωμάτων των πολιτών στην ψηφιακή εποχή.

## Β. Γενική Περιγραφή της Υπάρχουσας Κατάστασης

Για την επιτυχή εφαρμογή του Ε.Π. απαιτούνται αποφασιστικές ενέργειες ώστε να επιτύχει η Ελλάδα τη μείωση της μεγάλης απόστασης που έχει από τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες σε ότι αφορά τις εφαρμογές της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ). Στο πιο διαδεδομένο δείκτη ανάπτυξης της ΚτΠ που είναι οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) η χώρα μας βρίσκεται στην τελευταία θέση στην Ε.Ε. όσον αφορά στο ποσοστό δαπανών επί του ΑΕΠ το οποίο είναι το ήμισυ του μέσου όρου της ΕΕ. Ένα επίσης χαρακτηριστικό στοιχείο είναι ότι μόλις το 12% των πολιτών στην χώρα μας κάνει χρήση Η/Υ έναντι του Κοινοτικού μέσου όρου που είναι 31% (στοιχεία 1999). Στο τομέα του Διαδικτύου μόλις το 9% του πληθυσμού της χώρας έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο ενώ ο μέσος όρος των ασφαλών Web Servers (που σχετίζεται με την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου) είναι οκτώ φορές μικρότερος από το μ.ο. της ΕΕ

Σε γενικές γραμμές, η Ελληνική οικονομία χαρακτηρίζεται από αρκετούς ανασταλτικούς παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την αναπτυξιακή διαδικασία: χαμηλό ποσοστό διάχυσης νέων τεχνολογιών, μικρό ποσοστό εξειδικευμένων εργαζομένων, αγορά κεφαλαίου που παρέχει ανεπαρκή χρηματοδότηση νέων επενδυτικών πρωτοβουλιών και ελάχιστα παραδείγματα ανάπτυξης νέων μορφών εργασίας όπως τηλε-εργασία. Παράλληλα, όμως, η ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων εστιασμένων στις νέες τεχνολογίες και η αποδοχή νέων τεχνολογιών από τους καταναλωτές είναι σημάδια μιας νέας δυναμικής στο χώρο των ΤΠΕ

Η ανάγκη αύξησης της χρήσης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση και σε όλες τις βαθμίδες Εκπαίδευσης, η δημιουργία συνθηκών για την μετάβαση στη "νέα οικονομία" καθώς και η στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και οι δράσεις ανάπτυξης της αποτελούν τους πρωταρχικούς στόχους του ΕΠ για τη σύγκλιση της χώρας μας στα Ευρωπαϊκά επίπεδα, όσον αφορά στις εφαρμογές για την ΚτΠ.

## Γ. Παρουσίαση των Τεχνικών Δελτίων των Μέτρων

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα δομείται σε 4 βασικούς Άξονες προτεραιότητας με επιπρόσθετο Άξονα αυτόν της Τεχνικής Βοήθειας για την αποτελεσματική εφαρμογή του Ε Π:

1. Παιδεία και Πολιτισμός: Εξοπλισμός, δικτύωση, κατάρτιση εκπαιδευτικών και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, τη χρήση νέων τεχνολογιών για την τεκμηρίωση και προβολή του Ελληνικού πολιτισμού.

2. Εξυπηρέτηση το πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής: χρήση ΤΠΕ για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και την πρόνοια, στο περιβάλλον και τις μεταφορές.

3. Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία: δημιουργία συνθηκών για την μετάβαση στη "νέα οικονομία", με την προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλε-εργασίας.

4. Επικοινωνίες: στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος και σημείων πρόσβασης για τους πολίτες.

5. Τεχνική Βοήθεια: δράσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των έργων / ενεργειών του ΕΠ στις διάφορες φάσεις υλοποίησής του.

Ο συνολικός σχεδιασμός και οι δράσεις του ΕΠ ΚτΠ εναρμονίζονται πλήρως με τις γενικότερες πολιτικές προτεραιότητες σε Κοινοτικό, Εθνικό και Περιφερειακό επίπεδο:

α) Ακολουθώντας το γενικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής πολιτικής απασχόλησης και του ΕΣΔΑ, κεντρικό στόχο του προγράμματος αποτελούν η αύξηση της απασχόλησης και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και των ίσων ευκαιριών.

β) Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην προστασία του περιβάλλοντος. Αυτή είναι ορατή στις δράσεις που αφορούν τις μεταφορές, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την τηλε-εργασία και την χρήση νέων τεχνολογιών.

γ) Η διάχυση της χρήσης των νέων τεχνολογιών στον κοινωνικό και παραγωγικό ιστό συντελεί στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού και συμβάλλει σημαντικά στη προώθηση της ισότητας των δύο φύλλων.

δ) Οι δράσεις για την ΚτΠ έχουν έντονη περιφερειακή και τοπική διάσταση και συνάδουν πλήρως με τη κυβερνητική πολιτική για την αποκέντρωση.

Ως προς τους πόρους το Ε.Π έχει συνολικό κόστος 2.8 δις Euro, εκ των οποίων η δημόσια δαπάνη ανέρχεται σε 2.3 δις Euro και η ιδιωτική συμμετοχή 570 εκ. Euro. Η δημόσια δαπάνη επιμερίζεται ως εξής : Το Ευρωπαϊκό ταμείο περιφερειακής ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) συμμετέχει με 1.266.033.798 Euro, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) με 436.149.800 Euro και η Εθνική Δημόσια Δαπάνη ανέρχεται σε 567.394.598 Euro. Ως προς την κατανομή της δημόσιας δαπάνης ανά Άξονα Προτεραιότητας, τον 1ο Άξονα αφορά το 17% του συνολικού προϋπολογισμού, τον 2ο Άξονα το 37%, τον 3ο Άξονα το 24%, τον 4ο Άξονα το 19% και τέλος τον Άξονα της Τεχνικής Βοήθειας το 3%.

Η ανάλυση των Αξόνων προτεραιότητας και των μέτρων παρουσιάζεται στη συνέχεια και έχει ως εξής:

#### ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 1: ΠΑΙΔΕΙΑ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Ο κύριος στόχος αυτού του άξονα προτεραιότητας είναι η προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής και αξιοποίηση εφαρμογών ΤΠΕ στον τομέα του πολιτισμού.

Για να επιτευχθεί ο στόχος της αυξημένης χρήσης τεχνολογιών στην εκπαίδευση προβλέπεται σύμφωνα και με τις συστάσεις του κειμένου e-Europe η πρόσβαση όλων των σχολείων στο Διαδίκτυο και σε εργαλεία πολυμέσων μέχρι το τέλος του 2001 και η κατάρτιση όλων των εκπαιδευτικών στα θέματα αυτά μέχρι το τέλος του 2002 . Ο στόχος για την υποχρεωτική εκπαίδευση είναι στο τέλος του 2003 να είναι ψηφιακά "εγγράμματοι" όλοι οι απόφοιτοί της. Η ανάπτυξη κατάλληλων εκπαιδευτικών εφαρμογών πολυμέσων, η δημιουργία ψηφιακών βιβλιοθηκών και η σύσταση κέντρων τηλε-εκπαίδευσης για εκπαιδευτικούς και μαθητές είναι επίσης μερικές από τις κύριες επιδιώξεις αυτού του άξονα προτεραιότητας.

Για τον τομέα του πολιτισμού προτεραιότητα αποτελεί η χρησιμοποίηση εφαρμογών ΤΠΕ με θέματα την πολιτιστική κληρονομιά της Ελλάδας ώστε να παραμεριστούν τα εμπόδια της περιορισμένης γλωσσικής εμβέλειας και της περιφερειακής γεωγραφικής θέσης και να προσφερθούν σημαντικές ευκαιρίες για

την διακίνηση των ιδεών και της πληροφόρησης όσο αναφορά την πολιτιστική μας κληρονομιά.

Η επίτευξη των παραπάνω στόχων επιμερίζεται σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες-μέτρα:

Μέτρο 1.1. Το μέτρο αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση των υποδομών και των δικτύων επικοινωνίας σε σχολεία, στη διοίκηση της εκπαίδευσης, στα ερευνητικά κέντρα, στα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, στηρίζοντας ταυτόχρονα όλους του άλλους άξονες του Άξονα Προτεραιότητας για την Παιδεία με την απαραίτητη υποδομή.

Στόχοι του μέτρου είναι : α) η ολοκλήρωση του εφοδιασμού όλων των βαθμίδων της εκπαίδευσης με το απαραίτητο υπολογιστικό, δικτυακό και οπτικοακουστικό, β) η εξασφάλιση "γρήγορου" Διαδικτυου για τους ερευνητές και σπουδαστές, γ) η ολοκλήρωση του Πανελληνίου Εκπαιδευτικού Δικτύου ((GU-NET) και δ) η δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης, μέσω διαδικτύου για νέους σε δυσπρόσιτες περιοχές.

Μέτρο 1.2. Το μέτρο αφορά την εισαγωγή και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση με την ταυτόχρονη κατάρτιση των εκπαιδευτικών.

Στόχοι του μέτρου είναι : α) Η ανάπτυξη ή προμήθεια λογισμικού για την εκπαίδευση, β) Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες βασικές δεξιότητες στη χρήση Η/Υ και Διαδίκτυο και γ) Η δημιουργία ενός μόνιμου μηχανισμού τηλε-εκπαίδευσης σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης και στα κέντρα επιμόρφωσης.

Μέτρο 1.3 Το μέτρο σχετίζεται με την τεκμηρίωση, αξιοποίηση και ανάδειξη του Ελληνικού πολιτισμού.

Το μέτρο στοχεύει α) στη δημιουργία των απαραίτητων υποδομών ΤΠΕ για την ψηφιοποίηση και επιστημονική τεκμηρίωση της πολιτιστικής κληρονομιάς, β) στην εξέλιξη κόμβων πολιτιστικής πληροφόρησης καθώς και στη δημιουργία πολύγλωσσων ηλεκτρονικών εκδόσεων με ελληνικό πολιτιστικό περιεχόμενο και γ) στη δημιουργία καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων που να συνδέουν τον Πολιτισμό με άλλους τομείς οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας.

**Αναμενόμενα αποτελέσματα.**

- 1.Βελτίωση της αναλογίας μαθητών ανά Η/Υ. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση από 1.097 σε 12 · Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση από 31 σε 9
- 2.Ποσοστό χρηστών Η/Υ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση από 42% σε 100%
- 3.Κατάρτιση όλων των καθηγητών στη χρήση του Διαδικτύου ως το τέλος του 2002
- 4.Αύξηση ταχυτήτων διασύνδεσης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση από 128 Kbps - 8 Mbps σε 100 Mbps - 2,5 Gbps.
- 5.Ποσοστό κάλυψης του προγράμματος σπουδών από σεμινάρια που να αξιοποιούν τις ΤΠΕ. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση από 0% σε 60 %. Γυμνάσιο από 40% σε 90%.Λύκειο και ΤΕΕ από 15% σε 80%
- 6.Αριθμός επιμορφούμενων καθηγητών (τύπου ECDL) από 8.000 σε 100.000
- 7.Αριθμός χρηστών των υπηρεσιών τηλε-εκπαίδευσης από 2.000 σε 50.000
- 8.Αριθμός ηλεκτρονικών επισκεπτών σε Ελληνικό Πολιτιστικό περιεχόμενο στο Διαδίκτυο από 200.000/μήνα σε 1.000.000/μήνα. Πωλήσεις ηλεκτρονικών εκδόσεων με πολιτιστικό περιεχόμενο επί του συνόλου των πωλήσεων πολιτιστικού περιεχομένου από αμελητέο σε 10%

#### ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 2: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ & ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ.

Οι γενικοί στόχοι αυτού του άξονα προτεραιότητας είναι οι εξής :

1).Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση (Δ.Δ.) στους πολίτες και στις επιχειρήσεις (Κυβέρνηση On-Line).

2).Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Euro σε κάθε επίπεδο της Δ.Δ.

3).Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της Δ.Δ. και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες

4).Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο

6).Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας για όλους τους πολίτες

"Ευφρείς" μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις μεταφορές

Μέτρο 2.1 Το μέτρο ασχολείται με την κατάρτιση Επιχειρησιακών σχεδίων, μελετών και πιλοτικών έργων σχετικά με την αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Στόχος του μέτρου είναι να προετοιμάσει και να συντονίσει τους φορείς της Δ.Δ. ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Μέτρο 2.2 Το μέτρο αποσκοπεί στην αξιοποίηση των ΤΠΕ με στόχο την βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από την Δ.Δ. σε πολίτες και επιχειρήσεις σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Στόχος του μέτρου είναι να δημιουργηθούν ψηφιακές κυβερνητικές υπηρεσίες που να πλησιάζουν τον πολίτη και να δημιουργούν προϋποθέσεις ευκολότερης πρόσβασης μέσα στο διαδίκτυο. Οι υπηρεσίες αυτές θα αφορούν υπηρεσίες στον δημοσιονομικό τομέα και χρηματοοικονομικό τομέα, στον τομέα της Δικαιοσύνης και της διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη. Επίσης, στόχος του μέτρου είναι και ο περιορισμός των δαπανών μέσα από την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και την υποστήριξη των διαδικασιών εξυπηρέτησης του πολίτη με ΤΠΕ.

Μέτρο 2.3 Το μέτρο αυτό σχετίζεται με την υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών ταμείων σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και της μετάβασης στο Ευρο με την υλοποίηση των παρεμβάσεων τόσο σε Πληροφοριακά Συστήματα όσο και σε λειτουργικές διαδικασίες.

Στόχος του μέτρου να επιτευχθεί ομαλή μετάβαση στο Ευρο σε κάθε επίπεδο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Μέτρο 2.4 Το μέτρο ασχολείται με την ενθάρρυνση καινοτόμων δράσεων σε κεντρικό και σε περιφερειακό επίπεδο καθώς και με την υποστήριξη και δημιουργία Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων.

Στόχος του μέτρου είναι η αξιοποίηση των συναφών δράσεων που ολοκληρώθηκαν στο Β' ΚΠΣ και αφορούσαν διοικητικό εκσυγχρονισμό (κεντρικής και περιφερειακής ΔΔ), την ανάπτυξη εθνικών πληροφοριακών δικτύων και την ανάπτυξη τραπεζών πληροφοριών.

Μέτρο 2.5 Αυτό το μέτρο επικεντρώνεται στην κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της ΔΔ και στις μελέτες υποστήριξης του εκουγχρονισμού της.

Στόχος του είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Δημόσιου Τομέα, η βελτίωση του οργανωτικού και λειτουργικού πλαισίου των τμημάτων / υπηρεσιών, η κατάρτιση μελετών που θα έχουν στόχο τον εκουγχρονισμό της ΔΔ καθώς και την εκπαίδευση και κατάρτιση των χρηστών των έργων και των ενεργειών που θα υλοποιηθούν στα προηγούμενα τέσσερα μέτρα του δεύτερου Άξονα Προτεραιότητας.

Μέτρο 2.6 Το μέτρο προσανατολίζεται στην πληροφοριακή οργάνωση των μονάδων υγείας-πρόνοιας και των μηχανισμών διοίκησης, την υλοποίηση Θεσμικών και οργανωτικών παρεμβάσεων για την άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των ΤΠΕ, και την λειτουργική διασύνδεση του ΕΣΥ με τους ασφαλιστικούς φορείς της χώρας.

Κύριοι στόχοι του μέτρου είναι η σύνδεση του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού σε υποδομές ιατρικής πληροφορικής για πρόληψη, διάγνωση και θεραπεία, η διασύνδεση περιφερειακών και τοπικών μονάδων υγείας με ιατρικές υπηρεσίες που παρέχονται από κεντρικά σημεία, η ανάπτυξη εφαρμογών τηλεϊατρικής και η ασφαλή και εμπιστευτική πρόσβαση σε δίκτυα πληροφοριών για τους ασθενείς.

Μέτρο 2.7 Το μέτρο σχετίζεται με την κατάρτιση και τα Θεσμικά μέτρα στο τομέα της υγείας και πρόνοιας.

Στόχος του μέτρου είναι η εκπαίδευση του επιστημονικού και του διοικητικού προσωπικού σε εφαρμογές τηλεματικής, η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού για την υποστήριξη της λειτουργίας των μονάδων υγείας σε απομακρυσμένες περιοχές, καθώς και η σύνταξη μελετών και κωδικοποιήσεων για τα θέματα του τομέα υγείας που σχετίζονται με τις ΤΠΕ.

Μέτρο 2.8 Το μέτρο αυτό αφορά τις "Ευφυείς" μεταφορές.

Οι κύριοι στόχοι αυτού του μέτρου είναι η διαμόρφωση μιας κοινωνίας πληροφοριών, η δημιουργία υποδομών που έχουν στόχο την ορθολογική και βιώσιμη ανάπτυξη σε συνδυασμό με την προστασία του περιβάλλοντος και την ελεύθερη πρόσβαση του κοινού στις περιβαλλοντικές πληροφορίες, καθώς και την



ανάπτυξη και αύξηση της απασχόλησης με την δημιουργία "ψηφιακού" περιβάλλοντος και προϊόντων σε τεχνολογίες αιχμής.

#### Αναμενόμενα Αποτελέσματα

- 1.Βελτίωση της αναλογίας Η/Υ ανά 100 δημόσιους υπαλλήλους από 20 σε 70
- 2.Αύξηση του ποσοστού των διασυνδεδεμένων Δημόσιων Υπηρεσιών :
  - Στα Υπουργεία από 75% σε 100%
  - Στις Νομαρχίες από 2% σε 100%
  - Στους Δήμους από 0,2% σε 100%
- 3.Αύξηση του ποσοστού καταρτιζόμενων Δημοσίων Υπαλλήλων στις ΤΠΕ που ολοκλήρωσαν την κατάρτισή τους από 12% σε 38%
- 4.Ολοκλήρωση εξοπλισμού και σύνδεσης με το διαδίκτυο σε όλα τα Δημόσια Νοσοκομεία και τα Κέντρα Υγείας
- 5.Βελτίωση του ποσοστού των εργαζομένων στο τομέα της υγείας που ολοκλήρωσαν την κατάρτισή τους στις ΤΠΕ, από αμελητέο σε 15%
- 6.Αύξηση του ποσοστού του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού που αξιοποιεί τηλεματικές υποδομές για πρόβλεψη, διάγνωση και θεραπεία στο 30%.

### ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 3 : ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Οι γενικοί στόχοι του Άξονα προτεραιότητας 3 είναι η ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, η σύνδεση του επιστημονικού και τεχνολογικού προσωπικού της χώρας με την παραγωγή και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Μέτρο 3.1 Το μέτρο αυτό ασχολείται με την δημιουργία ευνοϊκού "ψηφιακού" περιβάλλοντος για την οικονομική δραστηριότητα.

Κύριος σκοπός του είναι η δημιουργία του κατάλληλου Θεσμικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος για την ταχεία και ομαλή μετάβαση της χώρας στα δεδομένα της νέας παγκόσμιας ψηφιακής οικονομίας, με εστίαση στη δημιουργία των συνθηκών για την άνθηση νέων επιχειρήσεων βασισμένων στις νέες τεχνολογίες και στην προώθηση της επιχειρηματικότητας γενικότερα.

Μέτρο 3.2 Το μέτρο αυτό επιδιώκει την ενίσχυση των επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία και την ένταξή τους στην ΚτΠ.

Ειδικοί στόχοι του μέτρου είναι η προώθηση της χρήσης ΤΠΕ από τις επιχειρήσεις (ειδικά στις μικρομεσαίες) με την ολοκλήρωση της διαχείρισης της πληροφορίας στις εσωτερικές διαδικασίες, η προώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών και εργαλείων από τις επιχειρήσεις για την ένταξή τους στη νέα οικονομία του "ηλεκτρονικού επιχειρείν", η ανάπτυξη νέων ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και η δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου για τα δίκτυα υψηλής ταχύτητας. Επιδιώκεται επίσης η δημιουργία νέων επιχειρήσεων με σημαντικό τεχνολογικό περιεχόμενο καθώς και η αύξηση των θέσεων εργασίας στους τομείς της νέας οικονομίας.

Μέτρο 3.3 Το μέτρο αυτό αφορά την Έρευνα και την Τεχνολογική ανάπτυξη για την ΚτΠ.

Ο γενικός στόχος του μέτρου είναι η ενθάρρυνση της παραγωγής καινοτομικών προϊόντων ή/ και διαδικασιών μέσω της διασύνδεσης έρευνας και παραγωγής με την λειτουργία κοινοπραξιών ερευνητικών και παραγωγικών φορέων καθώς και η ενίσχυση-συμπλήρωση και διερεύνηση των υποδομών των ερευνητών φορέων.

Μέτρο 3.4 Αυτό το μέτρο ασχολείται με την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Στόχος του μέτρου είναι η ανάπτυξη ενός εργατικού δυναμικού με κατάλληλες δεξιότητες ικανού να λειτουργήσει στο νέο περιβάλλον που δημιουργεί η ΚτΠ, καθώς και η προώθηση της απασχολησιμότητας, μέσω της βελτίωσης της πρόσβασης του εργατικού δυναμικού στην αγορά εργασίας, γεγονός που συνάδει με τον βασικό στόχο του Άξονα Προτεραιότητας "Ανάπτυξη και Απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία".

Μέτρο 3.5 Το μέτρο αφορά την προώθηση της απασχόλησης στην ΚτΠ.

Οι ενέργειες του μέτρου αυτού αποσκοπούν στη δημιουργία "περιβάλλοντος" αυξημένων ευκαιριών απασχόλησης για όλους τους εργαζόμενους στην ΚτΠ, στηρίζοντας την επιχειρηματικότητα και τη δημιουργία θέσεων εργασίας, σε συνδυασμό με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών σε αναδυόμενους τομείς της

οικονομίας, προάγοντας τις δεξιότητες σε τομείς της ΚτιΠ και αναπτύσσοντας νέες μεθόδους εργασίας και κατάρτισης.

Αναμενόμενα Αποτελέσματα (μεταβολή μεταξύ 2000 και 2006)

- 1.Αύξηση των χρηστών του Διαδικτύου από 5% σε 50%.
- 2.Αύξηση των δαπανών σε ΤΠΕ από 4.1% του ΑΕΠ σε 6.2%.
- 3.Αύξηση του ποσοστού των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που κάνουν χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου από αμελητέο σε 15%.
- 4.Αύξηση του ποσοστού των ιστοσελίδων ή των κόμβων ηλεκτρονικού εμπορίου με πιστοποίηση για ασφαλείς συναλλαγές από αμελητέο σε 30%.
- 5.Κατάρτιση 5.000 ατόμων για την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων ΤΠΕ.
- 6.Πιστοποίηση προσόντων 50.000 ατόμων σε βασικές δεξιότητες χρήσης Η/Υ.
- 7.Αύξηση του αριθμού τηλε-καταρτιζόμενων από αμελητέο σε 15.000 συνολικά.
- 8.Ωφελούμενοι από τα προγράμματα Stage : 4.000 νέοι επιστήμονες των ΤΠΕ.
- 9.Αύξηση των Θέσων απασχόλησης στον τομέα της ΚτιΠ κατά 80%.
- 10.Ωφελούμενοι από προγράμματα σύνδεσης κατάρτισης και απασχόλησης : 8.000 απόφοιτοι ΤΠΕ και συναφών σπουδών
- 11.Αναβάθμιση του υψηλής ταχύτητας εθνικού ερευνητικού δικτύου έως το τέλος του 2001.

#### ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Οι Γενικοί Στόχοι του Άξονα Προτεραιότητας 4 είναι:

- Α) Ολοκλήρωση και Υποδομές για την εφαρμογή του Θεσμικού πλαισίου της απελευθέρωσης και ενίσχυσης του ανταγωνισμού
- Β) Ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής και ταχυδρομικής υποδομής για την παροχή προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ιδιαίτερα σε περιφερειακό / τοπικό επίπεδο.
- Γ) Δημιουργία ανθρώπινου δυναμικού ικανού να χειριστεί τις νέες τεχνολογίες και να τις αξιοποιήσει στο νέο περιβάλλον, που αυτές δημιουργούν

Μέτρο 4.1 Το μέτρο ασχολείται με την ανάπτυξη μηχανισμών για την εφαρμογή του Θεσμικού πλαισίου και την ενίσχυση του ανταγωνισμού.

Στόχος του μέτρου είναι η απελευθέρωση της αγοράς και η ανάπτυξη του ανταγωνισμού μέσω της ανάπτυξης των απαιτούμενων μηχανισμών :

- α) Για την

βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας των Κανονιστικών Ρυθμιστικών Φορέων και β) Για την ομαλή λειτουργία του ανταγωνισμού στην ελεύθερη αγορά των τηλεπικοινωνιών.

Μέτρο 4.2 Το μέτρο αφορά την ανάπτυξη υποδομών δικτύων τοπικής πρόσβασης.

Στόχος είναι η ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής των δικτύων τοπικής πρόσβασης περιλαμβανομένων μικρών πόλεων και μη αστικών ή απομακρυσμένων περιοχών, για την παροχή βασικών υπηρεσιών ευρείας ζώνης.

Μέτρο 4.3 Το μέτρο αυτό αναφέρεται στο τομέα των προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υποδομών για τον πολίτη.

Στόχοι του μέτρου είναι :

α) Η ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ευρείας ζώνης, σε περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας οι οποίες έχουν αναγνωρισμένες ανάγκες, όσο αναφορά τη λειτουργία και διασύνδεση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,

β) η ανάπτυξη πιλοτικών δράσεων που αφορούν την εφαρμογή νέων τεχνολογιών, σε ορισμένες γεωγραφικές περιοχές και ορισμένο αριθμό χρηστών, οι οποίες δεν θεωρούνται άμεσα κερδοφόρες και θα συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη και γ) Την ανάπτυξη ειδικών δράσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για ειδικές ομάδες πληθυσμών (ηλικιωμένους, ΑΜΕΑ κλπ.).

Μέτρο 4.4 Το μέτρο αφορά την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των ταχυδρομικών υποδομών και την ανάδειξη των ταχυδρομικών γραφείων σε πολυδύναμα κέντρα.

Στόχοι του μέτρου είναι η επίτευξη α) Υψηλής και σταθερής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ανάδειξη των ΕΛΤΑ σε πολυδύναμα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών, β) Η δημιουργία υποδομών για την ανάπτυξη σύγχρονων και αποδοτικών συνδυασμένων μεταφορικών - ταχυδρομικών - τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από το σύνολο του ταχυδρομικού τομέα και γ) Η ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής που θα υποστηρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την επέκταση σε νέες υπηρεσίες και την επίτευξη των στόχων ποιότητας των ΕΛΤΑ.

Μέτρο 4.5 Το μέτρο αυτό αφορά την κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού του τομέα επικοινωνιών.

Στόχος του μέτρου είναι η ανάπτυξη και αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού, ειδικότερα στην περιφέρεια, καθώς και η υλοποίηση δράσεων κατάρτισης συνδεδεμένων τις επενδύσεις.

#### Αναμενόμενα Αποτελέσματα:

- 1.Βαθμός ανάπτυξης ανταγωνισμού από 1 σε 5 (βαθμοδότηση σύμφωνα με την Οδηγία 199/96).
- 2.Ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας εσωτερικού την επόμενη ημέρα από την κατάθεση από 53% σε μεγαλύτερο του 85%.
- 3.Ποσοστό επίδοσης αλληλογραφίας εξωτερικού την τρίτη ημέρα από την κατάθεση από 42% σε μεγαλύτερο του 85%.
- 4.Ποσοστό γεωγραφικής και πληθυσμιακής κάλυψης επιτήρησης φάσματος από 5% σε 40% και από 5% σε 80% αντίστοιχα.

#### ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 5: ΤΕΧΝΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

Ο πέμπτος Άξονας προτεραιότητας περιλαμβάνει δράσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των έργων / ενεργειών του ΕΠ στις διάφορες φάσεις υλοποίησής του.

Μέτρο 5.1 Το μέτρο αυτό περιλαμβάνει δράσεις με στόχο την αποτελεσματικότερη προετοιμασία, επιλογή, παρακολούθηση και αποτίμηση δράσεων και ενεργειών της τεχνικής βοήθειας και των έργων του ΕΠ, καθώς και την καταβολή των εξόδων λειτουργίας της Διαχειριστικής Αρχής.

Μέτρο 5.2 Το μέτρο αυτό περιλαμβάνει δράσεις που αφορούν την υλοποίηση μελετών για την υποστήριξη του ΕΠ καθώς και μέτρα για την προβολή και δημοσιότητα του προγράμματος.

Μέτρο 5.3 Οι δράσεις του μέτρου αφορούν την εγκατάσταση και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων για την διαχείριση και αξιολόγηση των δράσεων του ΕΠ καθώς κάλυψη των εξόδων της ΚτΠ.

### III. ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ Ε.Π. "ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ"

Το προτεινόμενο Ε.Π. αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Έχει σαν στόχο την εφαρμογή των σημαντικότερων σημείων της Λευκής Βιβλίου της Ελληνικής Κυβέρνησης με τίτλο "Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις" του 1999 και παράλληλα την επίτευξη των στόχων που τέθηκαν στο πλαίσιο πρωτοβουλίας e-Europe και του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής του Φέιρε τον Ιούνιο του 2000.

Η Ο.Κ.Ε. παρότι εκτιμά ότι το Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" κινείται προς μια θετική κατεύθυνση για την προώθηση των στόχων της ΚτΠ στην Ελλάδα, επισημαίνει με έμφαση την ανάγκη ορθολογικής και αποτελεσματικής αξιοποίησης των Κοινοτικών και των Εθνικών πόρων. Τα θετικά σημεία που επισημαίνονται στο Ε.Π. έχουν ως εξής:

Οι στόχοι του Ε.Π. ΚτΠ εναρμονίζονται με το γενικό πλαίσιο ανάπτυξης στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον που διέπεται από τρεις αναπτυξιακούς παράγοντες: α) την παγκοσμιοποίηση των αγορών, β) την ένταξη της χώρας μας στην ΟΝΕ και γ) την εξέλιξη και τις εφαρμογές της Τεχνολογίας

Ο προβλεπόμενος Προϋπολογισμός (περίπου 967,5 δις δραχμές) είναι αρκετά σημαντικός και επιτρέπει να υλοποιηθούν πολλοί στόχοι, οι οποίοι μπορούν να δώσουν από τεχνολογικής πλευράς ώθηση, ώστε να αντιμετωπιστούν προβλήματα και ανάγκες της Ελλάδας τόσο στο τομέα ανάπτυξης και βελτίωσης της ζωής όσο και στην απασχόληση

Η ΟΚΕ θεωρεί ότι με το συγκεκριμένο Ε.Π. θα επιτευχθεί σημαντική αύξηση της απασχόλησης λόγω της δημιουργίας των νέων υπηρεσιών και τον εμπλουτισμό των ήδη υπάρχοντων από την υλοποίηση συντήρηση και λειτουργία των έργων.

Σημαντικά οφέλη θα προέλθουν επίσης από την ανάπτυξη της περιφέρειας και της αποκέντρωσης γενικότερα. Αυτό θα επιτευχθεί με την ανάπτυξη των συνθηκών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών εξ αποστάσεως (e-government)

Η ΟΚΕ κρίνει θετικά την πρόθεση που υπάρχει για την αξιοποίηση των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με τέτοιο τρόπο ώστε να μην δημιουργηθούν διακρίσεις και να μην περιθωριοποιηθούν κοινωνικές ομάδες, να προστατευτεί ο καταναλωτής, η πνευματική ιδιοκτησία και η ελευθερία έκφρασης και πληροφόρησης

Παρά τα θετικά σημεία και παρεμβάσεις που διαφαίνονται από το Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" υπάρχουν παραλείψεις και αδυναμίες οι οποίες δεν επιτρέπουν την ολοκλήρωση των στόχων του Ε.Π. ΚτΠ. Ειδικότερα αναφέρουμε τα εξής αρνητικά σημεία:

Στον άξονα Προτεραιότητας 1 πρέπει να διευκολυνθεί η πρόσβαση των μαθητών στα Κέντρα Εκπαίδευσης μέσα στα σχολεία. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την δημιουργία ολοήμερων σχολείων.

Στο μέτρο 1.2 θα πρέπει να δημιουργηθούν Θεσμοί συνεχούς (δια βίου) κατάρτισης των εκπαιδευτικών ώστε να εξασφαλίζεται σύγχρονη και ποιοτική εκπαίδευση. Πιστεύουμε ότι τα μέτρα τα οποία έχουν περιορισμένο χρονικό ορίζοντα αποτελούν βραχυπρόθεσμες λύσεις που δεν επιτυγχάνουν τους στρατηγικούς στόχους του Ε.Π.

Οι στόχοι του Ε.Π. όσον αφορά την παιδεία, διαπιστώνονται στην υλοποίησή τους ιδιαίτερα αισιόδοξοι. Ήδη στις αρχές του 2002 δεν είχε επιτευχθεί η διείσδυση των Η/Υ στην Εκπαίδευση που σύμφωνα με τους προγραμματισμένους στόχους έπρεπε να είχε ολοκληρωθεί μέσα στο 2001.

Η ΟΚΕ εκφράζει την ανησυχία της σε σχέση με τον χρόνο υλοποίησης των έργων στον Άξονα Προτεραιότητας 2 (Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής). Ενδεικτικά αναφέρουμε, ότι η πρόσκληση για υποβολή προτάσεων για ένταξη για ένταξη στο μέτρο 2.2 που αφορούσε την προσαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων Δημοσίων Υπηρεσιών, ΝΠΔΔ, ΟΤΑ και Οργανισμών δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2001, μόλις μερικούς μήνες πριν την καταληκτική ημερομηνία.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι Δημόσιοι Υπάλληλοι ανέρχονται σε 300.000, θεωρούμε, ότι το ποσό που προβλέπεται από το μέτρο 2.5 είναι σημαντικά μικρότερο από το απαιτούμενο. Επίσης πιστεύουμε, ότι η εκπαίδευση των Δημοσίων

Υπαλλήλων δεν μπορεί από μόνη της να επιφέρει αποτελέσματα, παρά μόνο σε συνδυασμό με τον κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό και τα υπόλοιπα απαραίτητα τεχνικά μέσα υποδομής.

Εδώ θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προτεραιότητα στην κατάρτιση και γενικότερα στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού που ασχολείται στην Δημόσια Διοίκηση, καθώς θα κληθεί να διαχειριστεί και να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες και τα συστήματα που θα αναπτυχθούν. Ο βαθμός προτεραιότητας που δίνεται, είναι σχετικά μικρός σε θέματα κατάρτισης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Σύμφωνα με τις σχετικές ανακοινώσεις, τόσο από επίσημους φορείς, όσο και από συνδέσμους, έχει εκδηλωθεί η ανάγκη για εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα πληροφορικής και επικοινωνιών. Σύμφωνα με σχετικές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί η ανάγκη για την κάλυψη θέσεων στο χώρο της πληροφορικής για την επόμενη πενταετία θα ανέλθουν στις 50.000 εξειδικευμένου προσωπικού. Αν λάβουμε υπόψη μας και τις ανάγκες που δημιουργούνται αντίστοιχα στο Δημόσιο Τομέα και τις ΔΕΚΟ γίνεται κατανοητή η ανάγκη για εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Συνεπώς απαιτείται:

Να δοθεί μεγαλύτερη προτεραιότητα στην εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να υπάρχει το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για να υλοποιήσει τα έργα η να διαχειρισθεί την Τεχνολογία.. Σημειώνουμε ότι στο Ε.Π. ΚτΠ υπάρχουν μέτρα στα οποία περιλαμβάνεται η κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού. Παρόλα αυτά, κρίνουμε ότι οι προβλεπόμενες δαπάνες είναι μικρές σε σχέση με τις ανάγκες (που είναι και άμεσες). Είναι γνωστό ότι δράσεις για την Κατάρτιση του Ανθρώπινου περιλαμβάνεται και σε άλλα Επιχειρησιακά Προγράμματα. Συνεπώς με τους κατάλληλους σχεδιασμούς και σε συνέργια με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα Απασχόλησης και Ανταγωνιστικότητας μπορεί να καλυφθεί σε πρώτη φάση η ανάγκη που υπάρχει, ώστε να δοθεί μια λύση. Παράλληλα με τη παραπάνω λύση θα πρέπει να εξετασθεί η δημιουργία συνθηκών, ώστε να υπάρχει η συνεχής ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες και μετά την ολοκλήρωση του Ε.Π. ΚτΠ.



Μέριμνα επίσης θα πρέπει να ληφθεί και στα Ελληνικά Τριτοβάθμια Ιδρύματα και ειδικότερα στις Σχολές που το αντικείμενό τους είναι συναφές με τους τομείς της ΚτΠ. Με Μεταπτυχιακά Προγράμματα Εξειδίκευσης μπορεί να δημιουργηθεί σε μεσοπρόθεσμο επίπεδο η απαιτούμενη κρίσιμη μάζα σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Σημειώνουμε, ότι και εδώ θα πρέπει να εξετασθεί η συνέργια με το Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η προσαρμογή του Θεσμικού Πλαισίου στις ανάγκες που δημιουργεί η ΚτΠ. Στις περιπτώσεις αυτές δημιουργούνται ζητήματα που κατά κύριο λόγο πρέπει να προστατευθούν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες των πολιτών. Πιστεύουμε επίσης ότι ζητήματα όπως αυτά της διαφάνειας και της αυθεντικότητας είναι ιδιαίτερα κρίσιμα για την επιτυχή εφαρμογή του ΕΠ ΚτΠ. Θεωρούμε κυρίαρχη την ενεργή συμμετοχή μας (σύμφωνα με τους στόχους της Ο.Κ.Ε.) σε θέματα που αφορούν την προσαρμογή του Θεσμικού Πλαισίου, ώστε να ληφθεί υπόψη η γνώμη των Κοινωνικών Εταίρων.

Στον Άξονα Προτεραιότητας 3 θεωρούμε, ότι πρέπει να υπάρξει συντονισμός και με άλλα επιχειρησιακά προγράμματα, όπως π.χ το Ε.Π Ανταγωνιστικότητας, προκειμένου να λειτουργήσουν συμπληρωματικά. Πιστεύουμε, ότι τα θέματα Ανάπτυξης δεν εξαντλούνται με αποσπασματικές παρεμβάσεις, αλλά μέσα από έναν Επιχειρησιακό Σχεδιασμό με μεσομακροπρόθεσμο ορίζοντα, που θα ενδυναμώσει τις Ελληνικές Επιχειρήσεις στο νέο περιβάλλον.

Στους άξονες και τα μέτρα του Επιχειρησιακού Προγράμματος θα πρέπει να συμπεριληφθούν και δράσεις και ενέργειες που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού (περιβάλλον εργασίας, υγιεινή, ασφάλεια). Τεχνολογικά προηγμένα χώροι εργασίας θα πρέπει να λειτουργούν θετικά, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια και την ποιότητα εργασίας των ανθρώπινων πόρων. Συνεπώς, προτείνουμε ένας από τους παράγοντες που θα πρέπει να εξετασθούν στον σχεδιασμό των έργων να αποτελεί η συνεισφορά των χώρων εξυπηρέτησης των πολιτών στο περιβάλλον και στις συνθήκες εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού και των πολιτών.

Στον άξονα Προτεραιότητας 4 θεωρούμε, ότι θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα σε παρεμβάσεις που αφορούν την Περιφέρεια και ειδικότερα σε

δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας και σε περιοχές που εμφανίζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα ανάπτυξης.

Η ΟΚΕ διευκρινίζει ότι όλες οι δράσεις που σχετίζονται με την ΚτΠ θα πρέπει να έχουν ως επίκεντρό τους τον άνθρωπο και τις ανάγκες του, την κοινωνία και την οικονομία. Η κατάκτηση της κοινωνίας της πληροφορίας -προθάλαμου της κοινωνίας της γνώσης- αποκτά ουσιαστικό περιεχόμενο από την στιγμή που υπηρετεί την ως άνω αρχή.

Η ΟΚΕ επισημαίνει ότι ο κίνδυνος του αποκλεισμού ομάδας ατόμων ή και ολόκληρων περιοχών από την συνολική προσπάθεια είναι μεγάλος και πολυσύνθετος, δεδομένου ότι η πρόσβαση στις καθολικές υπηρεσίες εκτός υπολογιστή θα περιπέσει σταδιακά σε αχρηστία με την ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών μέσω υπολογιστών.

Η ΟΚΕ θεωρεί τη διασύνδεση και την ένταξη των πολιτών στην ΚτΠ και τη συμμετοχή τους στην κοινωνία της γνώσης, ως ύψιστο για κατάκτηση κοινωνικό στόχο, αλλά και κοινωνικό και ατομικό δικαίωμα. Για αυτό η επισήμανση του κινδύνου των αποκλεισμών αναδεικνύει ένα σαφή στόχο : να μην υπάρξει με το τέλος του προγράμματος πολίτης οποιουδήποτε μορφωτικού επιπέδου, ή επιχείρηση οποιουδήποτε μεγέθους, που θα μπορούσε να ισχυριστεί ότι δεν είχε την ευκαιρία ή τη δυνατότητα εξοικείωσης με την κοινωνία της πληροφορίας.

#### IV. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΜΕΤΡΟ

##### *Άξονας Προτεραιότητας 1: Παιδεία και Πολιτισμός*

Η Γνώμη της ΟΚΕ είναι ότι ο άξονας αυτός είναι πολύ σημαντικός καθώς δημιουργεί τις υποδομές και το περιβάλλον για τη μετάβαση της Ελληνικής Παιδείας στις συνθήκες που απαιτεί το σύγχρονο περιβάλλον. Επίσης οι στόχοι (όπως περιγράφονται στο Ε.Π.) συνάδουν με τους κατευθυντήριους άξονες που έχουν τεθεί από την Ε.Ε. για την απασχόληση και την αντιμετώπιση της Ανεργίας.

Οι στόχοι του άξονα, όσον αφορά στην παιδεία βρίσκονται εναρμονισμένοι με τις Ανάγκες της Ελληνικής Πραγματικότητας. Κρίνονται όμως ιδιαίτερα αισιόδοξοι. Ήδη οδεύοντας στο τέλος του 2001 και δεν έχει επιτευχθεί η διείσδυση των Η/Υ στην Εκπαίδευση σύμφωνα με τους προγραμματισμένους

στόχους. Επίσης, θα πρέπει να εξετασθεί η κατάρτιση των Εκπαιδευτικών σε θέματα ΤΠΕ. Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι ολοκληρωμένη, συνεχής και μέσα από δράσεις που θα εξασφαλίσουν την ποιότητα. Επίσης, διακρίνοντας τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας και ειδικά στον τομέα της εκπαίδευσης πιστεύουμε ότι θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην συνεχή (δια βίου) κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού (εκπαιδευτικών) έτσι ώστε να εξασφαλίζεται σύγχρονη και ποιοτική εκπαίδευση.

Οι εφαρμογές εκπαιδευτικού λογισμικού και της ηλεκτρονικής εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, μπορούν να λειτουργήσουν σαν ένα ακόμη εργαλείο για την ποιοτική αναβάθμιση της εκπαίδευσης. Ειδικότερα, πιστεύουμε ότι θα έχει μεγαλύτερο αποτέλεσμα στην περιφέρεια, όπου οι ευκαιρίες και δυνατότητες της εκπαίδευσης είναι σαφώς μικρότερες από το Κέντρο. Πιστεύουμε, όμως, ότι θα πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα και να αντιμετωπισθούν τα προβλήματα χαμηλής στελέχωσης των περιφερειακών μονάδων (πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων) εκπαίδευσης, ώστε οι υποδομές που θα δημιουργηθούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά και να επιτευχθεί το αναμενόμενο όφελος από τις σχεδιαζόμενες παρεμβάσεις.

Η εισαγωγή της τεχνολογίας δεν μπορεί από μόνη της να φέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα, αν δεν ενεργοποιηθεί και αξιοποιηθεί το ανθρώπινο δυναμικό που θα αναλάβει να χρησιμοποιήσει και να διδάξει τη νέα τεχνολογία στους μαθητές και φοιτητές. Η Γνώμη της ΟΚΕ είναι ότι απαιτείται εγρήγορση ώστε να αναπτυχθεί το επιπλέον απαιτούμενο καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό για να στελεχώσει τις εκπαιδευτικές μονάδες. Σε αντίθετη περίπτωση, θα οδηγηθούμε σε άρτια εξοπλισμένες εκπαιδευτικές μονάδες, στις οποίες ο εξοπλισμός θα χρησιμοποιείται ελάχιστα σε σχέση με τις δυνατότητες και τις ανάγκες.

Όσον αφορά στην ανάδειξη του Ελληνικού Πολιτισμού οι ενέργειες εστιάζονται κυρίως στη δημιουργία Πολιτιστικού Περιεχομένου και στη διάχυσή και διάδοσή του με σκοπό την πολιτιστική προβολή της χώρας μας.

Τα έργα αυτά απαιτούν χρόνο, και με δεδομένο ότι το 2004 είναι αρκετά κοντά, θα πρέπει να υπάρξει η σχετική εντατικοποίηση και επιτάχυνση, προκειμένου να

επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή αξιοποίηση της προβολής του Ελληνικού πολιτισμού ενόψει 2004.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η συνέργια που επιβάλλεται να επιτευχθεί με το ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης). Θα πρέπει να υπάρχει ο συντονισμός εκείνος που θα επιτρέψει στα δυο Επιχειρησιακά Προγράμματα να δώσουν μια ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των θεμάτων της παιδείας και της προαγωγής της. Επίσης πιστεύουμε, ότι με βάση όσα έχουν υλοποιηθεί από το Β'ΚΠΣ, θα πρέπει να συμπληρωθούν με το Γ'ΚΠΣ, έτσι ώστε να δώσουν τις ολοκληρωμένες υποδομές για την παιδεία του 21ου αιώνα.

### *Άξονας Προτεραιότητας 2: Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής*

Οι παρεχόμενες σήμερα από τη Δημόσια Διοίκηση προς τον Πολίτη υπηρεσίες βρίσκονται σε αρκετά χαμηλό επίπεδο (μικρός βαθμός ικανοποίησης των πολιτών) και λαμβάνοντας υπόψη ότι έχουν ήδη υλοποιηθεί από τα δυο πρώτα Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης, σχετικά έργα που αφορούσαν την δημόσια διοίκηση και που δεν έχουν φέρει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, θα πρέπει στο πλαίσιο του παρόντος ΕΠ να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στην αποτελεσματικότητα των δράσεων και παρεμβάσεων, που θα σχεδιασθούν και υλοποιηθούν με μετρήσιμα αποτελέσματα. Συνεπώς, η τεκμηρίωση του τρόπου ικανοποίησης των πολιτών από τις σχεδιαζόμενες παρεμβάσεις και τα ρεαλιστικά χρονοδιαγράμματα υλοποίησης, θα πρέπει να αποτελούν τα βασικότερα στοιχεία επιλεξιμότητας των έργων.

Μεγάλη προτεραιότητα επίσης θα πρέπει να δοθεί στην κατάρτιση και γενικότερα στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, που απασχολείται στη Δημόσια Διοίκηση, καθώς θα κληθεί να διαχειρισθεί και να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες και τα συστήματα που θα αναπτυχθούν.

Ο συντονισμός και η συμπληρωματικότητα των σχετικών μέτρων του άξονα προτεραιότητας 2 με το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ, κρίνεται επίσης απαραίτητο, καθώς αν υπάρξει ο σχετικός συντονισμός, θα παράσχει μια ολοκληρωμένη παρέμβαση στη Δημόσια Διοίκηση.

(Μέτρο 2.1) Ηλεκτρονική Κυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του Πολίτη: Επιχειρησιακά Σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.

Η εκπόνηση των επιχειρησιακών σχεδίων, αποτελεί βασική δράση του μέτρου αυτού. Θα πρέπει να γίνεται προσεκτικός έλεγχος στα επιχειρησιακά σχέδια, σε ότι αφορά την τεκμηρίωση των προβλεπόμενων παρεμβάσεων και την εξυπηρέτηση των στρατηγικών στόχων που έχουν τεθεί. Σημαντικό επίσης στοιχείο του μέτρου αποτελούν τα πιλοτικά έργα που θα αναπτυχθούν κατά την διάρκεια της υλοποίησης. Τα έργα αυτά θα πρέπει να είναι πολύ καλά σχεδιασμένα και συγκεκριμένα, να έχουν οριζόντιο χαρακτήρα και να αποβλέπουν στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στη βελτίωση της ποιότητας της ζωής του, αφού δια μέσου αυτών θα προετοιμαστούν και θα συντονιστούν οι φορείς της δημόσιας διοίκησης για να υποδεχθούν στην συνέχεια τα κύρια έργα μεγαλύτερης κλίμακας. Επειδή δεν είναι και πολύ ζεκάθαρο, το πλαίσιο μέσα από το οποίο τα έργα αυτά θα υλοποιηθούν, θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου που ο τελικός δικαιούχος θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την διαφάνεια και τον ανταγωνισμό.

Επίσης είναι σαφές ότι τα έργα αυτά, λόγω του ειδικού χαρακτήρα τους, θα πρέπει να έχουν την διάσταση της "μελετοκατασκευής", έτσι ώστε να είναι σε θέση ο ανάδοχος να παραδώσει ένα έργο άρτιο, με δική του συνολική ευθύνη και με την απαραίτητη τεχνολογική ελευθερία που απαιτείται σε έργα ΤΠΕ.

Τέλος, θα πρέπει να ελέγχεται ο τρόπος τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

(Μέτρο 2.2) Ηλεκτρονική Κυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην Δ.Δ, μπορεί να χαρακτηριστεί από έλλειψη ψηφιακής υποδομής και ελάχιστα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα αξιοποιούνται, έτσι ώστε να είναι σε θέση σήμερα να παράσχουν υπηρεσίες ποιότητας προς τους πολίτες.

Κατά πόσο η Δ.Δ αξιοποίησε το Β'ΚΠΣ, για τον διοικητικό εκσυγχρονισμό της, αποτελεί ένα μεγάλο ερωτηματικό. Η εμπειρία του παρελθόντος θα πρέπει να αποτελέσει τον θεμελιώδη γνώμονα, έτσι ώστε τα έργα του μέτρου αυτού να είναι

στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη με χειροπιαστά και μετρήσιμα αποτελέσματα. Σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει τα έργα που θα ενταχθούν, να αποβλέπουν μόνο στην εσωτερική εξυπηρέτηση των υπηρεσιών, αλλά να οδηγούν σε αποτελέσματα που κατά βάση να ωφελούνται οι πολίτες.

Η υιοθέτηση του μοντέλου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών 4 επιπέδων (Δημοσίευση, Αλληλεπίδραση, Συναλλαγή, Συνδυαζόμενες υπηρεσίες) είναι σωστή, αρκεί να αποβλέπει σε αποτελέσματα με τελικό στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη, εάν είναι δυνατόν χωρίς την φυσική του παρουσία στην υπηρεσία και την καθολική του εξυπηρέτηση, δια μέσου του διαδικτύου. Αυτό βεβαίως, προϋποθέτει μια σειρά από παρεμβάσεις νομικού και θεσμικού χαρακτήρα, όπως ηλεκτρονική υπογραφή, ανάθεση εργασιών σε τρίτους, διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων της Δ.Δ με ιδιωτικούς φορείς (π.χ τράπεζες) κλπ.

Επίσης οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πολιτών που αφορούν οικονομική συναλλαγή με φορείς του δημοσίου και τους ΟΤΑ, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να έχουν μονοσήμαντη διάσταση, δηλαδή εξυπηρέτηση, όταν οφειλέτης είναι ο πολίτης. Θα πρέπει να προβλεφθούν μια σειρά από παρεμβάσεις, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εξ' ίσου καλά όταν το δημόσιο είναι οφειλέτης (π.χ. πληρωμές προμηθευτών, εργολάβων κλπ.).

Με δεδομένο ότι για τη Δημόσια Διοίκηση θα λειτουργήσουν και άλλα επιχειρησιακά προγράμματα, το ΥΠΕΣΔΔΑ, που είναι κατά κύριο λόγο το αρμόδιο Υπουργείο, έχει προχωρήσει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ, που ένας από τους στόχους του είναι ο βέλτιστος συντονισμός των δράσεων των Επιμέρους Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Γ'ΚΠΣ. Η ενέργεια αυτή κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αν υπάρξει ο σχετικός συντονισμός, θα παράσχει μια ολοκληρωμένη παρέμβαση στη Δημόσια Διοίκηση.

Η δημιουργία των one stop shops, κρίνεται εξαιρετικά θετική, αρκεί η υποδομή που θα επενδυθεί σε αυτά, αλλά και οι ρυθμιστικές - νομοθετικές διατάξεις που θα τα διέπουν, να είναι ικανές να δώσουν στον πολίτη γρήγορα και έγκυρα την λύση στο αίτημα του. Στην αντίθετη περίπτωση, φοβόμαστε ότι θα

δημιουργηθούν πολλά τέτοια γραφεία που δεν θα έχουν όμως την απαιτούμενη ισχύ και έτσι θα παρακάμπτονται από τους πολίτες.

Προτείνεται επίσης στις αρμοδιότητες που έχει η ΚτΠ, όπως αυτές προβλέπονται από τον Ν.2860/2000, να συμπεριληφθεί ένα οργανωμένο και καλά εξοπλισμένο help desk, που σκοπό θα έχει την άριστη τεχνική υποστήριξη των τελικών δικαιούχων του μέτρου.

Τέλος, θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου που ο τελικός δικαιούχος θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

(Μέτρο 2.3) Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.

Θεωρούμε αναγκαία την ταχύτερη επέκταση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του ΥΠΕΘΟ (Εργόγραμμα), για την διαχείριση των πόρων των διαρθρωτικών ταμείων και την δημιουργία πύλης (portal) πληροφόρησης του κοινού. Ιδιαίτερα η δημιουργία της πύλης, πρέπει να ολοκληρωθεί σε πολύ σύντομο χρόνο, αφού θα αποτελέσει την ικανή συνθήκη για την πληροφόρηση του κοινού.

(Μέτρο 2.4) Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.

Το μέτρο αποβλέπει στην ανάπτυξη δράσεων εφαρμογών πιλοτικού και καινοτόμου χαρακτήρα, καθώς επίσης στην δημιουργία και υποστήριξη γεωγραφικών και χαρτογραφικών πληροφοριακών συστημάτων.

Στην προηγούμενη προγραμματική περίοδο (1994-1999), τα συναφή έργα που ανεπτύχθησαν, δυστυχώς είχαν περισσότερο ερευνητικό ενδιαφέρον, παρά κάποιο χειροπιαστό αποτέλεσμα στην κατεύθυνση του διοικητικού εκσυγχρονισμού (κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης). Συνεπώς στην παρούσα φάση, θα πρέπει να είμαστε αυστηροί σε ότι αφορά την αποτελεσματικότητα και την πρακτική εφαρμογή των δράσεων. Θα πρέπει η ανάπτυξη των συστημάτων, να βασίζεται σε δοκιμασμένη τεχνολογία και να αξιοποιεί την υπάρχουσα τεχνολογία και

τεχνογνωσία από Ευρωπαϊκά προγράμματα και πρωτοβουλίες και να εστιάζεται σε θεματικούς τομείς υψηλού ενδιαφέροντος και χρησιμότητας για την τοπική κυρίως κοινωνία.

Τέλος, θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου, που ο τελικός δικαιούχος θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

(Μέτρο 2.5) Κατάρτιση των ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.

Είναι σήμερα βέβαιο ότι το ανθρώπινο δυναμικό που υπηρετεί την Δ.Δ, σε μεγάλο βαθμό, δεν είναι σε θέση να κάνει χρήση ΤΠΕ, με αποτέλεσμα να καθυστερείται ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός και η δημιουργία καινοτόμων τρόπων εξυπηρέτησης των πολιτών. Η αποτελεσματική δραστηριοποίηση του δυναμικού αυτού, αποτελεί βασική προϋπόθεση για κάθε είδους παρέμβαση που θα εκτελεσθεί στον δημόσιο τομέα από το ΕΠ ΚτιΠ.

Θεωρούμε ότι στα πλαίσια του παρόντος μέτρου, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στον στόχο που αφορά την εκπαίδευση και κατάρτιση των χρηστών έργων και ενεργειών που θα υλοποιηθούν στα Μέτρα 2.1 έως 2.4. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί μέριμνα, έτσι ώστε η κατάρτιση αυτή να αποτελεί σημαντικό μέρος των έργων αυτών, με περιεχόμενο στενά συνδεδεμένο με κάθε έργο. Πολλά έργα εκσυγχρονισμού της Δ. Δ. κατά το παρελθόν είχαν ατυχή κατάληξη, λόγω αυτής της συνιστώσας, που σχεδόν ποτέ δεν λαμβανόταν υπόψη κατά τον σχεδιασμό του έργου με την σοβαρότητα που απαιτείτο.

Επίσης πολύ σημαντική παρέμβαση, θεωρούμε τις ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για την βελτίωση του οργανωτικού και λειτουργικού πλαισίου των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα σε σχέση με την ΚτιΠ. Αυτές δεν θα πρέπει να μείνουν σε θεωρητικό επίπεδο, αλλά κατάλληλος ελεγκτικός μηχανισμός της κεντρικής διοίκησης στα πλαίσια της ΚτιΠ, θα πρέπει συνεχώς να ελέγχει για την εφαρμογή τους.



Οι παρεμβάσεις αυτές θα πρέπει να έχουν μετρήσιμα αποτελέσματα, έτσι ώστε να είναι δυνατή η μέτρηση της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών και των ΟΤΑ και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της επιμόρφωσης.

Τέλος, θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου που ο τελικός δικαιούχος θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

(Μέτρο 2.6) Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας για την Υγεία και Πρόνοια.

Η υφιστάμενη κατάσταση στα Νοσοκομεία της χώρας, σε ότι αφορά την χρήση εφαρμογών ΤΠΕ, σε γενικές γραμμές ακολουθούν τα ίδια επίπεδα με αυτά της υπόλοιπης Δ.Δ. Δηλαδή ένα ποσοστό περί το 45% έχει πληροφοριακά συστήματα διοικητικής και οικονομικής διαχείρισης και εστιάζεται σε αυτά. Εκεί που τα πράγματα είναι πολύ χειρότερα είναι στην χρήση εφαρμογών ΤΠΕ, στον τομέα των ιατρικών εφαρμογών.

Οι δράσεις αυτού του μέτρου θα πρέπει να συντονιστούν με τις αντίστοιχες δράσεις του Ε.Π. "Υγεία και Πρόνοια". Με αυτό τον τρόπο θα επιτευχθούν τα βέλτιστα αποτελέσματα στη χρήση εφαρμογών ΤΠΕ στο χώρο της υγείας.

Πρέπει ιδιαίτερη έμφαση να δοθεί στην ανάπτυξη του Ιατρικού Φακέλου, ο οποίος οφείλει να μεταβληθεί σε φάκελο Θεραπείας και φροντίδας υγείας, αφού αποτελεί το νευραλγικό κομβικό σημείο ενός σύγχρονου οργανωτικού και λειτουργικού προτύπου των υπηρεσιών υγείας.

(Μέτρο 2.7) Κατάρτιση και Θεσμικά Θέματα στην Υγεία και Πρόνοια.

Είναι βέβαιο, ότι πολλά μέτρα Θεσμικού χαρακτήρα θα πρέπει να ληφθούν στον τομέα της Υγείας και Πρόνοιας και ιδιαίτερα στην κατεύθυνση της παραγωγικής χρήσης συστημάτων τηλεϊατρικής.

Επισημαίνουμε επίσης ότι στα πλαίσια του παρόντος μέτρου, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στον στόχο που αφορά την εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού έργων και ενεργειών, που θα υλοποιηθούν στο Μέτρο 2.6. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί μέριμνα, έτσι ώστε η κατάρτιση αυτή να αποτελεί

σημαντικό μέρος των έργων αυτών, με περιεχόμενο στενά συνδεδεμένο με κάθε έργο.

Τέλος, Θα πρέπει για την υλοποίηση ενεργειών κατάρτισης να υπάρξει συνεργασία μεταξύ των Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ) των νοσοκομείων και των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Επισημαίνεται ότι τα Κ.Ε.Κ των νοσοκομείων, δεν είναι εκπαιδευτικά ιδρύματα και μια συνεργασία με τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα Θα λειτουργήσει θετικά και Θα αναδειξει παράλληλα την αναγκαιότητα προσαρμογής των προγραμμάτων σπουδών της αρχικής εκπαίδευσης, στις πραγματικές διαστάσεις μιας επιχειρησιακής μονάδας υγείας και πρόνοιας.

Τέλος, τονίζουμε την αναγκαιότητα της Θεσμοθέτησης ενιαίου μητρώου ασθενούς για το σύνολο του πληθυσμού της χώρας, που Θα προκύψει ύστερα από την υλοποίηση σχετικών μελετών.

(Μέτρο 2.8) "Ευφυείς" Μεταφορές.

Ο τομέας των μεταφορών είναι βέβαιο ότι μπορεί να αποκομίσει μεγάλα οφέλη, από την ενσωμάτωση ΤΠΕ στην λειτουργία του. Η αξιοποίηση αυτή προϋποθέτει υποδομή και τεχνογνωσία, τόσο σε επίπεδο συστήματος, όσο και σε επίπεδο χρήστη.

Οι δράσεις του μέτρου, Θα πρέπει να συντονιστούν με τις αντίστοιχες δράσεις με τα ΕΠ σχετικών με τον τομέα των μεταφορών.

Θεωρούμε ότι, μεγάλη βαρύτητα στο μέτρο Θα πρέπει να δοθεί στις δράσεις και ενέργειες που αφορούν την προαγωγή της ασφάλειας των μεταφορών και συγκοινωνιών, καθώς επίσης και στην σχετική με το μέτρο βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Επίσης η υποστήριξη ενός ισχυρού μηχανισμού Έρευνας-Διάσωσης, που Θα πρέπει να αναπτυχθεί στα πλαίσια του παρόντος έργου, Θα πρέπει να βασιστεί σε μεγάλο βαθμό στον εκσυγχρονισμό των υπάρχοντων πληροφοριακών συστημάτων παρακολούθησης της κυκλοφορίας των πλοίων και στην υποστήριξη των αρμοδίων υπηρεσιών στον τομέα της έρευνας και διάσωσης.

Τέλος, Θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου που ο τελικός δικαιούχος Θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την

διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

### *Άξονας Προτεραιότητας 3. Ανάπτυξη και Απασχόληση.*

(Μέτρο 3.1) Δημιουργία ευνοϊκού ψηφιακού περιβάλλοντος για την οικονομική δραστηριότητα.

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στο νέο περιβάλλον, εξαρτάται από την ικανότητα προσαρμογής τους στις νέες αυτές συνθήκες.

Η πρωταρχική μέριμνα του μέτρου, θα πρέπει να εστιαστεί στην δημιουργία κατάλληλου Θεσμικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Πρέπει πολύ σύντομα να συμπληρωθεί το νομικό και Θεσμικό-κανονιστικό πλαίσιο για τις εμπορικές συναλλαγές μέσω δικτύου, την ηλεκτρονική υπογραφή, την κρυπτογράφηση και την διασφάλιση της αυθεντικότητας, με σκοπό την καλλιέργεια ενός κλίματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας στον καταναλωτή. Εδώ θα πρέπει να τονιστεί ότι, οι διαθέσιμοι πόροι είναι σχετικά μικροί σε σχέση με τις πραγματικές ανάγκες στην Ελληνική Οικονομία. Θα πρέπει κατά συνέπεια να υπάρξει συνέργια και συντονισμός με άλλα Επιχειρησιακά Προγράμματα, όπως το Ε.Π. Ανταγωνιστικότητα, προκειμένου να λειτουργήσουν συμπληρωματικά. Τα θέματα της Ανάπτυξης δεν πρέπει να εξαντλούνται με αποσπασματικές παρεμβάσεις, αλλά μέσα από έναν Επιχειρησιακό Σχεδιασμό με μέσο-μακροπρόθεσμο ορίζοντα που θα ενδυναμώσει τις Ελληνικές Επιχειρήσεις στο νέο περιβάλλον.

Η κατάσταση στο Ελληνικό Επιχειρηματικό περιβάλλον, απαιτεί τη λήψη άμεσων μέτρων δεδομένου ότι η Παγκοσμιοποίηση των Οικονομιών έχει ήδη δημιουργήσει προβλήματα στις Ελληνικές Επιχειρήσεις, που καλούνται να αντεπεξέλθουν σε έναν μεγαλύτερο ανταγωνισμό.

Οι αγορές των γειτονικών μας χωρών, αποτελούν ένα σημαντικό πόλο δραστηριοποίησης και ανάπτυξης και οι οποίες πρέπει να κατακτηθούν.

Επίσης, θα πρέπει να υπάρξει μηχανισμός πληροφόρησης των ΜΜΕ, σχετικά με την δυνατότητα χρήσης νέων χρηματοδοτικών μηχανισμών (Venture Capital κλπ.).

Τέλος, θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου, που ο τελικός δικαιούχος θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την

διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

(Μέτρο 3.2) Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία.

Επιδίωξη είναι, η απ' ευθείας υποστήριξη των Ελληνικών επιχειρήσεων για την ένταξη τους στην ΚτιΠ. Η προώθηση της χρήσης ΤΠΕ από τις ΜΜΕ και η χρήση των νέων τεχνολογιών και εργαλείων, αποτελούν την ικανή και αναγκαία συνθήκη για την ένταξή τους στην νέα οικονομία του "ηλεκτρονικού επιχειρείν".

Εδώ θα πρέπει να τονίσουμε την ανάγκη εξεύρεσης τρόπων για την άμεση ωφέλεια των επιχειρήσεων και όχι μόνον των ενδιαμέσων "ειδικών" συμβούλων (βλ. Β ΚΠΣ), όπου η επιχορήγηση - χρηματοδότηση δια μέσου της επιχείρησης, τελικά πήγαινε σε αυτούς, για την υλοποίηση συμβουλευτικού έργου, με αμφίβολα αποτελέσματα επ' ωφελείας των επιχειρήσεων.

Για να γίνει αυτό θα πρέπει κατά κύριο λόγο να απλοποιηθούν οι διαδικασίες αιτήσεων υποψηφιότητας των επιχειρήσεων (και άρα βασική ανεξάρτηση από τους ειδικούς συμβούλους) στα προγράμματα, με ενίσχυση των επιλέξιμων εσωτερικών δαπανών της επιχείρησης, έτσι ώστε να είναι άμεση η ωφέλεια τους από την επιχορήγηση και να δημιουργηθεί έτσι το εσωτερικό ανταγωνιστικό κίνητρο ενασχόλησης του υφιστάμενου δυναμικού.

Έτσι θα αναπτυχθεί εσωτερικά στην επιχείρηση η απαραίτητη ψηφιακή τεχνογνωσία και θα παραμείνει μέσα σε αυτή. Μόνον έτσι θα πρόκειται για ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, που θα δρουν στο νέο έντονα αναπτυσσόμενο περιβάλλον της ψηφιακής οικονομίας. Ως παράδειγμα αναφέρεται, η δυνατότητα πρόσληψης ειδικού τεχνικού από μια επιχείρηση που θα αναπτύξει εσωτερικά το ζητούμενο ψηφιακό περιβάλλον για Β2Β και Β2C, με 100% επιλέξιμη δαπάνη του κόστους του τεχνικού αυτού. Επίσης απαιτείται και η εξασφάλιση συμβατότητας των συστημάτων επιχειρήσεων και δημοσίων υπηρεσιών.

(Μέτρο 3.3) Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Στα πλαίσια του μέτρου αυτού, είναι πολύ σημαντικό να ενθαρρυνθεί η παραγωγή καινοτομικών προϊόντων ή και διαδικασιών μέσω της διασύνδεσης έρευνας και παραγωγής με την λειτουργία κοινοπραξιών ερευνητικών και παραγωγικών φορέων. Επίσης θα πρέπει να ενθαρρυνθεί η επιχειρηματική αξιοποίηση των ερευνητικών αποτελεσμάτων σε τομείς των ΤΠΕ.

Στο ίδιο πνεύμα θα πρέπει να κινηθεί και η ανάπτυξη δράσεων έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης (E&TA), με την ενίσχυση (δια μέσου επιλεξιμότητας εσωτερικών δαπανών της επιχείρησης) των τμημάτων της Research & Development (R&D).

#### (Μέτρο 3.4) Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Θετικός είναι ο στόχος της ανάπτυξης της δεξιότητας του ανθρώπινου δυναμικού. Η ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού με κατάλληλες δεξιότητες ικανού να λειτουργήσει στο νέο ψηφιακό περιβάλλον, αποτελεί βασική προϋπόθεση στην ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία.

Για την υποστήριξη γεωγραφικά απομακρυσμένων περιοχών και του νησιωτικού χώρου, θα πρέπει να γίνει ευρεία χρήση της τηλε-εκπαίδευσης και τηλε-κατάρτισης.

#### (Μέτρο 3.5) Προώθηση της απασχόλησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας.

Οι ενέργειες του μέτρου αποσκοπούν στην δημιουργία περιβάλλοντος αυξημένων ευκαιριών απασχόλησης για όλους τους εργαζομένους στην ΚτΠ, στηρίζοντας την επιχειρηματικότητα και τη δημιουργία θέσεων εργασίας, σε συνδυασμό με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών σε αναδυόμενους τομείς της οικονομίας και αναπτύσσοντας νέες μεθόδους εργασίας και κατάρτισης. Στο τομέα της τηλε-εργασίας, θα πρέπει να γίνει ουσιαστική διευκόλυνση των επιχειρήσεων (επιχορηγήσεις, επιδότηση στην δημιουργία υποδομής για τους τηλε-εργαζόμενους κλπ.). Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων πέραν αναγκαστικά και μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας και συνεπώς δράσεις στήριξης της, αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επίτευξη του στόχου αυτού. Πρέπει επίσης να διερευνηθεί, εάν το θεσμικό πλαίσιο ασφαλιστικής κάλυψης των νέων μορφών εργασίας και των εργασιακών σχέσεων εν γένει, είναι επαρκές και να συμπληρωθεί όπου αυτό απαιτείται, προκειμένου να διευκολυνθεί η χρήση τους.

Τέλος, Θα πρέπει να ελέγχεται η τήρηση του νομικού πλαισίου που ο τελικός δικαιούχος Θα ακολουθήσει, καθώς επίσης και εάν τηρούνται οι διατάξεις για την διαφάνεια, τον ανταγωνισμό και τον τρόπο τήρησης των βασικών κατηγοριών αξιολόγησης και επιλογής πράξεων, δηλαδή της επιλεξιμότητας, της ωριμότητας, της πληρότητας, της σκοπιμότητας και της συμβατότητας.

#### *Άξονας Προτεραιότητας 4: Επικοινωνίες.*

Η Γνώμη της ΟΚΕ είναι ότι στον Τομέα των Επικοινωνιών, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα προβλέπει σημαντικές παρεμβάσεις, που μπορούν να υποστηρίξουν την αναπτυξιακή πορεία. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα περιλαμβάνει σημαντικούς άξονες παρέμβασης και η ορθολογική αξιοποίηση Θα υποστηρίξει έναν σημαντικό τομέα της ανάπτυξης της Ελληνικής Οικονομίας. Η ανάπτυξη της υπάρχουσας επικοινωνιακής υποδομής και η δημιουργία νέων, προηγμένης τεχνολογίας, υπηρεσιών στηρίζουν τη θέση της εθνικής οικονομίας στο νέο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον και δημιουργούν νέες ευκαιρίες ενδυνάμωσης και διεξόδου της στις Ξένες Αγορές.

Είναι σημαντική η πρόθεση για την ολοκλήρωση των υποδομών με δεδομένη την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, πράγμα που Θα μπορούσε να είχε ήδη γίνει, καθώς ο χρόνος έχει ήδη περάσει και διαφαίνεται η προσπάθεια για να εκμεταλλευθούν τη Ελληνική Αγορά φορείς άλλων χωρών, παίρνοντας μερίδιο αγοράς από τις αντίστοιχες Ελληνικές.

Σημαντικό ρόλο για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών επικοινωνίας, αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο Θα αναλάβει να υλοποιήσει έργα και να χειρισθεί τις προηγμένες εφαρμογές των επικοινωνιών. Η κατάρτιση του απαιτούμενου ανθρώπινου δυναμικού, Θα πρέπει να αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Με στοχευόμενες δράσεις Θα δημιουργηθεί τεχνογνωσία στους ανθρώπινους πόρους που Θα βοηθήσουν στην αειφόρο ανάπτυξη στο Κλάδο των Επικοινωνιών και από την άλλη Θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, πράγμα που Θα συμβάλλει και στην αντιμετώπιση της Ανεργίας.

Θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη βαρύτητα σε παρεμβάσεις, που αφορούν στην περιφέρεια και ειδικότερα σε δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας και σε περιοχές που έχουν μεγαλύτερα προβλήματα ανάπτυξης. Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών

Επικοινωνίας μικραίνει τις αποστάσεις και δημιουργεί συνθήκες που θα επιτρέψουν την ανάπτυξη στην περιφέρεια. Επίσης, εφαρμογές της τεχνολογίας των επικοινωνιών μπορούν να αξιοποιηθούν για να υποστηριχθούν ευπαθείς ομάδες πολιτών όπως είναι οι ΑΜΕΑ, οι υπερήλικες κλπ.

Η μετεξέλιξη των ΕΛΤΑ, επίσης κρίνεται σημαντική, αν και πιστεύουμε ότι οι σχετικές παρεμβάσεις έχουν αρχήσει και έχει δημιουργηθεί ένα νέο καθεστώς στο τομέα δραστηριοποίηση των Ταχυδρομείων και πολλές επιχειρήσεις έχουν εισέλθει και αναπτύξει το μερίδιό τους στην αγορά.

## V. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΟΚΕ

Η Ο.Κ.Ε. θα προτιμούσε να είχε εκφράσει την γνώμη της και τις προτάσεις της κατά τον αρχικό σχεδιασμό του Επιχειρησιακού Προγράμματος, έτσι ώστε να ληφθεί υπόψη η γνώση της κατά το αρχικό στάδιο σχεδιασμού που τέθηκαν οι στρατηγικοί στόχοι, καθορίσθηκαν οι άξονες, τα μέτρα, οι προτεραιότητες και οι προϋπολογισμοί. Παρόλα αυτά, η γνώμη της ΟΚΕ, αν και σχετικά καθυστερημένη, έρχεται κατά το χρονικό διάστημα που υλοποιείται ο Επιχειρησιακός Σχεδιασμός των επιμέρους παρεμβάσεων και πιστεύουμε ότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από όλες τις πλευρές που συμμετέχουν στον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό (Μελετητές, Υπεύθυνοι για το Ε.Π. ΚτΠ στα Υπουργεία και Περιφέρειες, Διαχειριστική Αρχή).

Αναμφισβήτητα, το Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο για την δημιουργία νέων ευκαιριών για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Υπογραμμίζεται ιδιαίτερα η ανάγκη συντονισμού των κοινωνικών εξελίξεων με τις οικονομικές δυνατότητες. Η πραγματική οικονομική και κοινωνική σύγκλιση για να προχωρήσει αποτελεσματικά, πρέπει να αφορά όλα τα μεγέθη που τη συναπαρτίζουν, δηλαδή ανταγωνιστικότητα, παραγωγικότητα, εισοδήματα, κόστος, κοινωνικές δαπάνες. Για να μπορέσει όμως να λειτουργήσει αποτελεσματικά, ώστε να επιτύχει τους στόχους του και να επιφέρει την αποκόμιση του μέγιστου δυνατού οφέλους για την Κοινωνία, θα πρέπει να ληφθούν συγκεκριμένα μέτρα πολιτικής όπως τα ακόλουθα :

1) Θα πρέπει να αξιοποιηθεί περισσότερο η συμμετοχή των κοινωνικών φορέων στην Επιτροπή Παρακολούθησης, που αποτελεί ουσιαστική καινοτομία του νέου

Θεσμικού πλαισίου διαχείρισης των πόρων του Γ' ΚΠΣ, ώστε να συμβάλλουν με την εμπειρία και τις γνώσεις τους στην υιοθέτηση των πλέον κατάλληλων ενεργειών για την επιτυχή υλοποίηση των έργων. Η Ο.Κ.Ε. πιστεύει ότι, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να δημιουργηθούν εξειδικευμένες ομάδες εργασίας, που θα διερευνούν, θα εξετάζουν, θα εισηγούνται και θα συμβουλεύουν στο πλαίσιο της επιτροπής παρακολούθησης τα θέματα του τομέα τους. Σε αυτές τις ομάδες εργασίας θα πρέπει να έχουν ενεργό συμμετοχή, με δυνατότητα παρέμβασης, οι εκπρόσωποι των κοινωνικών φορέων που συμμετέχουν στην επιτροπή παρακολούθησης.

2) Για να αξιοποιηθούν κατάλληλα οι πόροι του Ε.Π., ώστε να μπορέσουν να αποφέρουν τα θετικά αποτελέσματα για τα οποία σχεδιάστηκαν, θα πρέπει να τροποποιηθεί κατάλληλα το θεσμικό πλαίσιο. Επίσης, θα πρέπει το ανθρώπινο δυναμικό και οι εταιρίες οι οποίες θα αναλάβουν να υλοποιήσουν τα απαιτούμενα έργα, να αξιολογούνται διαρκώς και να καταγράφονται σε κατάλληλα μητρώα πιστοποιημένων εταιριών και ανθρώπινου δυναμικού. Με αυτό τον τρόπο, θα είναι δυνατόν να διασφαλιστεί ότι, οι αρμόδιοι φορείς που θα αναλάβουν την υλοποίηση των έργων, θα διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία .

3) Η ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των δράσεων και ενεργειών πρέπει να αποτελούν, στο σύνολό τους, μια ολοκληρωμένη παρέμβαση στην Ελληνική πραγματικότητα, που θα μεγιστοποιήσει το αποτέλεσμα. Δεν θα πρέπει να εφαρμοστούν αποσπασματικές λύσεις στους τόσο σημαντικούς τομείς που υπεισέρχεται το Ε.Π. Παρόλο που το Ε.Π. θέτει στρατηγικές, στόχους και προτεραιότητες, θα πρέπει να υπάρχει ο συντονισμός εκείνος, τόσο στον Επιχειρησιακό Σχεδιασμό όσο και στην υλοποίηση των δράσεων, που θα επιτρέψει την ολοκληρωμένη παρέμβαση τόσο σε επίπεδο Επιχειρησιακού Προγράμματος, όσο και σε επίπεδο Πλαισίου Στήριξης.

4) Οι δράσεις και οι ενέργειες θα πρέπει να έχουν αποκλειστικό προσανατολισμό την εξυπηρέτηση του πολίτη και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής. Η οργάνωση και λειτουργία όλων των υπηρεσιών, θα πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργούν ως "One Stop Services", όπου ο πολίτης θα ολοκληρώνει την συναλλαγή του χωρίς να είναι υποχρεωμένος να έχει συγκεντρώσει δικαιολογητικά από διάφορες άλλες υπηρεσίες.



5) Όλες οι παρεμβάσεις δεν θα πρέπει να έχουν χρονικό ορίζοντα το 2006, αλλά θα πρέπει να δημιουργούν τις συνθήκες, που θα εξασφαλίζουν τη συνεχή βιωσιμότητά τους. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή ώστε:

α) Η βιωσιμότητα των παρεμβάσεων να μην δημιουργεί πρόσθετο κόστος για τον πολίτη.

β) Οι παρεμβάσεις να επιφέρουν από μόνες τους πρόσθετες αξίες, που θα μπορούν να εξασφαλίσουν την μελλοντική τους προαγωγή ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις.

6) Επειδή στην Ελληνική Αγορά Εργασίας υπάρχει έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού σε τεχνολογικά θέματα και ειδικότερα στον τομέα της Πληροφορικής και Επικοινωνιών, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή, ώστε τα έργα να εξελιχθούν με ταυτόχρονη προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού που θα αναλάβει να υλοποιήσει, να συντηρήσει και να χειρισθεί προϊόντα και συστήματα υψηλής τεχνολογίας. Συνεπώς, θα πρέπει πριν την έναρξη υλοποίησης των έργων να αρχίσουν δράσεις κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού οι οποίες θα εξελίσσονται παράλληλα, ώστε να αποκομισθούν οφέλη τόσο στον τομέα της απασχόλησης όσο και στην ποιοτική υλοποίηση των έργων. Πιστεύουμε ότι το τρίπτυχο Ανθρώπινοι Πόροι, Διαδικασίες και Τεχνολογία αποτελούν τους κριτικούς άξονες που οδηγούν στην ανάπτυξη.

7) Οι εφαρμογές εκπαιδευτικού λογισμικού και της ηλεκτρονικής εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης, θα πρέπει να λειτουργήσουν ως ένα σημαντικό εργαλείο για την ποιοτική αναβάθμιση της εκπαίδευσης. Μεγαλύτερα αποτέλεσμα πιστεύουμε ότι θα έχει η τηλε-εκπαίδευση στην περιφέρεια, όπου οι ευκαιρίες και οι δυνατότητες εκπαίδευσης είναι σαφώς μικρότερες από ότι στις μεγάλες πόλεις. Θα πρέπει όμως και να ληφθεί ιδιαίτερη μέριμνα στην αντιμετώπιση του φαινομένου της ελλιπούς στελέχωσης των πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων περιφερειακών μονάδων, ώστε οι υποδομές που θα δημιουργηθούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά και να επιτευχθεί το αναμενόμενο όφελος από τις σχεδιαζόμενες παρεμβάσεις.

8) Η συνέργια των μέτρων για την παιδεία με το ΕΠΕΑΕΚ II (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης) είναι απαραίτητη, ώστε τα δύο ΕΠ να δώσουν μια ολοκληρωμένη αντιμετώπιση των θεμάτων της παιδείας και της προαγωγής της και να δημιουργήσουν τις ολοκληρωμένες υποδομές για τον 21ο αιώνα.

9) Κύρια προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, που ασχολείται στη Δημόσια Διοίκηση, η οποία θα κληθεί να διαχειριστεί και να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες και τα συστήματα που θα αναπτυχθούν. Πολύ σημαντική επίσης είναι, η αναγκαία αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου, η οποία θα δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες που θα επιτρέψουν στην Δημόσια Διοίκηση να λειτουργήσει ευέλικτα και να αυξήσει την ποιότητα και την ταχύτητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

10) Η διοικητική και τεχνολογική ωρίμανση, θα πρέπει να υπάρχει σε κάθε δράση του ΕΠ. Η διοικητική ωρίμανση όμως που απαιτείται στο τομέα της υλοποίησης των έργων, δεν θα πρέπει να δημιουργεί χρονοβόρες διαδικασίες που να καταλήγουν στο να χάνονται σημαντικά οφέλη και ευκαιρίες από δράσεις που θα υλοποιηθούν. Οι φορείς θα πρέπει να έχουν παράλληλα την υποστήριξη στην προετοιμασία και υλοποίηση των έργων, ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα με την καλύτερη δυνατή απορροφητικότητα των πόρων του ΕΠ. Δυστυχώς, η μέχρι σήμερα πορεία της απορρόφησης των πόρων του ΕΠ σύμφωνα με τον προσχεδιασμό της, δείχνει ότι υπάρχει σημαντική υστέρηση (το 2000 δεν απορροφήθηκαν πόροι, ενώ για το 2001 έχουν απορροφηθεί ελάχιστοι και έχουν προκηρυχθεί σχετικά μικρά έργα). Πιστεύουμε ότι θα πρέπει να ληφθεί η απαραίτητη μέριμνα, ώστε να επιταχυνθούν οι σχετικοί ρυθμοί.

11) Η αντιμετώπιση της ανεργίας θα πρέπει να γίνει αποτελεσματικά με ενέργειες, που από τη μία πλευρά να βοηθούν την ανάπτυξη της χώρας και από την άλλη να δίνουν ολοκληρωμένες και όχι αποσπασματικές λύσεις, στην απασχόληση του ανθρώπινου δυναμικού. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στις ειδικές κατηγορίες, που αντιμετωπίζουν πρόβλημα στην ένταξη τους στην αγορά εργασίας.

12) Για την ασφάλεια κατά την ηλεκτρονική μεταφορά των δεδομένων και την αυθεντικοποίηση των συναλλαγών, θα πρέπει να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να δημιουργηθεί και καλλιεργηθεί το αίσθημα της ασφάλειας στους πολίτες. Σε διαφορετική περίπτωση, το ΕΠ δεν θα μπορέσει να επιφέρει τα προσδοκώμενα αποτελέσματα όσο αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Είναι χαρακτηριστικό ότι σημαντικότερος λόγος, σύμφωνα με έρευνες, που δεν υπάρχει μεγάλη αύξηση στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

13) Θα πρέπει να αναγνωρισθεί η απόλυτος και επιτακτική ανάγκη της διάχυσης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στον αγροτικό χώρο με την ένταξη δράσεων του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας, αυτό και ειδικότερα στα μέτρα 3.1 και 3.2, καθώς η πρόβλεψη ένταξης στους τελικούς δικαιούχους του προγράμματος, του οργανωμένου φορέα του συνεταιριστικού κινήματος των αγροτών.

14) Ειδική μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί για την προστασία ειδικών ομάδων (όπως π.χ. τα παιδιά) από την άναρχη κατάσταση που υπάρχει στο διαδίκτυο. Θα πρέπει να τονιστεί ότι με τις δράσεις του ΕΠ η χρήση του διαδικτύου αναμένεται να αυξηθεί με αλματώδεις ρυθμούς, γεγονός που εντείνει την ανάγκη προστασίας των ειδικών ομάδων.

15) Δεν θα πρέπει σε κανένα στάδιο του ΕΠ να αλλοτριωθεί ο χαρακτήρας της ΚτΠ, που είναι πρωταρχικά κοινωνία της γνώσης. Σε αντίθετη περίπτωση κινδυνεύει το ΕΠ να μετατραπεί σε Κοινωνία της Πληροφορικής, που θα έχει ως επίκεντρο την τεχνολογία και όχι τον άνθρωπο. Η κοινωνία της γνώσης θα πρέπει να συνδεθεί κατάλληλα με την ανταγωνιστικότητα, ώστε να καταστεί δυνατή η συνεχής εξέλιξή της. Είναι λοιπόν ιδιαίτερα σημαντικό ο Επιχειρησιακός Σχεδιασμός των προγραμμάτων, να έχει ως κεντρικό άξονα την ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Η Γνώμη της Ο.Κ.Ε. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» Γ' Κ.Π.Σ. 2000-2006 Αθήνα, Απρίλιος 2002.

## Β. ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

### Β.1. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Το βραβείο του "καλύτερου μαθητή" θα μπορούσε να πάρει η Ελλάδα όσον αφορά την ανάπτυξη και διεύθυνση του e-government στην καθημερινή πραγματικότητα, καθώς σχεδόν όλες οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί διαθέτουν δικτυακό τόπο στο Internet, μέσω του οποίου ενημερώνουν τον πολίτη για τη δράση και τον ρόλο τους, αλλά λίγες από αυτές προσφέρουν on line υπηρεσίες.<sup>14</sup>

Η Ελλάδα έχει αποφασιστικά προωθήσει μια σειρά σχεδιασμών και δράσεων των οποίων τα αποτελέσματα είναι ήδη ορατά. Η αναδιάρθρωση του διοικητικού χάρτη της χώρας σύμφωνα με το Πρόγραμμα "Καποδίστριας", η εγκαθίδρυση πολύ σημαντικών σύγχρονων θεσμών όπως ο Συνήγορος του Πολίτη και η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, η υποστήριξη της διοίκησης με νέους θεσμούς όπως το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού και το Σώμα Ελεγκτών Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης, η ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης, αποτελούν βασικές επιλογές στις οποίες συνέβαλλε και εξακολουθεί από το χώρο ευθύνης του να συμβάλλει αποφασιστικά το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.<sup>15</sup>

Έτσι, από το συνολικό πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" που ανέρχεται σε ένα τρις. δρχ. έως το 2006, ποσό της τάξης των 130 δισ. δρχ. αναμένεται να διατεθεί για την ανάπτυξη και υλοποίηση του e-government, ενώ και το ομώνυμο site, [www.e-gov.gr](http://www.e-gov.gr) καταβάλλει ήδη φιλότιμες προσπάθειες προκειμένου να ενημερώνει σε καθημερινή βάση τον Έλληνα πολίτη για τα θέματα που τον αφορούν, αλλά και να απαντά σε ερωτήσεις που του υποβάλλουν οι πολίτες, όπως π.χ. θέματα φορολογίας, αλλαγής των δραχμών σε Ευρώ,

<sup>14</sup> Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι κρατικές υπηρεσίες στον χώρο σας

<sup>15</sup> Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.

μεταβίβασης περιουσιακών στοιχείων, έκδοσης αδειών ακόμη και θέματα που άπτονται της διαδικασίας έναρξης επαγγελματών.<sup>16</sup>

## Β.2. ΦΟΡΟΥΜ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Με το πνεύμα αυτό, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης προχώρησε στην συγκρότηση ενός ευρύτερου οργάνου για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας, του εθνικού Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με προσδιορισμένη αποστολή:

Να λειτουργήσει, ως ένας διαρκής μηχανισμός συντονισμένης δημόσιας διαβούλευσης, σύνθεσης απόψεων και παραγωγής προτάσεων για την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Ασφαλώς, το Φόρουμ αυτό δεν είναι σε θέση να επιτελέσει την αποστολή του εν κενό: οι εργασίες και η θεματική του οφείλουν να τροφοδοτούνται από την πρόοδο των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Και στην στενή συνεργασία του Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ενώ επιμέρους θεματικές συνεργασίες μπορούν να αναπτυχθούν με αντίστοιχα όργανα δημόσιας διαβούλευσης. Επιπλέον, προκειμένου να υπηρετήσει τη διάχυση της εμπειρίας και βέλτιστης πρακτικής σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κατεύθυνση που αποτελεί και ιδρυτικό του στόχο, το Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να αξιοποιήσει την τεχνογνωσία της ερευνητικής και ακαδημαϊκής κοινότητας, καθώς και εμπειρογνομώνων σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης αποστολής του Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ήδη προσδιοριστεί ένα σύνολο ειδικότερων επιχειρησιακών στόχων.

Στην προώθηση της επιχειρησιακής παιδείας της Διοίκησης για τη θετική αποδοχή των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

<sup>16</sup> Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι κρατικές υπηρεσίες στον χώρο σας.

Στην καλλιέργεια της ευνοϊκής αντίληψης των πολιτών για την αξιοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, η πρόταση σύγχρονων σχημάτων για την υλοποίηση, χρηματοδότηση και παραγωγική λειτουργία έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Και στην πρόταση συστημάτων στόχο-Θέσεις και αξιολόγησης της επίδοσης και ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που εντάσσονται στις ειδικές στοχεύσεις του Φόρουμ. Επιπλέον αυτού, ένα σύνολο τεχνολογικών και επιχειρησιακών Θεμάτων που αφορούν την δια λειτουργικότητα και συνέργια υποδομών και υπηρεσιών, για αξιοποίηση αναπτυσσόμενων υποδομών όπως το εθνικό δίκτυο "ΣΥΖΕΥΣΙΣ" και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, εμπιστοσύνη και προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, νέες υπηρεσίες και νέους διαύλους πρόσβασης, υπηρεσίες τοπικής διοικητικής εξυπηρέτησης και σχήματα ηλεκτρονικής δημοκρατικής λειτουργίας, ασφαλώς εντάσσονται στην Θεματολογία των εργασιών του Φόρουμ.

Για την αποτελεσματική επίτευξη της αποστολής του, το Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα διαρθρωθεί σε Θεματικά προσδιορισμένες ομάδες εργασίας, οι οποίες θα παράγουν αντίστοιχες δημόσια διαθέσιμες αναφορές διαπιστώσεων και προτάσεων. Το σύνολο του υλικού αυτού θα αποτελέσει τμήμα της ψηφιακής βιβλιοθήκης που θα συγκροτηθεί σε Θεματολογία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα δοθεί σε δημόσια πρόσβαση μέσω της δια-δικτυακής παρουσίας του Φόρουμ. Ο στόχος είναι ο ιστοχώρος του Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να αποτελέσει, στην πλήρη του ανάπτυξη και εμπλουτισμό, ένα από τα σημεία αναφοράς για την ενημέρωση σε σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη χώρα μας και ευρύτερα.

Το Φόρουμ Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως αμφίδρομος διάυλος εμπλουτισμού ως προς το σχεδιασμό και αξιοποίηση και ως προς το αποτέλεσμα των δύο βασικών κατευθύνσεων δράσης, των εκσυγχρονιστικών παρεμβάσεων του Προγράμματος "Πολιτεία" και των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας", μας φέρνει ένα βήμα πιο κοντά στο

τελικό μας ζητούμενο, που είναι η πραγμάτωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας και την εγκαθίδρυση, δίπλα σε αυτήν, μιας Πολιτείας της Εξυπηρέτησης.<sup>17</sup>

### Β.3. ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» – «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ»

Η Χώρα μας παρακολουθεί και συμμετέχει στα ανωτέρω και ταυτόχρονα προχωρεί σε μεταρρυθμίσεις ευρείας κλίμακας έτσι ώστε να υλοποιήσουμε την ηλεκτρονική διοίκηση. Ήδη, Θεσμοθετήθηκε και υλοποιείται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα διοικητικής μεταρρύθμισης: το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» το οποίο περιλαμβάνει τους παρακάτω βασικούς στόχους:

- Αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους Πολίτες.
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων Υπηρεσιών.
- Ενιαίο-ποίηση και απλούστευση του Θεσμικού πλαισίου.
- Αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Ηλεκτρονική διοίκηση.
- Μετάβαση σε μια διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική και λιγότερο ακριβή.
- Περιορισμός του δημόσιου τομέα.
- Διασφάλιση της διαφάνειας και εφαρμογή της αρχής του ελέγχου.
- Ενίσχυση του διαλόγου για τη διοικητική μεταρρύθμιση.
- Περαιτέρω αποκέντρωση με μεταφορά αρμοδιοτήτων στην Αυτοδιοίκηση.

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» προωθεί την αναβάθμιση του προσωπικού, τη δημιουργία υλικών και αυτών υποδομών, την εισαγωγή νέων μεθόδων διοίκησης και την εξυπηρέτηση του Πολίτη.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών οι οποίες σε συνδυασμό με τις άλλες υποδομές και την εισαγωγή νέων μεθόδων προωθούν τη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής διοίκησης. Έτσι το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» ουσιαστικά θεμελιώνει αυτό που οι σύγχρονοι καιροί

<sup>17</sup> Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.

επιτάσσουν: την «Ηλεκτρονική Πολιτεία». Παράλληλα με το «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» το οποίο στηρίζεται σε εθνικούς πόρους υλοποιείται το πρόγραμμα «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ» που περιλαμβάνεται στο Γ' Κ.Π.Σ και αναφέρεται στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων τα οποία με τη σειρά τους συμβάλλουν στη δημιουργία και την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Το στρατηγικό πρόγραμμα για τη μετεξέλιξη της παραδοσιακής διοίκησης σε ηλεκτρονική διοίκηση στηρίζεται σε πέντε βασικούς άξονες.

- α) Δημιουργία υλικών και αυτών υποδομών
- β) Ηλεκτρονικές συναλλαγές
- γ) Ενοποίηση διαδικασιών
- δ) Αυθεντικοποίηση των συναλλαγών
- ε) Διαχείριση της γνώσης

Αναλυτικότερα οι ποιο πάνω άξονες συντελούν, ώστε όλοι οι Δημόσιοι Φορείς να συνδεθούν στο Διαδίκτυο και όλοι οι Πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και στις πληροφορίες της δημόσιας διοίκησης μέσω του Διαδικτύου.

Για τη επίτευξη του στόχου υλοποιείται το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ» το οποίο θα συνδέει το σύνολο του δημόσιου τομέα με ηλεκτρονικό τρόπο ως εσωτερικό του δικτύου. Ήδη, έχει ολοκληρωθεί το πιλοτικό πρόγραμμα και υλοποιείται το συνολικό. Σύντομα ο κεντρικός κόμβος του πιλοτικού «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ» θα αποτελεί το κομβικό σημείο διασύνδεσης με το δίκτυο TESTA που είναι ως γνωστόν ο κοινός διευρωπαϊκός παροχέας τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στο σύνολο των κρατών - μελών της ΕΕ. Έτσι με το «ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ», το INTERNET και το TESTA δημιουργείται μια υπερασύγχρονη πληροφοριακή λεωφόρος που θα συνδέει ευρωπαϊκές διοικήσεις με ευρωπαίους πολίτες.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.



#### B.4. ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

Σύμφωνα με την τελευταία εγκύκλιο του ΥΠΕΣΔΔΑ όλοι οι φορείς της Κεντρικής Διοίκησης (Υπουργεία - Γενικές Γραμματείες - Περιφέρειες) και οι φορείς της Αυτοδιοίκησης ( Νομαρχίες, Δήμοι) να αντικαταστήσουν το χειρόγραφο σύστημα του πρωτοκόλλου με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο μέχρι τον Αύγουστο του 2001.

Όπως είναι γνωστό, το "πρωτόκολλο" είναι μια κλασσική και τυποποιημένη διαδικασία για τη διαχείριση των εγγράφων που υπάρχει σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Βασικά πρόκειται για ένα σύνολο δραστηριοτήτων με τις οποίες τα δημόσια έγγραφα συλλέγονται, καταγράφονται και διανέμονται στους αντίστοιχους αποδέκτες . Σήμερα, με τη χρήση των μέσων και των μεθόδων της πληροφορικής οι δραστηριότητες αυτές έχουν αυτοματοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό και έχει αναπτυχθεί μια νέα εφαρμογή που ονομάζεται Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Με το Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο η διαχείριση των εγγράφων γίνεται εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα. και για αυτόν το λόγο κρίνεται σκόπιμο να γενικευθεί η χρήση του σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες, όπως περιγράφεται στη συνέχεια.

Με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και με την ευρύτατη διάδοση των προσωπικών υπολογιστών ανασχεδιάσθηκαν οι διαδικασίες που εκτελούνται στο χώρο του " γραφείου" και προέκυψε ένα σύνολο εφαρμογών που είναι γνωστό ως Αυτοματοποίηση Γραφείου.

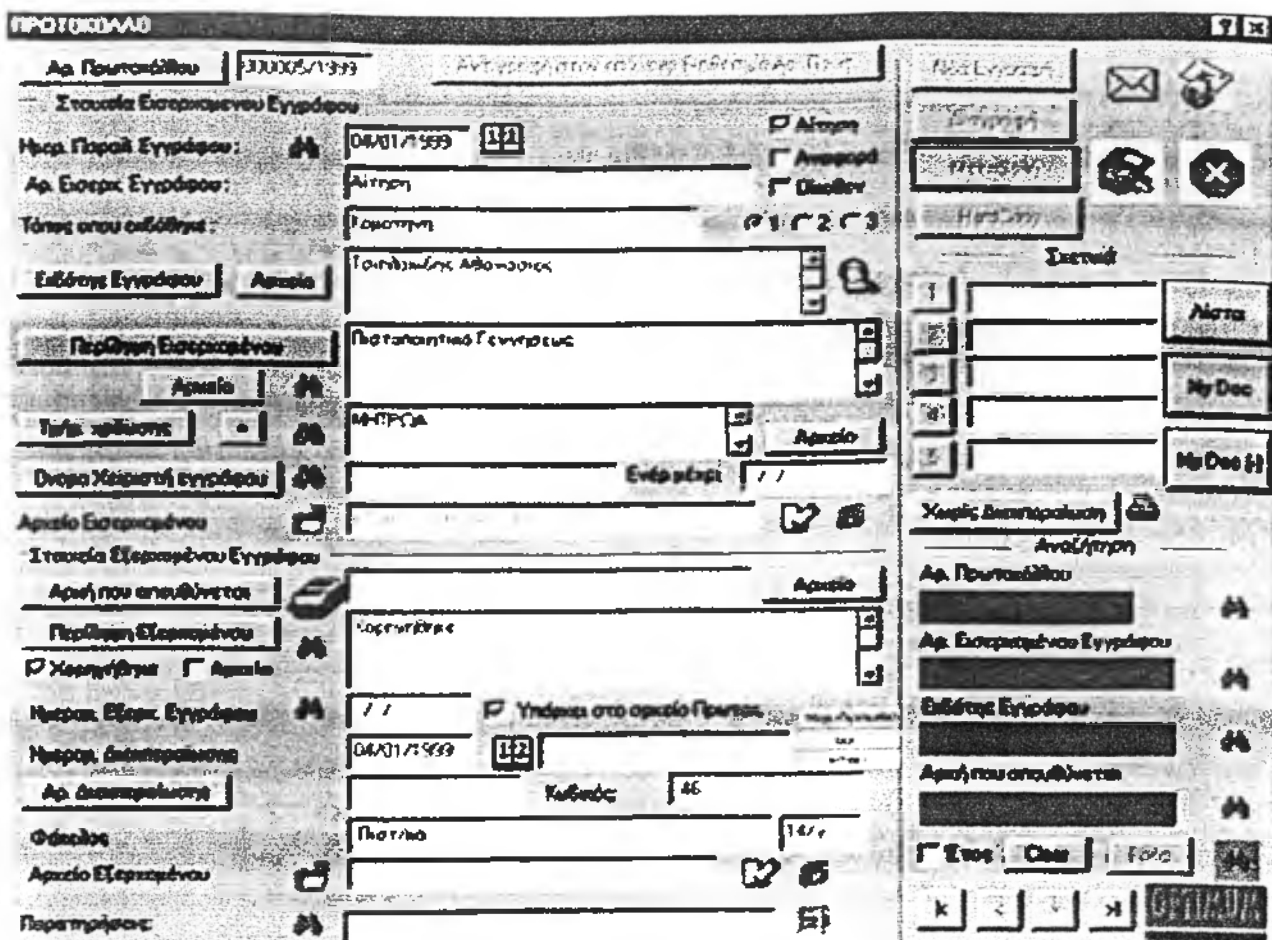
Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκαν εξειδικευμένες εφαρμογές για τη διαχείριση των εγγράφων που ονομάζονται Συστήματα Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Εγγράφων (ΣΗΕΕ) (ELECTRONIC DOCUMENT PROCESSING SYSTEMS - EDPS ). Τα συστήματα αυτά μπορεί να είναι απλά ή σύνθετα. Στα απλά χρησιμοποιείται ένας απλός προσωπικός υπολογιστής και το αντίστοιχο πρόγραμμα. Ο χειριστής εισάγει την ταυτότητα του εγγράφου και το σύστημα δίνει αυτόματα και αξιόπιστα τον αριθμό πρωτοκόλλου, διαχωρίζει τα έγγραφα κατά ομάδες αποδεκτών, τυπώνει καταστάσεις για τους κλητήρες και τις Διευθύνσεις κ.τ.λ. Στα σύνθετα συστήματα οι προσωπικοί υπολογιστές συνδέονται μεταξύ τους σε δίκτυο και υπάρχουν

σαρωτές (SCANNERS) με τους οποίους αποθηκεύονται τα έγγραφα και διανέμονται ηλεκτρονικά στους αποδέκτες.

Τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου είναι μια αυτοματοποίηση, που διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στο Πρωτόκολλο, (λιγότερο γράψιμο, αυτόματες εκτυπώσεις, εύκολη αναζήτηση, αξιόπιστη πληροφόρηση, έτοιμες καταστάσεις). Δημιουργεί την υποδομή για τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. (e – mail). Όπως είναι γνωστό, αναπτύσσεται και γενικεύεται ταχύτατα η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων. Και δημιουργεί υποδομή για την ηλεκτρονική διοίκηση (e – government).

Σύμφωνα με τα παραπάνω η χρησιμοποίηση του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και για αυτόν το λόγο κρίνεται σκόπιμο να καθιερωθεί και να γενικευθεί η χρήση του σε όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες το συντομότερο δυνατόν (Υπουργεία – Γενικές Γραμματείες – Περιφέρειες) και οι φορείς της Αυτοδιοίκησης ( Νομαρχίες, Δήμοι). Οι αναζητήσεις που μπορούν να γίνουν με το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο είναι:

- -Με βάση τον αριθμό πρωτοκόλλου.
- -Με το εκδότη εγγράφου.
- -Με βάση την περίληψη του εισερχόμενου ή εξερχόμενου εγγράφου
- -Με βάση την αρχή που απευθύνετε.
- -Εμφανίζει τα έγγραφα με προθεσμία υποβολής με διαφορετικό χρώμα ανάλογα την ημερομηνία.
- -Εμφανίζει την πορεία των εγγράφων (σχετικά).
- -Εμφανίζει τα έγγραφα που έχει χρεωθεί κάθε υπάλληλος και αυτά που θα έπρεπε να είχε διεκπεραιώσει.



Μπορούμε να δούμε κάθε τμήμα της υπηρεσίας, ποια έγγραφα έχει χρεωθεί και τι διεκπεραίωση έχει κάνει στο έγγραφο της. Επίσης μπορούμε να έχουμε όλη την πορεία κάποιου εγγράφου δηλώνοντας τα σχετικά έγγραφα.

**ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΔΙΑΤΟ**

1	2	3	4	5	6
Αριθμ. Πρωτ.	Ημερ. υπαχ. παρ. υπ. υπ.	Αριθμ. υπ. υπ. υπ.	Τοπος της υπ. υπ.	Εξέλιξη υπ. υπ. υπ.	ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ
0000121700	04/01/99		Κομοτηνή	Ολοθην	
0000131999	04/01/99	Αίτηση	Κομοτηνή	Εισαγωγής Μεταλλ.	Εισαγωγικό Γεννησας

Στην έκδοση του προγράμματος υπάρχει και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση του

εγγράφου. Με την χρήση σαρωτή (scanner) ο χρήστης μπορεί έχει φωτογραφία του εγγράφου και οποιαδήποτε στιγμή να το δει στην οθόνη του. Για την χρήση των παραπάνω δυνατοτήτων ο χρήστης πρέπει να διαθέτει CD RECORDER επανεγράψιμο και scanner Και φυσικά ο χρήστης μπορεί να τυπώσει το πρωτόκολλο όπως ακριβώς γράφει το πρωτόκολλο στο βιβλίο πρωτοκόλλου.

Με βάση τον Αρ. Εισπραχθένου

Αρ. Πρωτοκ.	Αρ. Εισπραχ.	Εκδότης	Ημερ.	Ενεργεια	Περιγραφή Εισπραχθένου
000016/1999	Αίτηση	Αντωνιάδου Φωτεινή	04/01/1999		Πιστοποιητικό Οικονομικής κατάστασης
000011/1999	Αίτηση	Αρατζή Μιχαήλ	04/01/1999		
000070/1999	Αίτηση	Αρατζή Μπουρλάκης	04/01/1999		
000047/1999	Αίτηση	Αρατζή Ροζιμά	04/01/1999		
000009/1999	Αίτηση	Ειθymiδης Αθανάσιος	04/01/1999		
000073/1999	Αίτηση	Ειθymiδης Αθανάσιος	04/01/1999		
000039/1999	Αίτηση	Ειθymiδης Ουρόκορος	04/01/1999		
000056/1999	Αίτηση	Γεωργιάδης Αθανάσιος	04/01/1999		
000021/1999	Αίτηση	Γεωργιάδης Ζεακίτη	04/01/1999		
000044/1999	Αίτηση	Γιαννιέρη Μαρίνα	04/01/1999		
000061/1999	Αίτηση	Γιαννιέρη Μαρίνα	04/01/1999		Κατηγορία
000043/1999	Αίτηση	Γιαννιέρης Παναγιώτης	04/01/1999		
000025/1999	Αίτηση	Γιοτάσιδης Κωνσταντίνος	04/01/1999		Αρχή που Απευθύνεται
000062/1999	Αίτηση	Γιοτάσιδης Κώστας Τζέτη	04/01/1999		
000045/1999	Αίτηση	Ουρόκορος Αθανάσιος	04/01/1999		Ημερ. Οικονομικής
000050/1999	Αίτηση	Ουρόκορος Δημήτριος	04/01/1999		
000013/1999	Αίτηση	Ευτασιδης Μαριόλη	04/01/1999		04/01/1999

Όλες

06

Το πρόγραμμα δουλεύει από την αρχή του 1999 στον Δήμο Κομοτηνής, στην Περιφέρεια Αν. Μακεδονίας και Θράκης και στην Διεύθυνση Δασών, στο ΔΗ.ΠΕ.ΘΕ. Κομοτηνής, και στο Γενικό Νοσοκομείο Κομοτηνής.

## B.5. ΟΙ ΕΚΛΟΓΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥ 21ΟΥ ΑΙΩΝΑ

Οι εκλογές της 9ης Απριλίου του 2000 στην Ελλάδα ήταν και διαδικτυακές. Ακόμη και τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης της αναλογικής εποχής, η τηλεόραση, το ραδιόφωνο και οι εφημερίδες δεν αγνοούν τις ιστοσελίδες και τους κόμβους-Portals για τις ελληνικές εκλογές, αλλά – αντιθέτως – τις πρόβαλλαν. Με αποτέλεσμα οι ιστοσελίδες και οι κόμβοι-Portals να είναι παρούσες στο τοπίο των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, τα οποία να τους έδιναν την απαραίτητη δημοσιότητα για να κατακτήσουν αργά αλλά σταθερά την περιέργεια των Ελλήνων ψηφοφόρων.

Της εκλογές της 9ης Απριλίου μπορούμε να τις ονομάσουμε και "Εκλογές της Κοινωνίας των Πληροφοριών και της Ψηφιακής Επικοινωνίας" (Info Communications Platform's Elections) διότι τα εκλογικά μηνύματα διέρχονται και από τους κόμβους-Portals του Διαδικτύου, κυρίως στους δικτυωμένους ψηφιακά Έλληνες του εσωτερικού και εξωτερικού, δίνοντας έναν παγκόσμιο τόνο στην προεκλογική περίοδο. Η απόδειξη της αποδοχής του Διαδικτύου είναι ότι ακόμη και οι πολιτικοί επιζητούν να είναι παρόντες με τις ιστοσελίδες στις "ψηφιακές επικοινωνιακές αρτηρίες" του Ελληνικού Διαδικτύου. Συνεπώς είναι φανερό ότι οι Έλληνες πολιτικοί, αν και προτιμούν τα τηλεοπτικά παράθυρα, είναι αδύνατον να μην δεχτούν τις δελεαστικές ευκαιρίες που προσφέρουν οι ψηφιακές αρτηρίες του κυβερνοχώρου στο να κερδίζουν επιπλέον ψηφοφόρους. Είναι φανερό ότι οι πρώτες ελληνικές εκλογές του 21ου αιώνα περνούν τα μηνύματά τους και μέσα από τις παγκόσμιες ψηφιακές αρτηρίες του κυβερνοχώρου στους διαδικτυακούς Έλληνες του εσωτερικού και εξωτερικού.

Τα πολιτικά κόμματα και οι πολιτικοί έχουν αρχίσει να συνειδητοποιούν ότι πρέπει να είναι παρόντες στις αρτηρίες του Διαδικτύου είτε με ιστοσελίδες, είτε με δηλώσεις ή άρθρα τους σε στρατηγικά σημεία του κυβερνοχώρου.

Η συμμετοχή στο Διαδίκτυο αποτελεί προϋπόθεση και όχι επιλογή των εκάστοτε κυβερνήσεων που επιζητούν πολιτικές, στρατηγικές και τακτικές για να

είναι παρούσες και να λαμβάνεται υπόψη οι Θέσεις τους από την παγκόσμια κοινωνία των πληροφοριών.

Η εποχή της ψηφιακής επικοινωνίας και το Διαδίκτυο έχουν αρχίσει να εισβάλουν δυναμικά τόσο στην οικονομική, όσο και στην πολιτική ζωή των πολιτών από τις αρχές του 21ου αιώνα. Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα δυναμικότερα μέσα διάδοσης ιδεών, απόψεων και Θέσεων στο παγκόσμιο επικοινωνιακό τοπίο της σύγχρονης εποχής, όχι μόνο στις Η. Π. Α., αλλά και σε χώρες όπως η Ελλάδα.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Οι Εκλογές της Κοινωνίας των Πληροφοριών και της Ψηφιακής Επικοινωνίας του 21<sup>ου</sup> αιώνα..

## Γ. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

### Γ.1 ΤΟ ΝΕΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Το νέο σύστημα σταδιοδρομίας των Δημοσίων Υπαλλήλων αποτελεί ένα βασικό εργαλείο προγραμματισμού, διαδοχής και δημιουργίας στελεχών στη Δημόσια Διοίκηση και συνδυαζόμενο με την εφαρμογή νέου συστήματος αξιολόγησης και του συστήματος "Διοίκησης με στόχους και αποτελέσματα" αποτελεί το πλαίσιο για την ανάπτυξη ικανού, αποτελεσματικού και ευέλικτου ανθρώπινου δυναμικού στη Δημόσια Διοίκηση.

Το νέο σύστημα σταδιοδρομίας σε συνδυασμό με το νέο σύστημα επιλογής, δεν αποτελεί μια αποσπασματική διαδικασία με ανεξάρτητους επιμέρους στόχους και επιδιώξεις. Αποτελεί μια λειτουργική ενότητα που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Πολιτικής Ανθρώπινου Δυναμικού, ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων των Υπουργείων και των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Το σύστημα σταδιοδρομίας και αξιολόγησης, προκειμένου να υλοποιηθεί η στρατηγική για μια δυναμική ιεραρχική εξέλιξη των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης, έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

1). Προώθηση και προσέλκυση ικανού ανθρώπινου δυναμικού που θα εξελισσεται σε σύντομο χρονικό διάστημα, βασική συνιστώσα του νέου συστήματος.

2). Κατάργηση της πάγιας ιεραρχίας. Οι προϊστάμενοι οργανικών μονάδων όλων των ιεραρχικών επιπέδων θα επιλέγονται πλέον για συγκεκριμένη θητεία, με ενδιάμεση αξιολόγηση στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

3). Σύντμηση του συνολικού χρόνου υπηρεσίας που απαιτείται για την κατάληψη των θέσεων ευθύνης ούτως ώστε να είναι δυνατή η κατάληψη θέσεων της ανώτατης ιεραρχικής βαθμίδος σε σύντομο χρόνο.<sup>20</sup>

Τα παρά πάνω θα αποτελέσουν σημαντική ανακατάταξη και μεγάλα προβλήματα στον χώρο των δημοσίων υπαλλήλων και στην νοοτροπία που ήδη υπάρχει. Επειδή

<sup>20</sup> Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.

δε το άγνωστο «φοβίζει» χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια αφενός μεν, από την πλευρά της πολιτείας και αφετέρου από τα νέα στελέχη που καλούνται να διδάξουν, και να αποδείξουν στους παλαιούς ότι από εδώ και πέρα πρέπει να προχωρήσουν διαφορετικά από ότι είχαν συνηθίσει.

## Γ.2. ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ E – GOVERNMENT ΚΑΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η προσπάθεια να μετατρέψουμε την παραδοσιακή δημόσια διοίκηση σε ψηφιακή δεν τελειώνει φυσικά με την υλοποίηση των έργων υποδομής και ανάπτυξης εφαρμογών. Το μεγάλο στοιχείο είναι η ενεργοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα σε αυτήν την προσπάθεια. Τα έργα πρέπει να συνοδεύονται με έργα επιμόρφωσης του προσωπικού. Σε αυτόν τον τομέα εντάσσεται η μαζική επιμόρφωση των εκπαιδευτικών που ξεκίνησε από την Θεσσαλονίκη. Σε ότι αφορά το διοικητικό προσωπικό των Υπουργείων στα πλαίσια του μέτρου 2.5 του Ε.Π. της ΚτΠ.

Τέλος φυσικά η ψηφιακή διοίκηση για να λειτουργήσει χρειάζεται και πολίτες ψηφιακά εγγράμματους. Σε αυτό τον τομέα ο ρόλος του υπουργείου είναι πρωταρχικός. Η προσπάθεια που ξεκίνησε πριν από αρκετό καιρό με την εισαγωγή του μαθήματος πληροφορικής ολοκληρώνεται με την εισαγωγή των Τ.Π.Ε. σε όλη την εκπαιδευτική διαδικασία και στη καθημερινή ζωή του σχολείου όλων των βαθμίδων.<sup>21</sup>

## Γ.3. ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Η μεταφορά από την πολιτική στην πράξη χρησιμοποιεί και συνδυάζει τρεις μεθόδους:

<sup>21</sup> Το πρόγραμμα e-Government και η εκπαιδευτική πολιτική.



- 1). Επιτάχυνση της δημιουργίας του κατάλληλου Θεσμικού πλαισίου.
- 2). Υποστήριξη νέων υποδομών και νέων μορφών εξυπηρέτησης.
- 3). Συντονισμός και συγκριτική αξιολόγηση των εφαρμογών μεταξύ των κρατών – μελών.

Από τις συζητήσεις που διεξάγονται τώρα στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε επιχειρησιακό επίπεδο φαίνεται ότι τα κρίσιμα δομικά στοιχεία για την ηλεκτρονική διοίκηση είναι:

- 1).Οι βασικές προϋποθέσεις για την ηλεκτρονική διοίκηση (Basic Conditions for E – Government) που μεταξύ των άλλων περιλαμβάνουν την αναγνώριση των χρηστών (ηλεκτρονική υπογραφή), ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διοίκησης, διαλειτουργικότητα και ασφάλεια.
- 2).Συμβόλαιο Διοίκησης, πολιτών και επιχειρήσεων (Contract with citizens and business) που περιλαμβάνει βελτιωμένη ποιότητα εξυπηρέτησης, πίστη και εμπιστοσύνη, χρηστικότητα και διευρωπαϊκές εφαρμογές.
- 3).Αναδιοργάνωση της διοίκησης (Organising for E-Government) που περιλαμβάνει θέματα αλλαγής των διαδικασιών, εξυπηρέτηση των πολιτών με βάση τα «γεγονότα ζωής», διαφάνεια, διαχείρισης προσωπικού κτλ.

Με βάση τα παραπάνω, τα κράτη- μέλη σχεδιάζουν και υλοποιούν δράσεις για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διοίκησης ώστε να αποφευχθούν ή να μειωθούν τα προβλήματα. Σημειώνεται ότι στη φάση αυτή δίνεται μεγάλη έμφαση στη συμμετοχή των χρηστών και της βιομηχανίας της πληροφορικής και των συναφών τεχνολογιών.

#### Γ.4. ΨΗΦΙΑΚΗ ΔΙΑΙΡΕΣΗ

Στην Ελλάδα, αλλά και στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχει ο φόβος για τη λεγόμενη «ψηφιακή διαίρεση». Πολλοί ισχυρίζονται ότι στο μέλλον οι πολίτες και γενικότερα οι κοινωνίες θα διαιρεθούν σε εκείνους που έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και σε εκείνους που δεν έχουν. Για να μη συμβεί αυτό στη Χώρα

μας, η Ελληνική κυβέρνηση έθεσε ως βασικό στόχο τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλους τους Πολίτες. Είναι προφανές ότι δεν έχει νόημα μια ηλεκτρονική διοίκηση στην οποία δεν θα έχουν πρόσβαση όλοι οι Πολίτες. Για αυτόν το λόγο με το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» θα εγκατασταθούν 1000 κόμβοι σε όλους τους Δήμους. Έτσι όσοι Πολίτες δεν έχουν πρόσβαση από το σπίτι ή την εργασία τους θα μπορούν να έχουν πρόσβαση από το Δήμο τους.<sup>22</sup>

#### Γ.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε.

Πρόσφατα υποδεχθήκαμε στην Ευρωπαϊκή «οικογένεια» 10 νέα μέλη. Οι στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης όμως όσον αφορά τη διεύρυνση δεν σταματούν εκεί. Αυτό στο οποίο προσβλέπει είναι η διεύρυνση της συμμετοχής όλων των πολιτών σε μια πανευρωπαϊκή κοινωνία που θα στηρίζει την ισχυρή κοινωνική της συνοχή στην σταθερή της προσήλωση στις δημοκρατικές αρχές και διαδικασίες.

Οι λαοί της Νοτιοανατολικής Ευρώπης με τις κοινές ιστορικές καταβολές, με τις διαφορές και τα προβλήματα τους, έχουν σήμερα περισσότερη ανάγκη από ποτέ, να εντείνουν την συνεργασία τους και να συγκλίνουν προς μια κοινή πορεία προόδου.

Μέσα από την ισόρροπη ανάπτυξη της «Κοινωνίας της Πληροφορίας», σε αυτήν την περιοχή, ισχυροποιούμε αυτά που μας ενώνουν και ενισχύουμε τις προσπάθειες μας για πρόοδο, ειρήνη και ευημερία.

Οι δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για ισχυροποίηση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διακρατικών συνεργασιών, την καθιστούν παράγοντα κλειδί για την επίτευξη των κοινών μας στόχων που ταυτίζονται με τους στόχους της Ενωμένης Ευρώπης.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

<sup>23</sup> 'ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΟΤΙΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΓΕΙΤΟΝΕΣ ΤΗΣ'.

## Γ.6. Η ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Η πολίτες σε ό,τι αφορά τη χρήση των νέων τεχνολογιών και ειδικότερα τη χρήση Η/Υ και του Διαδικτύου, το επίπεδο τους σύμφωνα με τα στοιχεία της ICAP είναι:

Στο σύνολο των πληθυσμών ηλικίας μεγαλύτερης των 15 ετών η χρήση των υπολογιστών φθάνει το 23,6% και του Διαδικτύου (internet) 14,8%.

Οι γυναίκες σε σχέση με τους άνδρες είναι αρκετά λιγότερες τόσο στη χρήση υπολογιστή όσο και Διαδικτύου.

Στις αγροτικές περιοχές η συντριπτική πλειοψηφία του πληθυσμού δεν κάνει ακόμη χρήση υπολογιστή και του Διαδικτύου.

Η διαπίστωση ότι το μέγιστο μέρος των πολιτικών προσώπων – οραματιστών δεν έχουν την πρόποσα επαφή με τις νέες τεχνολογίες (τηλεπικοινωνιών και διαδικτύου) και ότι το μέγιστο μέρος των πολιτών δεν έχουν την ικανότητα και τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο οδηγεί αβίαστα στο συμπέρασμα, πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που να έχει ως κέντρο την εξυπηρέτηση των πολιτών δεν μπορεί ούτε να αναπτυχθεί αποτελεσματικά ούτε να χρησιμοποιηθεί ουσιαστικά.

Αν και η παραπάνω διαπίστωση είναι γεγονός, σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να εγκαταλειφθεί η προσπάθεια του κράτους για μια σύγχρονη, αποτελεσματική και βέλτιστη πολιτοκεντρική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Υπάρχει απόλυτη ανάγκη να αναμειχθούν όλοι οι πολιτικοί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το πώς πρέπει να γίνει, ίσως με πρωτοβουλίες των κομμάτων και της Βουλής να πεισθούν όλοι – να τους αποδειχθεί- ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η γνώση των νέων τεχνολογιών σχετίζεται άμεσα με τις πιθανότητες επανεκλογής τους στις επόμενες εκλογές και να τους δείχθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι επωφελής για τους πολίτες από τους οποίους εκλέχτηκαν και τους οποίους είναι υποχρεωμένοι (έχουν δεσμευτεί) να υπηρετούν.

Μόνο οι πολιτικοί που είναι σε Θέση να κατανοήσουν την πολιτοκεντρική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών θα είναι σε Θέση:

- 1). Να μετακινούν κάθε εμπόδιο και περιορισμό που παρεμβάλλεται στην πρόοδο – οι δημόσιοι υπάλληλοι μόνιμοι τους δεν μπορούν να το πράξουν.
- 2). Να παρέχουν στην απαιτούμενη ισχυρή πολιτική βούληση και τις απαιτούμενες ηγετικές ικανότητες που χρειάζονται για την χάραξη και ενσωμάτωση πολιτικών με στόχο την ανάπτυξη απλής αλλά άμεσης διαδικτυακής σύνδεσης (On line) πολιτοκεντρικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- 3). Να εμπνεύσουν, αλλά και να επιβάλλουν την ανασχεδίαση, ανακαίνιση, αλλά και όταν χρειάζεται την αντικατάσταση παλαιών συστημάτων, παλαιών διαδικασιών, παλαιών πρακτικών και απαρχαιωμένων νοοτροπιών, γιατί τότε, και μόνο τότε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα είναι πολιτοκεντρική, θα λειτουργεί για την εξυπηρέτηση των πολιτών, που είναι και το ζητούμενο.

Το πρόβλημα από τα προαναφερθέντα χαμηλά ποσοστά χρήσης των υπολογιστών και του διαδικτύου από τους πολίτες πρέπει άμεσα να βελτιωθούν δραστικά. Οι αρμόδιοι είναι ανάγκη να πάρουν Θέση, χωρίς καθυστέρηση. Η πολιτεία πρέπει να πάρει τάχιστα τα μέτρα της. Μια πολιτεία που, αν και τα τελευταία χρόνια δείχνει ότι ενδιαφέρεται και προσπαθεί, δεν καταφέρνει και πολλά πράγματα, όπως δείχνουν τα στατιστικά μεγέθη.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΤΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΤΩΝ ΚΑΙΡΩΝ ΓΙΑ ΝΑ ΣΤΑΜΑΤΗΣΟΥΝ ΟΙ ΟΥΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

## Γ.7. ΠΟΙΟΙ ΑΝΤΙΣΤΕΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Τον κώδωνα του κινδύνου κρούει έρευνα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Το βαθμό πληροφόρησης και το επίπεδο των ενεργειών του ελληνικού Δημοσίου σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξετάζει η έρευνα που εκπόνησε το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Σύμφωνα με την ερευνητική ομάδα, στόχος της έρευνας υπήρξε η αποτύπωση της κατάστασης αλλά και των τάσεων που διαφαίνονται στο δημόσιο τομέα σχετικά με το e-government. Επιλέχθηκαν 25 δημόσιοι οργανισμοί με κριτήριο τη σημαντικότητά τους για την προσφορά τους στον πολίτη και τις δυνατότητές τους για την υλοποίηση των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο άμεσο μέλλον.

Από τους 25 προεπιλεγέντες οργανισμούς ανταποκριθήκαν θετικά οι 17 και συγκεκριμένα τα υπουργεία Ανάπτυξης, Γεωργίας, Δικαιοσύνης, Οικονομίας, Εξωτερικών, Εργασίας, Εσωτερικών, Μεταφορών, Παιδείας, Περιβάλλοντος, Πολιτισμού, Τύπου, Υγείας, τα επιτελεία Εθνικής Άμυνας και Αεροπορίας, καθώς και η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι κρατικοί φορείς εμφανίζονται πρόθυμοι να συμμετάσχουν στη διαδικασία της "ψηφιακής σύγκλισης" της χώρας με τα υπόλοιπα κράτη της Ε.Ε., όμως δεν έχει γίνει κατανοητό τι σημαίνει ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πώς θα γίνει, ποιοι συμμετέχουν και κυρίως για ποιο σκοπό.

Η πλειονότητα των κρατικών φορέων – υπάρχουν μερικές εξαιρέσεις– θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να εφαρμοστεί μόνο και μόνο επειδή θα δοθούν χρήματα για το σκοπό αυτό και επειδή εφαρμόζεται στο εξωτερικό (και όχι για λόγους αναδιάρθρωσης του Δημοσίου και εξυπηρέτησης του πολίτη). Επίσης η ελλιπής γνώση και κατάρτιση σε νέες τεχνολογίες δημιουργεί αρνητική διάθεση στους εργαζομένους να εμπλακούν και να υλοποιήσουν e-government.

Το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συγκαταλέγεται στη λίστα των ηλεκτρονικών δικτυακών δράσεων που ξεχωρίζουν τον τελευταίο καιρό, κυρίως

λόγω του προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το θέμα βέβαια, όπως υποστηρίζουν οι άνθρωποι της αγοράς, δεν είναι μόνο να δημιουργηθούν και να εγκατασταθούν στο δημόσιο τομέα οι τεχνολογικές υποδομές, αλλά και να επιτευχθεί η άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία του πολίτη με την πολιτεία μέσω της τεχνολογίας.

Ήδη γίνεται αντιληπτό ότι πολλές από τις λειτουργίες του κράτους και της αντίστοιχης σχέσης με τον πολίτη μπορούν να στηριχθούν στην από απόσταση επικοινωνία και το Διαδίκτυο. Απαραίτητο βέβαια είναι να μην αντικατασταθούν ο συνωστισμός και η καθυστέρηση από παράλληλα αισθήματα δυσφορίας από τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού λαβύρινθου στο εσωτερικό του Δημοσίου.

Τα κεφάλαια που προορίζονται για την ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι απλώς ελκυστικά αλλά απαραίτητα για τις εταιρείες τεχνολογίας, οι οποίες διεκδικούν και "πολιτικό" ρόλο από τη στιγμή που το αποτέλεσμα της δράσης τους αφορά κρατικές λειτουργίες και σημαντικό όγκο πληροφοριών και δεδομένων. Δεν είναι λίγα όμως τα εμπόδια και τα προβλήματα που πηγάζουν από τους ίδιους τους φορείς και την αδυναμία κατανόησης του τι ακριβώς είναι η περίφημη ψηφιακή σύγκλιση, ποιους αφορά και πώς θα φτάσει τελικά στον τελικό χρήστη, εταιρικό και οικιακό.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η ύπαρξη τμήματος πληροφορικών συστημάτων διοίκησης (M.I.S.) στους οργανισμούς που συμμετείχαν στην έρευνα είναι από τα ενθαρρυντικά των στοιχείων που καταγράφηκαν. Τα υπουργεία διαθέτουν δικό τους εσωτερικό δίκτυο και είναι συνδεδεμένα με το Διαδίκτυο. Έχουν δική τους ιστοσελίδα και προσφέρουν κυρίως πληροφοριακό υλικό και συνδέσμους για άλλες υπηρεσίες και λιγότερη αλληλεπίδραση στις υπηρεσίες.

Σχετικά με την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι φορείς φάνηκαν να έχουν μια γενική και αόριστη γνώση, χωρίς ξεκάθαρη εικόνα από παραδείγματα εφαρμογών e-government σε αντίστοιχους τομείς άλλων κρατών. Το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι ότι οι περισσότεροι βλέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως αυτοσκοπό, ενώ θα έπρεπε να έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση και την επικοινωνία με τον πολίτη, χρησιμοποιώντας το e-government ως εργαλείο.

Σύμφωνα με την έρευνα, οι φορείς θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να εφαρμοστεί άμεσα μόνο και μόνο επειδή εφαρμόζεται στο εξωτερικό. Αυτός ο μηχανισμός σκέψης καθιστά προβληματική την ανάπτυξη και την αποτελεσματική δημιουργία του e-government στη χώρα, ενώ παράλληλα δείχνει ότι και οι εταιρείες τεχνολογίας υστερούν στο να καθοδηγήσουν και να προωθήσουν δημιουργικά και μακροπρόθεσμα το αντικείμενό τους.

Αξιοσημείωτο επίσης είναι το γεγονός ότι υπάρχει η πρόθεση συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, αν και η επιφυλακτικότητα είναι διάχυτη. Το κυριότερο όμως εμπόδιο που επισημάνθηκε για την ευρεία εφαρμογή του e-government είναι η αρνητική διάθεση των εργαζομένων για τη διαδικασία υλοποίησης και εφαρμογής της, αποτέλεσμα της έλλειψης καταρτισμένου προσωπικού στο δημόσιο τομέα. Η ελλιπής κατάρτιση προκαλεί φόβο για οτιδήποτε νέο και αρνητική στάση προς τις νέες γνώσεις. Πρόκειται για το μεγαλύτερο εμπόδιο που δεν ξεπερνιέται εύκολα, παρά την ύπαρξη ορισμένων φορέων με καλή γνώση.<sup>25</sup>

## Γ.8. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΟΙ.

Οι πολιτικοί που μπορούν να οραματισθούν και να εμπνεύσουν τη δημιουργία ενός πολιτοκεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος διακυβέρνησης, είναι εκείνοι που έχουν συνειδητοποιήσει ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα χρήσιμο εργαλείο που τους επιτρέπει την άμεση επικοινωνία με τους ψηφοφόρους τους και τη χρήση του Διαδικτύου για την επίτευξη στόχων, όπως: της αναμόρφωσης του Κοινοβουλίου, της ανανέωσης του κρατικού και κοινωνικού αποκεντρωτισμού, της ενδυνάμωσης της δημοκρατίας και της διεκπεραίωσης του έργου τους κατά τρόπο βέλτιστο.

Οι πολιτικοί όμως σήμερα κατέχουν ή τουλάχιστον είναι σε θέση να εκτιμήσουν τη δυνατότητα της σύγχρονης τεχνολογίας, που στην προκειμένη

<sup>25</sup> ΠΟΙΟΙ ΑΝΤΙΣΤΕΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.

περίπτωση είναι η χρήση των τηλεπικοινωνιών, των υπολογιστών και του internet. Δυστυχώς, οι στατιστικές δεν είναι ευνοϊκές για τη μεγάλη πλειοψηφία των πολιτικών προσώπων σε ό,τι αφορά την επαφή τους με αυτές τις νέες τεχνολογίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του γεγονότος είναι η χρήση του διαδικτύου (Internet) από τα μέλη του Ελληνικού Κοινοβουλίου. Η ανάγνωση των βιογραφικών των Ελλήνων Βουλευτών, όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στο δικτυακό τόπο της βουλής των Ελλήνων ([www.parliament.gr](http://www.parliament.gr)), οδηγεί στο συμπέρασμα ότι από τους 300 βουλευτές μόνο το 60% αυτών διαθέτουν το στοιχειώδες ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και μόνο το 17% έχει ηλεκτρονική σελίδα. Και γεννιέται το ερώτημα. Οι πολιτικοί που δεν έχουν αναγνώσει πληροφορίες από οθόνη υπολογιστή και δεν έχουν χρησιμοποιήσει "ποντίκι" υπολογιστή, μπορούν να δρουν ως σύμμαχοι και υπερασπιστές γιατί αυτό πρέπει να κάνουν λόγω της θέσεώς τους ως ενδιαμέσων μεταξύ των πολιτών και του κυβερνητικού μηχανισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

Για να μπορέσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να παρέχει στους πολίτες όλες τις υπηρεσίες και ευκολίες που προαναφέρθηκαν, απαιτείται ισχυρή πολιτική βούληση με παράλληλη βασική γνώση του αντικειμένου.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενέχει ένα μεγάλο βαθμό ανακαίνισης του κυβερνητικού οικοδομήματος, ανασχεδιάσεις των λειτουργικών διαδικασιών και κυρίως της προσθήκης ενός καινούριου επιπέδου, αυτού της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του πολίτη και γι' αυτό χρειάζεται όραμα και φαντασία που προϋποθέτουν στοιχειώδη τουλάχιστον γνώση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών. Αν αυτή η στοιχειώδης γνώση δεν υπάρχει, τότε η πρώτη και βασική προϋπόθεση ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι δύσκολο να δημιουργηθεί. Ο επαναπροσδιορισμός αυτός δεν μπορεί παρά να αφορά όλους τους δημόσιους τομείς και όλες τις δημόσιες δραστηριότητες και να απαιτεί την εγκαθίδρυση ενός νέου τρόπου διακυβέρνησης, που να αποδέχεται και κυρίως να αναγνωρίζει, ότι οι τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής



είναι το πλέον κατάλληλο μέσο για την παροχή στους πολίτες με το πλέον γι' αυτούς ωφέλιμο τρόπον δημοσίων υπηρεσιών.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΤΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΤΩΝ ΚΑΙΡΩΝ ΓΙΑ ΝΑ ΣΤΑΜΑΤΗΣΟΥΝ ΟΙ ΟΥΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

## Δ. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

### Δ. 1. ΦΙΛΟΔΟΞΑ ΣΧΕΔΙΑ (ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΙΣΗ, ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ).

«Σημαντικοί κρίκοι στην πορεία προς την ηλεκτρονική κυβέρνηση» λέει ο κ. Πανάγος<sup>27</sup> «είναι η δημιουργία ενιαίου συστήματος κάρτας υγείας – ασφάλισης για κάθε Έλληνα και Ελληνίδα. Σημαντική συμβολή θα είχαν τα ενιαία ηλεκτρονικά συστήματα μεταφορών και κυρίως στους τομείς των κρατήσεων και της έκδοσης εισιτηρίων. Το τελευταίο αυτό σύστημα θα μπορούσε να προσφέρει στον απλό πολίτη αναλυτικές πληροφορίες για κάθε είδους μετακινήσεις με τρένο, αεροπλάνο, πλοίο, μετρό κτλ.».

Οι γνώσεις και οι εμπειρίες πολλών υπουργών της κυβέρνησης αλλά και των επιτελών τους δεν αρκούν για να συντονιστεί ένα τόσο πολύπλοκο έργο. Οι εκτιμήσεις της ΕΕ είναι ανάλογες. Όλοι καταλήγουν ότι το κλειδί της επιτυχίας είναι να βρεθεί το σωστό ισοζύγιο ευθυνών μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Αυτός είναι και ο λόγος που κάποιοι υπουργοί και γενικοί γραμματείς υπουργείων έχουν ανοίξει τη συζήτηση της ανάθεσης ορισμένων projects σε εξειδικευμένες εταιρείες του ιδιωτικού τομέα (outsourcing). Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του υπουργείου Ανάπτυξης, η ηγεσία του οποίου έχει ξεκινήσει τη συζήτηση για τέτοιου είδους προσφορά υπηρεσιών. «Το κράτος μπορεί να αναθέσει τη λειτουργία τέτοιων συστημάτων και υπηρεσιών σε ιδιωτικές εταιρείες» λέει ο κ. Πανάγος για να προσθέσει: «Αν αποφασίσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά η ηγεσία του κάθε υπουργείου θα μπορούσε να αναθέτει σε συγκεκριμένες ιδιωτικές εταιρείες ακόμη και τη χρηματοδότηση τέτοιων συστημάτων και τα παραδείγματα είναι πολλά. Όπως ήδη γίνεται με τα έργα BOT (χρηματοδότηση, κατασκευή, λειτουργία) στον κατασκευαστικό τομέα. Εμείς ως Delta Singular, που όπως γνωρίζετε ανήκουμε στον όμιλο της Εθνικής – Alpha Bank, μπορούμε να αναλάβουμε τέτοια έργα, όπως

<sup>27</sup> Γενικός Διευθυντής έργων της Delta Singular.

άλλωστε πιστεύω ότι και άλλες ιδιωτικές εταιρείες θα μπορούσαν να παίξουν έναν τέτοιο ρόλο».<sup>28</sup>

## Δ.2. Ο ΓΟΡΔΙΟΣ ΔΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ ΛΥΝΕΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς e-Government είναι η ανάπτυξη και λειτουργία ενός συστήματος που να παρέχει την υποδομή και κυρίως τη δυνατότητα στην κυβέρνηση (Υπουργεία, Αυτοδιοίκηση Δ.Ε.Κ.Ο.) να αλληλεπιδρά ηλεκτρονικά με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές – δημόσιες οντότητες.

Αυτή η αμοιβαία επίδραση ή αλληλεπίδραση μπορεί να έχει τη μορφή λήψης πληροφοριών, καταχώρησης πληροφοριών ή εκτέλεσης πληρωμών.

Το σύστημα αυτό του νέου τρόπου διακυβέρνησης δίνει τη δυνατότητα:

- Στους πολίτες να πληρώνουν φόρους, να ανανεώνουν διπλώματα και άδειες αυτοκινήτων, να αποκτούν άδειες κυνηγιού, άδειες οικοδομών, να πληρώνουν λογαριασμούς κλπ με τη χρήση του Διαδικτύου (Internet)
- Στις επιχειρήσεις να συμπληρώνουν έντυπα φόρων και πληρωμών, να αποκτούν φορολογικούς αριθμούς μητρώου, να αποδίδουν κρατήσεις, Φ.Π.Α κ.λ.π. με ηλεκτρονικό τρόπο και ηλεκτρονικά μέσα.
- Στην κυβέρνηση να ενεργεί προμήθειες και να αποκτά υπηρεσίες με ηλεκτρονικό τρόπο, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικούς καταλόγους που έχουν γίνει αποδεκτοί εκ των προτέρων, και να μπορεί να εκτελεί πληρωμές με τον ίδιο τρόπο.
- Παροχή στους πολίτες, που δεν διαθέτουν ηλεκτρονικά μέσα, τη δυνατότητα να επιλύουν τις υποθέσεις τους, επισκεπτόμενοι ένα και μόνο κέντρο εξυπηρέτησης, οπότε καθένας από αυτούς διευκολύνεται, δηλαδή 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα και όχι όταν το κράτος διευκολύνεται,

<sup>28</sup> 300 δις. Δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ.

δηλαδή 5 ημέρες την εβδομάδα και από τις 8 το πρωί μέχρι τη μία το μεσημέρι.

- Στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικά ενεργές (ON LINE) πολιτοκεντρικές κρατικές υπηρεσίες, κατά τρόπο που να τους επιτρέπει να εκτελούν τις διαδικασίες τους με το κράτος από μια και μόνο ηλεκτρονική είσοδο (PORTAL) σύμφωνα με την ιδέα ενός και μόνου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το σύστημα που σχεδιάζεται, εξυπηρετεί και λειτουργεί από τους πολίτες και για τους πολίτες. Έχει στόχο την παροχή της δυνατότητας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση όποτε και όπου θέλουν, στις ενεργές ηλεκτρονικά (On line) υπηρεσίες, αντί να είναι ο πολίτης στην ουρά - γραμμή (in line) (όχι ουρές και κυρίως όχι ημερήσιες, εβδομαδιαίες και πολλές φορές μηνιαίες περιπλανήσεις στο λαβύρινθο των δημοσίων υπηρεσιών).<sup>29</sup>

### Δ.3. ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και με επίγνωση της έμπρακτης συσχέτισης ανάμεσα στην αποτελεσματικότητα της διοίκησης και στην ποιότητα λειτουργίας της δημοκρατικής πολιτείας, η Κυβέρνηση και με την ευθύνη της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, αποδίδει ύψιστη προτεραιότητα σε μία συγκεκριμένη πολιτική με στόχο, τη λειτουργία της Διοίκησης υπό όρους υψηλής ποιότητας και προστιθέμενης αξίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Για να επιτευχθεί ο φιλόδοξος αυτός στόχος απαιτείται μεθοδολογία, επιχειρησιακός σχεδιασμός, αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού και διαφοροποίηση της αντίληψης για την αποστολή της Δημόσιας Διοίκησης και εν τέλει τεχνολογικές υποδομές που να δικαιολογούν την επένδυση και να παράγουν αποτελέσματα προς όφελος των πολιτών.

<sup>29</sup> Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΤΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΤΩΝ ΚΑΙΡΩΝ ΓΙΑ ΝΑ ΣΤΑΜΑΤΗΣΟΥΝ ΟΙ ΟΥΡΕΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Επομένως το ζήτημα δεν είναι απλώς να προσθέσουμε τεχνολογία στις ήδη καθιερωμένες δομές και γραφειοκρατικές λειτουργίες, αλλά ταυτόχρονα να ανασχεδιάσουμε διοικητικές διαδικασίες, να αφαιρέσουμε οτιδήποτε αποτελεί περιττό και ανούσιο, δηλαδή να μειώσουμε την εντροπία των διοικητικών συστημάτων και να αναδείξουμε τα πλεονεκτήματα από την αξιοποίηση της τεχνολογίας με βέλτιστες πρακτικές και μετρήσιμους δείκτες ικανοποίησης του κοινωνικού συνόλου.<sup>30</sup>

#### Δ.4. ΤΟ E – GOVERNMENT ΣΕ «ΣΥΜΜΑΧΙΑ» ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

Η προσπάθειά για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, είναι όχι μόνο εντατική και συστηματική, αλλά και ολόπλευρη. Να στηρίζεται όχι μόνο στην τεχνολογία, αλλά και στην αντίληψη. Να υπηρετεί όχι μόνο τον τύπο των νόμων, αλλά και την ουσία των Θεσμών. Να αξιοποιεί όχι μόνο το ανθρώπινο δυναμικό που έχουμε κοντά μας, αλλά και όλους τους άλλους από τους οποίους μπορούμε να αντλήσουμε τεχνογνωσία και συνδρομή. Να εκφράζεται όχι μόνο σε επίπεδο έργου και υποδομής, αλλά και σε επίπεδο τελικού αποτελέσματος και κοινωνικής αποδοχής. Να ορίζεται όχι μόνο ως ανταπόκριση στους τρέχοντες προγραμματικούς σχεδιασμούς, αλλά και ως μια μεθοδική πορεία προς έναν ευρύτερο στόχο, όχι με την πιθανή αποθάρρυνση που προκαλεί η ουτοπία, αλλά κυρίως με τη δύναμη να προσδώσουμε αποτελεσματικότητα και εξωστρέφεια στη λειτουργία της Διοίκησης, να εγκαθιδρυθεί μια διοικητική λειτουργία η οποία να υποστηρίζει την τήρηση των υποχρεώσεων, την άσκηση των δικαιωμάτων, την αξιοποίηση των ευκαιριών, τη συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων, την έμπρακτη εφαρμογή της ίδιας της Δημοκρατίας. Βασικός προσανατολισμός αντλείται από τη στοχοθεσία και τα διδάγματα του πεδίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της εφαρμογής των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη διοικητική εξυπηρέτηση και τη δημοκρατική λειτουργία. Υπερβαίνοντας κατά τρόπο ριζικό

<sup>30</sup> Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.

και τολμηρό τα όρια της ηλεκτρονικής τυποποίησης των εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών, η Θεματολογία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αξιοποιεί το ανθρώπινο δυναμικό, το Θεσμικό υπόβαθρο και τις τεχνολογίες ως εφελκυστικό για να γίνουν τα μεγάλα άλματα προς την εξυπηρέτηση των πολιτών. Αυτός ακριβώς είναι και ο πλέον ξεκάθαρος και ουσιαστικός τρόπος για να αντιληφθούμε το πεδίο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως ένα πεδίο τεχνολογικής εφαρμογής με κεντρικό στόχο να εξαλείψει την τυπολατρική συμπεριφορά της Διοίκησης, να επανασυνδέσει τη Διοίκηση με τους Πολίτες με την κατάργηση των τειχών και το άνοιγμα διαύλων επικοινωνίας.

Το επιχειρησιακό και πολιτικό περιεχόμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ορίζεται πλέον σήμερα από ένα συγκροτημένο πυρήνα εμπειρίας και μια συγκεκριμένη Θεματική στοχεύσεων και προτεραιοτήτων. Η πρακτική εμπειρία που έχει συσσωρευτεί σε διεθνές επίπεδο, η τεχνογνωσία βέλτιστων πρακτικών που είναι διαθέσιμη από φορείς όπως ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, η ίδια η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υποδειγματικές προσεγγίσεις χωρών που προηγούνται στον τομέα αυτό όπως οι ΗΠΑ, η Μ. Βρετανία και οι Σκανδιναβικές Χώρες, για να αναφερθούμε παρά μόνο σε μερικές, αποτελούν βασικές πηγές από τις οποίες πρέπει να αντλούμε διδάγματα για να πράξουμε. Και βεβαίως οι κατευθύνσεις που τίθενται σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, τόσο σε επίπεδο μεθοδολογιών και προτύπων, όσο και στο επίπεδο των στοχεύσεων από την Πρωτοβουλία e - Europe 2005, στοιχειοθετούν βασικό προσανατολισμό για τις δράσεις μας.

Η επιχειρησιακή αντίληψη για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όχι μόνο των Υπουργείων, αλλά και συνολικά του αντίστοιχου Άξονα του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας" προσδιορίζεται από ένα σύνολο κατευθύνσεων που απολήγουν σε μία τελική συνισταμένη, την μέγιστη αξιοποίηση των επιχειρησιακών υποδομών και τη μέγιστη παραγωγή επιχειρησιακού οφέλους.

Σταθερός στόχος είναι οι υποδομές και οι υπηρεσίες που αναπτύσσονται από το ΥΠΕΣΔΔΑ αλλά και ολόκληρη τη Διοίκηση να βρεθούν σε σχέση συνέργειας και συμπληρωματικότητας ως προς τα αποτελέσματα, να λειτουργήσουν υπό όρους

συνεργασίας και όχι ανταγωνισμού, παροχής και όχι ιδιοκτησίας του περιεχομένου εξυπηρέτησης, ακόμη και μέσω φιλοξενίας του περιεχομένου αυτού σε εξωτερικές υποδομές εγγυημένης ακεραιότητας και πρόσβασης, και όχι σε εσωτερικές υποδομές υψηλού διαχειριστικού κόστους.

Ο στόχος είναι τα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να υπερβούν την εσωτερική κατανάλωση μόχθου για την παρακολούθηση μεγεθών φυσικής προόδου και οικονομικής απορροφητικότητας, να απελευθερώσουν ενθουσιασμό και ενέργεια για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων και δεικτών επίδοσης και ποιότητας της τελικής υπηρεσίας. Μόνο με την αντίληψη αυτή μπορούμε να αξιοποιήσουμε και στην πράξη, να μεταφράσουμε σε χειροπιαστό όφελος για τους πολίτες και την Πολιτεία, τα όσα πολύ σωστά μελετώνται σε τεχνολογικό επίπεδο για πρότυπα διαλειτουργικότητας, λογισμικό ανοικτού κώδικα, ευρυζωνικά δίκτυα υψηλής δυναμικότητας και πολλά άλλα πεδία της σύγχρονης τεχνολογίας.

Η επίτευξη των παραπάνω στόχων απαιτεί εκ μέρους του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης συστηματική προσπάθεια σε όλα τα μέτωπα. Υπό το πνεύμα αυτό, και αξιοποιώντας τις δυνατότητες των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων "Κοινωνία της Πληροφορίας" και "Πολιτεία", το Υπουργείο εκδηλώνει ένα σύνολο δράσεων οριζόντιου χαρακτήρα και επιχειρησιακής ωφελιμότητας, οι οποίες συμπεριλαμβάνουν την υλοποίηση του Εθνικού Δημοτολογίου, Ειδικό Ληξιαρχείο, Πληροφοριακά Συστήματα των Περιφερειών, Νομαρχιών και Δήμων, την επέκταση του επιχειρησιακού δικτύου των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και τον εμπλουτισμό του περιεχομένου τους με εφαρμογές διαλειτουργικότητας και νέες υπηρεσίες διοικητικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης, τη δημιουργία της Εθνικής Πύλης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ .

#### Δ.5. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Ε – GOVERNMENT ΚΑΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ.

Το Υπουργείο παιδείας είναι ένας τεράστιος οργανισμός που έχει την ευθύνη από το σύνταγμα για την εκπαίδευση όλων των Πολιτών. Ταυτόχρονα εποπτεύει τις δημόσιες βιβλιοθήκες, είναι αρμόδιο για θέματα Εκκλησιαστικής παιδείας αλλά και για τα αρχεία του Κράτους. Εποπτεύει και διοικεί όλα τα σχολεία της χώρας από την προσχολική εκπαίδευση έως και την δευτεροβάθμια. Εποπτεύει την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Αυτό σε αριθμούς σημαίνει ότι αποδέκτες των υπηρεσιών του είναι 1,5 εκατομμύρια περίπου μαθητές πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευσης και περισσότερους από 600.000 φοιτητές και σπουδαστές.

Οι ανθρώπινοι πόροι που απασχολεί είναι περίπου 170.000 εκπαιδευτικοί για την τυπική εκπαίδευση, 13.500 διοικητικοί υπάλληλοι και εποπτεύει τους ανθρώπινους πόρους 33 ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ερευνητικών ινστιτούτων, ενός οργανισμού αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και πολλών άλλων μικρότερων οργανισμών. Ταυτόχρονα, διαχειρίζεται τον τακτικό προϋπολογισμό και το Πρόγραμμα Δημοσίων επενδύσεων για την παιδεία και έχει την ευθύνη υλοποίησης έργων του Γ' Κ.Π.Σ. ύψους 1 τρισεκατομμυρίου δρχ. Επιπλέον το έργο αυτό συμπληρώνεται με την ανάγκη καθημερινής πληροφόρησης τεράστιου πλήθους πολιτών.

Για το υπουργείο δεν είναι πολυτέλεια ο συνεχής εκσυγχρονισμός της διοίκησης του, αλλά άμεσος στόχος και πρώτη προτεραιότητα. Οι νέες προοπτικές, που παρουσιάστηκαν με την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, προσφέρουν πλέον αποτελεσματικές λύσεις σε θέματα διαχείρισης, διοίκησης αλλά και εξυπηρέτησης του πολίτη. Οι στρατηγικοί στόχοι, που έχει θέσει το Υπουργείο, είναι:

1. Δημιουργία Πληροφοριακού συστήματος της εκπαίδευσης.
2. Σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος με την διοίκηση και των μηχανισμών οικονομικής διαχείρισης.



3. Σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος με προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες πληροφόρησης του Κοινού
4. Σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος με τους μηχανισμούς αξιολόγησης του εκπαιδευτικού συστήματος και τους μηχανισμούς, σχεδιασμού των διορθωτικών αλλαγών που απαιτούνται.

Ηδη στο Β' Κ.Π.Σ. άρχισε το έργο της μηχανοργάνωσης των υπηρεσιών της Κεντρικής Υπηρεσίας. Στα πλαίσια του έργου το Υπουργείο προμηθεύτηκε και εγκατέστησε υπολογιστική και δικτυακή υποδομή και αναπτύσσει λογισμικά εργαλεία διοίκησης και διαχείρισης. Ανάπτυξε σύστημα ασύρματης αποστολής διοικητικού και εκπαιδευτικού υλικού προς τα Ενιαία Λύκεια, Τ.Ε.Ε. και περιφερειακές διευθύνσεις. Με το σύστημα αυτό υλοποιούμε το πολύπλοκο και ευαίσθητο έργο των Πανελληνίων εξετάσεων.

Ολοκλήρωσε τη δικτυακή υποδομή πρόσβασης και των βασικών υπηρεσιών διαδικτύου για όλα τα σχολεία της εκπαίδευσης. Ταυτόχρονα προχώρησε το πρόγραμμα εξοπλισμού με εσωτερικά δίκτυα υπολογιστών συνδεδεμένων με το διαδίκτυο σε όλα τα σχολεία της χώρας. Ανάπτυξε δικτυακή σύνδεση μεταξύ των ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, προσφέροντας σε κάθε φοιτητή και ερευνητή ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων από τις υψηλότερες της Ευρώπης.

Στα πλαίσια του master plan το Υπουργείου Παιδείας σχεδιάζεται το πλήρες ολοκληρωμένο πρόγραμμα για την δημιουργία του πληροφοριακού μας συστήματος (έργο στο 2.2 του Ε.Π. για την ΚτΠ).

#### Δ.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Εξ ορισμού στην ηλεκτρονική διοίκηση, οι υπηρεσίες, τα προϊόντα και οι πληροφορίες θα διακινούνται σε ψηφιακή μορφή. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργούνται νέες, ηλεκτρονικές μορφές συναλλαγών. Μια ηλεκτρονική

συναλλαγή Κράτους - Πολίτη, στην τελική της μορφή, θα ολοκληρώνεται σε φάσεις.

**ΦΑΣΗ 1:** Πληροφόρηση. Ο ενδιαφερόμενος Πολίτης θα έχει σε On Line όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τη συναλλαγή που επιθυμεί να πραγματοποιήσει.

**ΦΑΣΗ 2:** Επικοινωνία. Ο Πολίτης θα μπορεί να εκτυπώσει όλα τα έντυπα (αιτήσεις) που απαιτούνται για τη συναλλαγή.

**ΦΑΣΗ 3:** Αμφίδρομος επικοινωνία. Θα πιστοποιείται η επικοινωνία και ο Πολίτης θα συμπληρώνει - πάντα ηλεκτρονικά - τα έντυπα τα οποία θα προωθούνται αυτομάτως στον αρμόδιο αποδέκτη.

**ΦΑΣΗ 4:** Ολοκλήρωση της συναλλαγής. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται και ο Πολίτης θα λαμβάνει την απόφαση της Διοίκησης ή το προϊόν που ζήτησε.

Με τον παραπάνω τρόπο η συναλλαγή θα ολοκληρώνεται σε λίγα λεπτά και το κυριότερο: Ο πολίτης δεν θα μετακινείται.

Στην περιοχή του Αιγαίου με το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» γίνονται οι πρώτες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Στην υπόλοιπη χώρα οι ηλεκτρονικές συναλλαγές θα υλοποιηθούν με το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» που αναφέραμε πιο πάνω.

Ήδη, από το 2001 το Υπουργείο Οικονομικών δέχεται δηλώσεις φόρου εισοδήματος μέσω του Διαδικτύου. Παράλληλα και άλλες Υπηρεσίες έχουν αναπτύξει τις δικές τους τοποθεσίες (CITES) στο Διαδίκτυο με έμφαση στην πληροφόρηση των πολιτών.

Το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης διαθέτει από την τοποθεσία του (CITE) στο Διαδίκτυο τον Οδηγό του Πολίτη ο οποίος περιέχει τις βασικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.

## Δ.7. ΕΝΟΠΙΟΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Ο τρίτος άξονας της Κ.τ.Π. αφορά την ενοποίηση των διαδικασιών των συναρμόδιων φορέων της δημόσιας Διοίκησης.

Όπως γνωρίζουμε στη Χώρα μας η δημόσια διοίκηση είναι οργανωμένη σε αλληλοεξαρτώμενα συστήματα:

- α). Κεντρική διοίκηση.
- β). Περιφερειακή διοίκηση.
- γ). Νομαρχιακή αυτοδιοίκηση.
- δ). Δημοτική αυτοδιοίκηση.

Με την οργάνωση αυτή δημιουργήθηκαν νέοι δημοκρατικοί θεσμοί, αυξήθηκε η διαφάνεια της διοίκησης και διευρύνθηκε η συμμετοχή των Πολιτών στη λήψη των αποφάσεων. Όμως σε πολλές περιπτώσεις το παραπάνω σύστημα λειτουργεί ως ενιαία γραμμή παραγωγής με αποτέλεσμα τα προϊόντα που παράγει το ένα υποσύστημα να χρησιμοποιούνται ως πρώτη ύλη για το επόμενο. π.χ. για να αποκτήσει ο Έλληνας πολίτης διαβατήριο θα πρέπει πρώτα να πάει στο Δήμο και να ζητήσει πιστοποιητικό γέννησης .Στη συνέχεια με αυτό το πιστοποιητικό θα πάει στη Νομαρχία η οποία θα το χρησιμοποιήσει για να εκδώσει το διαβατήριο. Όμως ο πολίτης δεν ενδιαφέρεται για την εσωτερική οργάνωση της διοίκησης. Τον ενδιαφέρει το τελικό προϊόν. Στην ηλεκτρονική διοίκηση οι ενδιάμεσες διαδικασίες που διαπερνούν τα οργανωτικά όρια θα ενοποιηθούν και ο πολίτης θα παίρνει απευθείας το τελικό αποτέλεσμα χωρίς να κάνει τον ταχυδρόμο των Δημόσιων Υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο θα δημιουργηθούν σιγά – σιγά οι λεγόμενες «εικονικές υπηρεσίες» δηλαδή, υπηρεσίες που θα παράγουν ολοκληρωμένα προϊόντα ανεξάρτητα από την εσωτερική τους οργάνωση. Για παράδειγμα τη διαδικασία έκδοσης των οικοδομικών αδειών. Σήμερα, ο Πολίτης πρέπει να απευθυνθεί διαδοχικά σε αρκετές δημόσιες υπηρεσίες: στο Δήμο , στην Πολεοδομία την Εφορία κτλ. Στο μέλλον και στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διοίκησης ο Πολίτης θα ανατρέχει σε μια συγκεκριμένη τοποθεσία (SITE) για τη συναλλαγή του και θα έχει την αίσθηση ότι συναλλάσσεται με μια Υπηρεσία

Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών, δηλαδή μιας εικονικής υπηρεσίας που αντικαθιστά στα μάτια του πολίτη τις διάφορες συναρμώδιες κρατικές υπηρεσίες.<sup>33</sup>

#### Δ.8. ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

Ο τέταρτος άξονας της Κ.τ.Π. αφορά την «αυθεντικοποίηση», δηλαδή, τον έλεγχο γνησιότητας και αυθεντικότητας των συναλλαγών που γίνονται είτε μεταξύ Υπηρεσιών και Πολιτών είτε μεταξύ Υπηρεσιών. Οι Πολίτες πρέπει να αισθάνονται ασφαλείς στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και να εμπιστεύονται τη διοίκηση για την ασφάλεια των προσωπικών τους πληροφοριών. Ο Πολίτης πρέπει να είναι βέβαιος ότι το πιστοποιητικό γέννησης που θα ζητήσει θα δοθεί μόνον σ' αυτόν. Ο άξονας αυτός ονομάζεται «ασφάλεια της ιδιωτικότητας» ( PRIVACY SAFEGUARD) Η Ελληνική διοίκηση έχει, ήδη, προχωρήσει στη Θεσμοθέτηση της ηλεκτρονικής υπογραφής η οποία θα εξασφαλίσει την εγκυρότητα και τη γνησιότητα των συναλλαγών.<sup>34</sup>

Ο πέμπτος άξονας της Κ.τ.Π. αναφέρεται στη διαχείριση της γνώσης. Όπως γνωρίζουμε η πληροφορία έχει αξία μόνο εάν είναι διαθέσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Υπάρχουν ομάδες ανθρώπων και επαγγελματιών που έχουν κοινά ή συγγενικά ενδιαφέροντα. Σε αυτές τις περιπτώσεις θα δημιουργηθούν κοινά εργαλεία χρήσης όπως π.χ. κοινές βάσεις πληροφοριών και το σχετιζόμενο λογισμικό.

Παράλληλα με τους παραπάνω στόχους και τα μέτρα που λαμβάνονται από την κυβέρνηση για την επίτευξη τους, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση συμμετέχει ενεργά στο ευρωπαϊκό γίγνεσθαι. Όπως είναι γνωστό, η Ευρωπαϊκή Ένωση με τις αποφάσεις που πάρθηκαν στη Φέιρα τον Ιούνιο του 2000 έχει σχεδιάσει και υλοποιεί τα προγράμματα e- EUROPE και e-GOVERNMENT. Η χώρα μας συμμετέχει σε αυτά τα προγράμματα τα οποία στοχεύουν σε μια Πανευρωπαϊκή, Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Είναι προφανές ότι η Χώρα μας ως συμμετέχουσα,

<sup>33</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.

<sup>34</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.

δεσμεύεται και ως προς τους στόχους που έχουν τεθεί αλλά και ως προς τα αντίστοιχα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης.

Και η Ελλάδα προσπαθεί για μια συνολική διοικητική μεταρρύθμιση που αρχίζει από τους δήμους της τοπικής Αυτοδιοίκησης και καταλήγει στα υπουργεία της κεντρικής διοίκησης καλύπτοντας όλη την επικράτεια. Από τα νησιά της «άγονης» γραμμής και τις ορεινές περιοχές, μέχρι τα μεγάλα αστικά κέντρα. Ταυτόχρονα και συστηματικά, επενδύει σε Θεσμούς, ανθρώπινο δυναμικό, μεθόδους και τεχνολογία.<sup>35</sup>

#### Δ.9. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.

Οι δημόσιες υπηρεσίες, εδώ και πολλά χρόνια, παράγουν και αποθηκεύουν έναν τεράστιο όγκο δεδομένων. Σπάνια όμως τα δεδομένα αυτά αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και αξιοποιούνται από τα στελέχη της διοίκησης για το μελλοντικό σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων. Για παράδειγμα, τον πλούτο των δεδομένων που συλλέγονται από τους δήμους, τα σχολεία ή τα νοσοκομεία και τη δυσκολία που υπάρχει στο να γίνει γρήγορη η ανάλυση από στελέχη της διοίκησης που καλούνται να σχεδιάσουν κρίσιμες επενδύσεις.

Στον ιδιωτικό τομέα, η ιστορική ανάλυση των δεδομένων για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, είναι ένα κρίσιμο ζήτημα ανταγωνιστικότητας. Έχει αντιμετωπισθεί μηχανογραφικά με μεγάλη επιτυχία, με την εγκατάσταση συστημάτων υποστήριξης λήψης αποφάσεων, που σήμερα προσφέρουν τεράστιες δυνατότητες συλλογής και δυναμικής ανάλυσης δεδομένων με χαμηλό κόστος και ευκολία χρήσης από τα στελέχη. Με την αξιοποίηση παρόμοιων λύσεων για την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, κάθε μέλος της δημόσιας διοίκησης μπορεί να έχει σαφή εικόνα για το ποιες είναι οι κατάλληλες ενέργειες για την ικανοποίηση των αναγκών της διοίκησης. Με αυτόν τον τρόπο η διοίκηση μπορεί για παράδειγμα να ανακατανείμει κονδύλια ή να κινητοποιηθεί για την

<sup>35</sup> ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ.

αντιμετώπιση μιας απρόβλεπτης κατάστασης με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα, χωρίς καθυστερήσεις και με χαμηλό κίνδυνο εμφάνισης λαθών. Για όλα τα παραπάνω είναι απαραίτητα:

Πρώτον: Διαχείριση της γνώσης.

Η αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των στελεχών της διοίκησης για την παροχή μιας ολοκληρωμένης υπηρεσίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη, μπορεί να παίξει ένα αποφασιστικό ρόλο στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης. Για πολλά χρόνια οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν είχαν ούτε τα κίνητρα, ούτε τα μέσα για να μοιραστούν την εμπειρία και τη γνώση τους με τους συναδέλφους τους. Η γνώση θεωρείτο μια «ιδιοκτησία» που μάλλον έπρεπε να προστατευθεί παρά να μοιραστεί. Σήμερα η τεχνολογία προσφέρει τις δυνατότητες για την αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα και για την ηλεκτρονική αποθήκευση της συσσωρευμένης γνώσης. Η αξιοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των εφαρμογών συνεργασίας ομάδων εργασίας, η ανάπτυξη εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων και η χρήση συστημάτων για τη διαχείριση των αρχείων και της ροής εργασίας βελτιστοποιούν τις διαδικασίες και ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία.

Δεύτερον: Σχεδιασμός και διαχείριση επιχειρησιακών πόρων.

Για τη διοίκηση τα πάντα ξεκινούν από τον ετήσιο προϋπολογισμό, που είναι το κλειδί για την προώθηση όλων των στρατηγικών αποφάσεων. Στο σύνολό του, ο κύκλος του προϋπολογισμού - σχεδιασμός, έγκριση, εφαρμογή, πληρωμές και απολογισμός - πρέπει να υποστηρίζεται από ένα ολοκληρωμένο σύστημα που διευκολύνει το σχεδιασμό και τη διαχείριση των επιχειρησιακών πόρων. Επιπλέον, η τεχνολογία της πληροφορικής μπορεί να γεφυρώσει το παραδοσιακό χάσμα διαχείρισης μεταξύ των οικονομικών πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού, παρέχοντας όλα τα στοιχεία που αφορούν στο κόστος προσωπικού σε πραγματικό χρόνο. Ανάλογα συστήματα σχεδιασμού και διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων λειτουργούν με μεγάλη επιτυχία στον ιδιωτικό τομέα εδώ και πολλά χρόνια. Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και η εξοικονόμηση πόρων από την καλύτερη διαχείριση θεωρούνται πλέον αποδεδειγμένα.

Τρίτον: Η διαχείριση των σχέσεων με τον πολίτη.

Ο πολίτης είναι στις περισσότερες περιπτώσεις ένας από τους αποδέκτες των υπηρεσιών της διοίκησης. Μέσω ενός μοναδικού σημείου επικοινωνίας, ο πολίτης θα πρέπει να έρχεται σε επαφή με τη διοίκηση ως σύνολο και να διεκπεραιώνει το πλήθος των συναλλαγών του. Αυτό το σημείο επικοινωνίας μπορεί να είναι ένα Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών, ένας κόμβος στο Διαδίκτυο (Web site), ένα κέντρο διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων, ή ένας συνδυασμός όλων των προηγούμενων. Η δρομολόγηση των αιτημάτων του μπορεί να γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο μεταξύ των υπηρεσιών της διοίκησης και χωρίς την πρόσθετη παρέμβαση του πολίτη, χάρη στην παρουσία ενός συστήματος που διαχειρίζεται τις σχέσεις της διοίκησης με τον πολίτη, το οποίο είναι ανάλογο με τα εξελιγμένα συστήματα διαχείρισης της σχέσης των επιχειρήσεων με τους πελάτες τους που λειτουργούν με μεγάλη επιτυχία σήμερα.

#### Δ.10. ΤΟ «ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ» E – GOVERNMENT.

Από το 1996 και έπειτα, όταν το Internet άρχισε να εισέρχεται δυναμικά στην καθημερινή ζωή των Ευρωπαίων πολιτών, η ιδέα των on line υπηρεσιών είχε χαρακτηριστεί ευρηματική. Όταν όμως μετά το 1999 το προφίλ του χρήστη του Διαδικτύου άρχισε να αλλάζει, καθώς ξεκίνησε να το χρησιμοποιεί όχι μόνο για διασκέδαση αλλά ως εργαλείο δουλειάς και ενημέρωσης, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης άρχισαν να πληθαίνουν και οι πολίτες που τις χρησιμοποιούσαν να πολλαπλασιάζονται. Σύμφωνα με στοιχεία που έδωσε στη δημοσιότητα η ευρωπαϊκή εταιρία μετρήσεων, Ευρωβαρόμετρο, για το πρώτο τρίμηνο του 2001, το 54,6% του συνόλου των Ευρωπαίων χρηστών του Internet, επισκέφθηκαν συχνά κυβερνητικά sites προκειμένου να λάβουν περαιτέρω ενημέρωση, αντί να επισκεφθούν τις ίδιες τις υπηρεσίες.

Στο πρόγραμμα e-Europe, συμμετέχουν ασφαλώς όλες οι χώρες – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κάποιες από τις οποίες όμως, έχουν ξεπεράσει τον μέσο ευρωπαϊκό όρο επισκεψιμότητας σε κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους του 54,6%.

Λαμπρό παράδειγμα, σύμφωνα πάντα με την έρευνα του Ευρωβαρομέτρου, η Ολλανδία, στην οποία το 70,7% του συνόλου των χρηστών του Internet, εξυπηρετείται ηλεκτρονικά από την κεντρική κυβέρνηση, ενώ υψηλό ποσοστό εμφανίζεται στη Δανία 66,1%, αλλά και στη Γερμανία 61,4%.

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, οι περισσότεροι πολίτες χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο, προκειμένου να βρουν και να «κατεβάσουν» πληροφορίες για την εργασία τους (μέσος όρος Ε.Ε. 46%). Αρκετά υψηλό είναι και το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την ηλεκτρονική τους αλληλογραφία (e-mail), χρήση για την οποία ο ευρωπαϊκός μέσος όρος προσεγγίζει το 27%, ενώ ανοδική πορεία γνωρίζει και το e-government. Όπως προκύπτει από την έρευνα κατά το πρώτο τρίμηνο του τρέχοντος έτους, το ποσοστό των Ευρωπαίων χρηστών του Διαδικτύου που χρησιμοποίησαν τους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους προκειμένου να υποβάλουν αιτήσεις και να λάβουν πιστοποιητικά προσέγγισε το 14,5%.

Όσον αφορά το ποιες χώρες παρέχουν τις περισσότερες on line υπηρεσίες, η Γερμανία φαίνεται να κρατά τα σκήπτρα στην Ε.Ε., καθώς το ποσοστό κρατικών υπηρεσιών που διαθέτουν site και παρέχουν ηλεκτρονική εξυπηρέτηση προσεγγίζει το 59%, ενώ δεύτερη έρχεται η Μεγάλη Βρετανία με ποσοστό 30% και το top 5 συνθέτουν η Γαλλία με 25%, η Ισπανία 17% και από κοινού η Αυστρία και η Ελβετία με 15%.

Το e-government κινείται με έντονα αναπτυξιακό ρυθμό στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς υπάρχουν περί τους 7.400 δικτυακούς τόπους, οι οποίοι αφορούν εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές που εξυπηρετούν ηλεκτρονικά τους πολίτες. Η έκθεση που συνέταξε η Κομισιόν προκειμένου να κατατάξει τις χώρες σε μια κλίμακα ανάπτυξης, έλαβε υπόψη 20 βασικούς τομείς της δημόσιας ζωής, για τους οποίους ερεύνησε εάν οι πολίτες απολαμβάνουν ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Έτσι, στο μικροσκόπιο μπήκαν υπηρεσίες όπως η έκδοση διπλώματος αυτοκινήτου, η ηλεκτρονική εγγραφή σε ιδρύματα της ανώτατης εκπαίδευσης, η υποβολή αιτήσεων και παραλαβή πιστοποιητικών για τις δημόσιες υπηρεσίες, η φορολογική ενημέρωση, η έκδοση διαβατηρίου. Οι ερευνητές της Ε.Ε., μέτρησαν



τον βαθμό παροχής των εν λόγω υπηρεσιών on line, από τα πιο απλά αιτήματα έως τις πιο σύνθετες, γραφειοκρατικά, υπηρεσίες.

Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 62% των πιο ολοκληρωμένων παρεχόμενων υπηρεσιών αφορούν φορολογικά θέματα (φορολογικής ενημερότητας, απόδοση ΑΦΜ, εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης κ.τ.λ.), ενώ ακολουθούν με ποσοστό 33% οι υπόλοιπες υπηρεσίες απόδοσης εγγράφων, όπως άδειες οδήγησης, διαβατήρια, πιστοποιητικά γάμων, γεννήσεων.

## Ε. ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

### Ε.1. Ο ΘΕΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ Ο.Κ.Ε. (ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ).

Ο Θεσμός των Ο.Κ.Ε. άρχισε να αναπτύσσεται στη δεκαετία του '50 σε εθνικό επίπεδο και στη συνέχεια υιοθετήθηκε από τη Συνθήκη της Ρώμης για την Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Εκτοτε γνώρισε μεγάλη ανάπτυξη στις περισσότερες χώρες της Κοινότητας. Πιο πρόσφατα μεταφυτεύθηκε και στις χώρες της ανατολικής Ευρώπης, καθώς και σε τρίτες μεσογειακές χώρες, για τις οποίες απετέλεσε μηχανισμό για την εξασφάλιση. Η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, ένα από τα Θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ιδρύθηκε το 1957 και πραγματοποίησε την πρώτη της επίσημη συνεδρίαση το 1958. Οι διαδοχικές διευρύνσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης αύξησαν σταδιακά τον αριθμό των μελών της, αλλά κυρίως οι διαδοχικές Συνθήκες της έδωσαν όλο και περισσότερες και σημαντικότερες αρμοδιότητες. Το κυριότερο καθήκον της Ο.Κ.Ε. είναι να εκδίδει γνωμοδοτήσεις, τις οποίες υποβάλλει στην Επιτροπή, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο. Η Ο.Κ.Ε. μπορεί να γνωμοδοτεί για όλους τους τομείς κατά τη διάρκεια της ευρωπαϊκής νομοθετικής διαδικασίας ή να εκπονεί γνωμοδοτήσεις με δική της πρωτοβουλία. Η ελληνική Ο.Κ.Ε. ιδρύθηκε με το Ν. 2232/1994, με πρότυπο την Ο.Κ.Ε. της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που στηρίζεται στον τριμερή διαχωρισμό των εκπροσωπούμενων συμφερόντων, διαχωρισμό δηλαδή σε τρεις «ομάδες», *μία των εργοδοτών - επιχειρηματιών, μία των εργαζομένων - μισθωτών και δημοσίων υπαλλήλων, και μία των λοιπών κατηγοριών στην οποία εκπροσωπούνται οι αγρότες, οι ελεύθεροι επαγγελματίες, η Τοπική Αυτοδιοίκηση και οι καταναλωτές*. Κύριο στοιχείο της Ο.Κ.Ε. είναι η ισότιμη μεταχείριση των τριών ομάδων και η πλήρης ανεξαρτησία τους από την κρατική εξουσία. Σκοπός της Ο.Κ.Ε. είναι η προώθηση του κοινωνικού διαλόγου και μέσω αυτού η διαμόρφωση (αν είναι δυνατόν) κοινά αποδεκτών θέσεων για θέματα που απασχολούν την κοινωνία ευρύτερα ή ειδικότερα τμήματα αυτής. Η Ο.Κ.Ε. μέσω της παράθεσης των διαφορετικών επιχειρημάτων και προτάσεων για ζητήματα αμοιβαίου

ενδιαφέροντος των κοινωνικών εταίρων που περιλαμβάνει, επιδιώκει την ανάδειξη της κοινής συνισταμένης, εφόσον υπάρχει. Επίσης, με τις προτάσεις της και τις γνωμοδοτήσεις της επιχειρεί τη μεγιστοποίηση του κοινωνικού οφέλους ή τη ελαχιστοποίηση των πιθανών παρενεργειών από την άσκηση των επιμέρους αποφάσεων της κυβέρνησης. Η Ο.Κ.Ε. δεν υποκαθιστά με τη λειτουργία της ούτε τους λοιπούς πολιτειακούς θεσμούς, ούτε τους κοινωνικούς εταίρους, που διατηρούν στο ακέραιο την αυτονομία τους και το δικαίωμα διατύπωσης των δικών τους απόψεων στα θεσμικά όργανα της Ο.Κ.Ε. Οι βασικές αυτές επιδιώξεις των εταίρων της Ο.Κ.Ε. πρέπει να συνοδεύονται επίσης από τις αρχές της ισότιμης σχέσης, της συναίνεσης και του σεβασμού στο διακριτό συμφέρον. Για την επίτευξη εθνικών κοινωνικών συμφωνιών, η Ο.Κ.Ε. πρέπει να προετοιμάζει το έδαφος μέσω της αξιοποίησης των "Γνωμών Πρωτοβουλίας". Η Ο.Κ.Ε. αποτελεί από το Μάιο του 2001 και συνταγματικά αναγνωρισμένο θεσμό του ελληνικού κράτους. Σύμφωνα με το άρθρο 82, παρ. 3, του Συντάγματος "Νόμος ορίζει τα σχετικά με τη συγκρότηση, τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, αποστολή της οποίας είναι η διεξαγωγή του κοινωνικού διαλόγου για τη γενική πολιτική της χώρας και ιδίως για τις κατευθύνσεις της οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής, καθώς και η διατύπωση γνώμης επί των νομοσχεδίων και προτάσεων νομών που παραπέμπομαι σε αυτήν".

Από πλευράς Ο.Κ.Ε. εκτιμάται ότι η συνταγματική κατοχύρωση του θεσμού θα συμβάλει στην περαιτέρω αναβάθμιση του ρόλου της και θα προσφέρει την ευκαιρία για να γίνει πιο ουσιαστικός και πιο αποτελεσματικός ο κοινωνικός διάλογος στη χώρα μας.

**Εργο της Ο.Κ.Ε.**

Εργο της Ο.Κ.Ε. είναι η διατύπωση αιτιολογημένης Γνώμης σε θέματα ιδιαίτερης σπουδαιότητας που σχετίζονται με τις εργασιακές σχέσεις, την κοινωνική ασφάλιση, τα φορολογικά μέτρα, καθώς και με τη γενικότερη κοινωνικοοικονομική πολιτική, ιδίως σε θέματα περιφερειακής ανάπτυξης, επενδύσεων, εξαγωγών, προστασίας καταναλωτή και ανταγωνισμού. Στα παραπάνω θέματα η έκφραση Γνώμης της Ο.Κ.Ε. είναι υποχρεωτική πριν από την ψήφιση

αντίστοιχων νόμων. Επίσης η Ο.Κ.Ε. μπορεί με δική της πρωτοβουλία να εκφράζει Γνώμη και για άλλα γενικότερα θέματα κοινωνικοοικονομικής πολιτικής.

#### **Σύνθεση της Ο.Κ.Ε.**

Η Ο.Κ.Ε. αποτελείται από τον Πρόεδρο και άλλα σαράντα οκτώ (48) Μέλη, τα οποία συνθέτουν τρεις Ομάδες με ίσο αριθμό μελών.

Η πρώτη ομάδα εκπροσωπεί τους εργοδότες.

Η δεύτερη ομάδα τους εργαζόμενους.

Η τρίτη ομάδα τις λοιπές κατηγορίες.

Σύμφωνα με το Ν. 3220/04 (ΦΕΚ 15Α/28-1-04) ο Πρόεδρος της Ο.Κ.Ε. προτείνεται εκ περιτροπής από κάθε μια από τις τρεις Ομάδες της Ολομέλειας. Ο Πρόεδρος εκπροσωπεί την Ο.Κ.Ε., έχει την ευθύνη της δράσης της Ο.Κ.Ε., διευθύνει τις συνεδριάσεις της Ολομέλειας και της Εκτελεστικής Επιτροπής, καθορίζει την ημερήσια διάταξη, λαμβάνοντας υπόψη τις αιτήσεις που διατυπώνουν τα Μέλη και προβαίνει στη Θεώρηση των πρακτικών. Πρόεδρος της Ο.Κ.Ε. είναι ο κ. Νικόλαος Αναλυτής.

**Ομάδα Εργοδοτών (Α' Ομάδα).**

Τα Μέλη της πρώτης Ομάδας ορίζονται ανά τέσσερα (4) από το Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.), τη Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών, Εμπόρων Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.), και την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.), και ανά ένα (1) από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών, την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ.), την Ένωση Ελλήνων Εφοπλιστών, το Σύνδεσμο Αωνύμων Τεχνικών Εταιρειών και Εταιρειών Περιορισμένης Ευθύνης (Σ.Α.Τ.Ε.). Αντιπρόεδρος της πρώτης Ομάδας είναι ο κ. Χαράλαμπος Κεφάλας, εκπρόσωπος Ε.Σ.Ε.Ε.

**Ομάδα Εργαζομένων (Β' Ομάδα).**

Στη δεύτερη Ομάδα έντεκα (11) Μέλη ορίζονται από τη Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Ε.) και πέντε (5) από την Ανώτατη Διοίκηση Ενώσεων Δημοσίων Υπαλλήλων (Α.Δ.Ε.Δ.Υ.), επιλεγόμενα κατά το δυνατόν από διάφορους κλάδους.

Αντιπρόεδρος της δεύτερης Ομάδας είναι ο κ. Δημήτριος Πολίτης, Αναπληρωτής Γενικός Γραμματέας Γ.Σ.Ε.Ε.

Ομάδα Λοιπών Κατηγοριών (I<sup>ο</sup> Ομάδα).

Στην τρίτη Ομάδα τα Μέλη ορίζονται: α) πέντε (5) από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.) και δύο (2) από τη Γενική Συνομοσπονδία Αγροτικών Συλλόγων Ελλάδος (ΓΕ.Σ.Α.Σ.Ε.), β) ένα (1) Μέλος που ασκεί ελευθέριο επάγγελμα από τη Συντονιστική Επιτροπή Δικηγόρων, τον Πανελλήνιο Ιατρικό Σύλλογο, το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος, το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδος, το Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος, γ) έναν (1) εκπρόσωπο των καταναλωτών και δ) τρία (3) Μέλη από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.). Αντιπρόεδρος της τρίτης Ομάδας είναι ο κ. Νικόλαος Λιόλιος, πρώην Πρόεδρος Δ.Σ. ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.<sup>36</sup>

Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ Ο.Κ.Ε. ΣΤΟ Γ' ΚΠΣ.

Η Ο.Κ.Ε. συμμετέχει στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (I<sup>ο</sup> Κ.Π.Σ.), που αφορά την περίοδο 2000 – 2006. Το πρόγραμμα αυτό είναι συνέχεια του Α' Κ.Π.Σ. που αφορούσε την περίοδο 1989–1993 (βλ. Κανονισμό ΕΟΚ 2052/88 της 24ης Ιουνίου 1988) και του Β' Κ.Π.Σ. που αφορούσε την περίοδο 1994–1999 (βλ. Κανονισμό ΕΟΚ 2081/93 της 20ης Ιουλίου 1993). Τα τρία αυτά προγράμματα αποτέλεσαν και αποτελούν την κορυφαία εκδήλωση της περιφερειακής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μιας πολιτικής που είναι αναπόσπαστα συνδεδεμένη με τη διαδικασία οικονομικής ενοποίησης της Ε.Ε. Μία σημαντική εξέλιξη στις διαδικασίες υλοποίησης του προγράμματος αυτού, σε σχέση με τα προηγούμενα Κ.Π.Σ., είναι ότι προβλέπεται η συμμετοχή των Οικονομικών και Κοινωνικών Επιτροπών των χωρών που είναι αποδέκτες των κονδυλίων του προγράμματος στις ανά χώρα Επιτροπές Παρακολούθησης του Προγράμματος. Μάλιστα, οι επιτροπές αυτές έχουν αυξημένες αρμοδιότητες σε σχέση με το παρελθόν. Στην Ελλάδα ειδικότερα, η συμμετοχή της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (Ο.Κ.Ε.) στην Επιτροπή Παρακολούθησης του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (I<sup>ο</sup> Κ.Π.Σ.) προβλέπεται στο άρθρο 14 του Ν. 2860/2000 "Διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχος του Κ.Π.Σ. και άλλες διατάξεις" ο οποίος υλοποιεί σε Θεσμικό επίπεδο τον Κανονισμό 1260/1999 του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1999 περί γενικών

<sup>36</sup> <http://www.oke.gr/greek/left.htm>

διατάξεων για τα Διαρθρωτικά Ταμεία. Η Εθνική Επιτροπή Παρακολούθησης του Γ' Κ.Π.Σ. έχει διευρυμένες αρμοδιότητες και διαφορετική σύνθεση σε σχέση με την αντίστοιχη επιτροπή του Β' Κ.Π.Σ. και αυτές καθορίζονται στο άρθρο 13.

Στο πλαίσιο του Γ' Κ.Π.Σ. λειτουργούν και 24 Επιτροπές που παρακολουθούν τα επί μέρους επιχειρησιακά (11) και περιφερειακά (13) προγράμματα που συναπαρτίζουν το Γ' Κ.Π.Σ. και έχουν σημαντικές αρμοδιότητες για τον τομέα ευθύνης τους. Η σύνθεση των Επιτροπών καθορίζεται από το άρθρο 16, παρ. 1 του Ν.2860/2000.

Η Ο.Κ.Ε. έχει ορίσει ένα τακτικό και ένα αναπληρωματικό μέλος, τόσο για την Εθνική Επιτροπή Παρακολούθησης, όσο και για κάθε μία από τις επί μέρους Επιτροπές. Με σκοπό τη βελτιστοποίηση των θέσεων που θα εκφράσουν οι εκπρόσωποι της στις Επιτροπές, έχει συστήσει ειδική Επιτροπή Επιστημονικής Στήριξης για το Γ' Κ.Π.Σ. και ανέλαβε την πρωτοβουλία να εκφράσει Γνώμες επί των 11 Τομεακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, μία Γνώμη για το περιφερειακό σκέλος του Γ' Κ.Π.Σ. και μία Γνώμη επί του συνόλου του Γ' Κ.Π.Σ. Τα υπηρεσιακά στελέχη της Ο.Κ.Ε. παρέχουν την αναγκαία στήριξη στους εκπροσώπους της Ο.Κ.Ε. στις Επιτροπές αυτές και παρακολουθούν τις εργασίες της Επιτροπής. Η πρόκληση για την Ο.Κ.Ε. και γενικότερα για όλους τους συμμετέχοντες στην εθνική προσπάθεια αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρει το Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης είναι μεγάλη, δεδομένου μάλιστα ότι αυτό αφορά σημαντικότερα κονδύλια που αφορούν καίριους τομείς της ελληνικής οικονομίας.

## **Ε.2. ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ (Ο.Π.Σ.) ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (TAXIS – ICIS).**

### **1. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, επιθυμώντας να συμβάλλει στην επίτευξη των στρατηγικών επιλογών που έχει θέσει η Πολιτεία, σε σχέση με την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, την προστασία της Δημόσιας Τάξης & Υγείας, τη

μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων μέσω της πρόληψης και της καταστολής του Οικονομικού Εγκλήματος και της βελτιστοποίησης των μεθόδων είσπραξης των φόρων & δασμών, υλοποιεί το παρόν έργο με κύριο στόχο την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του ελεγκτικού του μηχανισμού που απαρτίζεται από τις ακόλουθες Υπηρεσίες:

1).Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.).

2).Δ/νση Ελέγχου (Δ9) και των εποπτευόμενων από αυτήν Ελεγκτικών Κέντρα (συμπεριλαμβάνονται και τα Ελεγκτικά Τμήματα των ΔΟΥ). Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων (Δ33) και των τμημάτων Ελέγχου των Τελωνείων.

3).Ελεγκτική Υπηρεσία Τελωνείων (Ε.Λ.Υ.Τ.).

4).Οικονομική Επιθεώρηση.

Ο εκσυγχρονισμός των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών με σύγχρονες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θα συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς τους (καλύτερη εστίαση των ελέγχων με αποτέλεσμα την καλύτερη ρύθμιση της αγοράς), γεγονός που θα έχει τις ακόλουθες σημαντικές συνέπειες:

Αποτελεσματικότερη καταστολή του οικονομικού εγκλήματος και πρόληψη παραβάσεων καθώς και αύξηση του αισθήματος του δικαίου στους νομοταγείς φορολογούμενους ώστε να συμμορφώνονται περισσότερο με τις φορολογικές του υποχρεώσεις.

Αύξηση δυνατότητας εσωτερικού ελέγχου, διασφάλιση της διαφάνειας των ελέγχων και των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από αυτούς, δυνατότητα συλλογής, συσχέτισης και διασταύρωσης πληροφοριών για έγκαιρη ανίχνευση των παραβάσεων.

Επίτευξη των εισπρακτικών στόχων που τίθενται στον κρατικό προϋπολογισμό γεγονός που είναι πολύ σημαντικό λόγω των υποχρεώσεων που έχουμε έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και της εισόδου της Ελλάδας στην ΟΝΕ.

Συγκέντρωση και αυξημένη δυνατότητα επεξεργασίας μεγάλου όγκου επιχειρησιακής πληροφορίας περί του δασμό-φορολογικού και ελεγκτικού έργου.

Αύξηση των δημοσίων εσόδων.

Το Σύστημα που θα προκύψει θα ικανοποιεί τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- Πλήρης υποστήριξη του βασικού ελεγκτικού κύκλου: συλλογή και επεξεργασία των πληροφοριών, επιλογή στόχου προς έλεγχο, συλλογή πληροφοριών περί του στόχου, πραγματοποίηση ελέγχου, καταγραφή αποτελεσμάτων ελέγχου, ανατροφοδότηση αποτελεσμάτων ελέγχου - εμπλουτισμός Ταμείου Γνώσης με τα αποτελέσματα του Βασικού Ελεγκτικού Κύκλου, παρακολούθηση των υποθέσεων μέχρι τελεσιδικίας.
- Διοικητική Υποστήριξη των Υπηρεσιών Ελέγχου και του Ελεγκτικού Έργου.
- Υποστήριξη του Εσωτερικού Ελέγχου.
- Παρακολούθηση της επιχειρησιακής λειτουργίας.
- Καθορισμός και αυστηρή τήρηση Πολιτικής Ασφάλειας και κανόνων Διοίκησης του Συστήματος.

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, υλοποιεί το παρόν έργο με κύριο στόχο τον εκσυγχρονισμό του ελεγκτικού του μηχανισμού και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του συνόλου των Ελεγκτικών Υπηρεσιών. Οι ελεγκτικές υπηρεσίες του ΥΠ.Ο&Ο απαρτίζονται από:

Το Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.). Οι αρμοδιότητες του ΣΔΟΕ αφορούν στην πρόληψη και καταστολή του οικονομικού εγκλήματος, στην προστασία των εθνικών και κοινοτικών εσόδων από παραβάσεις και στην δίωξη ναρκωτικών και όπλων. Οι αρμοδιότητες αυτές ασκούνται παράλληλα και ανεξάρτητα με τυχόν άλλες συναρμόδιες Υπηρεσίες ή Αρχές.



Τη Δ/ση Ελέγχου (Δ9) και εποπτευόμενα από αυτήν Ελεγκτικά Κέντρα (συμπεριλαμβάνονται και τα Ελεγκτικά Τμήματα των ΔΟΥ). Οι αρμοδιότητες τους αφορούν στο σύνολο του φορολογικού ελέγχου, ο οποίος μπορεί να είναι τακτικός (πλήρης και οριστικός έλεγχος μιας επιχείρησης για παρελθόντα έτη), προσωρινός (έλεγχος σε ένα ή περισσότερα συγκεκριμένα θέματα ή αντικείμενα του πλήρους και οριστικού φορολογικού ελέγχου μιας επιχείρησης) και προληπτικός (έλεγχος εφαρμογής από την επιχείρηση των διατάξεων του Κ.Β.Σ καθώς και των ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεών της).

Τη Δ/ση Ελέγχου Τελωνείων (Δ33) και τμήματα Ελέγχου των Τελωνείων. Οι αρμοδιότητες των Τελωνειακών Ελεγκτικών Υπηρεσιών και της ΕΛ.Υ.Τ. αφορούν στο σύνολο του τελωνειακού ελέγχου, όπως αυτός προσδιορίζεται, κάθε φορά, από τις κοινοτικές κυρίως αλλά και τις εθνικές διατάξεις.

Την Ελεγκτική Υπηρεσία Τελωνείων (ΕΛ.Υ.Τ.

Την Οικονομική Επιθεώρηση. Οι αρμοδιότητες της οικονομικής επιθεώρησης αφορούν σε διαχειριστικούς και εσωτερικούς ελέγχους των Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και Οικονομίας καθώς και ελέγχους στις χρηματικές διαχειρίσεις των ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, των ΟΤΑ κ.λ.π.

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών (Ο.Π.Σ.Ε.Υ) αναμένεται να καλύψει μεγάλο φάσμα των επιχειρησιακών απαιτήσεων των Ελεγκτικών Υπηρεσιών. Το ΟΠΣ των Ελεγκτικών Υπηρεσιών είναι ένα ενιαίο έργο, για όλες τις Ελεγκτικές Υπηρεσίες. Επιπλέον, ο λειτουργικός πυρήνας του συστήματος θα είναι κοινός για όλες τις Ελεγκτικές Υπηρεσίες. Όμως η ποικιλία των αρμοδιοτήτων και των ελεγκτικών πρακτικών των διαφόρων Υπηρεσιών, καθώς και το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον μέσα στο οποίο καλούνται οι Υπηρεσίες να επιτελέσουν το έργο τους, επιβάλλει επιλογές και τεχνικές λύσεις τέτοιες, που θα διασφαλίζουν την απλή, εύκολη, με μέσα και πόρους του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών αρχική προσαρμογή και επικαιροποίηση των εφαρμογών στις ανάγκες της κάθε Υπηρεσίας. Το ΟΠΣ πρέπει να διασφαλίζει

ότι καμία Υπηρεσία δεν θα χάσει την αυτοτέλειά της, ούτε τον τρόπο που η διοικητική εξουσία της κάθε Υπηρεσίας διαχέεται σήμερα στα διάφορα επίπεδα διοίκησης. Αυτό αποτελεί έναν πρόσθετο παράγοντα που πρέπει να λάβει υπόψη η Πολιτική Ασφάλειας του ΟΠΣ. Το Αρχιτεκτονικό Λειτουργικό Μοντέλο του Ο.Π.Σ.Ε.Υ. συνίσταται από τέσσερις (4) Λειτουργικές Περιοχές:

- 1) Την Α.Π. της Στρατηγικής του Ελέγχου.
- 2) Την Α.Π. της Δράσης / Εκτέλεσης του Ελέγχου.
- 3) Την Α.Π. της Διοικητικής Υποστήριξης.
- 4) Την Α.Π. του Λειτουργικού Ελέγχου των Υπηρεσιών.

## 2. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η λογική σχεδίαση του Ο.Π.Σ.Ε.Υ. θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποστρώματα (layers) λογισμικού:

1. Ένα εξωτερικό "κέλυφος" υπηρεσιών portal για την ασφαλή και εξατομικευμένη (personalized) πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες εφαρμογές μέσω Web ή μέσω συρμάτων συσκευών.

2. Ένα υπόστρωμα υπηρεσιών ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών και υπηρεσιών.

3. Ένα υπόστρωμα εφαρμογών που θα καλύπτουν:

- I. τη διοικητική υποστήριξη (όπως π.χ. ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, διαχείριση προσωπικού, οικονομική διαχείριση κλπ.).
- II. εργαλεία υποστήριξης της παραγωγικότητας (messaging, document management & workflow services κλπ.).
- III. τη διεκπεραίωση του ελεγκτικού έργου – μηνυμάτων, εφαρμογές OLAP και data mining κλπ.). Στόχο αποτελεί η ομογενοποιημένη λειτουργία των παραπάνω κατηγοριών εφαρμογών, επικεντρώνοντας στους χρήστες (ρόλους, θέσεις εργασίας κλπ.) και καλύπτοντας ολοκληρωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες.

4. Ένα υπόστρωμα υπηρεσιών μοντελοποίησης δεδομένων και διαχείρισης metadata (data warehouse – data-mining).

5. Έναν πυρήνα βασικών υπηρεσιών σε επίπεδο Συστημάτων Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (RDBMS services), συμπεριλαμβανομένων και των υπηρεσιών επικοινωνίας με τα υπάρχοντα συστήματα (π.χ. TAXIS και ICIS), αλλά και των αντίστοιχων δεδομένων.

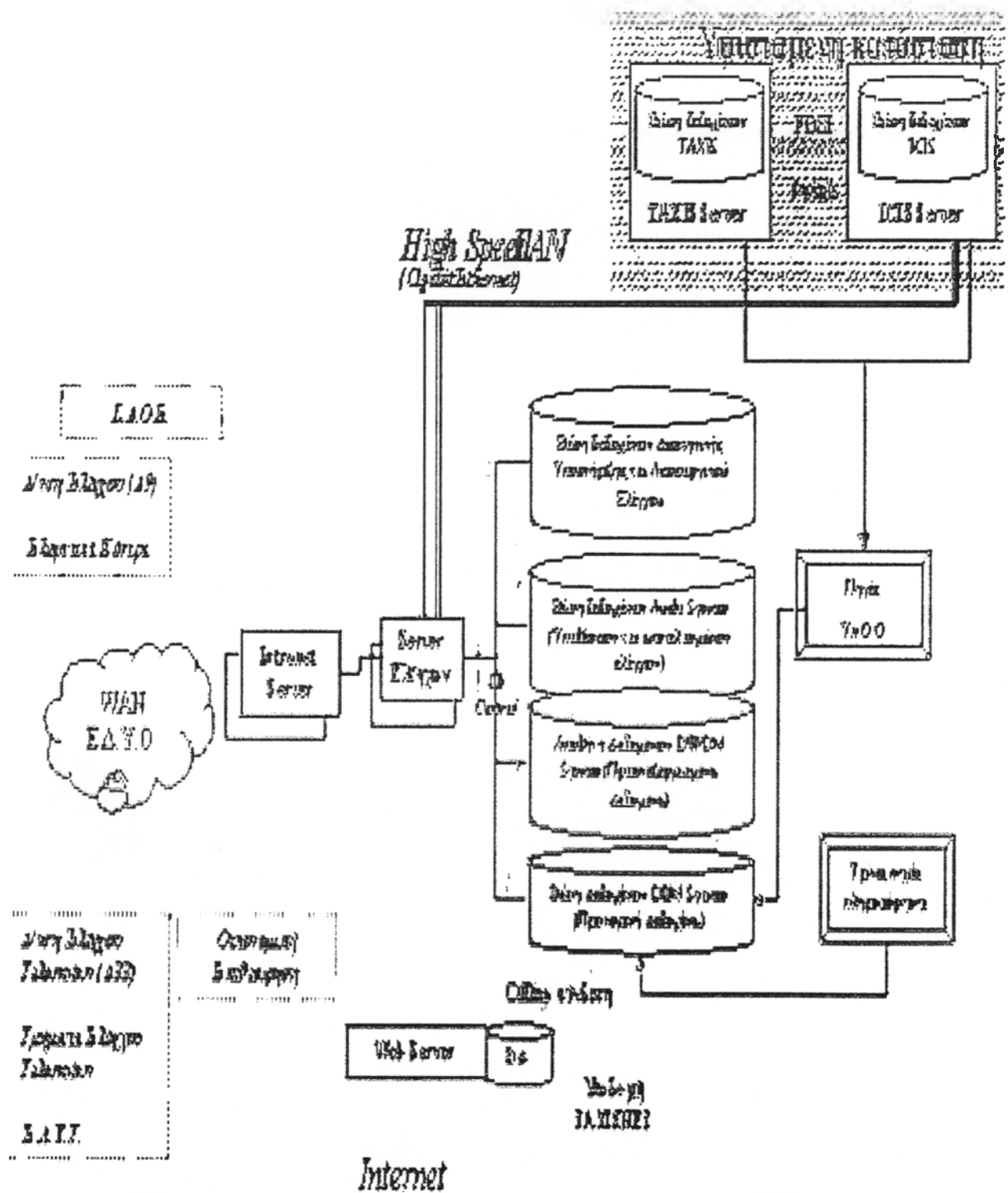
Τα συστήματα αντλούν πρωτογενή δεδομένα από εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα (τρίτα Π.Σ. του Υπουργείου TAXIS, ICIS ή άλλων εξωτερικών Φορέων), καθώς και εσωτερικά στοιχεία από το σύστημα φορολογικών ελέγχων και διατηρεί μία αποθήκη με προεπεξεργασμένα στοιχεία, τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιούνται στη διαδικασία εξόρυξης δεδομένων-υποστήριξης αποφάσεων. Οι παραπάνω λειτουργίες αναμένεται να υλοποιηθούν μέσω τεχνολογιών Data Warehouse, μηχανισμούς αναλυτικής επεξεργασίας (OLAP) και εξόρυξης δεδομένων (Data Mining). Οι Ελεγκτικές Υπηρεσίες σε συνεργασία με τον ανάδοχο και τους κυρίους των τρίτων Πληροφοριακών Συστημάτων θα καθορίσουν τις κατά περίπτωση λειτουργικές και τεχνικές απαιτήσεις της άντλησης των πληροφοριών, π.χ. τον τρόπο μεταφοράς των δεδομένων (on-line, off-line), τη συχνότητα ανανέωσης των δεδομένων, τις τεχνικές λεπτομέρειες υλοποίησης, για τη μεταφορά των πληροφοριών (π.χ. θέματα ασφάλειας), κλπ. Δεδομένα που πρωτογενώς παράγονται στο ΟΠΣΕΥ είναι δυνατόν να παρέχονται σε τρίτα Πληροφοριακά Συστήματα, είτε εντός του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών (π.χ. TAXIS, ICIS) είτε εκτός αυτού, σύμφωνα με τους κανόνες της Ασφάλειας και Διοίκησης του ΟΠΣΕΥ, όπως αυτοί ισχύουν κάθε φορά. Τα δεδομένα που παρέχουν οι Ελεγκτικές Υπηρεσίες σε τρίτα Πληροφοριακά Συστήματα μπορεί να μην βρίσκονται στη μορφή με την οποία αποθηκεύονται στο ΟΠΣΕΥ, αλλά να προκύπτουν ως προϊόν επεξεργασίας (ανωνυμοποίησης, στατιστικών κ.λπ.) των πρωτογενών δεδομένων.

Το ΟΠΣΕΥ αναμένεται να παρέχει στους πολίτες ενημέρωση για τις Ελεγκτικές Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών και το έργο

τους, μέσω των ενιαίων υποδομών πρόσβασης της Γ'ΠΣ για το ευρύ κοινό. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφορίες για την οργάνωση των Ελεγκτικών Υπηρεσιών, τον εξοπλισμό που διαθέτουν, τις επιχειρησιακές τους δυνατότητες και την ωφελιμότητα του έργου τους, αλλά και επιλεκτική δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων από τους ελέγχους που διενεργούν οι Υπηρεσίες του Υπουργείου, τα οποία παρουσιάζουν ενδιαφέρον για τους πολίτες, τα ΜΜΕ, την πανεπιστημιακή και ερευνητική κοινότητα και άλλους φορείς. Επιπλέον, το σύστημα αυτό υποστηρίζει και την υποδοχή καταγγελιών, αλλά και τη συλλογή (μέσω Web wrappers, Web Services ή άλλων τεχνολογιών) πληροφοριών από το Web οι οποίες μεταφέρονται μέσω off-line σύνδεσης στο σύστημα Βάσεων Δεδομένων (DBM system) για τυχόν περαιτέρω επεξεργασία. Το συγκεκριμένο σύστημα θα προστατεύεται από μη εξουσιοδοτημένες προσβάσεις μέσω συστήματος firewall. Στο σχήμα που ακολουθεί φαίνεται μια ενδεικτική σύνθεση φυσικής υλοποίησης της παραπάνω λειτουργικής αρχιτεκτονικής.

Η τελική σύνθεση και αρχιτεκτονική του συστήματος θα εξειδικευτεί στη συνέχεια της ωρίμανσης του έργου και θα οριστικοποιηθεί μετά την ανάλυση και σχεδιασμό του συνολικού συστήματος από τον αντίστοιχο Ανάδοχο.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> <http://www.e-oikonomia.gr/infosociety/nis/opsey.htm>



### Ε.3. ΔΗΜΟΙ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα στοιχίσει 300 Δις. Δρχ. Εδώ θα συμμετάσχουν τα Υπουργεία, οι 13 Περιφέρειες οι 1.033 Δήμοι του «Καποδιστρια» και οι ΟΤΑ.

Το πρόγραμμα στους δήμους περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστημάτων Διαχείρισης της πληροφορίας, την ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου, μηχανισμών διαχείρισης, την ψηφιακή επικοινωνία την λειτουργική διασύνδεση και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας δημόσιας διοίκησης και πολιτών.

Οι πολίτες ελπίζουν ότι με τη χρήση της τεχνολογίας θα βελτιωθεί η ποιότητα της ζωής τους, με την παροχή κάποιων υπηρεσιών που σχετίζονται με την Υγεία, περιορισμό των Γραφειοκρατικών διαδικασιών, μεταβολής κάποιου από τα στοιχεία ταυτότητας, εξόφλησης οφειλών προς το Δημόσιο, διεκπεραίωση ασφαλιστικών ζητημάτων, πιστοποιητικών, διαφόρων αδειών κ.α.

Τα παραπάνω προϋποθέτουν, εκτός από τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων φορέων και την πρόσληψη υπαλλήλων με κατάρτιση, που θα τους επιτρέψει να ανταποκριθούν στις νέες τους αρμοδιότητες.

Ελπίζουν οι πολίτες ότι η απονομή της Δικαιοσύνης που είναι χρονοβόρα και γραφειοκρατική, με την δυνατότητα της τεχνολογίας θα μειωθούν οι αναβολές στην εκδίκαση των υποθέσεων.

Με τα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (G.I.S.) εκσυγχρονίζεται ο τρόπος που οι Δημόσιοι οργανισμοί διαχειρίζονται τις μεταφορές, τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας και τον αστικό σχεδιασμό.

Τα «μποτιλιαρίσματα» μειώνονται με την ενσωμάτωση στοιχείων από πολλαπλές πηγές.

Οι ένοπλες δυνάμεις έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιούν την τεχνολογία τόσο σε διοικητικό, όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο.

Σκοπός των παραπάνω είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών, η διαφορά είναι ότι οι πολίτες δεν γνωρίζουν τι είναι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ούτε τι ρόλο θα

παιζουν οι Δήμοι στην εξυπηρέτηση τους, διότι δεν φρόντισε κανένας να τους ενημερώσει. Το σίγουρο είναι ότι οι πολίτες έχουν κουραστεί με την υπάρχουσα εξυπηρέτηση, ότι Θετικό προκύψει οι πολίτες Θα το αγκαλιάσουν και Θα το επιβραβεύσουν, το αντίθετο Θα κάνουν και κάνουν σε τυχόν αρνητικό αποτέλεσμα.

#### Ε.4. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.

Οι προοπτικές για το μελλοντικό πρόγραμμα e - government και για να θεωρείται αποτελεσματικό, Θα πρέπει να ικανοποιεί βασικές απαιτήσεις (παροχή της υπηρεσίας με ασφάλεια, απλότητα χρήσης, κατάλληλη υποδομή και περιεχόμενο), να είναι σχεδιασμένο με έμφαση στην επικοινωνία. Η δυνατότητα να υπάρξει συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στην παροχή e - government Θα μπορούσε, να απαλλάξει τη δημόσια διοίκηση από την πρόσωπο με πρόσωπο συνδιαλλαγή με το κοινό.

Τα οφέλη που προκύπτουν από την σωστή εφαρμογή μελλοντικών προγραμμάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικά τόσο για το κράτος όσο και για την ευρύτερη κοινωνία, όπως:

- Ορθολογικοποίηση του μοντέλου οργάνωσης και διάθρωσης των δημοσίων υπηρεσιών (απλοποίηση διαδικασιών, συντονισμός δράσεων).
- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου.(αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, οικοδομική άδεια).
- Εύκολη και ταχεία πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες, υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας με τον επιχειρηματικό κόσμο.
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών.

Ωστόσο, το όλο εγχείρημα δεν Θα προχωρήσει χωρίς εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η μη αλλαγή νοοτροπίας των δημοσίων υπάλληλων, και οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών, είναι ορισμένοι από τους

ανασταλτικούς παράγοντες, που μπορούν να οδηγήσουν σε ανεπιτυχείς προσπάθειες εφαρμογής προγραμμάτων e - government.

Για να έχουν όμως όλοι οι πολίτες τη δυνατότητα να εκφράζουν τη γνώμη τους όποτε το επιθυμούν, αλλά και να κάνουν χρήση του e - government θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή πρόσβαση στο Internet.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

ΓΝΩΜΗ της Ο.Κ.Ε. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΚΟΙΝΩΝΙΑ της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ" Γ' ΚΠΣ 2000-2006 Αθήνα , Απρίλιος 2002.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Οι κρατικές υπηρεσίες στον... χώρο σας.

300 δισ. δρχ. για τη δημιουργία της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» Ανοιχτές προσκλήσεις αξίας 87 δισεκατομμυρίων δραχμών. ΣΠ. ΚΤΕΝΑΣ. ΤΟ ΒΗΜΑ, 06-01-2002.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΤΙ ΖΗΤΟΥΝ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ; 4 ΜΥΘΟΙ ΓΙΑ ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΚΡΑΤΟΣ. Της Έλλης Κοντονάσιου από το e - Week.

Η ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ Η ομιλία του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Κ. Σκανδαλίδη στην Εναρκτήρια Συνεδρίαση του e-Government Forum (Αθήνα, 22 Απριλίου 2003).

Το πρόγραμμα e-Government και η εκπαιδευτική πολιτική περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης του Υπουργείου Παιδείας.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ.  
MICROSOFT GOVERNMENT CONFERENCE. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ. ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΑΥΡΟΥ ΚΑΜΠΕΛΗ. ΑΘΗΝΑ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2001.

ΚΕΙΜΕΝΟ ΟΜΙΛΙΑΣ ΤΟΥ ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Κ. ΜΑΝΟΛΗ. ΣΟΦ. ΣΤΡΑΤΑΚΗ. ΣΤΗΝ ΔΙΑΣΚΕΨΗ ΥΠΟΥΡΓΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΤΗΣ Ε. Ε. ΜΕ ΘΕΜΑ: "ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ: ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΓΕΙΤΟΝΕΣ ΤΗΣ".

« Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών είναι επιτακτική ανάγκη των καιρών για να σταματήσουν οι ουρές στις δημόσιες υπηρεσίες ». Του Γ. Π. Νικολινάκου. Αναλυτή Πληροφοριακών Συστημάτων (MSc-MBCS).

Ψηφιακή Επικοινωνία και e-Government: Προϋπόθεση ή επιλογή για τη νέα κυβέρνηση; του Δρ. ΓΙΩΡΓΟΥ Κ. ΓΚΑΝΤΖΙΑ, Editor, Greek Politics Journal – Series Editor: Communications, Media and Cyberspace, Zeno Publishers, London.

"Υπηρεσίες προς τους πολίτες. Από την εποχή της Διάρτησης στο Διαδίκτυο".

Τεχνολογικές εφαρμογές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Πρωτόκολλο. Πρόγραμμα Πρωτοκόλλου (Software) Αντιπρόσωπος Β. Ελλάδος MINI SYSTEM.

ΠΟΙΟΙ ΑΝΤΙΣΤΕΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ. Της ΛΕΤΤΑΣ ΚΑΛΑΜΑΡΑ. Για την αντιγραφή και την επιμέλεια: Αθανασία Κασιμάτη, Άννα Γεωργιάδου. Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι Εκλογές της Κοινωνίας των Πληροφοριών και της Ψηφιακής Επικοινωνίας του 21ου αιώνα.

ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΣΚΕΨΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.

ΟΜΟΦΩΝΗ ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ, 29 Νοεμβρίου 2001.

ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ Βρυξέλλες, 29 Νοεμβρίου 2001.

Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών, Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη.

Τσακαλίδης Αθανάσιος. Καθηγητής, Πρόεδρος Τμήματος Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής.

[tsak@cti.gr](mailto:tsak@cti.gr)

Μαρκέλλου Πηνελόπη. MSc, Μηχανικός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής.

[markel@ceid.upatras.gr](mailto:markel@ceid.upatras.gr)

Παναγιωτάκη Αγγελική.

MSc, Μηχανικός Ηλεκτρονικών Υπολογιστών & Πληροφορικής.

[panayiot@ceid.upatras.gr](mailto:panayiot@ceid.upatras.gr)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΕΙΣ:

<http://www.e-gov.gr>

<http://www.e-gov.gr/article.php?sid=2805&mode=thread&order=0>

<http://www.ekt.gr>

<http://www.oke.gr/greek/left.htm>

<http://www.e-oikonomia.gr/infosociety/nis/opsey.htm>