



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Περίπτωση της
Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης**

Αναστασία Κόρτσου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Ευθύμιος Τσιώνας**

Απρίλιος 2016

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Περίπτωση της
Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης**

Αναστασία Κόρτσου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Ευθύμιος Τσιώνας**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)
από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Απρίλιος 2016

Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η ψηφιακή ετοιμότητα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, με στόχο την ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Κατά συνέπεια για να μετρήσουμε το επίπεδο ΗΔ της ΑΔΜΘ, θα έπρεπε να απευθυνθούμε στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και να αναζητήσουμε το βαθμό διείσδυσης και αποδοχής των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, αλλά και το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών τους. Λόγω του μεγέθους, της διασποράς των υπηρεσιών και των πολλαπλών αρμοδιοτήτων της ΑΔΜΘ, μια τέτοια έρευνα είναι πολύ δύσκολο, αν όχι αδύνατο να πραγματοποιηθεί στα πλαίσια μιας μεταπτυχιακής διατριβής. Γι' αυτό το λόγο επιλέξαμε να προσεγγίσουμε το θέμα μας, μέσω της βιβλιογραφίας και των πρωτόγεννων πηγών (κατά βάση διαδικτυακών), ενώ παράλληλα ζητήσαμε την άποψη των εργαζομένων στο φορέα, με τη χρήση επιγραμμικού ερωτηματολογίου.

Τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας κατέδειξαν ένα χαμηλό επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά ένα ικανοποιητικό, αν όχι υψηλό, επίπεδο ψηφιακής ετοιμότητας για την ΑΔΜΘ. Συγκεκριμένα, ο φορέας διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης και με πολύ καλές ψηφιακές δεξιότητες. Επίσης το επίπεδο και το πλήθος των ΤΠΕ κρίνεται επαρκές. Υστερεί σε θεσμικό επίπεδο, διότι ένα μεγάλο τμήμα των υπηρεσιών της έχει μείνει ανεπηρέαστο από τις διάφορες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες, όπως επίσης και σε κανονιστικό, διότι οι διοικητικές διαδικασίες του φορέα δεν έχουν εκσυγχρονιστεί και δεν έχουν προσαρμοστεί στις νέες ΤΠΕ. Παράλληλα παρατηρείται μειωμένη χρήση των διαθέσιμων ΤΠΕ, για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που σημαίνει ότι απουσιάζει η απαραίτητη βούληση και οι σχετικές αποφάσεις.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
Το Αντικείμενο και η Δομή της Μεταπτυχιακής Διατριβής.....	1
Θεωρητική Προσέγγιση	4
1.1 Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών	4
1.2 Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση	5
1.3 Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και Διοικητική Μεταρρύθμιση.....	7
1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	10
1.5 Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη	11
1.6 Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	15
1.7 Συγκριτική Αξιολόγηση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.....	23
1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	28
1.9 Η Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης.....	37
1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΑΔΜΘ με αριθμούς.....	41
Ερευνητική Προσέγγιση.....	51
2.1 Μεθοδολογία έρευνας.....	51
2.2 Αποτελέσματα Έρευνας	52
2.2.1 Προσωπικά Στοιχεία	52
2.2.2 Εξοικείωση με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών.....	55
2.2.3 Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου	60
2.2.4 Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ	67
2.2.5 Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών της ΑΔΜΘ.....	72
2.2.6 Διοικητικές Διαδικασίες της ΑΔΜΘ	75
Επίλογος.....	78
Βιβλιογραφία.....	82
Γλωσσάριο	90
Παράρτημα.....	92
Ερωτηματολόγιο.....	92

Εισαγωγή

Το Αντικείμενο και η Δομή της Μεταπτυχιακής Διατριβής

Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση, νοείται η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, με στόχο τη βέλτιστη και ταχύτερη ικανοποίηση του πολίτη ή επιχειρηματία, αλλά και την εφαρμογή των πολιτικών της κεντρικής κυβέρνησης της κάθε χώρας μέλους, με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την ευημερία των λαών.

Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή θα ασχοληθούμε με την ΗΔ και την ψηφιακή ετοιμότητα στην περίπτωση της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης. Πρόκειται για ένα νεοσύστατο οργανισμό, που προήλθε από τη μεταρρυθμιστική προσπάθεια του “Καλλικράτη”, με υπηρεσίες διασκορπισμένες σε όλους τους νομούς της γεωγραφικής του επικράτειας, και κατά συνέπεια κοντά στον πολίτη, που μπορεί να λειτουργήσει υπέρ αυτού, στα πλαίσια μιας χρηστής διοίκησης, υπηρετώντας ταυτόχρονα τη δημόσια πολιτική.

Όπως σε όλη τη ΔΔ, έτσι και στην ΑΔΜΘ εφαρμόστηκαν διάφορες πολιτικές και σχέδια δράσης στα πλαίσια της ΕΕ για την προώθηση των ΤΠΕ και της ΗΔ. Με την παρούσα διατριβή θα προσπαθήσουμε, να ανιχνεύσουμε τα αποτελέσματα αυτών των προγραμμάτων. Συγκεκριμένα θα ασχοληθούμε με τα δομικά στοιχεία της ΑΔΜΘ και την ψηφιακή τους ετοιμότητα, δηλαδή το βαθμό συσχέτισής τους με τις σύγχρονες ΤΠΕ. Με τον όρο δομικά στοιχεία εννοούμε το ανθρώπινο δυναμικό, την υλικοτεχνική υποδομή, τις διοικητικές διαδικασίες και το θεσμικό πλαίσιο. Για το σκοπό αυτό προβήκαμε σε σχετική βιβλιογραφική έρευνα, κατά κύριο λόγο σε πρωτογενείς πηγές και σε αντίστοιχη έρευνα πεδίου με τη χρήση δομημένου επιγραμμικού ερωτηματολογίου, προσαρμοσμένο κατάλληλα ώστε να απαντά στους συγκεκριμένους

στόχους. Η επίγνωση της υφιστάμενης κατάστασης, όσον αφορά τις ΤΠΕ και την ΗΔ στην ΑΔΜΘ, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την περαιτέρω εξέλιξη του οργανισμού, ενώ παράλληλα μπορεί να συμβάλλει στον εντοπισμό και τη συνακόλουθη επίγνωση των αστοχιών του παρελθόντος.

Δύο είναι τα κεφάλαια της διατριβής και αφορούν στη θεωρητική και την ερευνητική προσέγγιση του ζητήματος. Το πρώτο αποτελείται από 10 επιμέρους ενότητες, ενώ το δεύτερο από 7 ενότητες και υποενότητες. Για την καλύτερη παρουσίαση των στοιχείων των κεφαλαίων έχουν χρησιμοποιηθεί ένα πλήθος από πίνακες, διαγράμματα και σχήματα.

Η θεωρητική προσέγγιση ξεκινάει με τις ΤΠΕ, όπου γίνεται μια σύντομη ανασκόπηση των ραγδαίων εξελίξεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και του διαδικτύου. Εξελίξεις που αποτέλεσαν κινητήριο δύναμη για τον επιχειρηματικό κόσμο, ενώ παράλληλα οδήγησαν σε νέες απειλές και κινδύνους, που αφορούν στην ασφάλεια και το ηλεκτρονικό έγκλημα, αλλά και στην αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων και του ψηφιακού χάσματος.

Ακολουθεί η εξέταση της ελληνικής ΔΔ και του ιεραρχικά δομημένου γραφειοκρατικού συστήματος, στο οποίο αυτή είναι βασισμένη, δίνοντας έμφαση στα προβλήματα και τα πλεονεκτήματα αυτού του συστήματος. Διεθνώς το γραφειοκρατικό σύστημα οργάνωσης αμφισβητήθηκε από το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, το οποίο και εξετάζουμε στην επόμενη ενότητα. Το ΝΔΜ δίνει έμφαση στην αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα, τη διαφάνεια και την ευελιξία. Στην ελληνική ΔΔ έγιναν διαχρονικά διάφορες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες, αλλά και προσπάθειες εισαγωγής πολιτικών του ΝΔΜ.

Η τέταρτη ενότητα αναφέρεται στην ΗΔ, πως δηλαδή με τη χρήση των ΤΠΕ, την ανάπτυξη σχετικών δεξιοτήτων και την εφαρμογή νέων πολιτικών διακυβέρνησης, θα μετασηματιστεί η ΔΔ από γραφειοκρατική σε πελατοκεντρική, προκειμένου να οδηγήσει στην ανάπτυξη και την ευημερία των λαών. Προς αυτή την κατεύθυνση κινήθηκαν τα κράτη μέλη της ΕΕ, με αφετηρία τη Συνθήκη της Λισσαβόνας, όποτε και ξεκίνησε μια οργανωμένη προσπάθεια για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας. Ακολούθησαν μια σειρά προγραμμάτων και σχεδίων δράσης σε επίπεδο

ΕΕ, που εξιδανικεύτηκαν και εφαρμόστηκαν ανάλογα από τα κράτη μέλη. Οι στόχοι της Λισσαβόνας ανανεώθηκαν για την επόμενη δεκαετία με την στρατηγική Europe 2020, κάτω από εντελώς διαφορετικές οικονομικές συνθήκες.

Συνοπτική παρουσίαση των προγραμμάτων της ΕΕ γίνεται στην πέμπτη ενότητα, ενώ στην έκτη παρατίθενται κατά χρονολογική σειρά τα προγράμματα και οι δράσεις για την ΗΔ στην Ελλάδα. Στην ενότητα που ακολουθεί, περιγράφουμε το σύστημα της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) της ΕΕ για την ΗΔ. Αποφασίστηκε από τα κράτη μέλη το 2000 και εφαρμόζεται ετησίως από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τις κρατικές στατιστικές υπηρεσίες. Βασίζεται στη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου για την ψηφιακή ολοκλήρωση των κρατών μελών, σε 20 βασικές υπηρεσίες, 7 για τις επιχειρήσεις και 13 για τους πολίτες.

Στην όγδοη ενότητα γίνεται σύντομη παρουσίαση του επιπέδου ΗΔ στην Ελλάδα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα των πρόσφατων ερευνών της ΕΛΣΤΑΤ και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που διενεργούνται στα πλαίσια της συγκριτικής αξιολόγησης, για τον συντονισμό των κρατών μελών της ΕΕ. Επίσης παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας για την εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών, που πραγματοποίησε το 2012 το Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση.

Στις δυο επόμενες ενότητες παρουσιάζουμε συνοπτικά την ΑΔΜΘ, και συγκεκριμένα το θεσμικό πλαίσιο, την οργανωτική δομή και λειτουργία των υπηρεσιών της. Κατόπιν παρατίθενται ποσοτικά στοιχεία, που αφορούν στις ΤΠΕ και την ΗΔ στην ΑΔΜΘ και που αντλήθηκαν από διαθέσιμες πρωτογενείς πηγές.

Το δεύτερο κεφάλαιο αποτελείται από δύο μέρη, όπου παρομοιάζονται, στο μεν πρώτο η ερευνητική μεθοδολογία, στο δε δεύτερο τα αποτελέσματα σε 6 ενότητες, όσες και οι ενότητες του ερωτηματολογίου. Ξεκινάμε με το προσωπικό και υπηρεσιακό προφίλ του δείγματός και συνεχίζουμε με την εξοικείωση στις ΤΠΕ. Η χρήση και η αξιολόγηση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων υπηρεσιών του δημόσιου γενικότερα και της ΑΔΜΘ ειδικότερα, παρουσιάζονται στις 2 επόμενες ενότητες, ενώ στις 2 τελευταίες έχουμε την αξιολόγηση των ΤΠΕ και των διοικητικών διαδικασιών της ΑΔΜΘ, αλλά και την άποψη του δείγματος για την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων και την ψηφιακή υπογραφή.

Κεφάλαιο 1

Θεωρητική Προσέγγιση

1.1 Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των ΤΠΕ και ιδιαίτερα εκείνες που αφορούν στο διαδίκτυο, την ασύρματη επικοινωνία και την κινητή τηλεφωνία, έχουν μετασχηματίσει την παγκόσμια κοινότητα, τόσο σε οικονομικό, όσο και σε πολιτισμικό επίπεδο. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι στην ΕΕ οι συνδρομές κινητής τηλεφωνίας είναι περισσότερες από τον πληθυσμό της¹.

Η αύξηση στη χρήση των ΤΠΕ και του διαδικτύου είναι αντίστοιχη των ψηφιακών εξελίξεων. Στο σύγχρονο ψηφιακό κόσμο οι δυνατότητες των συσκευών αυξάνονται με προοδευτική κλίμακα σε αντίθεση με το μέγεθος τους, που συρρικνώνεται όλο και περισσότερο. Φορητοί υπολογιστές, υπολογιστές ταμπλέτα, υπολογιστές χειρός ή προσωπικοί ψηφιακοί βοηθοί και έξυπνα τηλέφωνα προσφέρουν πλέον στους χρήστες τους ένα πλήθος δυνατοτήτων, χωρίς περιορισμούς και σε οποιοδήποτε σχεδόν σημείο του πλανήτη.

Ο επιχειρηματικός κόσμος είναι αυτός που ανταποκρίθηκε πρώτος στις απαιτήσεις των καιρών και εκμεταλλεύτηκε τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που προσέφεραν όλες αυτές οι εξελίξεις. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) και υγείας (e-health), ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) και ηλεκτρονικού πανεπιστημίου (e-university), ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business), ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-commerce) και υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) (π.χ. διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τα κοινωνικά δίκτυα), όπως επίσης

¹ (http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/el/digital_agenda_el.pdf)

υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης (teleconference) και τηλεργασίας (teleworking). Από την άλλη η αποδοχή και διάδοση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media) και των ιστολογίων οδήγησε στην επικράτηση της ηλεκτρονικής διαφήμισης, λόγω κόστους, αποτελεσματικότητας και εξατομίκευσης.

Παράλληλα με την εξάπλωση του διαδικτύου γνώρισε άνθηση το ηλεκτρονικό έγκλημα και η ηλεκτρονική απάτη, για την αντιμετώπιση των οποίων έχουν αναπτυχθεί μια σειρά εργαλείων και τεχνολογιών ασφάλειας και ελέγχου των πληροφοριακών συστημάτων. Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι βασικά προαπαιτούμενα για την περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, γι' αυτό και επιβάλλεται η θωράκισή τους, όχι μόνο με τη βοήθεια της τεχνολογίας, αλλά και σε θεσμικό επίπεδο.

Παρόλο που οι ΤΠΕ αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας των περισσότερων πολιτών του πλανήτη και παρά τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και την ανάπτυξη του διαδικτύου, ο κίνδυνος για την αύξηση των κοινωνικών ανισοτήτων και του κοινωνικού αποκλεισμού παραμένει ορατός, με το διαφαινόμενο ψηφιακό χάσμα να αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα της εποχής μας. Οι ΤΠΕ μπορούν και πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την άμβλυνση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων. Η κοινωνία των πολιτών καλείται να λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού.

1.2 Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Σύμφωνα με το Σύνταγμα, η εκτελεστική λειτουργία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση, μέσω των δημόσιων υπηρεσιών. Ως εκτελεστές της κυβερνητικής πολιτικής ορίζονται οι δημόσιοι υπάλληλοι, που δρουν στα πλαίσια της νομιμότητας και προς όφελος του λαού και του δημοσίου συμφέροντος. Η διοικητική οργάνωση του Κράτους είναι σύμφωνη με το αποκεντρωτικό σύστημα και για την διοικητική διαίρεση λαμβάνονται υπόψη οι γεωμορφολογικές, συγκοινωνιακές, οικονομικές και κοινωνικές ιδιαιτερότητες της κάθε περιοχής. Τα περιφερειακά όργανα του Κράτους μπορούν να αποφασίζουν για τις υποθέσεις της χωρικής τους αρμοδιότητας, χωρίς να απαιτείται έγκριση από την κεντρική εξουσία, που δίνει τη γενική κατεύθυνση, συντονίζει και ελέγχει ως προς τη νομιμότητα αυτών των

αποφάσεων. Η διοίκηση πέρα από την ευθύνη για την εκτέλεση των κανόνων δικαίου, μπορεί να δρα κανονιστικά κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις.

Παράλληλα η ΔΔ είναι οργανωμένη κάθετα σε ένα ιεραρχικό σύστημα με πυραμιδική μορφή, στην κορυφή του οποίου βρίσκεται ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας και η Κυβέρνηση και στη βάση οι απλοί δημόσιοι υπάλληλοι, που δρουν κάτω από ένα αυστηρά καθορισμένο κανονιστικό πλαίσιο. Η υπακοή και η πειθαρχία των δημοσίων υπαλλήλων, τόσο στο σύνταγμα και τους νόμους, όσο και στους προϊσταμένους τους, είναι από τις βασικότερες υποχρεώσεις τους. Ο δημόσιος “υπάλληλος είναι εκτελεστής της θέλησης του Κράτους” και “υπηρετεί μόνο το λαό” ασκώντας τα υπηρεσιακά του καθήκοντα στα πλαίσια της νομιμότητας.

Αυτό το ιεραρχικά δομημένο γραφειοκρατικό σύστημα, επικράτησε στις δυτικές κοινωνίες τους προηγούμενους αιώνες και θεωρήθηκε ως το πλέον αποδοτικό και κατάλληλο για την οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών, διότι μπορεί να εξασφαλίσει τη συνέχεια και να εγγυηθεί την ενιαία αντιμετώπιση των δημόσιων υποθέσεων και την ίση μεταχείριση όλων των πολιτών. Με το πέρασμα των χρόνων και κάτω από την επίδραση της τεχνολογίας και της παγκοσμιοποίησης τα πράγματα άλλαξαν. Το γραφειοκρατικό σύστημα αποδείχτηκε αργό και δυσκίνητο, με αποτέλεσμα η ΔΔ να μην είναι τόσο αποδοτική και αποτελεσματική, όσο θα όφειλε και ιδιαίτερα σε σύγκριση με τον ιδιωτικό τομέα.

Στην περίπτωση της Ελλάδας η κατάσταση αποδείχτηκε πολύ χειρότερη, λόγω των διαχρονικών προβλημάτων της ΔΔ, που κατά κοινή ομολογία οφείλονται στον σφιχτό εναγκαλισμό της με το πολιτικό σύστημα. Πελατειακές σχέσεις και διαφθορά, νομικισμός και τυπολατρία, αναξιοκρατία και αυθαιρεσία, έλλειψη προγραμματισμού και ελέγχου, είναι τα βασικότερα προβλήματα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, οι ρίζες των οποίων εντοπίζονται στις απαρχές του ελληνικού κράτους (Δρούλια 2008: 107, Μαΐστρος 2009: 133-142, Μακρυδημήτρης 2011).

1.3 Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ και Διοικητική Μεταρρύθμιση

Τη δεκαετία του 1970 υπό την επίδραση μιας παγκόσμιας οικονομικής κρίσης έκανε την εμφάνιση του το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ. Τότε ήταν που αμφισβητήθηκε η οργάνωση και λειτουργία του γραφειοκρατικού μοντέλου στη ΔΔ. Αυτό που ενδιέφερε πλέον δεν ήταν μόνο το κοινωνικό κράτος, αλλά η αποτελεσματικότητα του σε σχέση με το κόστος. Νέες αρχές και αξίες προερχόμενες από τον επιχειρηματικό κόσμο παραμερίζουν τις μέχρι τότε σταθερές αξίες της γραφειοκρατίας, όπως είναι αυτές της μονιμότητας, της σταθερότητας, της τυποποίησης των διαδικασιών και της ιεραρχίας. Μακροχρόνιος προγραμματισμός, στοχοθεσία, αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, διαφάνεια, ευελιξία και αξιολόγηση, έρχονται να συμπληρώσουν τη νομιμότητα και αξιοπιστία του έως τότε γραφειοκρατικού κράτους δικαίου (Μιχαλόπουλος 2001: 193, 203).

Ο πολίτης πλέον θεωρείται πελάτης και η ικανοποίηση των αιτημάτων του αποτελεί βασική προτεραιότητα για τη ΔΔ (Μιχαλόπουλος 2003: 51-59). Για αυτό το λόγο εισάγονται στη ΔΔ συστήματα Πιστοποίησης ISO, Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και μέτρησης ποιότητας, όπως το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF), που αναπτύχθηκε από το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, εξελίσσεται συνεχώς, και υιοθετήθηκε από τα κράτη μέλη της ΕΕ (EIPA 2001).

Σε μια άενη προσπάθεια επίλυσης των προβλημάτων και των παθογενειών της ελληνικής ΔΔ, έγιναν διάφορες μεταρρυθμιστικές απόπειρες ήδη από τις αρχές του περασμένου αιώνα, και παρόλο που καθεμιά από αυτές βελτίωνε λίγο την κατάσταση, δεν έγινε κατορθωτή η ριζική ανασυγκρότηση του κράτους. Το αίτημα για την εξυγίανση και τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα έγινε εντονότερο με την είσοδο της Ελλάδας στην ΕΕ, προκειμένου να επιτευχθεί η σύγκλιση της με τ' άλλα κράτη μέλη.

Υπό αυτές τις συνθήκες εισήχθησαν στην ελληνική ΔΔ τεχνικές και συστήματα του ΝΔΜ², που όμως δεν υιοθετήθηκαν και όπως είναι φυσικό δεν απέδωσαν τα αναμενόμενα, με αποτέλεσμα το αίτημα για εξυγίανση και ανασυγκρότηση της ΔΔ, να παραμένει σταθερό και επίκαιρο, ιδιαίτερα μάλιστα στις συνθήκες οικονομικής κρίσης,

² Με το πρόγραμμα «Πολιτεία» Ν.2880/2001

που βιώνει η Ελλάδα και η Ευρώπη γενικότερα στις μέρες μας. Πλέον οι αλλαγές στη ΔΔ επιβάλλονται από τα μνημόνια και η υιοθέτησή τους είναι υποχρεωτική από τους εμπλεκόμενους (πολιτική ηγεσία, δημόσιοι υπάλληλοι, πολίτες και επιχειρήσεις).

Πίνακας 1. Οι σημαντικότερες μεταρρυθμιστικές προσπάθειες της ελληνικής ΔΔ των τελευταίων ετών

N.1388/1983	Ίδρυση Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης.
N.1599/1986	Σχέσεις κράτους – πολίτη, καθιέρωση νέου τύπου δελτίου ταυτότητας κ.α.δ.
N.1866/1989	Σύσταση ανεξάρτητης αρχής «Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης».
N.1892/1990	Για το εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη κ.α.δ.
N.1943/1991	Εκσυγχρονισμός της Οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, αναβάθμιση του προσωπικού της κ.α.δ.
Π.Δ.318/1992	Αξιολόγηση των ουσιαστικών προσόντων του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών – πλην των εκπαιδευτικών λειτουργιών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης – και των ΝΠΔΔ.
N.2026/1992	Ρυθμίσεις θεμάτων οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης κ.α.δ.
N.2075/1992	Σύσταση ανεξάρτητης αρχής «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων».
N.2668/1998	
N.2085/1992	Ρύθμιση θεμάτων οργάνωσης και λειτουργίας και προσωπικού της δημόσιας διοίκησης.
N.2190/1994	Σύσταση ανεξάρτητης αρχής για την επιλογή προσωπικού «ΑΣΕΠ».
N.2472/1997	Σύσταση ανεξάρτητης Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
N.2477/1997	Σύσταση ανεξάρτητης αρχής «Συνήγορος του Πολίτη». Σύσταση «Σώματος Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης».
N.2503/1997	Διοίκηση, οργάνωση, στελέχωση της Περιφέρειας, ρύθμιση θεμάτων για την τοπική αυτοδιοίκηση.
N.2539/1997	Πρόγραμμα Ανασυγκρότησης της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης «Ι. Καποδίστριας».
N.2672/1998	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεμοιοτυπία – ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).
Άρθρο 14	
N.2676/1999	Οργανωτική και λειτουργική αναδιάρθρωση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.
N.2690/1999	Κύρωση του κώδικα διοικητικής διαδικασίας.
N.2839/2000	Ρυθμίσεις θεμάτων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. κ.α.δ.
Π.Δ.150/2001	Προσαρμογή στην οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
N.2880/2001	Πρόγραμμα «Πολιτεία» για την μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.
Π.Δ.342/2002	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή ΝΠΙΔ και ενώσεων φυσικών προσώπων.
N.3013/2002	Σύσταση κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών «ΚΕΠ».
N.3074/2002	Σύσταση «Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης». Αναβάθμιση του «Σώματος Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης» και του «Συντονιστικού Οργάνου Επιθεώρησης και Ελέγχου».
N.3115/2003	Σύσταση ανεξάρτητης Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.
2003	Κώδικας Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ).
N.3230/2004	Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας.
N.3242/2004	Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και του ΟΤΑ.
Π.Δ.13/2005	Σύσταση Μονάδων Προσβασιμότητας ΑΜΕΑ στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
N.3304/2005	Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή ενθοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού.

3374/2005	Διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.
N3448/2006	Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα.
Άρθρο 20	Παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, αρχές πιστοποίησης.
N.3528/2007	Κώδικας κατάστασης δημοσίων πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων & υπαλλήλων ΝΠΔΔ.
N.3584/2007	Κώδικας κατάστασης δημοτικών και κοινοτικών υπαλλήλων.
ΔΟΠ-2007	Εφαρμογή Συστήματος αυτό-αξιολόγησης με βάση το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF).
N.3832/2010	Σύσταση ως ανεξάρτητης της «Ελληνικής Στατιστική Αρχής» (ΕΛΣΤΑΤ).
N.3844/2010	Προσαρμογή ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 123/2006/ΕΚ σχετικά με τις υπηρεσίες στην αγορά.
N.3845/2010	1 ^ο Μνημόνιο.
Άρθρο 2 ^ο 1β	Πρόβλεψη απογραφής και σύστασης Ενιαίας Αρχής Πληρωμών.
N.3852/2010	Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Πρόγραμμα «Καλλικράτης».
N.3853/2010	Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιρειών κ.α.δ.
N.3861/2010	Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο - Πρόγραμμα «Διαύγεια».
N.3868/2010	Αναβάθμιση του Εθνικού Συστήματος Υγείας.
N.3886/2010	Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335).
N.3979/2011	Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κ.α.δ.
N.4009/2011	Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.
N.4013/2011	Σύσταση ενιαίας ανεξάρτητης αρχής «Δημοσίων Συμβάσεων» & «Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
N.4018/2011	Αναδιοργάνωση του συστήματος αδειοδότησης για τη διαμονή αλλοδαπών στη χώρα υπό όρους αυξημένης ασφάλειας, ρυθμίσεις θεμάτων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης κ.α.δ. Υπ.Εσ.
N.4024/2011	Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο – βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012–2015.
N.4155/2013	«Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων».
N.4210/2013	Ρυθμίσεις Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
N.4250/2014	Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992.
N.4251/2014	Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης.
Π.Δ.28/2015	Κώδικας Πρόσβασης σε Δημόσια Έγγραφα και Στοιχεία.
N.4325/2015	Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις.
N.4332/2015	Τροποποίηση διατάξεων Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας.
N.4354/2015	Μισθολογικές ρυθμίσεις των υπαλλήλων του Δημοσίου, των ΟΤΑ πρώτου και δεύτερου βαθμού, των ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ, καθώς και των ΔΕΚΟ.
N.4369/2016	Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια – αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις.

1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αλλαγή στη δημόσια διοίκηση, μέσα από τη χρήση των ΤΠΕ και την παράλληλη ανάπτυξη σχετικών δεξιοτήτων και οργανωτικών αλλαγών, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών και απώτερο σκοπό την οικονομική ανάπτυξη και την ευημερία των λαών της Ευρώπης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2003: 8).

Η μετάβαση της ΔΔ από το Βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο σε ένα πελατοκεντρικό και ευέλικτο σύστημα, απαιτεί τον περιορισμό της γραφειοκρατίας με τη βοήθεια των ΤΠΕ. Παρόλο που η χρήση των ΤΠΕ δεν είναι από μόνη της ικανή συνθήκη για τον απαιτούμενο μετασχηματισμό της ΔΔ, είναι όμως μια αναγκαία συνθήκη, που υπό προϋποθέσεις μπορεί να αποτελέσει το όχημα για να συμβεί αυτό. Η αύξηση του συνόλου των παραγόμενων πληροφοριών της ΔΔ και η από κοινού αξιοποίηση τους προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και της οικονομίας γενικότερα επιβάλλει τη χρήση σύγχρονων ΤΠΕ.

Το ίδιο αναγκαίες αλλά όχι ικανές για την μεταμόρφωση της ΔΔ είναι οι αλλαγές τόσο σε οργανωτικό, όσο και σε λειτουργικό επίπεδο των δημοσίων υπηρεσιών. Διαθρωπτικές αλλαγές όσον αφορά στη δομή και τη λειτουργία του δημοσίου τομέα είναι επιβεβλημένες και σύμφωνες με τη λογική του ΝΔΜ. Οι διοικητικές διαδικασίες και ο τρόπος λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες, που επιβάλλει ο εικοστός πρώτος αιώνας, δίνοντας έμφαση στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, αλλά και στην εξοικονόμηση των πόρων.

Σε αντίθεση με τον ιδιωτικό τομέα, η ανταπόκριση του δημοσίου στις σύγχρονες κοινωνικές και οικονομικές προκλήσεις, που σχετίζονται με τις ραγδαίες εξελίξεις των ΤΠΕ, δεν κινήθηκε με τον ίδιο ρυθμό. Η διεύδυση των πληροφοριακών συστημάτων στο χώρο της ΔΔ αν και υπήρξε άμεση, χαρακτηρίζεται από βραδύτητα και έλλειψη ευελιξίας. Αυτό οφείλεται στη δομή της ΔΔ, στην έλλειψη βούλησης από την πολιτική ηγεσία, αλλά και στην αδυναμία χρηματοδότησης των ΤΠΕ από τους κρατικούς φορείς, λόγω της έλλειψης αντίστοιχων οικονομικών πόρων. Παράλληλα προαπαιτούμενο για

την υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων από την ΔΔ ήταν η διασφάλιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των προσωπικών δεδομένων, τόσο από τεχνολογική, όσο και από θεσμική άποψη.

Η αύξηση των προσδοκιών και απαιτήσεων των πολιτών σε ποιοτικές και υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, χωρίς ανισότητες και κοινωνικούς αποκλεισμούς, ώθησε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να πάρει τις αντίστοιχες αποφάσεις και να χρηματοδοτήσει προγράμματα, που στόχευαν στην έρευνα, ανάπτυξη, προώθηση και εφαρμογή των νέων ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της δημόσιας ζωής. Συντάχθηκαν ευρωπαϊκά σχέδια δράσης για την ΗΔ, ενώ παράλληλα ζητήθηκε από τα μεμονωμένα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο σε εθνικό επίπεδο, προκειμένου η ΔΔ να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων (πελατοκεντρική προσέγγιση).

1.5 Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Το Έκτατο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας «προς την Ευρώπη της καινοτομίας και της γνώσης», υπό τις συνθήκες μιας μακροχρόνια ευνοϊκής οικονομικής συγκυρίας, λαμβάνοντας υπόψη την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και το ρόλο των ΤΠΕ στον ιδιωτικό τομέα, χάραξε τη στρατηγική, ώστε να καταστεί η ΕΕ έως το 2010 η “πιο ανταγωνιστική και δυναμική, βασισμένη στη γνώση, οικονομία στον κόσμο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή” (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο 2000α).

Υπό αυτό το πλαίσιο την περίοδο 2000-2005 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε δύο διαδοχικά σχέδια δράσης, με σκοπό την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η μεθοδολογία των οποίων περιελάμβανε την επιτάχυνση των νομικών μέτρων, την επανεστίαση υφιστάμενων προγραμμάτων υποστήριξης νέων υποδομών και υπηρεσιών και την ανοικτή μέθοδο συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2000: 2). Για τη συγκριτική αξιολόγηση χρησιμοποιήθηκαν 23 (Πίνακας 4) τομεακοί δείκτες ανάμεσα στους οποίους είναι και ο βαθμός ανάπτυξης της ΗΔ, που θα αναπτύξουμε σε επόμενο κεφάλαιο (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο 2000β).

Η επέκταση των συνδέσεων και της χρήσης του διαδικτύου χωρίς αποκλεισμούς αποτελεί τη βασική προτεραιότητα του σχεδίου eEurope 2002, ενώ το φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Ίντερνετ, η επένδυση σε άτομα και δεξιότητες και η ενθάρρυνση της χρήσης του Ίντερνέτ, αποτελούν τους επιμέρους στόχους (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2000: 1-2). Το eEurope 2005 είναι η συνέχεια αυτού του σχεδίου και επικεντρώνεται στην επέκταση της ευρυζωνικότητας με χαμηλό κόστος, στην ασφάλεια των ΤΠΕ και σε άλλες ψηφιακές παρεμβάσεις, προκειμένου να είναι εφικτή η ανάπτυξη σύγχρονων διαδικτυακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-government, e-learning, e-health, e-business), προσβάσιμες από όλους, ανεξαρτήτως ηλικίας, κατοικίας, αναπηρίας ή ασθένειας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2002: 7).

Με την στρατηγική «i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» επιχειρείται η ολοκληρωμένη αντιμετώπιση της κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας, με απώτερο σκοπό την επίτευξη του σημαντικότερου στόχου της Λισσαβόνας, να καταστεί η Ευρώπη κορυφαία παγκοσμίως σε κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό επίπεδο. Η ψηφιακή σύγκλιση, η ενίσχυση της έρευνας και της καινοτομίας, η κοινωνική συνοχή μέσω της ένταξης, της βελτίωσης των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής αποτελούν τις προτεραιότητες της στρατηγικής i2010. Για την επίτευξη αυτών των στόχων καλούνται να εργαστούν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς και ιδιαιτέρως οι βιομηχανικοί εταίροι, αυξάνοντας τις επενδύσεις για την έρευνα των ΤΠΕ (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2005).

Σε αυτά τα γενικότερα πλαίσια εντάχθηκε και το σχέδιο δράσης για την ΗΔ με στόχο την ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω του εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών. Η ενίσχυση της ασφάλειας και η διασυνοριακή συνέχεια των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, η μείωση της γραφειοκρατίας και η ταυτόχρονη αύξηση της αποτελεσματικότητας, μαζί με την εξοικονόμηση πόρων αποτελούν τη μεγαλύτερη πρόκληση για τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας στην Ευρώπη το σχέδιο δράσης θέτει σε προτεραιότητα:

- την ηλεκτρονική προσβασιμότητα για όλους,
- την αύξηση της αποτελεσματικότητας με την χρήση ΤΠΕ και την ταυτόχρονη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης,

- την υλοποίηση σημαντικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (π.χ. οι ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση), ιδιαίτερα των διασυνοριακών,
- την εξάλειψη τεχνολογικών δυσλειτουργιών (π.χ. ζητήματα που αφορούν στην ηλεκτρονική ταυτοποίηση ή στην ηλεκτρονική θεώρηση και την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των εγγράφων),
- την αύξηση της συμμετοχή στο δημόσιο διάλογο με τη χρήση ΤΠΕ - ηλεκτρονική δημοκρατία («e-democracy») (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2006).

Με το πέρασμα της δεκαετίας όχι μόνο δεν κατέστη η Ευρώπη στην ισχυρότερη θέση του κόσμου, αλλά αντίθετα βρέθηκε αντιμέτωπη με τα διαρθρωτικά της προβλήματα και τις αδυναμίες, κάτω από την πίεση μιας παγκόσμιας οικονομικής και χρηματοπιστωτικής κρίσης. Υπό αυτές τις συνθήκες το Μάρτιο του 2010 ανακοινώθηκε η “Ευρώπη 2020: Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη”. Η νέα στρατηγική φιλοδοξεί να θέσει στέρεα θεμέλια στο οικοδόμημα της ΕΕ, αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις του πολιτικού κατακερματισμού της Ευρώπης και της παγκοσμιοποίησης, τη μείωση των πόρων, την αύξηση των χρεών και τη γήρανση του πληθυσμού. Η εξυγίανση της οικονομίας και του χρηματοπιστωτικού συστήματος, η ανεργία, η φτώχεια, ο κοινωνικός αποκλεισμός, η κλιματική αλλαγή και η ενέργεια, αποτελούν τις βασικότερες προτεραιότητες της στρατηγικής, για την αντιμετώπιση των οποίων αναπτυχθήκαν σχετικές πρωτοβουλίες. Παράλληλα για την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής καλούνται να ενεργοποιηθούν όλα τα όργανα της ΕΕ, χρησιμοποιώντας εργαλεία και μέσα όπως οι νομοθετικές πράξεις, οι πολιτικές, η ενιαία αγορά, ο ευρωπαϊκός προϋπολογισμός, αλλά και η ευρωπαϊκή εξωτερική πολιτική (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2010α).

Μία από τις πρωτοβουλίες της στρατηγικής Europe 2020 είναι το «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη», μια δράση που φιλοδοξεί να ενεργοποιήσει την μετασχηματιστική δύναμη των ΤΠΕ, με στόχο την ενιαία ψηφιακή αγορά, την έξυπνη και βιώσιμη ανάπτυξη για όλους και την ευημερία των λαών. Οι επιμέρους δράσεις της πρωτοβουλίας αφορούν:

- στην ευρυζωνικότητα για όλους και την τηλεπικοινωνιακή ενοποίηση,
- στην ενιαία ψηφιακή αγορά (π.χ. διαχείριση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, εκκαθάριση και διασυνοριακή αδειοδότηση, διασυνοριακό

ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και διασυνοριακές ηλεκτρονικές αγορές (e-shop), κοινή χρήση πληροφοριών δημοσίου τομέα, ηλεκτρονικές πληρωμές, ηλεκτρονική τιμολόγηση και ολοκλήρωση Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ – SEPA, ηλεκτρονικό χρήμα, ηλεκτρονική ταυτοποίηση),

- στη διαλειτουργικότητα και προτυποποίηση (Πρόγραμμα ISA - Λύσεις διαλειτουργικότητας για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, αναθεώρηση της ευρωπαϊκής πολιτικής τυποποίησης),
- στην ψηφιακή εμπιστοσύνη (προστασία δεδομένων και δικαιωμάτων, αντιμετώπιση ηλεκτρονικού εγκλήματος, ευρωπαϊκά επιγραμμικά σήματα αξιοπιστίας, διαφάνεια και πληροφόρηση),
- στην έρευνα και την καινοτομία,
- στην ψηφιακή εκπαίδευση και επιμόρφωση χωρίς αποκλεισμούς, την ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και το ηλεκτρονικό Πανεπιστήμιο (e-university),
- αειφορία, γήρανση του πληθυσμού και αύξηση του κόστους υγειονομικής περίθαλψης, ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health), κοινωνικός αποκλεισμός και κοινωνική ένταξη, τηλεδιάσκεψη (teleconference) και τηλεργασία (teleworking), γραφειοκρατία και αναποτελεσματική ΔΔ, πολιτιστική κληρονομιά της Ευρώπης και ψηφιοποίηση της) (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010β).

«Το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015 - Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης» εντάσσεται στα πλαίσια του Ψηφιακού Θεματολογίου και της γενικότερης στρατηγικής Europe 2020 και στοχεύει στην παροχή μιας νέας γενιάς ανοικτών, ευέλικτων, συνεργατικών και αδιάλειπτων υπηρεσιών ΗΔ για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Οι δράσεις του σχεδίου εντάσσονται σε τέσσερις προτεραιότητες, σύμφωνα με την από κοινού δήλωση των υπουργών της ΕΕ:

- ενδυνάμωση πολιτών και επιχειρήσεων (π.χ. διαφάνεια, ηλεκτρονική δημοκρατία),
- ενίσχυση της κινητικότητας (π.χ. διασυνοριακές διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, που αφορούν στην επιχειρηματικότητα, στην εργασία, στις σπουδές, στη συνταξιοδότηση, άσχετα από τον τόπο διαμονής),

- ενεργοποίηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών (π.χ. ηλεκτρονικές προμήθειες, ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, κοινή χρήση διαθέσιμων δεδομένων, χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους),
- δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων και εργαλείων για την επίτευξη των στόχων (π.χ. διαλειτουργικότητα, ηλεκτρονική υπογραφή και ταυτοποίηση) (European Commission 2010).

1.6 Πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Το Ε.Π. «Κλεισθένης» (1994-1999) αποτελεί την πρώτη συστηματική προσπάθεια εκσυγχρονισμού της ΔΔ στην Ελλάδα, χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ και σύμφωνα με την πολιτική της. Η ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας, η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και η βελτίωση του περιβάλλοντος και της ποιότητας ζωής χωρίς αποκλεισμούς, αποτελούν τις βασικές κατευθύνσεις του προγράμματος (Lamans 1999: 6). Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος έγιναν παρεμβάσεις σε όλο το δημόσιο τομέα, με έργα όπως τα ΟΠΣ υπουργείων και υπηρεσιών, η α' φάση του taxisnet, η πιλοτική εφαρμογή του Σύζευξις και των ΚΕΠ, οι βάσεις δεδομένων του Εθνικού Τυπογραφείου και του Διαρκή Κώδικα Νομοθεσίας («Ραπτάρχη»), η μηχανοργάνωση των ΟΤΑ και το πρόγραμμα «Καποδίστριας» (Μαΐστρος 2009: 80-86, 425-430).

Το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» (2000–2006) στόχευε στην οριζόντια, συνεκτική και ολοκληρωμένη ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ελλάδα, στα πλαίσια της ευρωπαϊκής πολιτικής eEurope. Βασικές κατευθύνσεις του προγράμματος ήταν η εξυπηρέτηση του πολίτη, η βελτίωση της ποιότητας ζωής και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Παιδεία και πολιτισμός, πολιτική και ποιότητα ζωής, ανάπτυξη και απασχόληση, επικοινωνίες, αποτελούν τους κύριους άξονες των επιμέρους δράσεων, ενώ παράλληλα προβλέπονται τα όργανα διαχείρισης και εφαρμογής του προγράμματος. Στο πρόγραμμα εντάχθηκαν έργα όπως το Σύζευξις, τα ΚΕΠ, μέσω των προγραμμάτων «Αριάδνη» και «Αστερία», που αφορά σε υπηρεσίες μιας στάσης σε νησιωτικές περιοχές, ΟΠΣ υπουργείων και υπηρεσιών, το Police on Line, το Κτηματολόγιο, το ΑΜΚΑ, κ.α, (ΚτΠ).

Το έργο «Σύζευξις» αφορά στην πανελλαδική ευρυζωνική διασύνδεση όλων των φορέων του Δημοσίου με στόχο τη δωρεάν επικοινωνία εντός του δικτύου (φωνή, δεδομένα) και τη χαμηλού κόστους επικοινωνία με το κοινό, αλλά και την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω σύγχρονων και φιλικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πέρα από το διαδίκτυο και τη σταθερή και IP τηλεφωνία, παρέχει στους δημόσιους φορείς υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεομοιοτυπίας, αποστολής SMS, τηλεδιάσκεψης, τηλεκπαίδευσης, τηλεργασίας, πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών (υποδομή δημοσίου κλειδιού). Το έργο εντάχθηκε στο ΕΠ ΚτΠ και η παραγωγική του λειτουργία ξεκίνησε το 2006. Μέχρι σήμερα έχουν διασυνδεθεί στο δίκτυο 4.485 κτίρια φορέων της ΔΔ και αυτή τη στιγμή σχεδιάζεται το «Σύζευξις II», προκειμένου να καταστεί δυνατή η διασύνδεση όλων των υπηρεσιών της ΔΔ, ακόμα και των πιο απομακρυσμένων (Σύζευξις).

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ έχει ως στόχο την προσαρμογή της ΔΔ στις ευρωπαϊκές πολιτικές, τη συνεχή βελτίωση της ΔΔ με τη χρήση ΤΠΕ και την εισαγωγή νέων διοικητικών συστημάτων. Αποτελεί θεσμοθετημένο εργαλείο άσκησης δημόσιας πολιτικής για την προώθηση και την εφαρμογή κρίσιμων παρεμβάσεων στη ΔΔ, με στόχο την ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή. Εξειδικεύεται σε τριετές ΕΠ με διμερή χρηματοδότηση (εθνικοί και ευρωπαϊκοί πόροι) και με ενδεικτικούς επιμέρους στόχους που αφορούν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, την εισαγωγή νέων συστημάτων ΔΔ, την ανάπτυξη της ΗΔ, την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού, τη διαφάνεια και τις αξίες της χρηστής διακυβέρνησης γενικότερα και τη διαχείριση φυσικών καταστροφών. Από την πρώτη στιγμή το πρόγραμμα «Πολιτεία» συνδέθηκε με το πρόγραμμα ΚτΠ, αλλά και με άλλα προγράμματα (Ν.2880/2001).

Η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» εντάσσεται στα πλαίσια της ευρωπαϊκής πολιτικής i2010, ενώ παράλληλα λαμβάνει υπόψη το ΕΠ ΚτΠ, το ρόλο του οποίου και ενισχύει. Το «ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα» και το «ψηφιακό άλμα στην ποιότητα ζωής», μέσω της απελευθέρωσης του δυναμικού πολιτών και επιχειρήσεων, αποτελεί την κύρια στόχευση της στρατηγικής. Η προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ σε δημόσιο, επιχειρήσεις και πολίτες, η βελτίωση της αποδοτικότητας της ΔΔ, η ανάπτυξη δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, η ενίσχυση της εξωστρέφειας του κλάδου της πληροφορικής, αλλά και της

επιχειρηματικότητας γενικότερα, με έμφαση στους κλάδους που χρησιμοποιούν ή παράγουν ΤΠΕ, είναι οι επιμέρους στόχοι. Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων της στρατηγικής αποτελεί η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας (Επιτροπή Πληροφορικής 2005: 28-29).

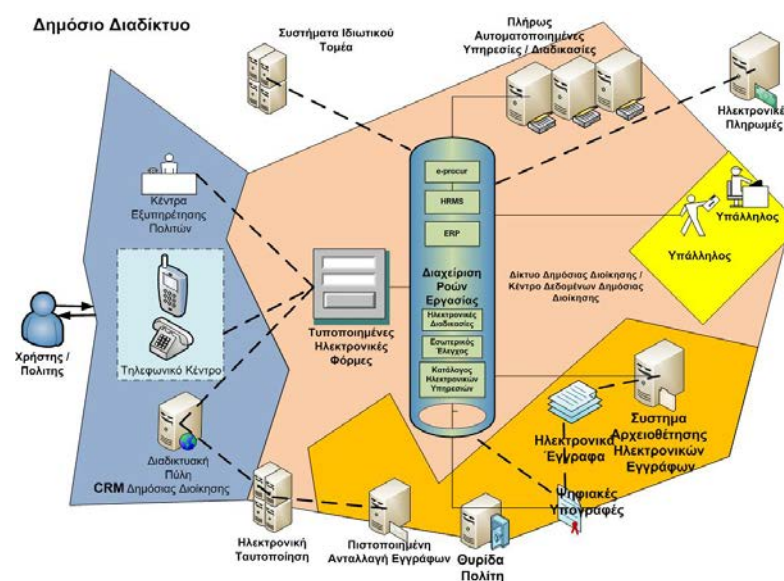
Η υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής έγινε σε δύο φάσεις, έως το 2008 με μεμονωμένες δράσεις μέσω του ΕΠ ΚτΠ και κατόπιν με ολοκληρωμένες παρεμβάσεις αποτελούμενες από ένα σύνολο δράσεων του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση». Οι κατευθύνσεις των παρεμβάσεων αφορούν στιγμιότυπα της καθημερινότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων και είναι:

1. ψηφιακή γνώση,
2. ψηφιακός καταναλωτής,
3. ψηφιακή προστασία του φυσικού περιβάλλοντος,
4. ψηφιακή ασφάλεια,
5. ψηφιακή υποστήριξη της εργασίας,
6. ψηφιακή υποστήριξη του ευ ζην,
7. ψηφιακή υποστήριξη της κοινωνικής και οικονομικής ενσωμάτωσης και της συμμετοχής,
8. ψηφιακή υποστήριξη της εξωστρέφειας,
9. ψηφιακή περιφέρεια (infosoc).

Το ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» αποτελεί μια ολοκληρωμένη προσπάθεια παρέμβασης για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση της ΔΔ, την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, την ενίσχυση της λογοδοσίας και της διαφάνειας, με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή. Οι δράσεις επικεντρώνονται σε συγκεκριμένους τομείς της δημόσιας πολιτικής, που αφορούν στην ενίσχυση των ελεγκτικών μηχανισμών και της επιχειρηματικότητας, στην υγεία και την κοινωνική ασφάλιση, στη δικαιοσύνη και τη μεταναστευτική πολιτική, στην αγροτική πολιτική και την πολιτική προστασία. Έχουν να κάνουν με θεσμικές, κανονιστικές, οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές σε επίπεδο πολιτικής, δομών, διαδικασιών, αρμοδιοτήτων, ανθρώπινου δυναμικού και ισότητας των φύλων (epdm).

Το 2010 η Ελλάδα για να αντιμετωπίσει το χρηματοδοτικό της πρόβλημα, που προκλήθηκε από τα απόνερα της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, κατέφυγε στην ΕΕ. Η παροχή οικονομικής στήριξης έγινε με τρία αλληπάλληλα προγράμματα οικονομικής προσαρμογής (2010, 2012, 2015), ευρύτερα γνωστά ως «Μνημόνια». Κύρια στόχευση των προγραμμάτων αποτελεί η έξοδος από την κρίση μέσα από την εξυγίανση και την ενδυνάμωση της οικονομίας. Οι διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις αποτελούν το βασικό εργαλείο για την επίτευξη των στόχων και αφορούν σε δημοσιονομικά ζητήματα, στο χρηματοπιστωτικό σύστημα, στην αγορά εργασίας, στην αγορά προϊόντων και στην ανταγωνιστικότητα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή 2010).

Το Μάρτιο του 2012 η Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών κάτω από την πίεση της κρίσης και των επιταγών του μνημονίου συνέταξε την «Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Βασικός στόχος της στρατηγικής είναι η εναρμόνιση των δράσεων της χώρας με την ευρωπαϊκή στρατηγική Europe 2020 και η επίτευξη των στόχων του Ψηφιακού Θεματολογίου, με απώτερο σκοπό τη δημοσιονομική εξυγίανση και την ανάπτυξη της χώρας, τη βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στη ΔΔ, την ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο σχέδιο δράσης για την ΗΔ, που εμπεριέχεται στη στρατηγική, ακολουθείται η δομή του αντίστοιχου ευρωπαϊκού σχεδίου με τους τέσσερις βασικούς πυλώνες και λαμβάνεται υπόψη το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο. Παρουσιάζονται επίσης τα σημαντικότερα δομικά στοιχεία του δημόσιου διαδικτύου για την ΗΔ (Σχήμα 1).



Σχήμα 1. Δομικά στοιχεία για την υλοποίηση της ΗΔ (ΕΠ&Ε 2012)

Η στρατηγική για τις ΤΠΕ αναλύεται σε τέσσερις τομείς δράσης με επίκεντρό τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και σε επιμέρους άξονες εστίασης (Πίνακας 2). Σε αυτή εντάσσονται επίσης, σημαντικές εν εξελίξει δράσεις ή ακόμη και ώριμες προς υλοποίηση δράσεις (Ε.Π.&Ε 2012).

Πίνακας 2. Τομείς δραστηριοποίησης & επιμέρους άξονες εστίασης

ΤΟΜΕΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΞΟΝΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
ΕΥΚΟΛΗ & ΑΣΦΑΛΗΣ ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ	Ψηφιακός γραμματισμός/Δεξιότητες
	Ασφάλεια
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΠΕ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΟΥΝ ΟΦΕΛΗ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
	Υγεία & Πρόνοια
	Επιχειρηματικότητα
ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Ευρυζωνικότητα
	Υποδομές Δημόσιας Διοίκησης
	Ασφαλή Συστήματα
	Γεωδεδομένα
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΤΠΕ	Παιδεία, Έρευνα & Καινοτομία
	Περιβάλλον & Ενέργεια
	Πολιτισμός & Τουρισμός

Η οργανωτική και διοικητική μεταρρύθμιση της ΔΔ, η ενίσχυση της ΗΔ, και η βελτίωση της διαχείρισης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού είναι οι άξονες του ΕΠ «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020». Το πρόγραμμα εντάσσεται στο συνολικό αναπτυξιακό όραμα της χώρας, είναι εναρμονισμένο με την ευρωπαϊκή πολιτική και την πολιτική των μνημονίων και επιδιώκει μια αποδοτικότερη χρήση των πόρων από τα διαρθρωτικά Ταμεία, προκειμένου “στα επόμενα επτά χρόνια, η ελληνική ΔΔ να καταστεί συνεκτική, καλά συντονισμένη, ευέλικτη, εξωστρεφής και προσανατολισμένη στο αποτέλεσμα, αποκαθιστώντας τη σχέση εμπιστοσύνης του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παρέχοντας πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες υπηρεσίες, αποτελώντας έτσι έναν από τους βασικούς πυλώνες για την ανάκαμψη της χώρας” (Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014: 23).

Η «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» κινείται στα πλαίσια της ευρωπαϊκής στρατηγικής (Europe 2020, Ψηφιακό Θεματολόγιο), ενώ παράλληλα είναι εναρμονισμένη με το γενικότερο μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα της χώρας. Η δομή του σχετικού ΣΔ είναι δυναμική και αποτελείται από 3 κατευθύνσεις και 10 στρατηγικούς στόχους (Σχήμα 2). Σε αυτό εντάσσονται επίσης όλα τα σημαντικά

τομεακά έργα³, για να αποφευχθούν οι επικαλύψεις και οι επαναλήψεις. Προτεραιότητα δίνεται στην ολοκλήρωση έργων καταλυτών, που αποτελούν τον κορμό της ΗΔ (HRMS, ITPolicy, eGovNow, ERP, CRMS, eDelivery, eID, GCloud), ενώ γενικότερα επιλέγονται δράσεις, που “θα δώσουν το νωρίτερο δυνατόν συγκεκριμένα αναγνωρίσιμα αποτελέσματα, τα οποία θα προκαλέσουν το ενδιαφέρον των πολιτών για την ενεργητική συμμετοχή τους και θα υποστηρίξουν την προσπάθεια της αποκατάστασης της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το κράτος” (ΥΠΣΔΑ 2014).

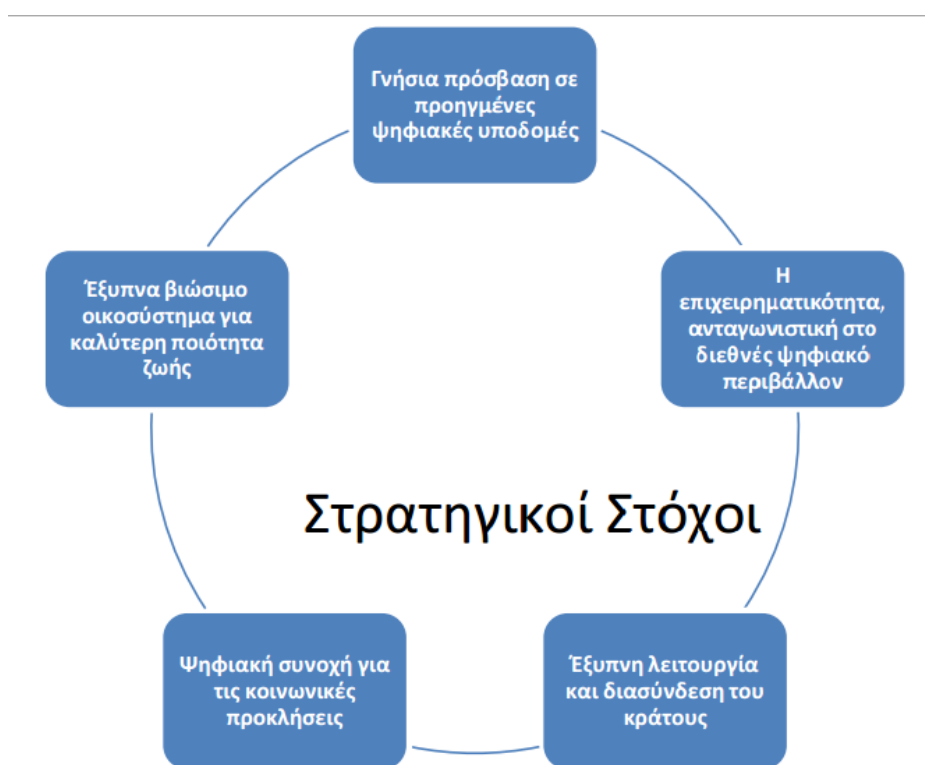


Σχήμα 2. 3 Στρατηγικές κατευθύνσεις – 10 στόχοι (ΥΠΣΔΑ 2014)

Στα πλαίσια του «Ψηφιακού Θεματολογίου» εντάσσεται η εθνική «Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014-2020», με όραμα το βιώσιμο μετασχηματισμό του παραγωγικού μοντέλου της χώρας, μέσω της ευρείας και αποτελεσματικής χρήσης των ΤΠΕ, αλλά και τη μετατροπή της Ελλάδας σε ένα “τεχνολογικό, περιφερειακό κέντρο καινοτομίας, αριστείας και υπηρεσιών με διεθνή προσανατολισμό, φιλικό στον

³ Τα τομεακά επιχειρησιακά προγράμματα αφορούν ένα ή περισσότερους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής και έχουν ως γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής όλη τη χώρα.

άνθρωπο και στις επενδύσεις”, για την υλοποίηση του οποίου καλούνται σε συστράτευση όλες οι υγιείς δυνάμεις της χώρας στον τομέα των ΤΠΕ. Δίνεται “έμφαση στην αξιοποίηση και εξέλιξη υφιστάμενων ή δρομολογημένων υποδομών και στη διασυνδεσιμότητα υφιστάμενων ή δρομολογημένων συστημάτων-εφαρμογών”, ενώ παράλληλα επιδιώκεται η υλοποίηση δράσεων, που εντάσσονται σε πέντε στρατηγικούς στόχους (Σχήμα 3) και επτά τομείς παρέμβασης και αφορούν στα ανοικτά δεδομένα, στη διαλειτουργικότητα, στις έξυπνες εφαρμογές και υπηρεσίες, στην προσβασιμότητα, στην επίτευξη κρίσιμης μάζας, στις ψηφιακές δεξιότητες και στην IT διακυβέρνηση & αλλαγή. Η «Ψηφιακή Στρατηγική» συνεργάζεται με όλες τις άλλες οριζόντιες (Cloud, Big Data, Opendata, Green ICT, κ.α.), θεματικές (e-gov strategy & action plan, RIS, κ.α.) ή τομεακές στρατηγικές (ΓΤΤ&Τ 2014: 9) .



Σχήμα 3. Οι πέντε στρατηγικοί στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής (ΓΤΤ&Τ 2014: 9)

Παράλληλα με τις παραπάνω στρατηγικές, τα επιχειρησιακά προγράμματα και σχέδια δράσης έχουν ληφθεί κατά καιρούς διάφορες νομοθετικές και κανονιστικές πρωτοβουλίες με στόχο τη ρύθμιση και ενίσχυση της ΗΔ στην χώρα μας. Οι σημαντικότερες από αυτές έγιναν υπό την πίεση των οργάνων της ΕΕ και πολλές φορές μάλιστα καθυστερημένα σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης (Πίνακας 3).

Πίνακας 3. Νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις για την ΗΔ

ΑΡΙΘΜΟΣ	ΘΕΜΑ
N.2472/1997	Σύσταση ανεξάρτητης Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
N.2672/1998 Άρθρο 14	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεμοιοτυπία – ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).
N.2860/2000	Διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχος του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και άλλες διατάξεις.
N.2880/2001	Πρόγραμμα «Πολιτεία» για την μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.
Π.Δ.150/2001	Προσαρμογή στην οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
ΔΙΑΔΠ/Α1/37 53/19-2-2001	Ηλεκτρονική Διοίκηση (Υποχρεωτική η χρήση του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, Νομαρχίες και Δήμους).
Π.Δ342/2002	Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή ΝΠΙΔ και ενώσεων φυσικών προσώπων.
N3448/2006 Άρθρο 20	Περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα. Παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, αρχές πιστοποίησης.
N.3845/2010 Άρθρο 2ο 1β	1ο Μνημόνιο. Πρόβλεψη απογραφής και σύστασης Ενιαίας Αρχής Πληρωμών.
N.3861/2010	Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο - Πρόγραμμα «Διαύγεια».
N.3892/2010	Ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων.
N.3979/2011	Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις.
N.3982/2011	Απλοποίηση της αδειοδότησης τεχνικών επαγγελματικών και μεταποιητικών δραστηριοτήτων και επιχειρηματικών πάρκων και άλλες διατάξεις.
N.4013/2011	Σύσταση ενιαίας ανεξάρτητης αρχής «Δημοσίων Συμβάσεων» & «Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
2011 ΑΔΑ: 45ΒΔΧ-89Χ	«Υποχρεωτική ανάρτηση διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις ιστοσελίδες των φορέων του Δημοσίου Τομέα».
ΦΕΚ 69Β/2012	Ρύθμιση Θεμάτων Λειτουργίας Δικτύου Δημόσιου Τομέα και ένταξης Φορέων.
N.4038/2012	Επείγουσες ρυθμίσεις για την επιχειρησιακή και δημοσιονομική διαχείριση έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και άλλες ρυθμίσεις του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
ΦΕΚ 1301Β/2012	Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
ΦΕΚ 1317Β/2012	«Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
2012 ΑΔΑ: Β400Χ-ΡΩΝ	Εσωτερικός Κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων του ΥΔιΜΗΔ.
N.4155/2013	«Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων».
ΦΕΚ 401 & 586 Β/2013	Ρυθμίσεις για α) τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρο-νοσήμανσης, β) τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ και γ) την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ.

ΦΕΚ 401 & 586 Β/2013	Ρυθμίσεις για α) τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, β) τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ και γ) την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ.
2013 ΑΔΑ: ΒΕΝ5Χ-ΑΝΛ	Αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση, αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Θυρίδας Χρήστη – ΕΡΜΗ.
ΑΔΑ: Β4ΛΝΧ-Θ1Δ	«Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ) για τη διακίνηση διοικητικών εγγράφων».
ΦΕΚ 3077Β/2013	Εσωτερικός Κανονισμός για την ηλεκτρονική διακίνηση των ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων ΥΠΕΘΑ.
ΠΔ 25/2014	Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων.
ΦΕΚ 545Β/2014	Ρύθμιση θεμάτων οργάνωσης και λειτουργίας του Ενιαίου Συστήματος Πληρωμών (Ε.Σ.Υ.Π.).
Ν.4305/2014	Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν. 3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.
Ν.4314/2014	Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014-2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις.
ΦΕΚ 1860Β/2014	«Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των δημοσίων φορέων».
ΦΕΚ 2634Β/2014	Εσωτερικός Κανονισμός του Υπουργείου Εξωτερικών για την ηλεκτρονική διακίνηση ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων.
ΦΕΚ 3258Β/2014	Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων από και προς τον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας (ΟΒΙ) και ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης καταχώρισης σχεδίου ή υποδείγματος.
2015 ΑΔΑ: ΩΝΔΦΧ-Ψ3Ν	Δίκτυο Δημόσιου Τομέα (Δ.Δ.Τ.) – Έναρξη λειτουργίας Ενιαίου Συστήματος Πληρωμών (Ε.Σ.Υ.Π.).
Ν.4325/2015	Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις.

1.7 Συγκριτική Αξιολόγηση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Για την υλοποίηση των στόχων της Λισσαβόνας το ΕΣ επέλεξε μια “ανοικτή μέθοδο συντονισμού” βασισμένη στη συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking). Ο καθορισμός των δεικτών, η μέτρηση και η ανάλυση των στοιχείων σε ετήσια βάση και τέλος η ανάπτυξη πολιτικής, αποτελούν τα βασικά στάδια αυτής της ανατροφοδοτούμενης διαδικασίας. Έτσι συντάχθηκε ένας κατάλογος 23 τομεακών δεικτών (Πίνακας 4), προκειμένου να είναι δυνατός ο συγκριτικός έλεγχος και η μέτρηση της αποτελεσματικότητας των δράσεων. Την ευθύνη της διαδικασίας ανέλαβε η

Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και τις εθνικές στατιστικές υπηρεσίες. Βασική προϋπόθεση για την αξιοπιστία της διαδικασίας αποτελεί ο δυναμικός, ευέλικτος και διαχρονικός χαρακτήρας του καταλόγου και η ομοιογένεια και επικαιρότητα των στοιχείων προς σύγκριση. Η διαδικασία θα πρέπει να είναι διαφανής και τα αποτελέσματα να αναρτώνται στο διαδίκτυο, ενώ τα στοιχεία θα πρέπει να διασταυρώνονται με αντίστοιχα στοιχεία άλλων πηγών δεδομένων σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο 2000β: 23-24).

Πίνακας 4. Κατάλογος των 23 δεικτών συγκριτικής αξιολόγησης του ΣΔ eEurope (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο 2000β)

ΣΤΟΧΟΙ	ΔΕΙΚΤΕΣ
Φθηνότερο και ταχύτερο Διαδίκτυο	Ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί τακτικά το Διαδίκτυο
	Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι
	Κόστος της πρόσβασης στο Διαδίκτυο
Ταχύτερο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές	Ταχύτητα των διαθέσιμων διασυνδέσεων και των υπηρεσιών μεταξύ και εντός των εθνικών ερευνητικών και εκπαιδευτικών δικτύων (ΕΕΕΔ) εντός της ΕΕ και παγκοσμίως
Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες	Αριθμός ασφαλών εξυπηρετητών ανά εκατομμύριο κατοίκους
	Ποσοστό χρηστών του Διαδικτύου που έχουν αντιμετωπίσει προβλήματα ασφαλείας
Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή	Αριθμός υπολογιστών ανά 100 μαθητές στην πρωτοβάθμια / δευτεροβάθμια / τριτοβάθμια εκπαίδευση
	Αριθμός υπολογιστών συνδεδεμένων με το Διαδίκτυο ανά 100 μαθητές στην πρωτοβάθμια / δευτεροβάθμια / τριτοβάθμια εκπαίδευση
	Αριθμός υπολογιστών με σύνδεση υψηλής ταχύτητας στο Διαδίκτυο ανά 100 μαθητές στην πρωτοβάθμια / δευτεροβάθμια / τριτοβάθμια εκπαίδευση
	Ποσοστό διδασκόντων που χρησιμοποιούν τακτικά το Διαδίκτυο για σκοπούς εκτός της διδασκαλίας χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών
Η εργασία στην οικονομία της γνώσης	Ποσοστό του εργατικού δυναμικού με (τουλάχιστον) βασική κατάρτιση στην τεχνολογία των πληροφοριών
	Αριθμός θέσεων και αποφοίτων από την συναφή προς τις τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών τριτοβάθμια εκπαίδευση
	Ποσοστό του εργατικού δυναμικού που κάνει χρήση της τηλεργασίας
Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης	Αριθμός δημόσιων σημείων πρόσβασης στο Διαδίκτυο (PIAP) ανά 1000 κατοίκους
	Ποσοστό κεντρικών κρατικών ιστοσελίδων σύμφωνων προς τις κατευθυντήριες γραμμές της πρωτοβουλίας για την προσβασιμότητα στο Διαδίκτυο (WAI) σε επίπεδο Α
Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου	Ποσοστό εταιρειών που αγοράζουν και πωλούν μέσω του Διαδικτύου
Το κράτος σε ανοικτή σύνδεση	Ποσοστό βασικών δημόσιων υπηρεσιών διαθέσιμων μέσω του Διαδικτύου
	Χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών από το κοινό – για ενημέρωση / για υποβολή εντύπων
	Ποσοστό δημοσίων συμβάσεων που μπορούν να συναφθούν σε ανοικτή σύνδεση

Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση	Ποσοστό επαγγελματιών ασχολούμενων με την υγεία που διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο Χρήση των διαφόρων κατηγοριών ιστοσελίδων από τους ασχολούμενους με την υγεία επαγγελματίες
Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα	Ποσοστό ιστοσελίδων της ΕΕ μεταξύ των 50 δημοφιλέστερων σε εθνικό επίπεδο
Ευφυή συστήματα μεταφορών	Ποσοστό του οδικού δικτύου (έναντι του συνολικού μεγέθους του δικτύου) που είναι εξοπλισμένο με συστήματα πληροφοριών και διαχείρισης της συμφόρησης

Για τη συγκριτική αξιολόγηση του “κράτους σε ανοικτή σύνδεση” (eGovernment) ορίστηκαν 20 βασικές κατηγορίες δημόσιων υπηρεσιών, που θα πρέπει να παρέχονται διαδικτυακά στο κοινό. Αυτές διαχωρίζονται δύο ομάδες ανάλογα με τον αποδέκτη, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις (Πίνακας 5). Η αφομοίωση από το κοινό, αυτών των υπηρεσιών αποτελεί κομβικό σημείο της όλης διαδικασίας, που δεν σχετίζεται με την προσφορά τους από τους φορείς του δημοσίου (Council of the European Union 2001).

Πίνακας 5. Basic public services online (Council of the European Union 2001)

A. Public Services for Citizens		Stage					
		Max. stage	0	1	2	3	4
1.	Income taxes: declaration, notification of assessment	(4)					
2.	Job search services by labour offices	(3)					
3.	Social security contributions (3 out of the following 4): • Unemployment benefits • Child allowances • Medical costs (reimbursement or direct settlement) • Student grants	(4)					
4.	Personal documents (passport and driver's licence)	(3)					
5.	Car registration (new, used and imported cars)	(4)					
6.	Application for building permission	(4)					
7.	Declaration to the police (e.g. in case of theft)	(3)					
8.	Public libraries (availability of catalogues, search tools)	(3)					
9.	Certificates (birth and marriage): request and delivery	(3)					
10.	Enrolment in higher education / university	(4)					
11.	Announcement of moving (change of address)	(3)					
12.	Health related services (interactive advice on the availability of services in different hospitals; appointments for hospitals)	(4)					
B. Public Services for Businesses		Stage					
		Max. stage	0	1	2	3	4
1.	Social contribution for employees	(4)					
2.	Corporation tax: declaration, notification	(4)					

3.	VAT: declaration, notification	(4)					
4.	Registration of a new company	(4)					
5.	Submission of data to statistical offices	(3)					
6.	Customs declarations	(4)					
7.	Environment-related permits (incl. reporting)	(4)					
8.	Public procurement	(4)					

Παράλληλα για την εκτίμηση του βαθμού εξέλιξης αυτών των υπηρεσιών ή αλλιώς του βαθμού ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης, υιοθετήθηκε ένα πλαίσιο αρχικά τεσσάρων σταδίων, που το 2007 έγιναν πέντε, με την πρόσθεση ενός επιπλέον.

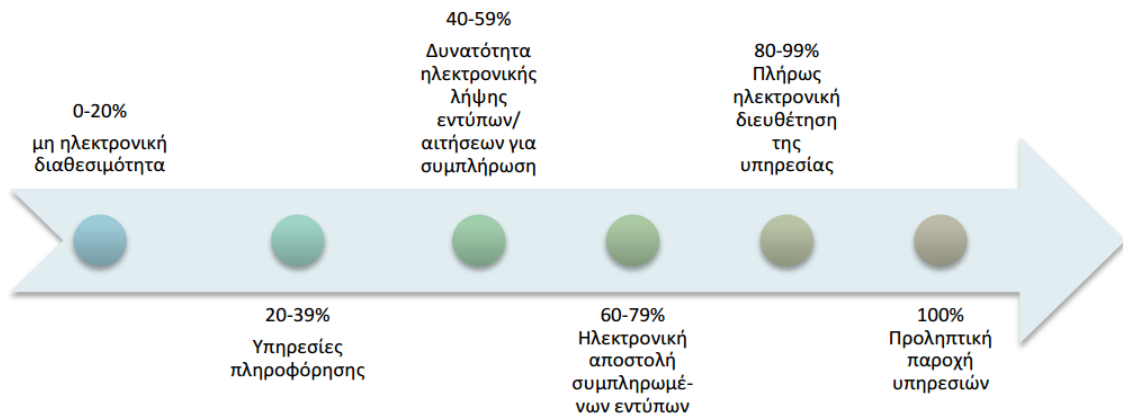
- Στο πρώτο στάδιο εντάσσονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό (διαδικασίες, δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς και υπηρεσίες, κ.α.).
- Στο δεύτερο στάδιο εντάσσονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλληλεπίδρασης, δηλαδή υπηρεσίες που πέρα από την πληροφόρηση διαθέτουν για κατέβασμα επίσημο υλικό, οποιασδήποτε μορφής (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, ενστάσεων, κ.α.).
- Το τρίτο στάδιο αφορά στην αμφίδρομη αλληλεπίδραση και σε αυτό εντάσσονται υπηρεσίες με δυνατότητα επεξεργασίας και ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων (ηλεκτρονικές φόρμες), με την προϋπόθεση ενός μηχανισμού πιστοποίησης.
- Το τέταρτο στάδιο έχει να κάνει με τη δυνατότητα ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών και περιλαμβάνει τη διεκπεραίωση αιτημάτων, την ολοκλήρωση των όποιων συναλλαγών και των απαιτούμενων πληρωμών.
- Το τελευταίο στάδιο αφορά στην προσωποποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται στοχευμένα και προληπτικά ή ακόμα και αυτοματοποιημένα, απαλλάσσοντας έτσι από επιπλέον κόπο και χρόνο τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Παρατηρητήριο για την Διοικητική Μεταρρύθμιση 2012: 32-33).

Για να είναι δυνατή η ποσοτικοποίηση της μέτρησης του επιπέδου ψηφιακής ολοκλήρωσης των βασικών υπηρεσιών, ορίστηκε το τελικό στάδιο για κάθε μία από αυτές, που αντιστοιχεί ποσοστιαία στο 100% του επιπέδου ολοκλήρωσης. Η μη παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικά ισούται με το 0, ενώ η βαθμολογία στα ενδιάμεσα στάδια έχει να κάνει με το τελικό στάδιο ολοκλήρωσης της κάθε υπηρεσίας. Στον πίνακα 6 που ακολουθεί φαίνονται η βαθμολογία και τα κριτήρια των επιμέρους

σταδίων για μια υπηρεσία με τελικό στάδιο το πέμπτο, της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης, ενώ στο σχήμα 4 έχουμε την γραφική απεικόνιση της διαδικασίας. Από το μέσο όρο των επιμέρους επιδόσεων των είκοσι διαφορετικών βασικών υπηρεσιών προκύπτει η συνολική επίδοση της χώρας στην ΗΔ.

Πίνακας 6. Επίπεδα ψηφιακής ολοκλήρωσης, επιμέρους ποσοστά και κριτήρια (Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2013)

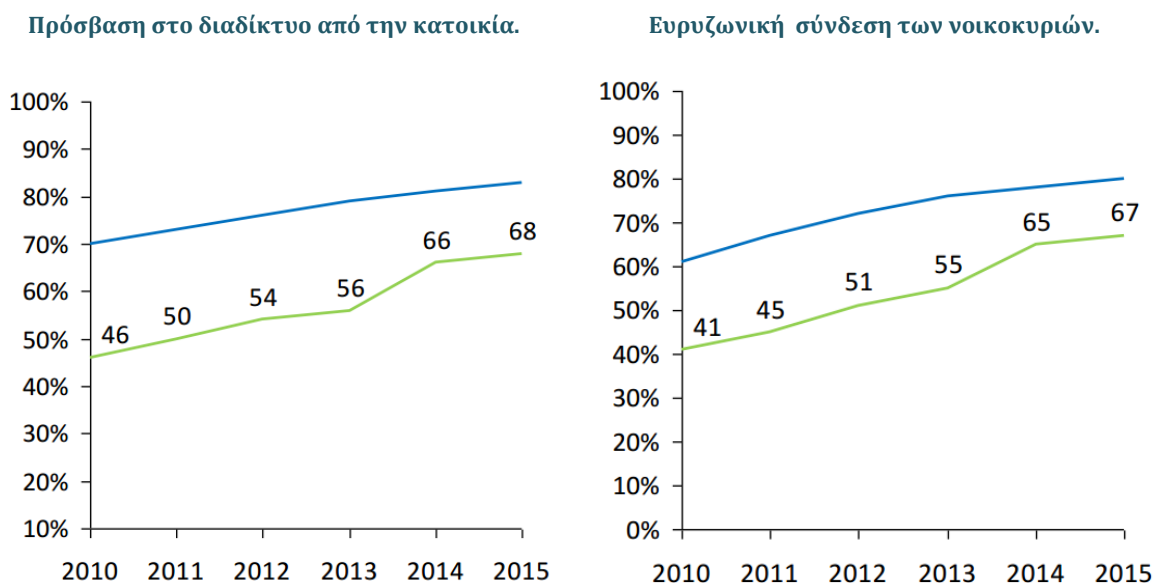
Στάδιο επιπέδων	Ποσοστό ολοκλήρωσης	Ορισμός επιπέδων ολοκλήρωσης των υπηρεσιών
<u>Στάδιο 0</u>	0 – 19 %	Δεν υπάρχει προσβασιμότητα ιστοσελίδων, ή οι υπάρχουσες δεν εμπίπτουν σε κάποιο από τα κριτήρια των επιπέδων 1 έως 4.
<u>Στάδιο 1 - Πληροφόρηση:</u> Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	20 - 39 %	Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.
<u>Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση:</u> Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων	40 – 59 %	Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.
<u>Στάδιο 3 – Αμφίδρομη αλληλεπίδραση:</u> επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης	60 – 79 %	Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.
<u>Στάδιο 4 - Συναλλαγή:</u> Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή	80 – 99 %	Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
<u>Στάδιο 5 - Προσωποποίηση:</u> Προληπτική, στοχευόμενη παροχή υπηρεσιών	100 %	<p>Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση. Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive automated service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη / χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α. <input type="checkbox"/> Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.



Σχήμα 4. Επίπεδα ψηφιακής ολοκλήρωσης και επιμέρους ποσοστά (Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2013)

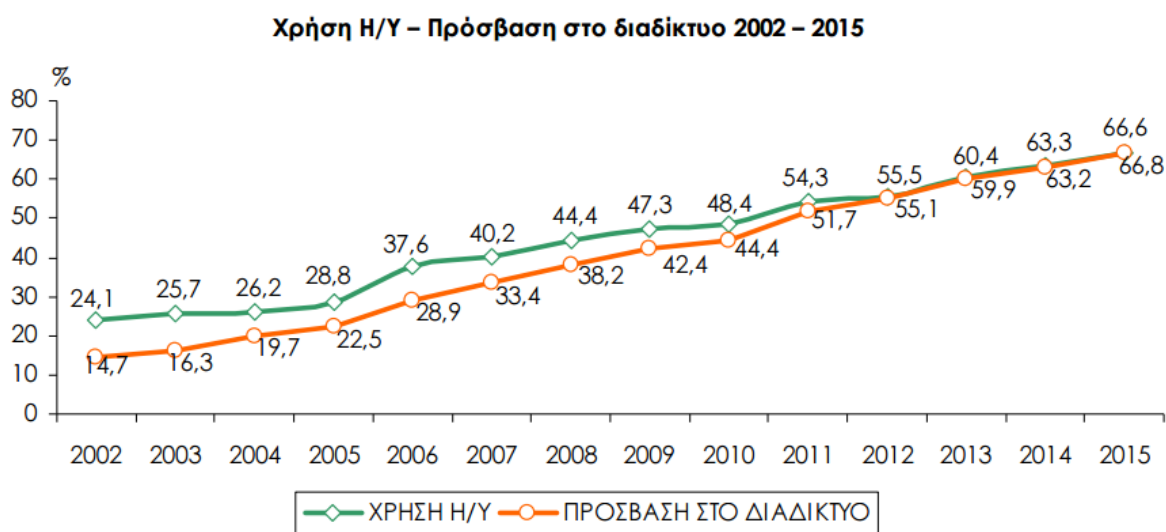
1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ, 7 στα 10 νοικοκυριά έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, δηλαδή το 68,6% όλων των νοικοκυριών της χώρας, από τα οποία 67,1% μέσω ευρυζωνικής διασύνδεσης. Τα ποσοστά αυτά παρουσιάζουν σημαντική αύξηση την τελευταία πενταετία, η οποία ανέρχεται στο 46,8% και 62,9% αντίστοιχα. Εξίσου σημαντική είναι και η σύγκλιση των διαφορών διασύνδεσης ανά γεωγραφική περιοχή. Παρόλα αυτά η χώρα υπολείπεται και στους δύο δείκτες από το μέσο όρο της ΕΕ (Σχήμα 5).



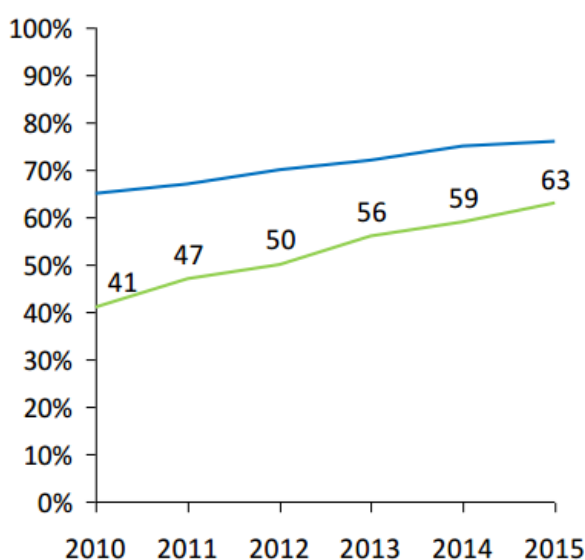
Σχήμα 5. Η διασύνδεση νοικοκυριών στην Ελλάδα σε σχέση με το μέσο όρο της ΕΕ (European Commission 2016)

Παράλληλα η χρήση των Η/Υ και του διαδικτύου από το σύνολο του πληθυσμού της χώρας, ηλικίας 16-74 ετών, παρουσιάζει συνεχή ανοδική πορεία και για το 2015 τα αντίστοιχα ποσοστά ανέρχονται σε 66,6% και 66,8% (Σχήμα 6).



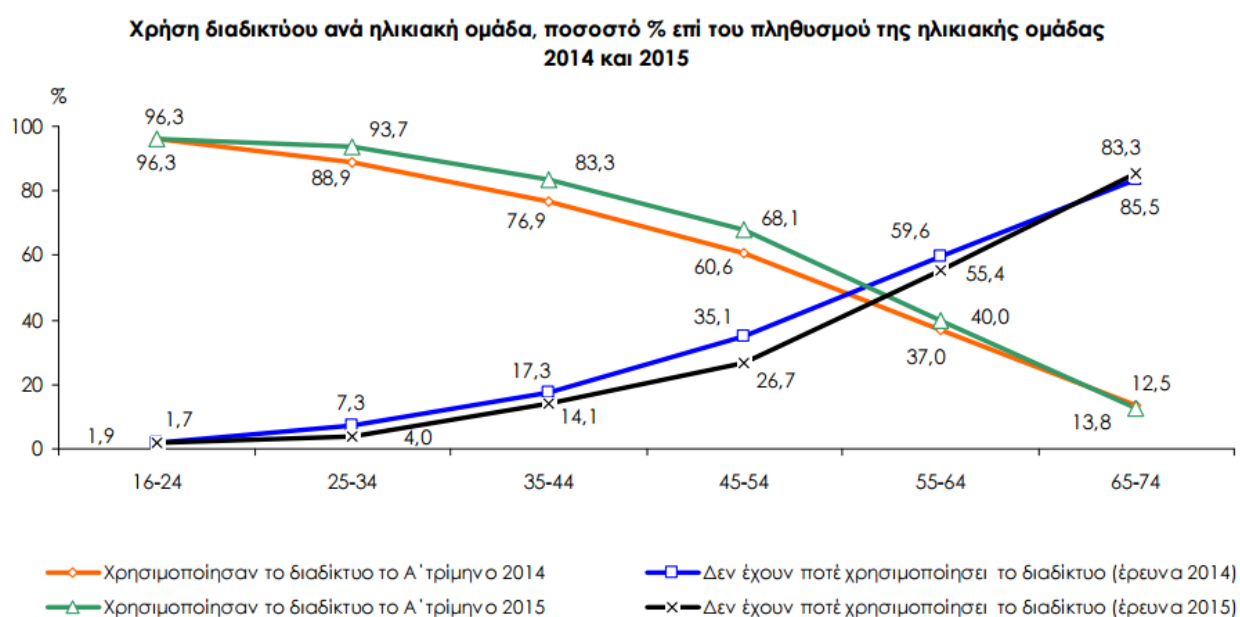
Σχήμα 6. Χρήση Η/Υ και διαδικτύου (ΕΛΣΤΑΤ 2015α)

Τακτική χρήση του διαδικτύου, δηλαδή τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, πραγματοποιείσαι το 94,3% από τους χρήστες του διαδικτύου, που αντιστοιχεί στο 63% του πληθυσμού, ποσοστό που υπολείπεται και πάλι του ευρωπαϊκού μέσου όρου (Σχήμα 7).



Σχήμα 7. Χρήση του διαδικτύου τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα (European Commission 2016)

Οι διαφοροποιήσεις που καταγράφονται στη συχνότητα χρήσης του διαδικτύου, κατά ηλικιακή ομάδα, παρουσιάζονται στο γράφημα που ακολουθεί. Από την ποιοτική ανάλυση των συγκεκριμένων στοιχείων προκύπτει ότι ενώ το 96,3% του πληθυσμού ηλικίας 16-24 ετών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο, το αντίστοιχο ποσοστό για τις ηλικίες 65-74 είναι μόλις 12,5%, μειωμένο μάλιστα κατά 1,3% σε σχέση με το 2014, με το ποσοστό αυτών που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο να ανέρχεται στο 85,5%. Το γεγονός αυτό προκαλεί ανησυχία διότι μας αποκαλύπτει το μέγεθος του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα στις δύο ακραίες ηλικιακές ομάδες και τον ψηφιακό αποκλεισμό των ηλικιωμένων (Σχήμα 8).

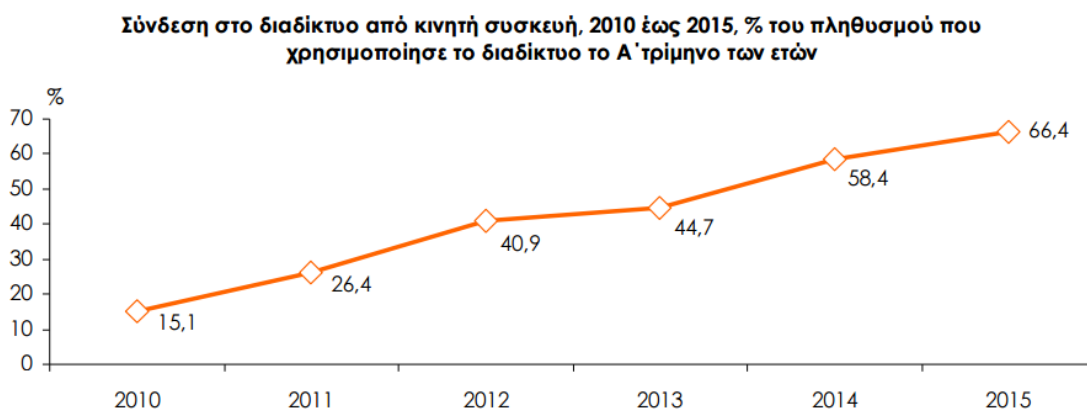


Σχήμα 8. Η χρήση του διαδικτύου ανά ηλικιακή ομάδα (ΕΛΣΤΑΤ 2015α)

Το διαδίκτυο χρησιμοποίησε το 90,3% του πληθυσμού με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης (μεταπτυχιακό / διδακτορικό, ΑΕΙ, ΤΕΙ, στρατιωτικές σχολές, ανώτερες σχολές τριετούς διάρκειας, κολλέγιο διάρκειας μεγαλύτερης των δύο ετών), το 79,3% του πληθυσμού με μεσαίο επίπεδο εκπαίδευσης (δημόσιο ή ιδιωτικό ΙΕΚ, κολλέγιο διάρκειας μέχρι δύο έτη, Λύκειο (Γενικό, ΕΠΑΛ, ΤΕΛ), ΤΕΣ/ΤΕΕ (β' κύκλο)) και το 31,3% του πληθυσμού με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης (Επαγγελματική σχολή/ ΤΕΣ/ΤΕΕ (α' κύκλο), Γυμνάσιο, Δημοτικό, δεν έχουν ολοκληρώσει ή παρακολουθήσει καμία βαθμίδα εκπαίδευσης).

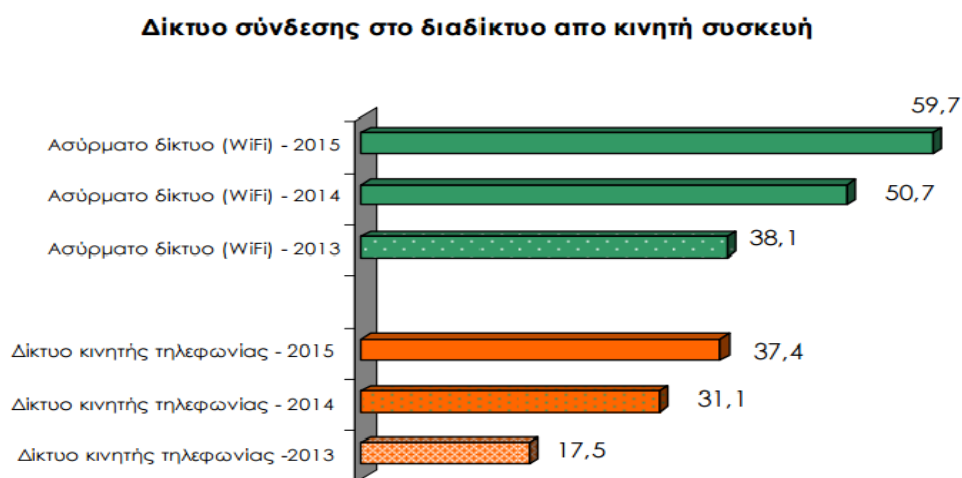
Από τα πλέον ενδιαφέροντα σημεία της έρευνας, είναι τα στοιχεία για την εν κινήσει διασύνδεση, η οποία παρουσίασε αύξηση κατά 13,7% σε σχέση με το 2014. Το συνολικό ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου, που συνδέθηκε στο διαδίκτυο, ενώ βρισκόταν

εκτός της κατοικίας ή του χώρου εργασίας του, μέσω κινητού ή έξυπνου τηλεφώνου (smart phone), φορητού υπολογιστή (laptop, notebook, netbook ή tablet) ή άλλης φορητής συσκευής (PDA, MP3 player, e-book reader, φορητή κονσόλα παιχνιδιών κλπ.), ανέρχεται στο 66,4 %. Η ανοδική πορεία αυτού του δείκτη την τελευταία πενταετία είναι άκρως εντυπωσιακή και ανέρχεται στα 439,7% (Σχήμα 9) (ΕΛΣΤΑΤ 2015α).



Σχήμα 9. Εν κινήσει διασύνδεση (ΕΛΣΤΑΤα)

Εννοείται ότι πρωτοπόροι και στην εν κινήσει διασύνδεση είναι οι νέοι 16-24 ετών με ποσοστό 87,5% των χρηστών του διαδικτύου αυτής της ηλικιακής ομάδας και ακολουθούν κατά σειρά οι ηλικιακές ομάδες 25-34 με 77,1 και 35-44 με 65,5. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η μεγάλη αύξηση στη χρήση κινητού ή έξυπνου τηλεφώνου για την διασύνδεση στο διαδίκτυο, όπως επίσης και η αλματώδης αύξηση στη χρήση του ασύρματου δικτύου (wi-fi) και του δικτύου κινητής τηλεφωνίας για την εν κινήσει διασύνδεση, που ανέρχεται σε 56,7% και 101,1% την τελευταία διετία (Σχήμα 10).



Σχήμα 10. Ποσοστά εν κινήσει διασύνδεσης μέσω ασύρματου δικτύου και δικτύου κίνησης τηλεφωνίας (ΕΛΣΤΑΤ 2015α)

Όσον αφορά στους λόγους χρήσης του διαδικτύου, η πληροφόρηση βρίσκεται στην κορυφή, είτε αφορά σε ειδήσεις και νέα (85,4%), σε προϊόντα και υπηρεσίες (80,4%), στην υγεία (55,7%), στην εκπαίδευση και επιμόρφωση (47,7%). Ακολουθεί η επικοινωνία, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (77,1%), κοινωνικών δικτύων, αλλά και μέσω των χώρων διαδικτυακής διαβούλευσης (7,7%). Τελευταίες έρχονται οι υπηρεσίες, είτε αφορούν τα ταξίδια και τη διαμονή (31,2%), την αναζήτηση εργασίας (26,6%), το κατέβασμα λογισμικού (22,2%), τις τραπεζικές συναλλαγές (20,8%), αλλά και την πώληση αγαθών και υπηρεσιών μέσω δημοπρασιών (5,1%) (Πίνακας 7).

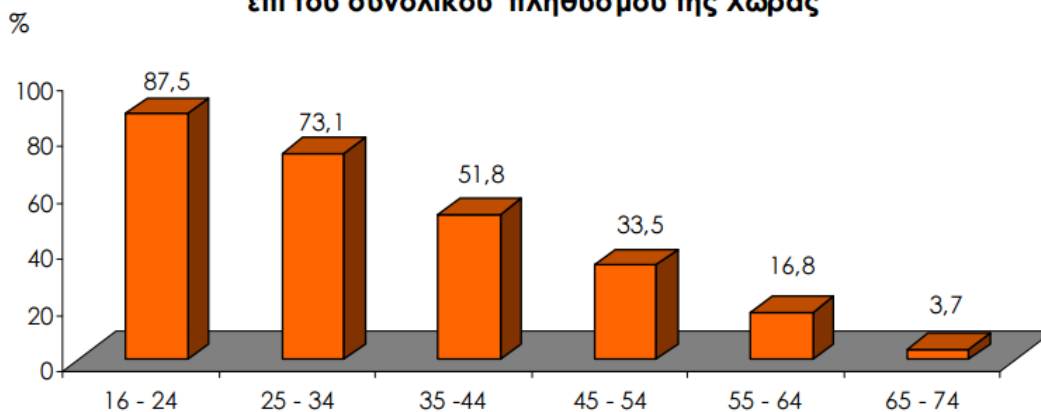
Πίνακας 7. Λόγοι χρήσης διαδικτύου (στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ 2015α)

Λόγοι χρήσης διαδικτύου	Ποσοστό
Διάβασμα online ειδήσεων σε ιστοσελίδες, εφημερίδες, περιοδικά.	85,4%
Αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες.	80,4%
Αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων.	77,1%
Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter κλπ.).	65,7%
Αναζήτηση πληροφοριών υγείας, σχετικά με ασθένειες, διατροφή, κακώσεις, τραύματα, παράγοντες που βελτιώνουν την υγεία κλπ..	55,7%
Λήψη πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών εγκυκλοπαιδειών (wikis) με σκοπό την γνώση για οποιοδήποτε θέμα / χόμπι κλπ.	50,3%
Αναζήτηση πληροφοριών για θέματα εκπαίδευσης, επιμόρφωσης ή διαθεσιμότητας εκπαιδευτικών προγραμμάτων.	47,7%
Πραγματοποίηση κλήσεων ή βιντεοκλήσεων, με χρήση web κάμερας μέσω του διαδικτύου (Skype).	44,0%
«Ανέβασμα» σε ιστοσελίδα κειμένου, φωτογραφιών, μουσικής, videos, λογιστικούς κλπ. προκειμένου να τα μοιραστούμε με άλλους.	34,8%
Χρήση υπηρεσιών για ταξίδια και καταλύματα.	31,2%
Αναζήτηση εργασίας ή αποστολή αιτήσεων για εύρεση εργασίας.	26,6%
«Κατέβασμα» λογισμικού (εξαιρουμένου λογισμικού για παιχνίδια.	22,2%
Πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών.	20,8%
Αποστολή γνώμης για θέματα κοινωνικά ή πολιτικά σε ιστοσελίδες (π.χ. σε blogs, δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης κλπ.).	16,3%
Συμμετοχή σε online διαβουλεύσεις ή ψηφοφορίες για τον καθορισμό κοινωνικών ή πολιτικών θεμάτων (π.χ. πολεοδομικό σχεδιασμό, προσυπογραφή για προώθηση αιτήματος κλπ.).	7,7%
Συμμετοχή σε ιστοσελίδες επαγγελματικής δικτύωσης (δημιουργήσατε προφίλ χρήστη, αποστείλατε μηνύματα κλπ. στο LinkedIn, στο Xing κλπ.).	6,8%
Πώληση αγαθών ή υπηρεσιών μέσω δημοπρασιών π.χ. μέσω e-Bay.	5,1%

Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης η ποικιλομορφία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, που χρησιμοποιούνται από τους χρήστες του διαδικτύου ((facebook, twitter, wikis,

Skype, ανέβασμα και ο διαμοιρασμός αρχείων μουσικής, βίντεο, φωτογραφιών, κειμένου και παρουσιάσεων, LinkedIn, Xing), αλλά και οι ηλικιακή διαστρωμάτωση αυτών των χρηστών, με πρωτοπόρους τους νέους ηλικίας 16-24 ετών (87,5%) και ουραγούς τους ηλικιωμένους, με μόλις το 3,7% αυτών που βρίσκονται στην ηλικιακή ομάδα των 65-74 να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Σχήμα 11).

Συμμετοχή σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης (facebook, twitter κλπ.) - Ποσοστό % επί του συνολικού πληθυσμού της Χώρας



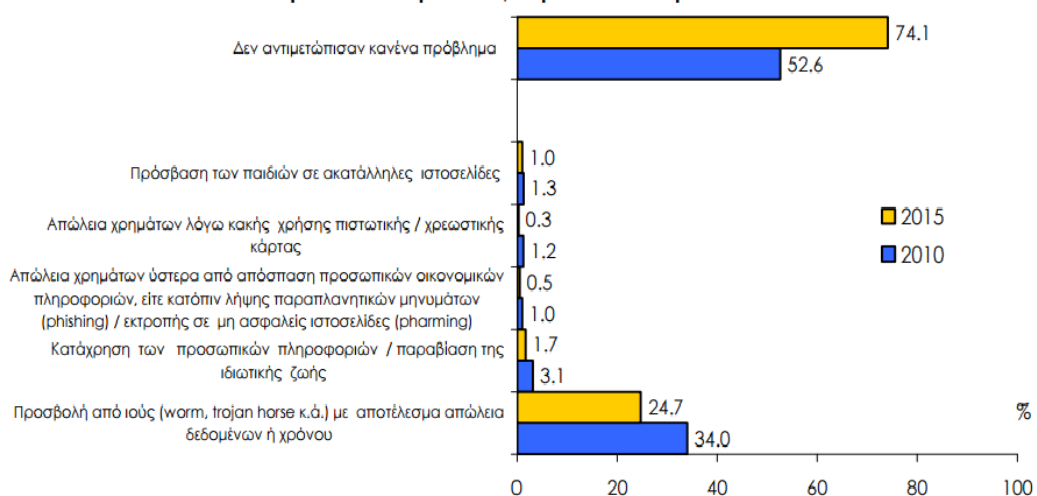
Σχήμα 11. Η χρήση των μέσων κοινωνική δικτύωσης ανά ηλικιακή ομάδα (ΕΛΣΤΑΤ 2015α)

Το 26,3% των χρηστών του διαδικτύου χρησιμοποιεί υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing), ποσοστό που παρουσιάζει αύξηση 44,5% σε σχέση με το 2014.

Διαδικτυακές αγορές πραγματοποίησε το 57,3% του συνολικού πληθυσμού, από τους οποίους το 15,4% αντιμετώπισε πρόβλημα.

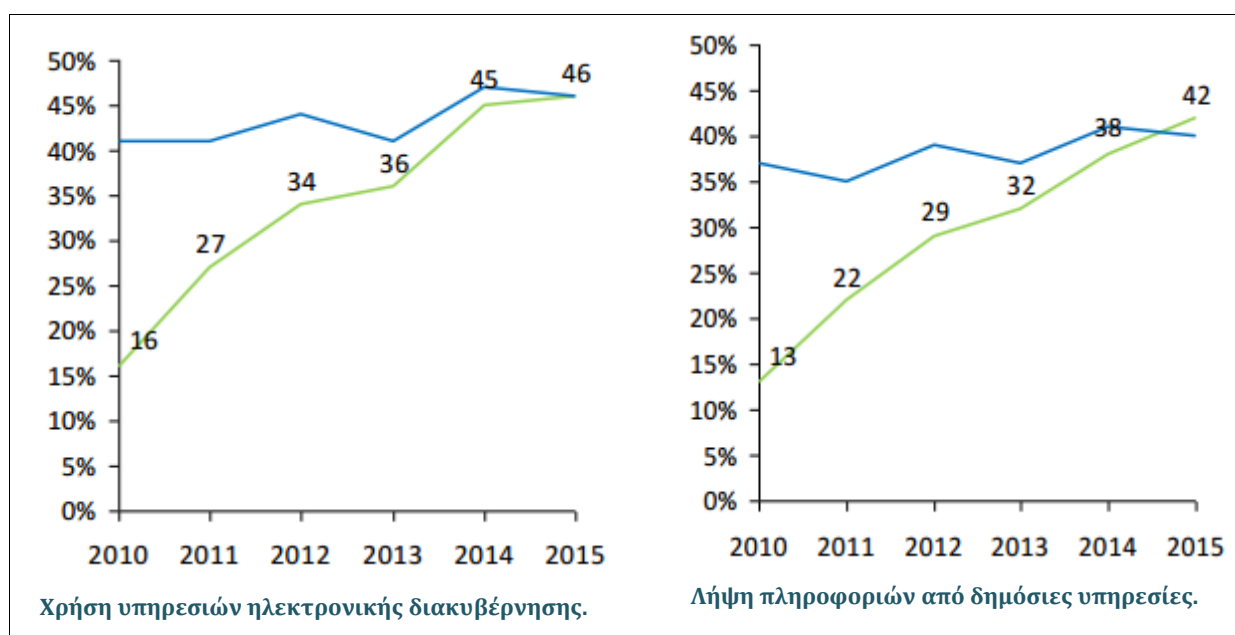
Όσον αφορά την ασφάλεια στο διαδίκτυο, το 74,1% των χρηστών δεν αντιμετώπισε οποιοδήποτε πρόβλημα, ποσοστό που αυξήθηκε κατά 40,9% σε σχέση με το 2010, ενώ από την άλλη το συνηθέστερο πρόβλημα είναι η προσβολή από ιούς (worm, trojan horse κ.ά.) (Σχήμα 12). Επίσης το 63,6% από τους χρήστες του διαδικτύου δηλώνει ότι τα θέματα ασφαλείας δεν αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα της διαδικτυακής τους δραστηριότητας (ΕΛΣΤΑΤ 2015β).

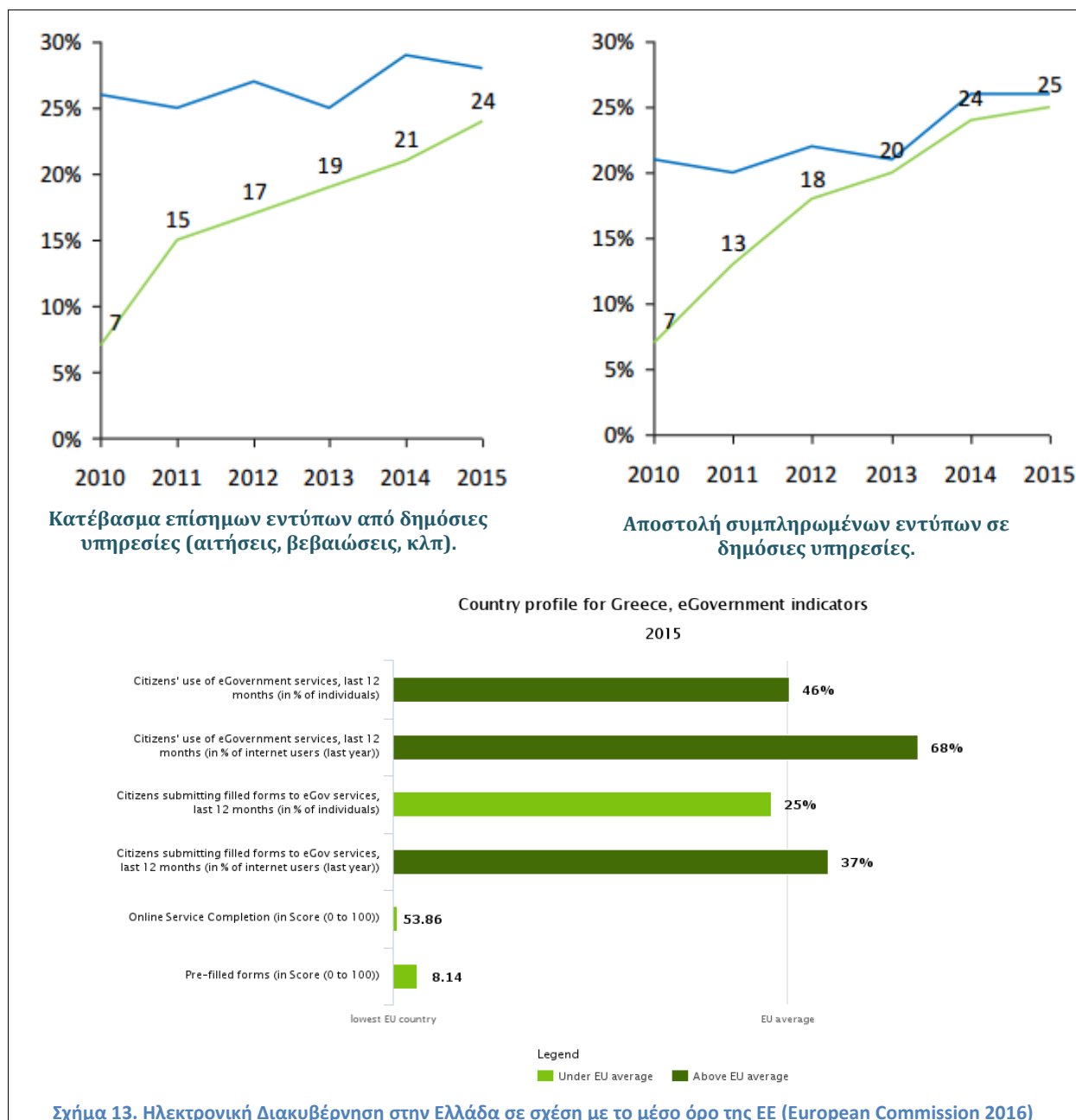
Προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν κατά τη χρήση του διαδικτύου για προσωπικούς λόγους. Ποσοστό % επί του πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο
Απρίλιο 2009-Μάρτιο 2010, Απρίλιο 2014- Μάρτιο 2015.



Σχήμα 12. Προβλήματα κατά την χρήση του διαδικτύου (ΕΛΣΤΑΤ 2015β)

Οι χρήστες των υπηρεσιών ΗΔ ανέρχονται στο 46,4% του πληθυσμού της χώρας, λίγο πάνω από το μέσο όρο της ΕΕ των 28 (46,2%), ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό (62,2%) από αυτούς το έπραξε για λόγους πληροφόρησης. Λιγότεροι είναι αυτοί που πραγματοποίησαν υπηρεσία αλληλεπίδρασης (36%) ή αμφίδρομης αλληλεπίδρασης (37,1%). Οι επιδόσεις της Ελλάδας σε όλους σχεδόν τους δείκτες παραμένουν κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου παρά την όποια βελτίωση των τελευταίων ετών, γι' αυτό και η προσπάθεια για την ψηφιακή ολοκλήρωση θα πρέπει να ενταθεί ακόμα περισσότερο τα επόμενα χρόνια (Σχήμα 13).





Μόλις το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο ΗΔ σε 7 από τις 20 βασικές υπηρεσίες, από τις οποίες οι 3 απευθύνονται στους πολίτες και οι 4 σε επιχειρήσεις. Η πλειοψηφία αυτών των υπηρεσιών παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και αφορούν στο φόρο εισοδήματος πολιτών και επιχειρήσεων, το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και τα τελωνεία. Σε αυτές τις υπηρεσίες προστίθενται και οι εισφορές κοινωνικής ασφάλισης των εργαζομένων που παρέχει στις επιχειρήσεις το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων και η εύρεση εργασίας που παρέχεται στους πολίτες από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται συνολικά τα στοιχεία των 20 βασικών υπηρεσιών, όπως καταγράφηκαν από την τελευταία έρευνα του Παρατηρητηρίου για

την Διοικητική Μεταρρύθμιση και αφορά στο τέλος του 2012. Συγκεκριμένα φαίνονται, το ανώτατο επιθυμητό επίπεδο ανά υπηρεσία, η υφιστάμενη κατάσταση και ο αρμόδιος δημόσιος φορέας (Πίνακας 8).

Πίνακας 8. Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ΗΔ στην Ελλάδα (Παρατηρητήριο για την Διοικητική Μεταρρύθμιση 2013)

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5	5	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Εύρεση εργασίας	4	4	100%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (Επίδομα Ανεργίας/ Οικογενειακό Επίδομα/ Επιδόματα σπουδών/ Ιατρικά κόστη)	2,25*	5	45%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)/ Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)/ Υπουργείο Υγείας
Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο 40% και άδεια οδήγησης 60%)	2,5*	5	50%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)/ Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δήλωση Αυτοκινήτου	n/a**	4	-	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50%	e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ (Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και το Υπουργείο Εσωτερικών (συναρμοδιότητα))
Δήλωση προς την αστυνομία	1	3	33%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία
Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4	5	80%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	3	4	75%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2	4	50%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4	4	100%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2	4	50%	Υπουργείο Υγείας
Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4	4	100%	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Σύσταση επιχείρησης	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	4	5	80%	Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40%	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)

1.9 Η Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης

Σύμφωνα με το Σύνταγμα και την Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας (Ν.1850/1989 ΦΕΚ 114 Α) οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης αποτελούν θεμέλιο λίθο της Δημοκρατίας και η παραχώρηση σημαντικών αρμοδιοτήτων σε αυτούς, θα μειώσει σημαντικά τη γραφειοκρατία, ενώ παράλληλα θα οδηγήσει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της δημοκρατίας, φέρνοντας τη διοίκηση εγγύτερα στον πολίτη. Για αυτό το λόγο και με απώτερο σκοπό την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το κράτος, το 2010 ψηφίστηκε από τη Βουλή των Ελλήνων το Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν.3852/2010 ΦΕΚ 87 Α), με το οποίο ανασυγκροτήθηκαν τόσο οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, όσο και η αποκεντρωμένη κρατική διοίκηση.

Φιλοδοξία του Προγράμματος Καλλικράτη ήταν να λειτουργήσει ως εφαλτήριο για τη ριζική ανασυγκρότηση του κράτους και τον εκδημοκρατισμό της ΔΔ, με τη χρήση ΤΠΕ και την εφαρμογή νέων μεθόδων ΗΔ. Η θεσμική και οικονομική θωράκιση των πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά και η αποκέντρωση των δημόσιων υπηρεσιών επιβάλλεται τόσο από το Σύνταγμα, όσο και από το Συμβούλιο των κρατών μελών της Ευρώπης στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ολοκλήρωσης. Παρόλα αυτά η κριτική που ασκήθηκε από την πρώτη στιγμή στον Καλλικράτη, τόσο από πολιτικά, όσο και από αυτοδιοικητικά στελέχη της χώρας (ΚΕΔΕ 2015), δε σταμάτησε ούτε λεπτό και επικεντρώθηκε κυρίως στην έλλειψη οικονομικής ενίσχυσης και εξυγίανσης των αυτοδιοικητικών δομών. Σήμερα πέντε χρόνια μετά την εφαρμογή του Προγράμματος η πολιτική ηγεσία δρομολογεί την "επαναθεσμοποίηση συνολικά του «Καλλικράτη»" (ΥΠΕΣΔΑ 2015).

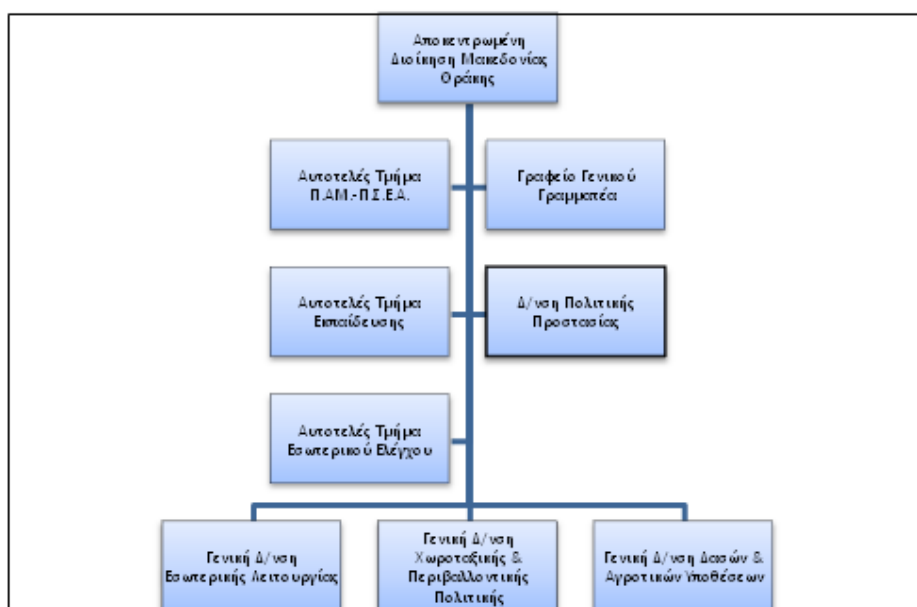
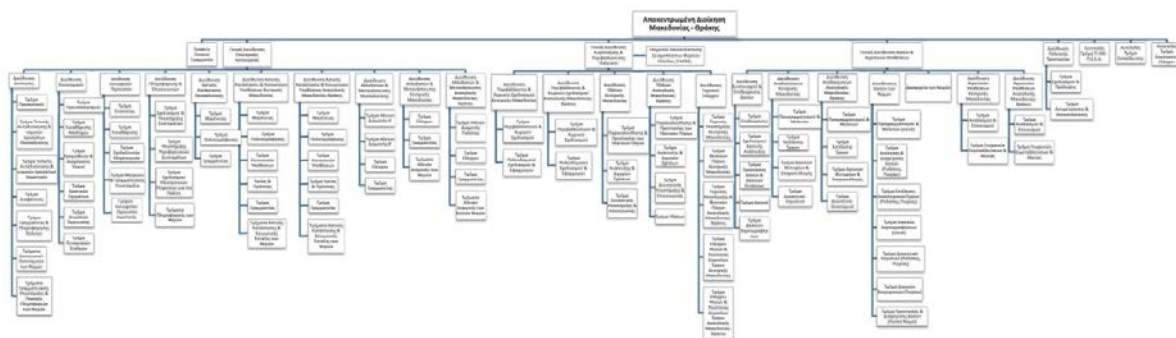
Η Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης προέκυψε από τη συνένωση των δύο πρώην «Καποδιστριακών» κρατικών Περιφερειών, αυτών της Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης και της Κεντρικής Μακεδονίας (Π.Δ. 142/2010 ΦΕΚ 235 Α). Πρόκειται για τη μεγαλύτερη σε έκταση αποκεντρωμένη διοίκηση, η χωρική αρμοδιότητα της οποίας εκτείνεται σε δώδεκα Περιφερειακές Ενότητες (πρώην νομούς) της Βορείου Ελλάδος. Εντός αυτών των ορίων η ΑΔΜΘ είναι υπεύθυνη για την άσκηση αρμοδιοτήτων δημόσιας πολιτικής σε διάφορα θέματα. Οργανωτικά αποτελείται από τρεις Γενικές Διευθύνσεις:

- Εσωτερικής Λειτουργίας (10 διευθύνσεις) με αρμοδιότητες ιθαγένειας και μητρώου αρρένων, αστικής κατάστασης, μετανάστευσης και κοινωνικής ένταξης, δημόσιας και κοινωφελούς περιουσίας
- Χωροταξικής & Περιβαλλοντικής Πολιτικής (6 διευθύνσεις) με αρμοδιότητες χωροταξικές και πολεοδομικές, περιβαλλοντικές, διαχείρισης υδάτων, ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, ορυκτών πόρων και ελέγχου ποιότητας υλικών δημόσιων έργων
- Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων (41 διευθύνσεις & δασαρχεία) αρμόδια για τη δασική πολιτική, τη γεωργική εκμετάλλευση και αλιεία, τον αναδάσμο και τον εποικισμό,

μια διεύθυνση αρμόδια για θέματα πολιτικής προστασίας και τρία αυτοτελή τμήματα, που υπάγονται απευθείας στην προϊστάμενη αρχή της ΑΔΜΘ (Σχήμα 14).

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι δασικές υπηρεσίες από όλη τη μεταρρυθμιστική προσπάθεια του Καλλικράτη επηρεάστηκαν ελάχιστα. Οι αρμοδιότητες και τη δομή τους παρέμειναν ίδιες, με μόνη αλλαγή τη σύσταση μιας ακόμα Δ/νσης Συντονισμού και Επιθεώρησης Δασών και τη μετονομασία των Δασονομείων και Δασοφυλακείων σε γραφεία. Παράλληλα στον Καλλικράτη προβλέπονταν η σύσταση του Ελεγκτή Νομιμότητας των ΟΤΑ, που όμως δεν έχει υλοποιηθεί ακόμα και παραμένει σε μεταβατικό στάδιο, με τις σχετικές διατάξεις να έχουν τροποποιηθεί ήδη, πριν ακόμα εφαρμοστούν. Έτσι, λόγω της μη σύστασης του Ελεγκτή Νομιμότητας οι υπηρεσίες των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων συνεχίζουν να ασκούν, όπως και πριν από τον Καλλικράτη, τον εποπτικό και πειθαρχικό τους ρόλο, έναντι των ΟΤΑ και των νομικών τους προσώπων.

Σύμφωνα με τον Καλλικράτη στις αποκεντρωμένες διοικήσεις προΐσταται ο Γενικός Γραμματέας, ο οποίος είναι μετακλητός υπάλληλος, εκπρόσωπος της Κυβέρνησης, υπεύθυνος για την εκτέλεση της κυβερνητικής πολιτικής στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της αποκεντρωμένης διοίκησης. Με το άρθρο 28 του Ν.4328 του 2015 ο προϊστάμενος πλέον είναι τακτικός δημόσιος υπάλληλος (μόνιμος ή ΙΔΑΧ), που φέρει τον τίτλο Συντονιστής της Αποκεντρωμένης Διοίκησης και επιλέγεται με τη χρήση αξιολογικών κριτηρίων και μοριοδότησης. Μετά την έκδοση της σχετικής Υπουργικής Απόφασης (ΑΔΑ: 61Τ4465ΦΘΕ-ΘΤΟ) κινήθηκε η διαδικασία επιλογής των Συντονιστών των επτά Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, η ολοκλήρωση της οποίας αναμένεται.



Γενική Δ/ση Εσωτερικής Λειτουργίας	Γενική Δ/ση Χωροταξικής & Περιβαλλοντικής Πολιτικής	Γενική Δ/ση Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων	
Δ/ση Διοίκησης	Δ/ση Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κεντρικής Μακεδονίας	Δ/ση Συντονισμού & Επιθεώρησης Δασών	Δασαρχείο Αλεξανδρούπολης
Δ/ση Οικονομικού	Δ/ση Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης	Δ/ση Αναδάσσεων Κεντρικής Μακεδονίας	Δασαρχείο Αριδαίας
Δ/ση Κοινωνοφελών Περιουσιών	Δ/ση Υδάτων Κεντρικής Μακεδονίας	Δ/ση Αναδάσσεων Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης	Δασαρχείο Αρναίας
Δ/ση Πληροφορικής & Επικοινωνιών	Δ/ση Υδάτων Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης	Δ/ση Δασών Δράμας	Δασαρχείο Βέροιας
Δ/ση Αστικής Κατάστασης Θεσσαλονίκης	Δ/ση Τεχνικού Ελέγχου Υπηρεσία Αποκατάστασης Σεισμοπληκτικών Βορείου Ελλάδας (ΥΑΣΒΕ)	Δ/ση Δασών Έβρου	Δασαρχείο Γουμένισσας
Δ/ση Αστικής Κατάστασης & Κοινωνικών Υποθέσεων Κεντρικής Μακεδονίας		Δ/ση Δασών Ημαθίας	Δασαρχείο Διδυμοτείχου
Δ/ση Αστικής Κατάστασης & Κοινωνικών Υποθέσεων Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης		Δ/ση Δασών Θεσσαλονίκης	Δασαρχείο Δράμας
Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Θεσσαλονίκης		Δ/ση Δασών Καβάλας	Δασαρχείο Έδεσσας
Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Κεντρικής Μακεδονίας		Δ/ση Δασών Κύκλις	Δασαρχείο Θάσου
Δ/ση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης		Δ/ση Δασών Ξάνθης	Δασαρχείο Θεσσαλονίκης
		Δ/ση Δασών Πέλλας	Δασαρχείο Κ. Νευροκοπίου
		Δ/ση Δασών Πιερίας	Δασαρχείο Καβάλας
		Δ/ση Δασών Ροδόπης	Δασαρχείο Κασάνδρας
		Δ/ση Δασών Σερρών	Δασαρχείο Κυκλίας
		Δ/ση Δασών Χαλκιδικής	Δασαρχείο Λαγκαδά
			Δασαρχείο Νάουσας
			Δασαρχείο Νιγρίτας
			Δασαρχείο Ξάνθης
		Δ/ση Αγροτικών Υποθέσεων Ανατολικής Μακεδονίας - Θράκης	Δασαρχείο Πολυγύρου
			Δασαρχείο Σερρών
			Δασαρχείο Σιδηροκάστρου
			Δασαρχείο Σουφλίου
			Δασαρχείο Σταυρού
			Δασαρχείο Σταυρούπολης

Σχήμα 14. Οργανόγραμμα ΑΔΜΘ

1.10 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΑΔΜΘ με αριθμούς

Στην πρώην κρατική Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και νυν ΑΔΜΘ εφαρμόστηκαν διάφορα προγράμματα, και υλοποιήθηκαν έργα όπως το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών - Ο.Π.Σ.Π.», το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης - Σύζευξις», η «Ανάπτυξη ενιαίου Συστήματος Γεωγραφικών Πληροφοριών της Π.Κ.Μ. (GIS)», η «Δημιουργία νέας εφαρμογής πρωτοκόλλου και μετάπτωση των δεδομένων των παλαιών πρωτοκόλλων των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ στην καινούργια εφαρμογή». Πέραν αυτών έγιναν κατά καιρούς διάφορες μεμονωμένες προμήθειες ΤΠΕ και εφαρμόστηκαν πολιτικές για την προώθηση της ΗΔ, τα αποτελέσματα των οποίων θα προσπαθήσουμε να καταγράψουμε παρακάτω.

Όλες οι υπηρεσίες της ΑΔΜΘ είναι διασυνδεδεμένες στο διαδίκτυο μέσω του Σύζευξις, παρά την εκτεταμένη διασπορά των κτιριακών υποδομών, με εξαίρεση ελάχιστες μικρές υπηρεσίες (δασονομία, φυτώρια). Παράλληλα ορισμένες από αυτές έχουν μεταπέσει στα Μητροπολιτικά Δίκτυα Οπτικών Ινών των Δήμων (MAN), με αποτέλεσμα την επίτευξη διασύνδεσης υψηλών ταχυτήτων (ευρυζωνικότητα), στα 100 Mbps με πρόβλεψη 1 Gbps. Όσον αφορά στην τηλεφωνία ή πλειονότητα των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, έχει μεταπέσει στην τηλεφωνία του Σύζευξις, είτε μέσω τηλεφωνικών κέντρων, είτε με τη χρήση IP τηλεφωνικών συσκευών (ΔΠΕ 2014).

Η αύξηση της ταχύτητας και της αξιοπιστίας των τηλεπικοινωνιών, αλλά και η χρήση των επιπλέον υπηρεσιών του Σύζευξις (αποστολή sms, υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης, κ.α.), συνοδεύονται από τη σημαντική εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης του τηλεπικοινωνιακού κόστους. Παράλληλα στο κεντρικό κτίριο της ΑΔΜΘ, υπάρχει μια πλήρως εξοπλισμένη αίθουσα τηλεδιασκέψεων, για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του Σύζευξις, τόσο από τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ, όσο και από άλλες δημόσιες υπηρεσίες, άλλα και από το κοινό γενικότερα, αφού προηγηθεί σχετικό αίτημα (ΔΠΕ 2014).

Πέραν των απλών Η/Υ η ΑΔΜΘ διαθέτει και ισχυρά υπολογιστικά συστήματα (server) τόσο για την εξυπηρέτηση των αναγκών του δικτύου, όσο και για την υποστήριξη των διάφορων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο είναι μία από τις

σημαντικότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΔΜΘ. Πρόκειται για μια ενιαία ηλεκτρονική εφαρμογή, που λειτουργεί σε επίπεδο νομού ή υπηρεσίας. Η εφαρμογή συνεργάζεται και με άλλες υπηρεσίες, όπως η ηλεκτρονική υποβολή εγγράφων προς πρωτοκόλληση ή η ηλεκτρονική χρέωση και η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων. Ουσιαστικά αποτελούν ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών, φιλικών προς το χρήστη. Μέσω οποιουδήποτε προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, και με την προϋπόθεση της ψηφιοποίησης των εγγράφων, δίνεται η δυνατότητα ολοκληρωμένης διαχείρισης των ψηφιακών εγγράφων, με αποτέλεσμα τη μείωση της γραφειοκρατίας και την εξοικονόμηση των πόρων. Η εφαρμογή του πρωτοκόλλου χρησιμοποιείται από σύνολο των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, ενώ παράλληλα σε αυτήν έχουν μεταπέσει όλα τα δεδομένα των παλαιότερων εφαρμογών πρωτοκόλλου. Δυστυχώς όμως η χρήση της ηλεκτρονικής χρέωσης και διαχείρισης εγγράφων περιορίζεται σε ελάχιστες διευθύνσεις της ΑΔΜΘ (ΤΣΗΥΠ 2014: 3).

Παράλληλα μέσω της Ηλεκτρονικής Υποβολής Εγγράφων προς πρωτοκόλληση (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol), συντόμευση της οποίας υπάρχει στον κεντρικό ιστότοπο της ΑΔΜΘ, δίνεται η δυνατότητα στο κοινό (πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες υπηρεσίες) 24 ώρες το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα, μετά από μια απλή διαδικασία πιστοποίησης, να αποστέλλουν έγγραφα προς πρωτοκόλληση μέσω διαδικτύου. Η εφαρμογή ενημερώνει τον εξωτερικό χρήστη, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για τα βασικά στοιχεία του εγγράφου (ώρα, ημερομηνία, αριθμό πρωτοκόλλησης και υπηρεσία χρέωσης) μετά την πρωτοκόλληση του. Στόχος της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι “η μείωση της γραφειοκρατίας και του όγκου των διακινούμενων εγγράφων, η ενίσχυση της διαφάνειας, η αυτοματοποίηση του τρόπου επικοινωνίας με τους πολίτες – φορείς, η αναδιοργάνωση των διαδικασιών, καθώς και η εξοικονόμηση πόρων ” (ΤΣΗΥΠ 2013: 3).

Δυστυχώς όμως, η χρήση και αυτής της εφαρμογής είναι περιορισμένη, ιδιαίτερα μάλιστα όσον αφορά στους δήμους και τις περιφέρειες της χωρικής αρμοδιότητας της ΑΔΜΘ, παρά τη στοχευμένη προσπάθεια παρουσίασης και προβολής των δυνατοτήτων της εφαρμογής στους ΟΤΑ, από την ΔΠΕ της ΑΔΜΘ. Υπάρχουν δήμοι, όπως για παράδειγμα ο Δήμος Νεαπολέως – Συκεών, που χρησιμοποιούν στο έπακρο αυτή την υπηρεσία, ενώ άλλοι πάλι την απαξιώνουν εντελώς, με αποτέλεσμα την κατασπατάληση πολύτιμων δημόσιων οικονομικών πόρων (εργατοώρες, μεταφορικά ή ταχυδρομικά έξοδα, πολυέξοδες εκτυπώσεις).

Η ΑΔΜΘ διαθέτει μια σειρά ιστοτόπων με σημαντικότερη την κεντρική της ιστοσελίδα (www.damt.gov.gr), με υψηλή επισκεψιμότητα (186.346 από τις οποίες οι 91.600 μοναδικές επισκέψεις), όπου αναρτούνται διαγωνισμοί, προκηρύξεις, ανακοινώσεις, αποφάσεις, στοιχεία επικοινωνίας, ώρες προσέλευσης κοινού, κ.α. προς ενημέρωση του κοινού (πολιτών, επιχειρήσεων, άλλων δημόσιων υπηρεσιών). Παράλληλα κάτω από την κεντρική ιστοσελίδα της ΑΔΜΘ βρίσκονται οι υπόλοιπες ιστοσελίδες των τριών Γενικών Διευθύνσεων και των επιμέρους Διευθύνσεων, προκειμένου να χρησιμοποιηθούν αυτές “για την ανάρτηση ηλεκτρονικού υλικού, που μπορεί να είναι χρήσιμο, τόσο για τους πολίτες, όσο και για τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ” (ΔΠΕ 2014: 15).

Κάναμε μια μικρή περιήγηση στους ιστοτόπους των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, τα αποτελέσματα της οποίας φαίνονται στον πίνακα 9. Διαπιστώνουμε ότι η πλειονότητα των υπηρεσιών δεν έχουν αξιοποιήσει τη δυνατότητα ανάρτησης χρήσιμου υλικού προς τους πολίτες, αλλά και τους υπαλλήλους, ενώ από την άλλη, οι περισσότερες από αυτές που το έπραξαν δεν μεριμνούν για την επικαιροποίηση του αναρτημένου υλικού. Επίσης, η πλειονότητα των ιστοσελίδων παρέχουν στο κοινό μόνο ενημέρωση και ελάχιστες είναι εκείνες που δίνουν τη δυνατότητα λήψης εντύπων και αιτήσεων, ή ενημερώνουν σχετικά με τις διαδικασίες. Απουσιάζει παντελώς σχεδόν η αμφίδρομη επικοινωνία του κοινού με τις υπηρεσίες της ΑΔΜΘ, εκτός από ελάχιστες φόρμες διατύπωσης γνώμης. Φωτεινό παράδειγμα αποτελεί η ηλεκτρονική υποβολή εγγράφων προς πρωτοκόλληση, που όμως όπως είπαμε δεν αξιοποιείται πλήρως από το κοινό.

Πίνακας 9. Κατάσταση των διαθέσιμων ιστοτόπων της ΑΔΜΘ

Ιστότοποι	Περιεχόμενο	Απευθύνεται	Επίπεδο	Έτος	Κατάσταση
Τμήμα Προμηθειών & Διαχείρισης Υλικού (http://gdel.damt.gov.gr/index.php/2012-09-06-05-43-19/do-entypa)	Πρότυπα Έγγραφα για τους υπαλλήλους του τμήματος (7)	Υπάλληλοι	Λήψη	2012	Ελλιπής ενημέρωση
Δ/νση Κοινοφελών Περιουσιών (http://gdel.damt.gov.gr/index.php/20140204dkp/dkpanartiseis)	Ανακοινώσεις	Κοινό	Ενημέρωση	2014	Ενημερωμένο
	Αξιοποίηση κοινοφελών περιουσιών & περιουσιών σχολαζουσών κληρονομιών				
	Χορήγηση υποτροφιών από τις κοινοφελείς περιουσίες				
	Οικονομική διαχείριση κοινοφελών περιουσιών				
	Προσκλήσεις προς όσους αξιώνουν κληρονομικό δικαίωμα επί σχολαζουσών κληρονομιών				
Αιτήσεις ενώπιων αρμοδίου δικαστηρίου ερμηνείας συστατικών πράξεων - μεταβολής σκοπού - επωφελέστερης αξιοποίησης					

	κοινοφελών περιουσιών				
	Νομοθεσία - Εγκύκλιοι				
Δ/νση Αγροτικών Υποθέσεων Κεντρική Μακεδονίας (http://gdday.damt.gov.gr/index.php/daykm/145-daykm-form)	Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Παρεχόμενων Υπηρεσιών	Κοινό	Φόρμα	Ενεργή	Ενεργή
Αναρτήσεις Διευθύνσεων Αγροτικών Υποθέσεων για "2η Πρόσκληση Νέων Γεωργών" (http://gdday.damt.gov.gr/index.php/anartiseis/anartiseis-day)	Αρχεία πρόσκλησης	Κοινό	Ενημέρωση	2014	Όλες οι αναρτήσεις αφορούν στο 2014
	Νομοθεσία - Πληροφοριακό υλικό				
	Διευκρινίσεις				
	Υλικό για αξιολογητές				
	Επικοινωνία				
Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου (http://dte.damt.gov.gr)	Αρμοδιότητες	Κοινό	Ενημέρωση	2011	Ελλιπής ενημέρωση
	Σχετική Νομοθεσία				
	Επικαιρότητα				
	Χρήσιμοι Σύνδεσμοι		Λήψη		Ενεργή
	Επικοινωνία				
	Έργα				
	Έντυπα-Αιτήσεις (5 έντυπα του Τμήματος Ελ. Υλικών και Ποιότητας Δημ. Έργων Α.Μ.Θ)				
Προτάσεις Βελτίωση Ιστοσελίδας	Φόρμα				
Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας (http://dpp.damt.gov.gr)	Αρμοδιότητες	Κοινό	Ενημέρωση	2012	Ενημερωμένη
	Νομοθεσία				
	Σχέδια Εκτάκτων Αναγκών				
	Ασκήσεις Πολιτικής Προστασίας				
	Επικοινωνία				
	Οδηγοί προστασίας του πολίτη				
	Συνδέσεις :Πρόγνωση (Καιρού, Ανέμου & Θαλασσών, Ποιότητας Αέρα, Μεταφορά Σκόνης), Σεισμοί (Ελλάδα, Ευρώπη), Πυρκαγιές, Έκτακτα δελτία καιρού από Ε.Μ.Υ., Ακραία καιρικά φαινόμενα (meteoalarm.eu) και Ημερήσιος Χάρτης Κινδύνου Πυρκαγιών				
Προτάσεις Βελτίωση Ιστοσελίδας	Φόρμα	Ενεργή			
Δ/νση Υδάτων (http://dydaton.damt.gov.gr)	Η Οδηγία Πλαίσιο 2000/60	Κοινό	Ενημέρωση	2010	Ελλιπής ενημέρωση
	Οργανωτική Δομή				
	Στόχοι				
	Προγράμματα - Έργα				
	Υδατικοί Πόροι				
	Συχνές Ερωτήσεις				
	Χρήσιμοι Σύνδεσμοι				
Ανακοινώσεις / Διαγωνισμοί					
Δ/νση Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού (http://dipexo.damt.gov.gr)	Γενικές Πληροφορίες & Τηλεφωνικός Κατάλογος	Κοινό	Ενημέρωση		Ελλιπής ενημέρωση
	Ατμοσφαιρική ρύπανση				
	Οι Προστατευόμενες Περιοχές στην ΑΔΜ-Θ				
	Στερεά Απόβλητα - ΧΑΔΑ				
	Υγρά Απόβλητα				
	Αρμοδιότητες - Διεκπεραίωση Θεμάτων Τμήματος Χωροταξίας και Πολεοδομικού Σχεδιασμού και Εφαρμογών της ΔΙ.ΠΕ.ΧΩ.Σ. της Α.Δ.Μ.-Θ.				
	Έργα: ΜΕΥΑ, ΧΥΤΑ				
Απαιτούμενα Δικαιολογητικά ανά Δραστηριότητα : Παρεκκλίσεις, Περιβάλλον, Τροποποίηση / Έγκριση Ρυμοτομικών Σχεδίων, Βεβαίωση	Λήψη	Μερικώς Ενεργή			

	απαλλαγής έργων Α.Π.Ε.				
Δ/νσεις Αστικής Κατάστασης, Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (http://imm.damt.gov.gr)	Ελληνική Ιθαγένεια	Κοινό	Λήψη Αιτήσεων Δικαιολογητικά	2010	Μη ενημερωμένο (αραχνιασμένο ο site, έργο ενταγμένο στην ΚτΠ)
	Άδειες Διαμονής				
	Κατάσταση Αίτησης		Ενημέρωση		
	Συχνές Ερωτήσεις				
	Επικοινωνία				
Δ/νση Πληροφορικής & Επικοινωνιών (http://dpe.damt.gov.gr)	Προτεινόμενα χρήσιμα προγράμματα (20), Service Packs (2)	Υπάλληλοι	Λήψη	2010	Ενεργή και Ενημερωμένη
	Έντυπα (6)				
	Οδηγοί (18)				
	Εγχειρίδια εφαρμογών (25)				
	Προδιαγραφές εξοπλισμού (18)				
	Χρήσιμο υλικό για την Διαύγεια (νόμοι, οδηγοί, κ.α.)		Φόρμα		
	Ηλεκτρονικά Βιβλία για τις ΤΠΕ				
	Υπηρεσία Προώθησης Αλληλογραφίας				
	Αρχεία αναβάθμισης εφαρμογών				
	Διοικητική Μεταρρύθμιση (Θεσμικό πλαίσιο, κ.α.)				
Απολογισμοί	Εξουσ/μένοι υπάλληλοι	Ενεργή			
Φόρμες καταχώρησης στοιχείων (Αναφορά προβλήματος στη χρήση του Internet, Επικαιροποίηση στοιχείων επικοινωνίας γραφείων Δημάρχων, Ψηφιακή Υπογραφή, Υπηρεσία Προώθησης Αλληλογραφίας, κ.α.)					
Υποβολή Αναρτήσεων (Ανακοινώσεις-Προκηρύξεις-Δελτία Τύπου)					
Portal Τουρισμού Πολιτισμού Κ. Μακεδονίας (http://cultour.damt.gov.gr)	Τουρισμός - Σύγχρονη Ζωή, Πολιτισμός, Οικονομία, Περιβάλλον	Κοινό	Ενημέρωση		Μη ενημερωμένο (αραχνιασμένο ο site)
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (http://docman.damt.gov.gr)	Διοικητικές πράξεις της ΑΔΜΘ και άλλων δημόσιων υπηρεσιών	Υπάλληλοι & Κοινό	Ενημέρωση	2009	Ενημερωμένη
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (http://dpe.damt.gov.gr/apps/employees)	Δυνατότητα αναζήτησης με τη χρήση πολλαπλών φίλτρων (ονοματεπώνυμο, νομός, πόλη, ιδιότητα, υπηρεσία, τμήμα, τηλέφωνο φαξ), ταξινόμησης και λήψης σε αρχείο	Υπάλληλοι & Κοινό	Ενημέρωση		Ενημερωμένο
Καταγραφή Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (http://dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	Διαδικτυακή εφαρμογή για την επιτόπια καταγραφή των παράνομων διαφημιστικών πινακίδων (Λήψη συντεταγμένων, ανάρτηση των φωτογραφικών τεκμηρίων, έκδοση έκθεσης αυτοψίας)	Υπάλληλοι	Εφαρμογή - Παράλληλα οι αναρτήσεις είναι ανοικτές στο κοινό	2010	Ενεργή και Ενημερωμένη
Δασαρχείο Δράμας (http://gdday.damt.gov.gr/dasarxeiodramas)	Πληροφορίες για τις Υπηρεσιακές μονάδες και Οργανόγραμμα, Επικοινωνία	Κοινό	Ενημέρωση	2014	Ενεργή
	Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων				
	Δασική Νομοθεσία		Λήψη		
	Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη Έντυπα & Αιτήσεις				

Ένα από τα ισχυρά υπολογιστικά συστήματα της ΑΔΜΘ φιλοξενεί τον εξυπηρετητή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mail server) και τη σχετική ηλεκτρονική υπηρεσία

διαχείρισης και οργάνωσης. Μέσω αυτού οι οργανικές μονάδες όλων των επιπέδων, διαθέτουν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (410 emails συνολικά), η οποία και κοινοποιείται μαζί με τα υπόλοιπα στοιχεία επικοινωνίας στον *Τηλεφωνικό Κατάλογο υπηρεσιών της ΑΔΜΘ*, που είναι αναρτημένος στον κεντρικό ιστότοπο της ΑΔΜΘ (ΔΠΕ 2013). Παράλληλα όλοι σχεδόν οι υπάλληλοι έχουν προσωπικό υπηρεσιακό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αλλά και προσωπικό υπηρεσιακό Η/Υ, ενώ έχουν τη δυνατότητα χρήσης ενός πολυποίκιλου πλήθους κοινόχρηστων ΤΠΕ (εκτυπωτές, πολυμηχανήματα, φωτοτυπικά, σαρωτές, κ.α.).

Σε γενικές γραμμές ο εξοπλισμός που έχουν στη διάθεσή τους οι υπάλληλοι της ΑΔΜΘ, είναι σύγχρονος και ικανός για να καλύψει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του εργασιακού τους ρόλου. Αν και η υπηρεσιακή ενασχόληση ενός διοικητικού υπαλλήλου δεν είναι η ίδια με ενός μηχανικού ή ενός δασολόγου, με την σωστή διαχείριση και την ανάλογη κατανομή του διαθέσιμου εξοπλισμού επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα (Σχήμα 15).

Συγκεντρωτικός Πίνακας όλων των χρεωμένων υλικών των υπαλλήλων της ΑΔΜΘ

H/Y	Οθόνη	Πληκτρολόγιο	Ποντίκι	Εξωτερικός Σκληρός Δίσκος	Laptop	Tablet PC	server	i-node server
1713	1627	1671	1690	12	18	4	29	33

Κατηγοριοποίηση των Η-Υ της ΑΔΜΘ σε όλα τα είδη Λειτουργικών Συστημάτων

Win7 Pro 32 bit	Win7 Pro 64 bit	Win7 Home	Win7 Ultimate	Vista Pro	Vista Home	Vista Ultimate	Vista Business	Win XP Pro	Win XP Home
266	290	40	24	33	27	6	109	708	101

Κατηγοριοποίηση των Η-Υ της ΑΔΜΘ με βάση την μνήμη RAM

256 MB	512 MB	768 MB	1 GB	1500 MB	2 GB	3 GB	4 GB	N/A
29	98	16	309	12	513	69	424	43

Κατηγοριοποίηση των Η-Υ της ΑΔΜΘ σε όλα τα είδη των Επεξεργαστών Κειμένου

MS Office 2000	MS Office 2003	MS Office 2010	Libre Office	Open Office	MS Office 2007	MS Office XP	N/A
68	398	23	566	31	405	33	167

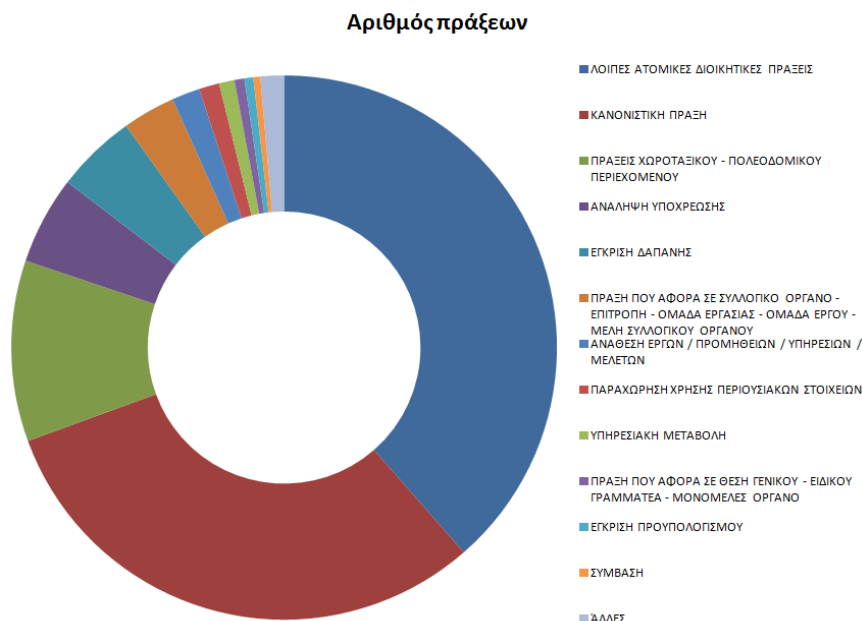
Συγκεντρωτικός Πίνακας υλικών της ΑΔΜΘ

Εκτυπωτής	Πολυμηχάνημα	Plotter	Φωτοτυπικό	Scanner	Συσκευή ανάγνωσης δακτυλοσκόπησης	Κρυπτοσυσκευή	GPS
890	170	21	134	103	28	14	5
Συσκευή τηλεδιάσκεψης	Projector	Κονσόλα ήχου	Κάμερα	DVD Player	Τηλεόραση	Φωτογραφική Μηχανή	
1	2	1	4	3	19	1	
Τηλεφωνικό Κέντρο			Τηλέφωνα	IP Phones	Φαξ		
8			1139	340	81		

Σχήμα 15. Συγκεντρωτικοί πίνακες ΤΠΕ της ΑΔΜΘ (Παπαστάθης)

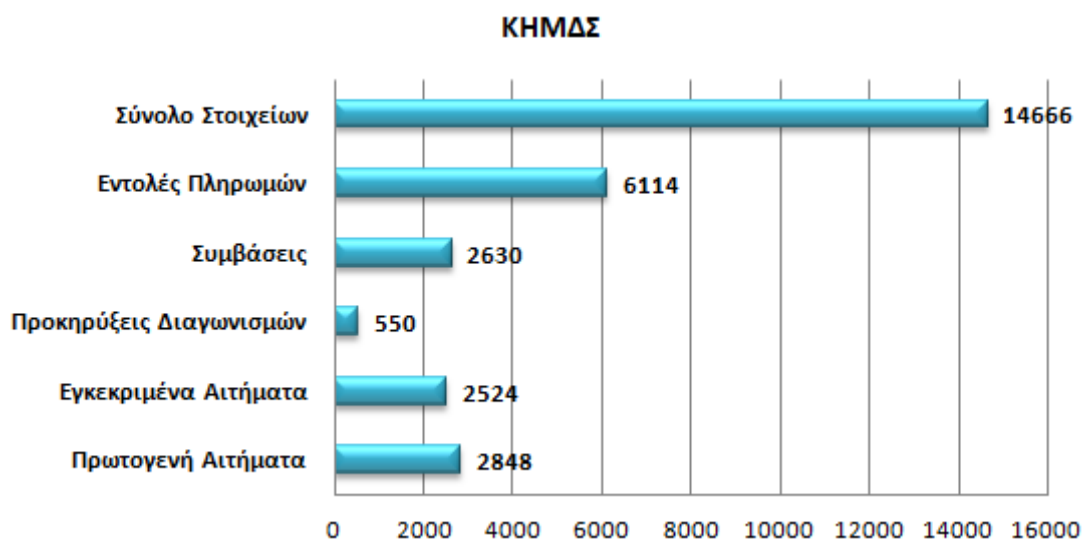
Επίσης, όλοι σχεδόν οι υπάλληλοι της ΑΔΜΘ έχουν τηλεφωνική συσκευή με αποκλειστική γραμμή σύνδεσης ή με κοινόχρηστη. Στα πλαίσια της διάδοσης της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, σε κάθε διεύθυνση υπάρχουν τουλάχιστον 2 άτομα με προηγμένες ψηφιακές υπογραφές, μέσω Ασφαλών Διατάξεων Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ), για να υπογράψουν ψηφιακά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και συναλλαγές, εντός της ΑΔΜΘ, αλλά και εκτός. Εφαλτήριο για την επέκταση της χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής αποτέλεσε η εγκύκλιος του Εθνικού Τυπογραφείου (Γ39682/28-04-2015) για την «Υποχρεωτική (από 1.7.2015) αποστολή εγγράφων για δημοσίευση στο Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβέρνησης με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής». Σε αυτό το σημείο οφείλουμε να παρατηρήσουμε ότι, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων περιορίζεται σχεδόν αποκλειστικά μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και του Εθνικού Τυπογραφείου.

Στα πλαίσια της διαφάνειας οι χρήστες της Διαύγειας στην ΑΔΜΘ το 2011 ανέρχονταν στους 725, ενώ κάθε χρόνο σε αυτούς προστίθενται και νέοι χρήστες, με στόχο κάθε εισηγητής να αναρτά στη Διαύγεια τις διοικητικές πράξεις, που αυτός συντάσσει (ΔΠΕ 2011: 1). Το σύνολο των αναρτήσεων της ΑΔΜΘ στη Διαύγεια από τις αρχές του 2011 έως και σήμερα ανέρχεται στις 249.722 και αφορά όλες τις υπηρεσίες και όλους τους τύπους των διοικητικών πράξεων (Σχήμα 16).



Σχήμα 16. Οι αναρτημένες πράξεις της ΑΔΜΘ στη Διαύγεια από το 2011, ανά τύπο πράξης (Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Διαύγειας)

Παράλληλα τουλάχιστον 2 χρήστες της Διαύγειας ανά διεύθυνση, είναι χρήστες και του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ). Το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΣ) αποτελεί μέρος του ΕΣΗΔΗΣ, που στοχεύει στην ενίσχυση της διαφάνειας και της ανταγωνιστικότητας (Ν.4013/2011). Στον σχετικό ιστότοπο συλλέγονται, επεξεργάζονται και δημοσιοποιούνται υποχρεωτικά τα στοιχεία όλων των δημοσίων συμβάσεων, ανεξαρτήτου ποσού και αντικειμένου (έργο, προμήθεια αγαθού ή υπηρεσίας), που αφορούν στο πρωτογενές αίτημα, στην έγκρισή του, στη διακήρυξή του, στη συμβασιοποίησή του και στις σχετικές πληρωμές. Το σύνολο των αναρτήσεων της ΑΔΜΘ στον ιστότοπο του ΚΗΜΔΣ, από την έναρξη της λειτουργίας του (4/2/2013), έως σήμερα ανέρχεται στις 14666 και αφορά όλα τα είδη των σχετικών με τις προμήθειες πράξεων (Σχήμα 17).



Σχήμα 17. Αναρτημένα στοιχεία των δημοσίων συμβάσεων της ΑΔΜΘ στο ΚΗΜΔΣ

Το 2015 έγιναν από την ΑΔΜΘ 6 προσπάθειες διεξαγωγής ηλεκτρονικού διαγωνισμού για ποσά πάνω από 60.000€ μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ, από τις οποίες οι μισές κατάφεραν να ευδοκιμήσουν και κατέληξαν στην συμβασιοποίησή τους, ενώ οι 3 αναβλήθηκαν (Πίνακας 10).

Πίνακας 10. Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί της ΑΔΜΘ μέσω του ΕΣΗΔΗΣ

A/A	Αρ. Διακήρυξης	Αντικείμενο Διαγωνισμού	Προϋπ/σμός χωρίς Φ.Π.Α.	Περιγραφή CPV	Κατάσταση
18796	7/2015 Γραφικά Α.Δ.Μ.-Θ. 2016	Προκήρυξη διενέργειας Ηλεκτρονικού Δημόσιου Ανοικτού Διεθνή μειοδοτικού διαγωνισμού για την προμήθεια ειδών γραφικής ύλης και αναλωσίμων ειδών (τόνερ, μελάνια εκτυπωτών, τηλεμοιοτυπικών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων κλπ), για την κάλυψη των αναγκών των υπηρεσιών της Α.Δ.Μ.-Θ., έτους 2016 (Διακήρυξη αρ. 7/2015).	173.882,11	Προμήθειες ειδών γραφείου, Φύσιγγες σκόνης τόνερ	ΣΥΜΒ/ΜΕΝΟΣ
18440	6/2015 ΚΑΥΣΙΜΑ ΑΠΟΚ. ΔΙΟΙΚ. ΜΑΚ-ΘΡΑΚΗΣ 2016-2017	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ_ΘΡΑΚΗΣ (ΑΔΜΘ) ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2016-2017	746.722,05	Αμόλυβδη βενζίνη ,Πετρέλαιο θέρμανσης, Πετρέλαιο ντίζελ	ΑΝΑΒΟΛΗ
18386	6/2015 ΚΑΥΣΙΜΑ ΑΠΟΚ. ΔΙΟΙΚ. ΜΑΚ-ΘΡΑΚΗΣ 2016-2017	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΓΡΩΝ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ_ΘΡΑΚΗΣ (ΑΔΜΘ) ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 2016-2017	746.722,05	Αμόλυβδη βενζίνη Πετρέλαιο θέρμανσης Πετρέλαιο ντίζελ	ΑΝΑΒΟΛΗ
10049	Διακ. 3/2015	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΟΡΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΕΥΖΩΝΩΝ, ΠΡΟΜΑΧΩΝΑ ΚΑΙ ΚΗΠΩΝ-ΚΑΣΤΑΝΕΩΝ-ΟΡΜΕΝΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ 2015-2016	317.960,28	Υπηρεσίες καθαρισμού κτιρίων	ΣΥΜΒ/ΜΕΝΟΣ
6956	Feb-15	Προκήρυξη διενέργειας ανοικτού διεθνή μειοδοτικού διαγωνισμού για την προμήθεια ειδών γραφικής ύλης και αναλωσίμων ειδών (τόνερ, μελάνια εκτυπωτών, τηλεμοιοτυπικών και φωτοαντιγραφικών μηχανημάτων κλπ), για την κάλυψη των αναγκών των υπηρεσιών της Α.Δ.Μ.-Θ., έτους 2015 (Διακήρυξη αρ. 2/2015).	173.882,11	Προμήθειες ειδών γραφείου Φύσιγγες σκόνης τόνερ	ΣΥΜΒ/ΜΕΝΟΣ
6581	Jan-15	Διενέργεια ανοικτού διεθνή μειοδοτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υγρών καυσίμων για τις ανάγκες των Υπηρεσιών της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης (Α.Δ.Μ.-Θ.) για το έτος 2015 (Διακήρυξη αρ. 1/2015).	498.372,55	Αμόλυβδη βενζίνη Πετρέλαιο θέρμανσης Πετρέλαιο ντίζελ	ΑΝΑΒΟΛΗ

Παράλληλα η ΑΔΜΘ μέχρι στιγμής δεν έχει δημοσιεύσει γεωχωρικά δεδομένα στο geodata.gov.gr, τον “εθνικό κατάλογο ανοικτών δεδομένων”, που αποτελεί μία “INSPIRE - συμβατή Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών” και λειτουργεί από το 2010. Το ίδιο συμβαίνει και με τον κεντρικό κατάλογο δημοσίων δεδομένων data.gov.gr, που υλοποιεί την πολιτική των ανοικτών δεδομένων, σύμφωνα με την σχετική νομοθεσία (Οδηγία 2013/37/ΕΕ), η οποία τέθηκε σε πιλοτική λειτουργία το Σεπτέμβριο του 2013 και επανασχεδιάστηκε και λειτουργεί κανονικά από τον Αύγουστο του 2015, ενώ στις 5/2/2016 είχε 70 εγγεγραμμένους φορείς και 847 αναρτημένα σύνολα δεδομένων (ΥΠΕΣΔΑ 2016).

Οι δασικές υπηρεσίες της ΑΔΜΘ προέβησαν στην ανάρτηση δασικών χαρτών, που αφορούν σε 38 περιοχές. Πρόκειται για περιοχές 7 νομών και συγκεκριμένα 4 στη Δράμα, 2 στον Έβρο, 16 στη Θεσ/νίκη, 8 στην Καβάλα, 2 στο Κιλκίς, 4 στην Πιερία και 1 στη Ροδόπη (Πίνακας 11).

Πίνακας 11. Αναρτημένοι Δασικοί Χάρτες της ΑΔΜΘ (www.ktimatologio.gr)

ΝΟΜΟΣ	ΟΤΑ	ΑΡ ΑΠΟΦ. ΑΡ17	ΗΜ. ΚΥΡ. ΑΡ17	ΦΕΚ ΚΥΡ. ΑΡ17	ΑΡ. ΑΠΟΦ. ΑΡ19	ΗΜ. ΚΥΡ. ΑΡ19	ΦΕΚ ΚΥΡ. ΑΡ19
ΔΡΑΜΑΣ	ΑΓΙΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ	1654/11-2-2013	22/02/2013	85/Δ	6693/14-5-2013	22/05/2013	258/Δ
ΔΡΑΜΑΣ	ΚΑΛΑΜΠΑΚΙΟΥ	2707/28-2-2013	11/03/2013	126/Δ & 164/Δ /29-3-2013	6689/14-5-2013	22/05/2013	259/Δ
ΔΡΑΜΑΣ	ΚΑΛΑΜΩΝΟΣ				21258/20-12-2012	31/12/2012	741/Δ
ΔΡΑΜΑΣ	ΚΕΦΑΛΛΑΡΙΟΥ				3551/13-3-2012	05/04/2012	191/Δ
ΕΒΡΟΥ	ΑΝΘΕΙΑΣ				24327/15-12-2011	30/12/2011	562/Δ
ΕΒΡΟΥ	ΔΟΥΤΡΟΥ				22590/1-10-2013	22/11/2013	588/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΑΓΙΑΣ ΤΡΙΑΔΟΣ				90172/5-11-2012	11/12/2012	696/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΑΝΑΛΗΨΕΩΣ				81267/10-10-2012	31/10/2012	631/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΑΣΒΕΣΤΟΧΩΡΙΟΥ	62451/19-8-2013	06/09/2013	476/Δ	Λειτουργούν οι Επιτροπές Αντιρρ. Σε αναμονή για οριστική κύρωση του άρθρ. 19.		
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΒΑΣΙΛΙΚΩΝ	93986/15-11-2012	10/12/2012	691/Δ	19678/21-3-2016	4/8/2016	87/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΕΞΟΧΗΣ	21174/13-3-2013	03/04/2013	169/Δ	36703/14-5-2015	05/06/2015	168/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΘΕΡΜΗΣ	99345/4-12-2012	31/12/2012	750/Δ	18008/15-3-2016	4/6/2016	83/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ				76044/5-9-2014	23/09/2014	432/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΜΟΔΙΟΥ				81267/10-10-2012	31/10/2012	631/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΝΕΑΣ ΡΑΙΔΕΣΤΟΥ	99345/4-12-2012	31/12/2012	750/Δ	18008/15-3-2016	4/6/2016	83/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΝΕΟΥ ΡΥΣΙΟΥ				90172/5-11-2012	11/12/2012	696/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΝΕΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ				90172/5-11-2012	11/12/2012	696/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΠΕΡΑΙΑΣ				90172/5-11-2012	11/12/2012	696/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΠΛΑΓΙΑΡΙΟΥ				90172/5-11-2012	11/12/2012	696/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΤΑΓΑΡΑΔΩΝ				100482/7-12-2012	31/12/2012	742/Δ
ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ	ΧΟΡΤΙΑΤΗ	62451/19-8-2013	06/09/2013	476/Δ	Λειτουργούν οι Επιτροπές Αντιρρ. Σε αναμονή για οριστική κύρωση του άρθρ. 19.		
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΑΒΡΑΜΥΛΙΑΣ				26060/12-11-2012	10/12/2012	690/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΑΓΙΑΣΜΑΤΟΣ				29371/19-12-2012	23/01/2013	5/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΔΙΑΛΕΚΤΟΥ				26060/12-11-2012	10/12/2012	690/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΚΕΡΑΜΩΤΗΣ	29370/19-12-2012	17/01/2013	1/Δ	17059/25-07-2013	17/09/2013	488/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΝΕΑΣ ΚΑΡΥΑΣ				29371/19-12-2012	23/01/2013	5/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΞΕΡΙΑ				21993/18-11-2011	02/12/2011	493/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΠΑΡΑΔΕΙΣΟΥ				26060/12-11-2012	10/12/2012	690/Δ
ΚΑΒΑΛΑΣ	ΠΗΓΩΝ				29371/19-12-2012	23/01/2013	5/Δ
ΚΙΛΚΙΣ	ΠΕΥΚΟΔΑΣΟΥΣ	2746/19-3-2013	29/04/2013	219/Δ	5568/29-5-2013	23/07/2013	367/Δ
ΚΙΛΚΙΣ	ΠΟΛΥΚΑΣΤΡΟΥ	2746/19-3-2013	29/04/2013	219/Δ	5568/29-5-2013	23/07/2013	367/Δ
ΠΙΕΡΙΑΣ	ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ	1170/7-2-2014	24/03/2014	105/Δ	Δεν λειτουργήσαν οι Επιτροπές λόγω έλλειψης χρημάτων.		
ΠΙΕΡΙΑΣ	ΜΑΚΡΥΓΙΑΛΟΥ	1172/7-2-201	24/03/2014	107/Δ			
ΠΙΕΡΙΑΣ	ΜΕΘΩΝΗΣ	1173/7-2-2014	24/03/2014	106/Δ			
ΠΙΕΡΙΑΣ	ΝΕΑΣ ΑΓΑΘΟΥΠΟΛΕΩΣ	1171/7-2-2014	21/03/2014	101/Δ			
ΡΟΔΟΠΗΣ	ΑΙΓΕΙΡΟΥ	9930/17-6-2013	02/07/2013	325/Δ	12992/15/7/2014	06/08/2014	356/Δ

Κεφάλαιο 2

Ερευνητική Προσέγγιση

2.1 Μεθοδολογία έρευνας

Για την διεξαγωγή της εμπειρικής έρευνας χρησιμοποιήθηκε επιγραμμικό ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής “Φόρμες” της Google. Στις υπηρεσιακές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όλων των υπαλλήλων της ΑΔΜΘ στάλθηκε σχετικός κόμβος, προκειμένου να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο εθελοντικά και ανώνυμα, σε διάστημα τριών εβδομάδων εντός του Δεκεμβρίου 2015.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από σαράντα τρεις (43) ερωτήσεις κλειστού τύπου και κλίμακας Likert, δομημένες σε έξι ενότητες. Την πρώτη ενότητα συνθέτουν επτά ερωτήσεις απλής και πολλαπλής επιλογής για την συλλογή προσωπικών στοιχείων, πέντε δημογραφικών και δύο υπηρεσιακών. Οι επόμενες δέκα ερωτήσεις στοχεύουν στη διερεύνηση του βαθμού εξοικείωσης των ερωτώμενων με τη χρήση των ΤΠΕ και είναι ερωτήσεις επιλογής, που επιδέχονται είτε μιας, είτε περισσότερων απαντήσεων.

Η επόμενη ενότητα ερωτήσεων τιτλοφορείται “Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου”. Αποτελείται από τρεις υποχρεωτικές ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και επτά σύνθετες ερωτήσεις της πενταβάθμιας κλίμακας Likert, με τις οποίες επιδιώκεται η καταγραφή της χρήσης των δημοφιλέστερων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Γίνεται η αναζήτηση των λόγων και η αντιμετώπιση τυχών προβλημάτων από αυτή τη χρήση, αλλά και η αξιολόγηση των επτά σημαντικότερων υπηρεσιών ως προς την προσβασιμότητα/διαθεσιμότητα, ακρίβεια/ενημερότητα, πληρότητα, δυσκολία (ή ευκολία) και ασφάλεια.

Στο ίδιο πνεύμα κινείται και η επόμενη ενότητα των έξι ερωτήσεων, μιας πολλαπλής επιλογής και πέντε κλίμακας Likert, για την διερεύνηση της χρήσης και την αξιολόγηση αυτής, όσον αφορά στις ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες της ΑΔΜΘ. Κατόπιν ακολουθεί η αξιολόγηση των υφιστάμενων υποδομών ΤΠΕ στην ΑΔΜΘ, με τη χρήση τριών σύνθετων ερωτήσεων κλίμακας και μιας ερώτησης επιλογής. Στην τελευταία ενότητα των έξι ερωτήσεων επιλογής και κλίμακας, επιχειρείται η αξιολόγηση των διοικητικών διαδικασιών της ΑΔΜΘ, ενώ παράλληλα διερευνάται η αναγκαιότητα επανασχεδιασμού αυτών των διαδικασιών, αλλά και η στάση των υπαλλήλων ως προς την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και την ψηφιακή υπογραφή.

Πριν την αποστολή και συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από το δείγμα μας, διενεργήθηκε πιλοτική έρευνα σε περιορισμένο διαθέσιμο δείγμα, για να εντοπίσουμε τυχόν αστοχίες, ασάφειες και δυσλειτουργίες. Για την ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 23 και το Excel 2007.

2.2 Αποτελέσματα Έρευνας

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 143 υπαλλήλους, που αντιστοιχεί περίπου στο 8% του συνόλου των υπαλλήλων της ΑΔΜΘ, εφόσον σύμφωνα με τους οριστικούς πίνακες εκλογών της 31-7-2014, που είναι αναρτημένοι στην Εφημερίδα της Υπηρεσίας, το σύνολο των υπάλληλων της ΑΔΜΘ ανέρχονταν στους 1784, από τους οποίους 1551 μόνιμοι και 233 ΙΔΑΧ (ΑΔΜΘ 44470/25-06-2014).

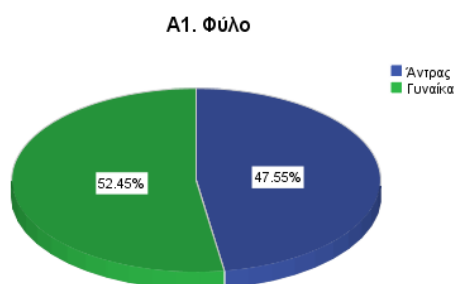
2.2.1 Προσωπικά Στοιχεία

Στην έρευνα συμμετείχαν 68 άντρες και 75 γυναίκες, ποσά που αναλογούν σε 48% και 52% του δείγματος αντίστοιχα, ενώ στην τελευταία έκθεση του Μητρώου Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (Απογραφή 2016) το σύνολο των ανδρών που απασχολείται στο δημόσιο (53%) είναι μεγαλύτερο από αυτό των γυναικών (47%). Με άλλα λόγια οι γυναίκες εκπροσωπούνται στην έρευνα μας, κατ' αναλογία σε λίγο μεγαλύτερο ποσοστό (κατά 5%) από όσο πιθανόν θα έπρεπε (Σχήμα 17 – Α1).

Όσον αφορά στην ηλικία το 85% του δείγματος είναι μεταξύ 30 και 50 ετών, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό στο σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων είναι 65%. Από την άλλη 1 στους 2 συμμετέχοντες είναι 40-50 ετών, ενώ αυτό το ποσοστό στα στοιχεία της Απογραφής είναι 38%. Επίσης οι ακραίες ηλικιακές ομάδες, δηλαδή έως 30 και πάνω των 60 ετών, εκπροσωπούνται στο δείγμα μας μόλις από ένα άτομο (0,7%), ενώ σύμφωνα με τα στοιχεία της απογραφής τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 6% και 4%. Το ίδιο μικρή είναι και η εκπροσώπηση όσων είναι 51-60 ετών, με ποσοστό 14% υποδιπλάσιο σχεδόν από αυτό της απογραφής (Σχήμα 17-A2).

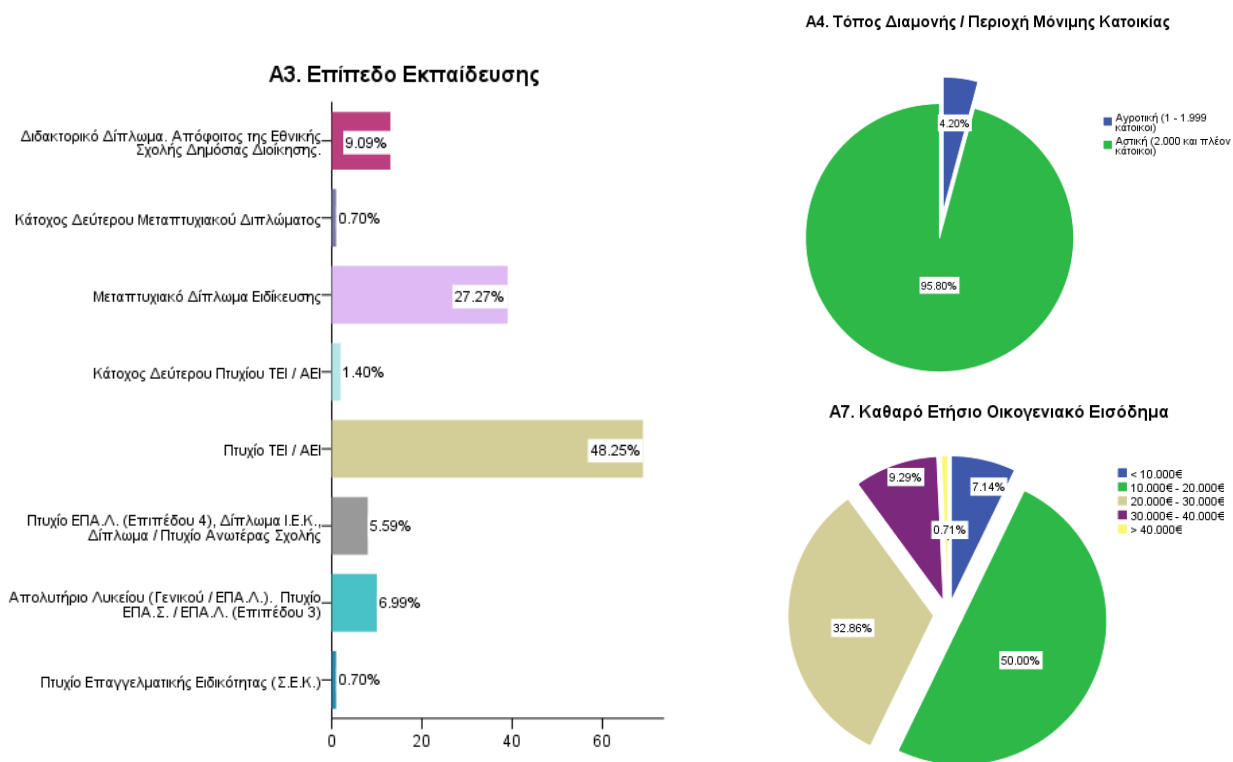
Το ποσοστό του δείγματος με μορφωτικό επίπεδο υποχρεωτικής και μέσης εκπαίδευσης είναι μόλις 13,3%, υπερδιπλάσιο αυτού της απογραφής. Πιο συγκεκριμένα στην έρευνα συμμετείχε μόνο 1 άτομο (0,7%) με ΥΕ και 17 (12,6%) με ΔΕ, ενώ στην απογραφή οι δημόσιοι υπάλληλοι με ΥΕ αποτελούν το 6% και με ΔΕ το 19,7% επί του συνόλου. Ταυτόχρονα στην έρευνά μας υπερεκπροσωπούνται όσοι έχουν επιπλέον σπουδές και εξειδίκευση, πέρα του βασικού τους πτυχίου και αποτελούν το 38,5% του δείγματός μας. Αξιοσημείωτο είναι επίσης το γεγονός ότι 1 στους 10 είναι κάτοχος διδακτορικού ή απόφοιτος της ΕΣΔΔ, ενώ 3 στους 10 έχουν ένα ή δύο μεταπτυχιακά διπλώματα, όπως επίσης 2 (1,4%) άτομα είναι κάτοχοι και δεύτερου πτυχίου ΤΕΙ ή ΑΕΙ (Σχήμα 17 – Α3).

Η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων κατοικεί σε περιοχές με πλέον των 2000 κατοίκων και μόνο 6 (4,2%) διαμένουν σε αγροτική περιοχή, ενώ το οικογενειακό εισόδημα των περισσότερων (82,9%) κυμαίνεται μεταξύ των 10.000€ και 30.000€. Μόνο 1 (0,7%) άτομο έχει οικογενειακό εισόδημα πάνω από 40.000€ και 1 στους 2 μεταξύ 10.000€ και 20.000€ (Σχήμα 18 – Α4, Α7).



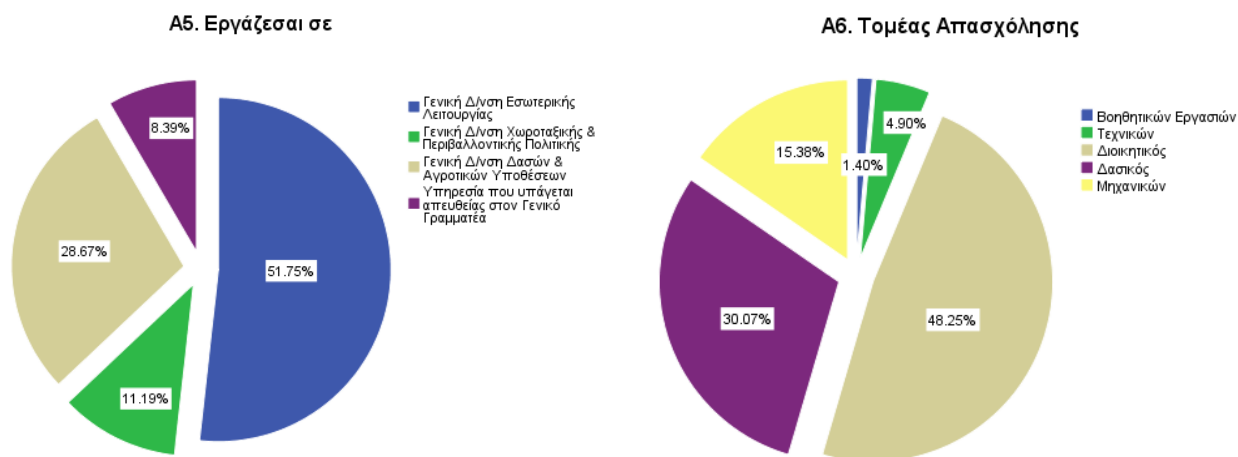
ΗΛΙΚΙΑ	ΑΠΟΓΡΑΦΗ	ΕΡΕΥΝΑ
<=30	6,4%	0,7%
31-40	23,9%	35%
41-50	38%	49,7%
51-60	27,3%	14%
>61	4,4%	0,7%

A2. Η ηλικία του δείγματος σε σχέση με τα στοιχεία την Απογραφή 2016.



Σχήμα 18. Δημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Από όσους συμμετείχαν στην έρευνα το 28,7% εργάζεται στη Γενική Δ/νση Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων ενώ στην πραγματικότητα το ποσοστό αυτό είναι διπλάσιο (Πόρισμα Ομάδας Εργασίας 2014: 18). Αντίθετα από την άλλη η Γενική Δ/νση Εσωτερικής Λειτουργίας υπερεκπροσωπείται, με 1 στους 2 συμμετέχοντες να εργάζεται σε αυτή. Εύκολα βγαίνει το συμπέρασμα ότι η εκπροσώπηση των γενικών Δ/νσεων δεν είναι ανάλογη της πραγματικής δύναμης των εργαζομένων σε αυτές. Ταυτόχρονα μόνο 3 στους 10 ερωτώμενους απασχολούνται στο δασικό τομέα, ενώ οι διοικητικοί ανέρχονται στο 48,25%. Η φύση της εργασίας σε αυτόν τον τομέα, και ιδιαιτέρως των Δασοφυλάκων, που κατά κανόνα έχει να κάνει με την ύπαιθρο και την παραμονή των εργαζομένων σε αυτή και λιγότερο με γραφειοκρατικές διαδικασίες, τις οποίες κατά κύριο λόγο υποστηρίζουν διοικητικοί υπάλληλοι, εξηγεί εν μέρει τόσο τη μειωμένη εκπροσώπηση της Γενικής Δ/νσης Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων, όσο και του δασικού τομέα γενικότερα (Σχήμα 19).



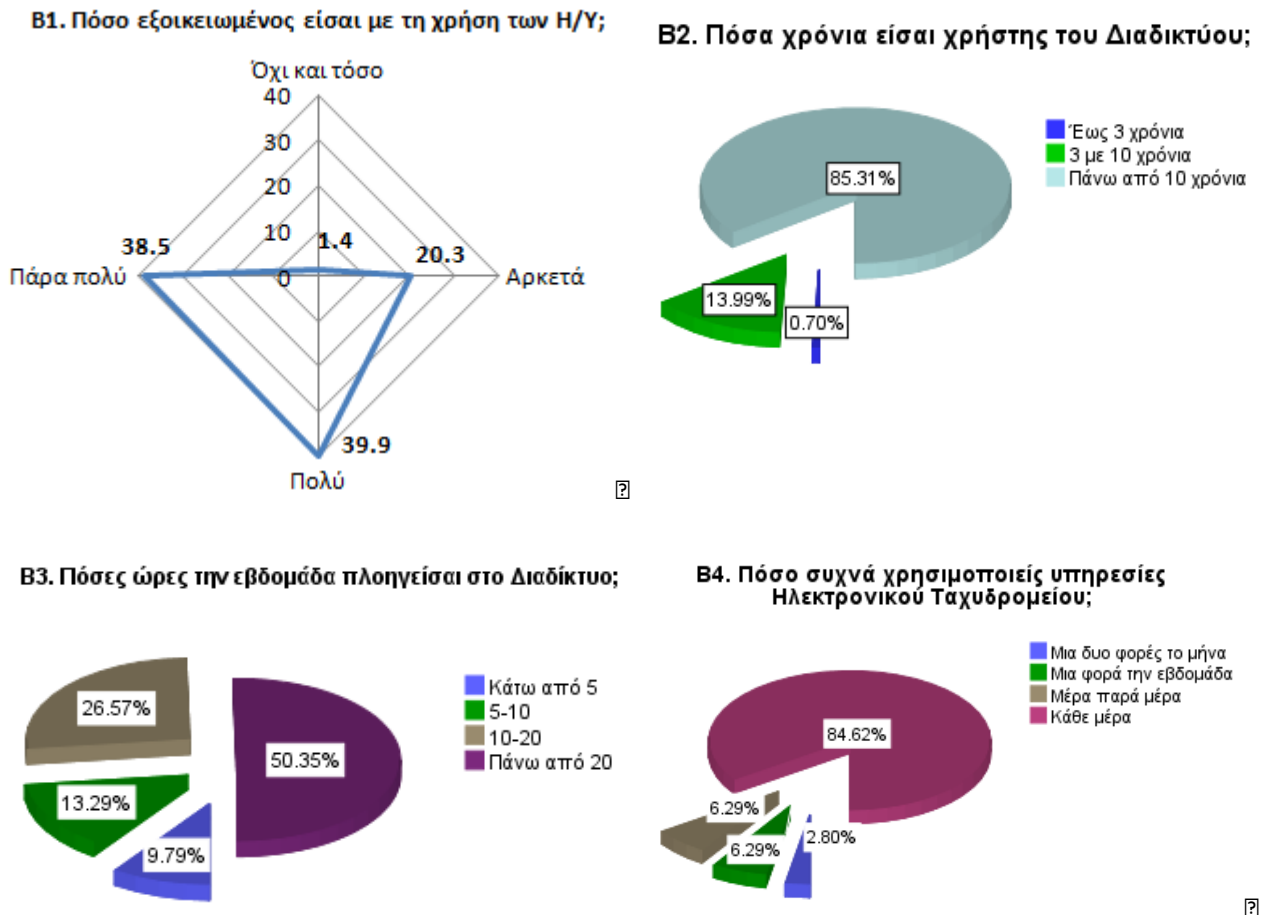
Σχήμα 19. Τομέας απασχόλησης και Γενική Δ/ση εργασίας

2.2.2 Εξοικείωση με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών

Για να καταγράψουμε το ψηφιακό προφίλ του δείγματος επιλέξαμε 10 ερωτήσεις από ένα πλήθος μεταβλητών, λαμβάνοντας υπόψη τις ραγδαίες εξελίξεις των τελευταίων ετών στον τομέα των ΤΠΕ. Η απλή χρήση του Η/Υ και των εφαρμογών τους είναι πλέον παρωχημένη και πέραν τούτου για έναν δημόσιο υπάλληλο θεωρείται αυτονόητη. Έχουμε μεταβεί πλέον στην ψηφιακή εποχή του διαδικτύου και της κινητής τηλεφωνίας, γι' αυτό και οφείλουμε να εξετάσουμε τη στάση των ερωτώμενων απέναντι στις νέες τεχνολογίες και τις εφαρμογές τους.

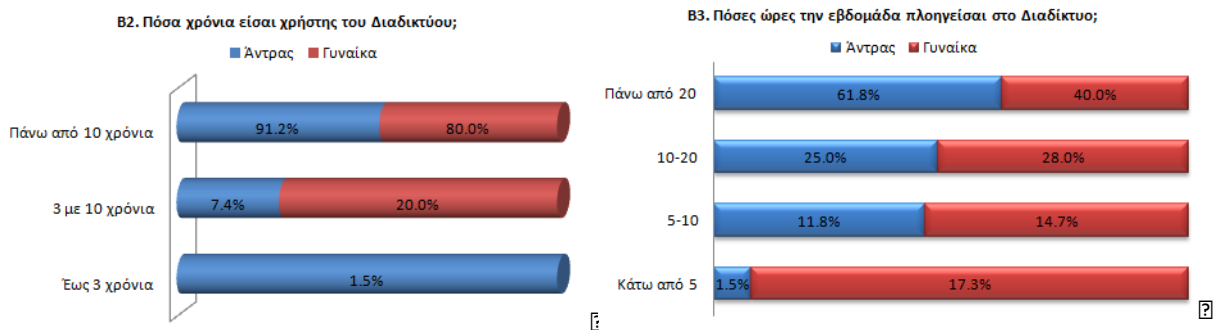
Έχοντας ως αφετηρία το βαθμό εξοικείωσης των ερωτώμενων με τη χρήση των Η/Υ, διαπιστώνουμε ότι 2 στους 5 δηλώνουν πολύ εξοικειωμένοι και άλλοι τόσοι πάρα πολύ, με το μέσο όρο να ανέρχεται στα 4,2 στην πενταβάθμια κλίμακα. Επίσης το 85% δηλώνει ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο πάνω από 10 χρόνια και εδώ ο μέσος όρος είναι 2,8 σε κλίμακα 3 βαθμίδων. Όσον αφορά στον εβδομαδιαίο χρόνο πλοήγησης στο διαδίκτυο, το 50% του δείγματος ξεπερνά τις 20 ώρες και μόνο 1 στους 10 χρησιμοποιεί το διαδίκτυο έως 5 ώρες, με το μέσο όρο να ανέρχεται στα 3,2 σε μια κλίμακα 4 βαθμίδων. Μεγάλο είναι επίσης και το ποσοστό των ερωτώμενων, που χρησιμοποιούν καθημερινά υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και αγγίζει το 85%, ενώ ο μέσος όρος ανέρχεται στα 4,7 της πενταβάθμιας κλίμακας. Στο σημείο αυτό είναι σκόπιμο να παρατηρήσουμε ότι, ενώ υπήρχε στο

ερωτηματολόγιο η επιλογή “Καθόλου” στις ερωτήσεις για την εξοικείωση με τους Η/Υ και τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κανείς από όσους συμμετείχαν στην έρευνα δεν την επέλεξε (Σχήμα 20).



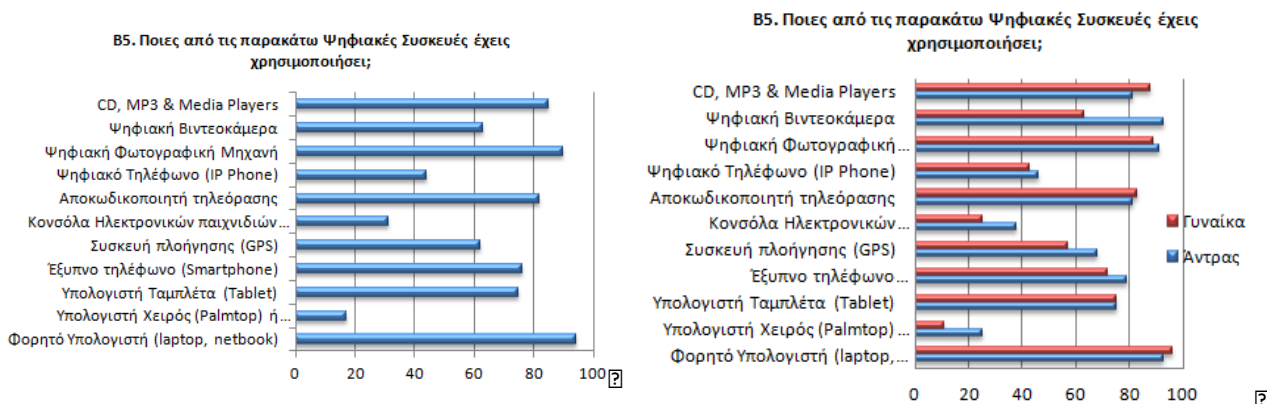
Σχήμα 20. Χρήση Η/Υ, Διαδικτύου και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Από την περαιτέρω ανάλυση των στοιχείων προκύπτει μια μικρή, αλλά αισθητή διαφοροποίηση ως προς τη χρήση του διαδικτύου και τις εβδομαδιαίες ώρες πλοήγησης, μεταξύ των δύο φύλων, με τους άνδρες να υπερτερούν και στα δύο χαρακτηριστικά. Δηλαδή ποσοστιαία οι άνδρες είναι περισσότερα χρόνια χρήστες τους διαδικτύου από τις γυναίκες, όπως επίσης περιηγούνται στο διαδίκτυο περισσότερες ώρες την εβδομάδα (Σχήμα 21).



Σχήμα 21. Διαφορές αντρών και γυναικών στη χρήση του Διαδικτύου

Όσον αφορά στις σύγχρονες ψηφιακές συσκευές, η πλειονότητα των ερωτώμενων έχει χρησιμοποιήσει τις περισσότερες από αυτές, με πλέον δημοφιλέστερες τον φορητό υπολογιστή (94,4%) και την ψηφιακή φωτογραφική μηχανή (90,2%) και λιγότερο τον υπολογιστή χειρός (17,5%) και την κονσόλα ηλεκτρονικών παιχνιδιών(31,5). Στη χρήση αυτών των μη δημοφιλών συσκευών, αλλά και της ψηφιακής βιντεοκάμερας (62,9%) παρατηρείται αξιοσημείωτη διαφορά μεταξύ των δύο φύλων, με το ποσοστό των ανδρών να υπερτερεί από των γυναικών. Επίσης το 5% των ερωτώμενων δηλώνει ότι έχει χρησιμοποιήσει όλες ανεξαιρέτως τις συσκευές, ενώ 1 στους 2 έχει χρησιμοποιήσει τουλάχιστον τις 7 από τις 11 εξεταζόμενες ψηφιακές συσκευές (Σχήμα 22).



Σχήμα 22 Η χρήση σύγχρονων ψηφιακών συσκευών

Με την έκτη ερώτηση αυτής της ενότητας εξετάζουμε τη χρήση 18 υπηρεσιών ΤΠΕ. Οι πλέον δημοφιλέστερες από αυτές είναι κατά σειρά η ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω Wi-Fi (hotspot) (83,9%), η ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) (74,8%) και το γρήγορο ίντερνετ (74,8%), ενώ λιγότερο δημοφιλής είναι το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business) (4,9%), οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health) (7%), το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω κινητής τηλεφωνίας (m-commerce) (7%) και η τηλεργασία (teleworking)

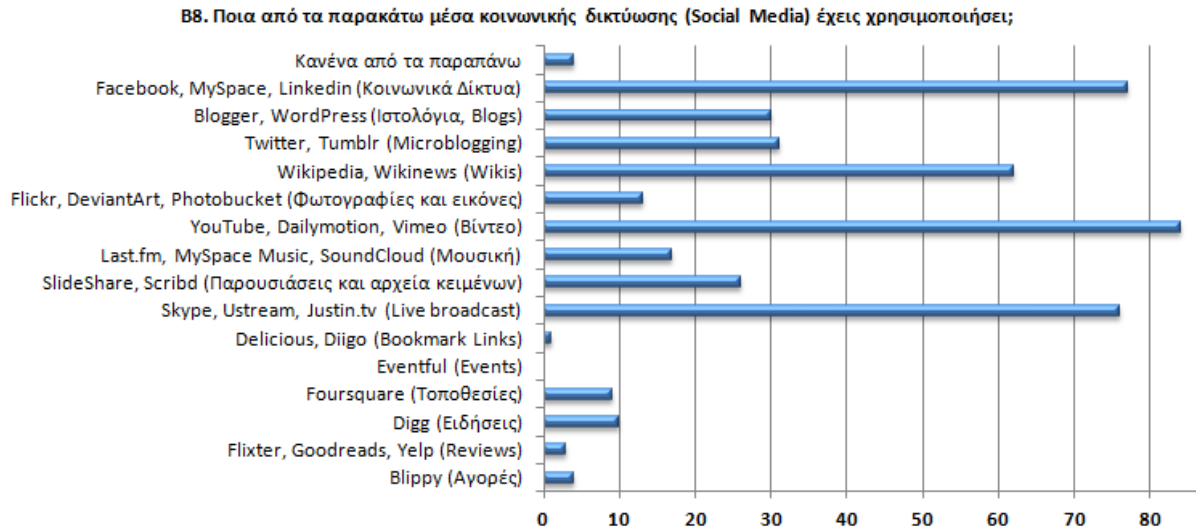
(10,5%). Ο μέσος όρος χρήσης για το σύνολο των υπηρεσιών είναι περίπου 6, δηλαδή το 50% των ερωτώμενων δηλώνει ότι έχει χρησιμοποιήσει τις 6 από τις συνολικά 17 υπηρεσίες. Παρατηρείται σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των δύο φύλων όσον αφορά στη χρήση αυτών των υπηρεσιών, όπως φαίνεται και από το σχετικό διάγραμμα, με τους άντρες να υπερτερούν και πάλι στη χρήση των περισσότερων, με εξαίρεση τις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής (International Roaming) και τηλεόρασης μέσω διαδικτύου (IPTV) (Σχήμα 23).



Σχήμα 23. Η χρήση υπηρεσιών ΤΠΕ

Μόνο 4 από τους ερωτώμενους δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media) και από το σύνολο των 15 εξεταζόμενων μέσων κοινωνικής δικτύωσης μόνο 1 δεν χρησιμοποιήθηκε από κανέναν, ενώ ο μέσος όρος χρήσης των Social Media από τους ερωτώμενους είναι 5. Μεταξύ των δύο φύλων δεν παρατηρούνται ιδιαίτερες διαφορές, με εξαίρεση ιστολόγια και Blogs, Wikis και μέσα μουσικού ενδιαφέροντος, όπου οι άντρες τα χρησιμοποιούν λίγο περισσότερο από τις γυναίκες. Τα πλέον δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι αυτά που περιέχουν βίντεο (YouTube, Dailymotion, Vimeo) (84%), τα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, MySpace, LinkedIn) (77%), όσα λειτουργούν σε ζωντανή μετάδοση (Skype, Ustream, Justin.tv) (76%) και τα Wikis (Wikipedia, Wikinews) (62%) (Σχήμα 24).

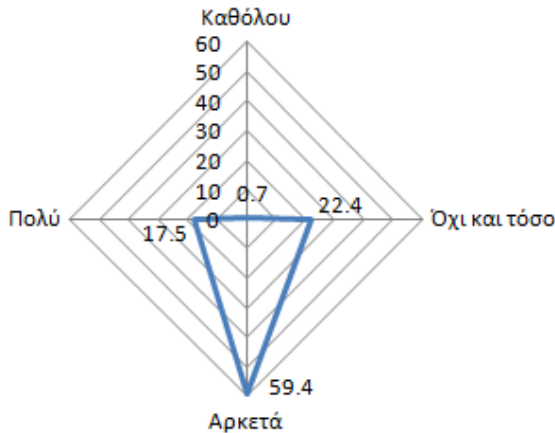
Ενδιαφέρον παρουσιάζει επίσης, το γεγονός ότι το 79% των συμμετεχόντων διατηρεί προσωπική σελίδα στο διαδίκτυο ή διαδικτυακό ημερολόγιο (blog).



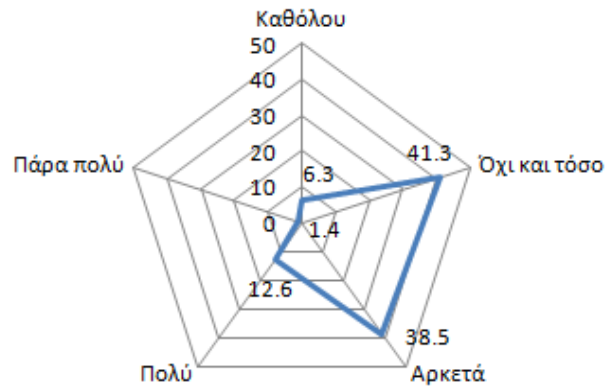
Σχήμα 24. Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Παρά την εκτεταμένη χρήση των Social Media ο βαθμός εμπιστοσύνης σε αυτά είναι μικρός (2,62) κάτω από το μέσο (3), με την πλειοψηφία των ερωτώμενων να κινούνται μεταξύ του “όχι και τόσο” και “αρκετά”. Έτσι περίπου οι 4 στους 10 επέλεξαν τη μεσαία βαθμίδα (“αρκετά”), που εκφράζει μια πιο ουδέτερη στάση και μόλις το 12,6% δήλωσε ότι εμπιστεύεται “πολύ” τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Από την άλλη, προκαλεί εντύπωση η άποψη των ερωτώμενων για την ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών, όπου ο μέσος όρος είναι 2,94 σε μία κλίμακα τεσσάρων βαθμίδων (Σχήμα 25). Οφείλουμε να παρατηρήσουμε βεβαίως, ότι η βαρύτητα των διαδικτυακών συναλλαγών δεν είναι ίδια με αυτή των κοινωνικών επαφών μέσω διαδικτύου. Ο βαθμός ασφάλειας και εμπιστοσύνης που προαπαιτείται για τις δύο περιπτώσεις είναι τελείως διαφορετικός.

B7. Πόσο ασφαλείς είναι κατά τη γνώμη σου οι διαδικτυακές συναλλαγές;



B9. Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεσαι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media);

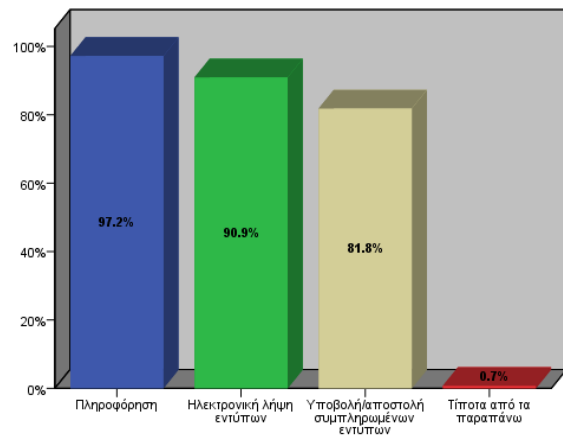


Σχήμα 25. Ασφάλεια των διαδικτυακών συναλλαγών, βαθμός εμπιστοσύνης στα Social Media

2.2.3 Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

Στόχος της τρίτης ενότητας του ερωτηματολογίου είναι να καταγράψει τη στάση των συμμετεχόντων στην έρευνα, όσον αφορά στις ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες του δημοσίου. Η έρευνα δεν διαχωρίζει αν η χρήση έγινε για υπηρεσιακούς ή προσωπικούς λόγους, και αυτό γιατί μας ενδιαφέρει η εμπειρία και όχι η αιτία αυτής της χρήσης. Όπως είναι αναμενόμενο, η λήψη πληροφοριών είναι η πρώτη αιτία χρήσης αυτών με ποσοστό 97,2%, ακολουθούν η ηλεκτρονική λήψη εντύπων (90,9%) και η ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων (81,8%) (Σχήμα 26).

Γ1. Για ποιους από τους παρακάτω λόγους έχεις χρησιμοποιήσει Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες;

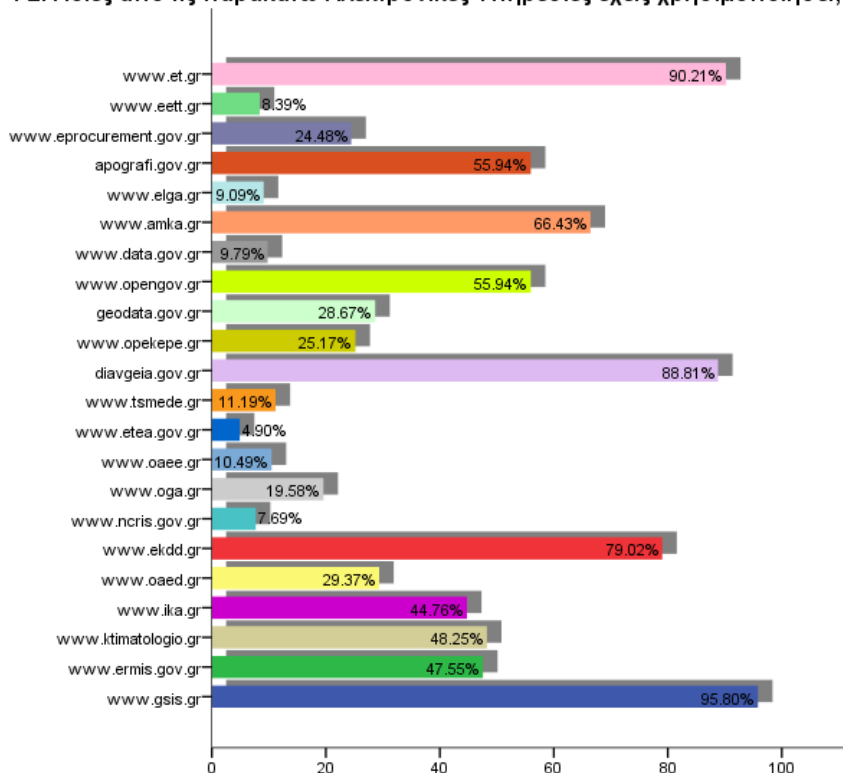


Σχήμα 26. Λόγοι χρήσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Ο πλέον δημοφιλής τρόπος του διαδικτύου με ηλεκτρονικά διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες, από το σύνολο των 22 που περιλαμβάνονται στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου, είναι αυτός της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών (Taxisnet) με ποσοστό 95,8%. Ακολουθεί το Εθνικό Τυπογραφείο (90,21%), η Διαύγεια (88,81%) και το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (79,02%),

ενώ οι λιγότερο δημοφιλείς διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες είναι αυτή του Ενιαίου Ταμείου Επικουρικής Ασφάλισης (4,9%), του Εθνικού Ποινικού Μητρώου (7,69%), της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (8,39%), του ΕΛΓΑ (9,09%) και του κεντρικού καταλόγου των δημόσιων δεδομένων data.gov.gr (9,79%). Τα ποσοστά χρήσης αυτών των υπηρεσιών έχουν να κάνουν με το θεσμικό καθεστώς, αν δηλαδή η χρήση τους είναι προαιρετική ή υποχρεωτική, αλλά και το περιεχόμενό τους. Όσο πιο εξειδικευμένες είναι οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο περιορισμένη είναι η χρήση τους, ενώ συμβαίνει το αντίθετο στην περίπτωση που οι υπηρεσίες είναι γενικού ενδιαφέροντος, όπως επίσης και στην περίπτωση παροχής πολλαπλών υπηρεσιών, διαφορετικών θεματικών ενότητων (Σχήμα 27).

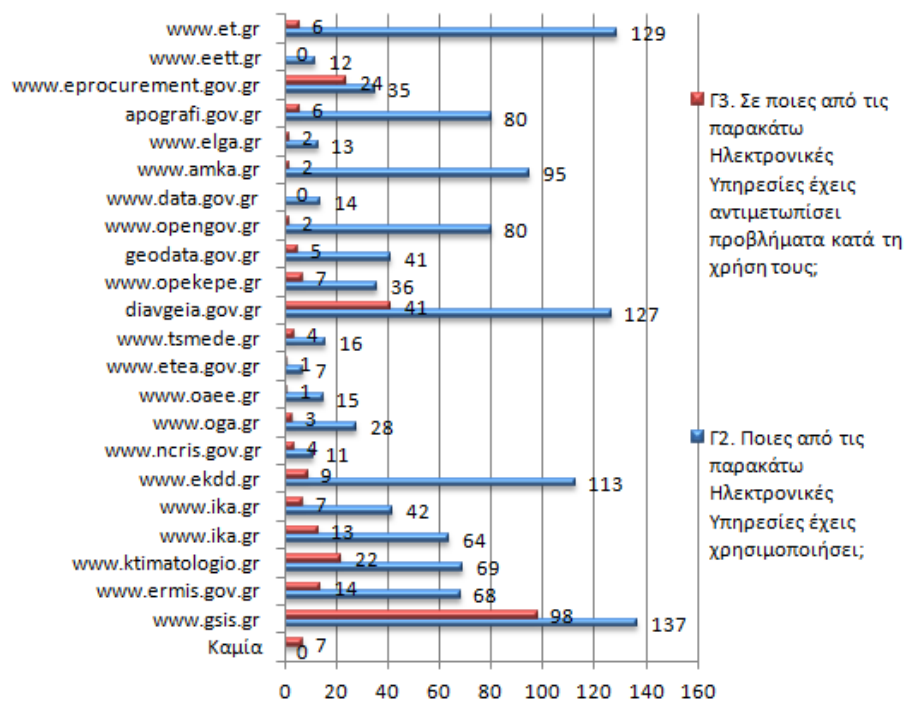
Γ2. Ποιες από τις παρακάτω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες έχεις χρησιμοποιήσει;



Σχήμα 27. Ποσοστά χρήσης 22 ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες αντιμετώπισαν προβλήματα με τη χρήση των υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, γεγονός αναμενόμενο τόσο λόγω της εκτεταμένης χρήσης, όσο λόγω του μεγάλου πλήθους των συμπεριλαμβανόμενων υπηρεσιών. Συγκεκριμένα το 71,5% από όσους δήλωσαν ότι χρησιμοποίησαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΓΓΠΣ αντιμετώπισαν πρόβλημα, ποσοστό

που αναλογεί στο 68,5% του συνόλου των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ακολουθεί η Διαύγεια με το 28% των ερωτηθέντων και το 31,5% των χρηστών της να έχει αντιμετωπίσει πρόβλημα, όπως επίσης το 68,6% των χρηστών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), που αντιστοιχεί στο 16,8% του συνόλου του δείγματος. Αλλά και το 31,9% των χρηστών του Εθνικού Κτηματολογίου, που αντιστοιχεί στο 15,4% του δείγματος, το 20,6% των χρηστών της πύλης ΕΡΜΗΣ (9,8% του δείγματος), το 20,3% του ΙΚΑ (9,1% του δείγματος) και το 16,7% του ΟΑΕΔ (4,9% του δείγματος) αντιμετώπισε πρόβλημα κατά τη χρήση τους. Από τις πλέον αξιόπιστες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι αυτές του Εθνικού Τυπογραφείου, της Απογραφής, του ΕΚΔΔΑ, του ΑΜΚΑ, όπου και παρατηρούνται τα λιγότερα προβλήματα (Σχήμα 28).

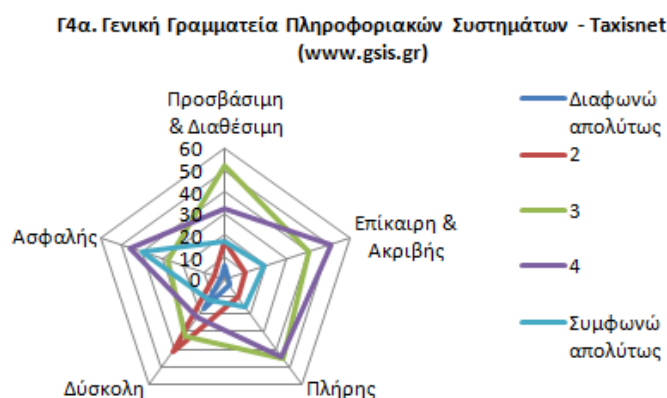


Σχήμα 28. Η χρήση και τα προβλήματα 22 ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε απόλυτους αριθμούς

Επιλέξαμε ενδεικτικά 7 από τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ζητήσαμε από το δείγμα μας να τις αξιολογήσει σε εθελοντική βάση ως προς 5 βασικά χαρακτηριστικά, γι' αυτό και ο αριθμός των συμμετεχόντων σε αυτό το τμήμα του ερωτηματολογίου δεν είναι σταθερός. Οι ερωτήσεις αυτές δεν ήταν υποχρεωτικές, γιατί η προσωπική εμπειρία, η χρήση μιας υπηρεσίας, είναι αναγκαίο προαπαιτούμενο για την αξιολόγησή της.

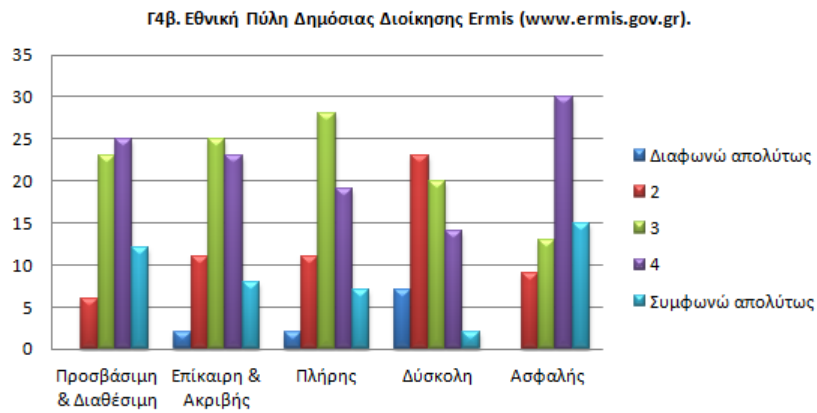
Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να διευκρινίσουμε ότι ενώ στο ερωτηματολόγιο μετρούσαμε τον βαθμό δυσκολίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως και απεικονίζεται στα σχεδιαγράμματα, για τον υπολογισμό του μέσου όρου συνολικής επίδοσης των υπηρεσιών, έγινε η ανάλογη μετατροπή, ώστε η μεγάλη βαθμολογία να αντιστοιχεί σε θετικό χαρακτηριστικό, δηλαδή στην ευκολία και η μικρή σε αρνητικό δηλαδή σε λιγότερη ευκολία, στη δυσκολία.

Στην αξιολόγηση του Taxisnet συμμετείχαν 124 άτομα (το 87% του συνολικού δείγματος) και ο μέσος όσος για τα 5 χαρακτηριστικά ανέρχεται στο 3,5 της πενταβάθμιας κλίμακας. Οι μέσοι όροι της βαθμολογίας των επιμέρους χαρακτηριστικών είναι 4 για την ασφάλεια, 3,6 για την επικαιρότητα και την ακρίβεια, 3,5 για την πληρότητα, 3,3 για την προσβασιμότητα και τη διαθεσιμότητα και 3,2 για την ευκολία χρήσης. Ουσιαστικά το αδύνατο σημείο του Taxisnet εντοπίζεται στην ευκολία χρήσης και στο πόσο προσβάσιμη και διαθέσιμη είναι (Σχήμα 29).



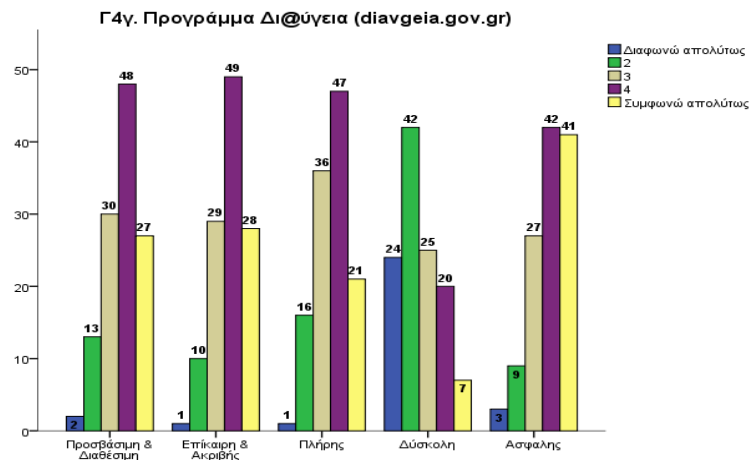
Σχήμα 29. Αξιολόγηση του Taxisnet

Στην αξιολόγηση της πύλης του Ερμή συμμετείχαν 69 άτομα (το 48% του συνολικού δείγματος) και ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας και εδώ είναι 3,5 στα 5, με τον καλύτερο μέσο όρο να αφορά στην ασφάλεια (3,8), την προσβασιμότητα και διαθεσιμότητα (3,7), ενώ με 3,3 βαθμολογήθηκε η πύλη ως προς την ευκολία, την πληρότητα, την επικαιρότητα και την ακρίβεια (Σχήμα 30).



Σχήμα 30. Αξιολόγηση της πύλης Ermis

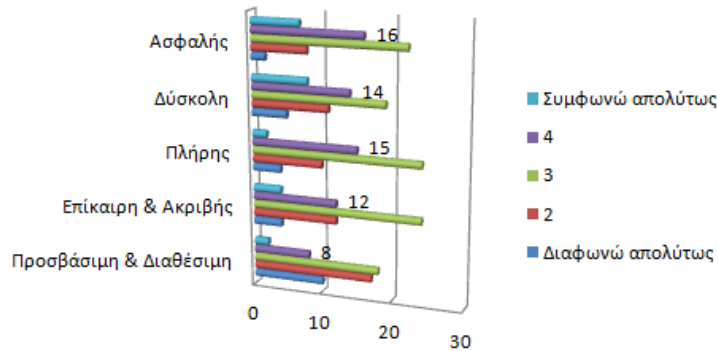
Η συνολική βαθμολογία που έδωσαν στη Διαύγεια οι 122 (85% του συνολικού δείγματος) συμμετέχοντες, είναι 3,7, με τις επιμέρους βαθμολογίες να κινούνται στα ίδια πλαίσια. Πιο συγκεκριμένα έχουμε ένα μέσο όρο, που κυμαίνεται στα 3,9 για την ασφάλεια, 3,8 για την επικαιρότητα και την ακρίβεια, 3,7 για την προσβασιμότητα και την διαθεσιμότητα, 3,6 για την πληρότητα και 3,5 για τη ευκολία χρήσης (Σχήμα 31).



Σχήμα 31. Αξιολόγηση του Δι@γεια

Ο μέσος όρος της βαθμολογίας που συγκέντρωσε το Εθνικό Σύστημα Δημοσίων Συμβάσεων από τους 57 συμμετέχοντες (38% του δείγματος) ανέρχεται στα 2,9. Η μεγαλύτερη από τις επιμέρους βαθμολογίες αφορά στην ασφάλεια με 3,3, ενώ ακολουθεί η πληρότητα, η επικαιρότητα και η ακρίβεια με 3, η ευκολία με 2,8 και η προσβασιμότητα και διαθεσιμότητα με 2,5. Ουσιαστικά η συγκεκριμένη υπηρεσία πέτυχε την χειρότερη βαθμολογία από όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που εξετάζουμε (Σχήμα 32).

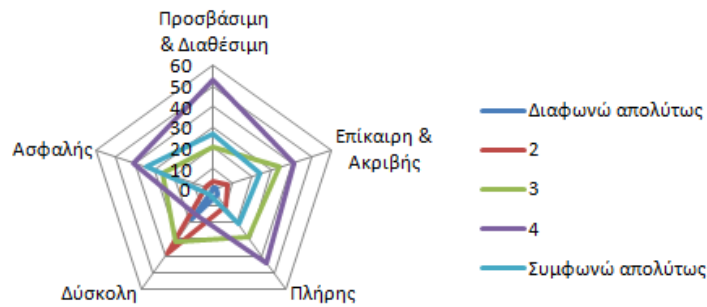
Γ4δ. Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων - ΕΣΗΔΗΣ (www.eprocurement.gov.gr)



Σχήμα 32. Αξιολόγηση του eprocurement

Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης βαθμολόγησαν 107 άτομα από το σύνολο των ερωτώμενων (73% του δείγματος) και βαθμολογήθηκε κατά μέσο όρο με 3,8. Με 4 βαθμολογήθηκε για την ασφάλεια, την προσβασιμότητα και διαθεσιμότητα, με 3,7 για την πληρότητα, την επικαιρότητα και την ακρίβεια και με 3,5 η ευκολία στη χρήση της υπηρεσίας (Σχήμα 33).

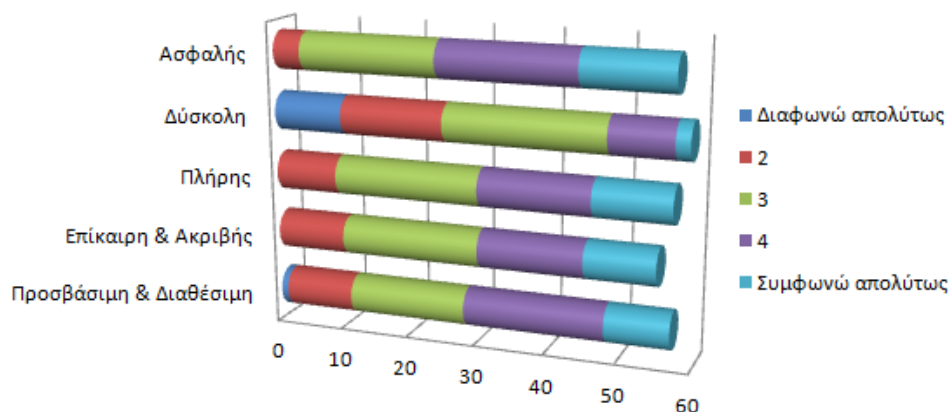
Γ4ε. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης - Ε.Κ.Δ.Δ.Α. (www.ekdd.gr)



Σχήμα 33. Αξιολόγηση του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ βαθμολογήθηκαν από 59 άτομα (60% του δείγματος) κατά μέσο όρο με 3,5. Το χαρακτηριστικό της ασφάλειας πέτυχε την υψηλότερη επιμέρους βαθμολογία (3,7). Ως προς την πληρότητα, την επικαιρότητα και την ακρίβεια, την προσβασιμότητα και την διαθεσιμότητα βαθμολογήθηκε με 3,5, ενώ ως προς την ευκολία βαθμολογήθηκε με 3,4 (Σχήμα 34).

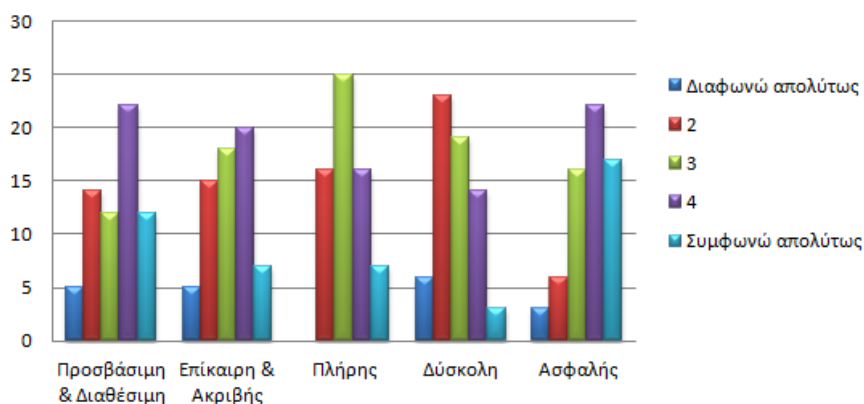
Γ4στ. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ι.Κ.Α. (www.ika.gr)



Σχήμα 34. Αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ

Το Εθνικό Κτηματολόγιο αξιολογήθηκε από 65 άτομα (45% του δείγματος) με 3,3. Η υψηλότερη βαθμολογία αφορούσε στην ασφάλεια (3,7), ενώ για την προσβασιμότητα και διαθεσιμότητα βαθμολογήθηκε με 3,3, για την ευκολία και την πληρότητα με 3,2 και 3,1 για την επικαιρότητα και ακρίβεια (Σχήμα 35).

Γ4ζ. Εθνικό Κτηματολόγιο & Χαρτογράφηση Α.Ε. - Ε.Κ.Χ.Α. Α.Ε. (www.ktimatologio.gr)



Σχήμα 35. Αξιολόγηση του Κτηματολογίου

Όπως αποκαλύπτεται από τα στοιχεία που παραθέσαμε παραπάνω και που εμφανίζονται συνολικά στον παρακάτω πίνακα, η γενικότερη στάση των χρηστών απέναντι στις 7 ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι θετική και η συνολική βαθμολογία τους είναι άνω του μέσου όρου. Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες το επίπεδο ασφάλειας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ικανοποιητικό και μάλιστα αποτελεί το κυριότερο χαρακτηριστικό τους. Τη χαμηλότερη βαθμολογία έλαβε το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων

Συμβάσεων (2,9), που μάλιστα ως προς την προσβασιμότητα, διαθεσιμότητα είναι κάτω του μέσο της βαθμολογικής κλίμακας (3) (Πίνακας 12).

Πίνακας 12. Συνολικά στοιχεία της αξιολόγησης 7 ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου

	Συμμετοχή		Μέσος όρος των επιμέρους χαρακτηριστικών					Σύνολο
	Σε απόλυτους αριθμούς	Επί τις % του συνολικού δείγματος	Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	Επίκαιρη & Ακριβής	Πλήρης	Εύκολη (Όχι Δύσκολη)	Ασφαλής	Μέσος Όρος
Taxisnet	124	87%	3,3	3,6	3,5	3,2	4	3,5
Ερμής	69	48%	3,7	3,3	3,3	3,3	3,8	3,5
Δι@ύγεια	122	85%	3,7	3,8	3,6	3,5	3,9	3,7
ΕΣΗΔΗΣ	57	38%	2,5	3	3	2,8	3,3	2,9
Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	107	73%	4	3,7	3,7	3,5	4	3,8
Ι.Κ.Α.	59	40%	3,5	3,5	3,5	3,4	3,7	3,5
Κτηματολόγιο	65	45%	3,3	3,1	3,2	3,2	3,7	3,3

2.2.4 Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ

Η ΑΔΜΘ διαθέτει μια σειρά ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τόσο για τους εξωτερικούς της πελάτες (πολίτες και επιχειρήσεις, άλλες δημόσιες υπηρεσίες), όσο και για τους εσωτερικούς (επιμέρους οργανικές μονάδες και υπάλληλοι της ΑΔΜΘ). Με τις ερωτήσεις αυτής της ενότητας προσπαθήσαμε να καταγράψουμε τη χρήση αυτών των υπηρεσιών αλλά και την άποψη των ερωτώμενων ως προς αυτές. Τα ποσοστά χρήσης εξαρτώνται από το περιεχόμενο, αν δηλαδή το περιεχόμενο είναι εξειδικευμένο και απευθύνεται σε συγκεκριμένο κοινό, τότε το ποσοστό αυτό είναι χαμηλό, ενώ το αντίθετο συμβαίνει όταν το περιεχόμενο είναι γενικού ενδιαφέροντος.

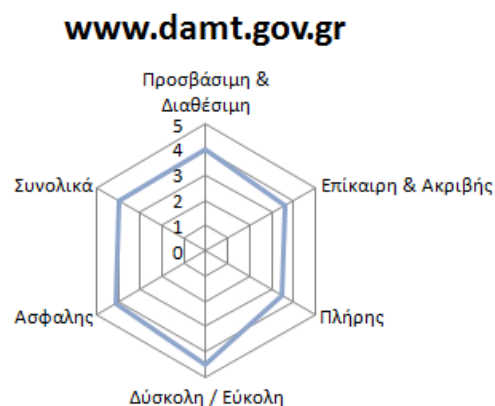
Η γενικότερη στάση και κρίση των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι θετική, με τον μέσο όρο βαθμολογίας όλων των υπηρεσιών, και για τα 5 χαρακτηριστικά, να κυμαίνεται από 3,3 έως και 4,2. Η ασφάλεια είναι το χαρακτηριστικό στο οποίο συγκλίνουν περισσότερο οι απόψεις όσων συμπληρώσαν το ερωτηματολόγιο και ο μέσος όρος βαθμολόγησης όλων των υπηρεσιών ως προς αυτή κινείται μεταξύ του 3,5 και του 4,2. Εκεί που αποκλίνουν περισσότερο είναι ο βαθμός ευκολίας, με το μέσο όρο να κινείται από 2,8 έως 4,5, αλλά και

ο βαθμός επικαιρότητας και ακρίβειας, που σημειώνει σχεδόν τις ίδιες επιδόσεις (από 2,9 έως 4,5) (Πίνακας13).

Πίνακας 13. Χρήση και αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΔΜΘ

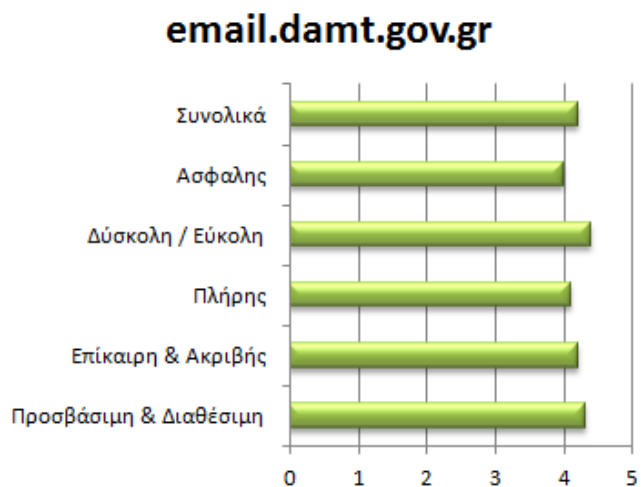
	Σύνολο Χρήση %	Προσβάσιμη & Διαθέσιμη ΜΟ	Επικαιρη & Ακριβής	Πλήρης ΜΟ	Εύκολη ΜΟ	Ασφαλής ΜΟ	Σύνολο ΜΟ
www.damt.gov.gr	95.1%	4.0	3.6	3.5	4.5	4.1	4.0
email.damt.gov.gr	78.3%	4.3	4.2	4.1	4.4	4.0	4.2
dpe.damt.gov.gr/apps/employees	60.8%	3.9	3.7	3.8	4.4	4.2	4.0
dpe.damt.gov.gr	56.6%	4.1	4.1	3.9	4.4	4.2	4.1
docman.damt.gov.gr	49.0%	4.0	3.9	3.8	4.2	4.2	4.0
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	40.6%	3.8	3.9	3.7	4.0	4.2	3.9
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	24.5%	3.8	3.9	3.7	3.9	4.1	3.9
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	23.1%	3.7	3.9	3.5	2.8	4.1	3.6
dpp.damt.gov.gr	22.4%	3.7	3.2	3.3	4.3	4.1	3.7
www.damt.gov.gr/egov/eprotocol	21.0%	3.9	4.0	3.9	4.3	4.2	4.1
Εφαρμογή easyConsole	21.0%	4.0	4.5	3.7	4.1	4.0	4.1
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	18.2%	3.6	3.8	3.5	3.6	4.0	3.7
imm.damt.gov.gr	18.2%	3.7	3.0	3.2	4.2	4.0	3.6
dipexo.damt.gov.gr	16.8%	3.6	2.9	3.0	4.4	4.2	3.6
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	14.7%	3.5	3.5	3.6	3.4	3.8	3.5
dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi	14.0%	4.0	3.7	3.8	4.3	3.8	3.9
dydaton.damt.gov.gr	13.3%	3.6	3.1	3.2	4.3	3.9	3.6
Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ	11.9%	3.2	3.4	2.8	3.6	3.5	3.3
dte.damt.gov.gr	11.2%	3.5	3.1	3.1	4.3	4.1	3.6
dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php	9.8%	3.6	3.4	3.3	4.4	4.0	3.7
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ	9.1%	3.7	3.6	3.3	3.5	3.5	3.5
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ	8.4%	3.0	3.4	3.0	3.5	3.7	3.3

Ο κεντρικός ιστότοπος της ΑΔΜΘ (95,1%), κάτω από τον οποίο κρέμονται σχεδόν όλες οι υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι η πλέον δημοφιλής υπηρεσία και χρησιμοποιείται από όλους σχεδόν τους ερωτώμενους. Βαθμολογήθηκε συνολικά κατά μέσο όρο με 4 και για τα 5 χαρακτηριστικά, ενώ την καλύτερη επίδοση πέτυχε στον βαθμό ευκολίας (4,5) και τη χειρότερη στο βαθμό πληρότητας (3,5). Ο ιστότοπος παρέχει συνολική πληροφόρηση για όλους τους τομείς και τις αρμοδιότητες της ΑΔΜΘ. Η οργανωτική δομή, τα στοιχεία επικοινωνίας, οι ανακοινώσεις, οι διαγωνισμοί, οι αναρτήσεις στην Διαύγεια, αλλά και οι συντομεύσεις των άλλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, αποτελούν το κύριο μέρος της συγκεκριμένης υπηρεσίας (Σχήμα 36).



Σχήμα 36. Αξιολόγηση του διαδικτυακού τόπου της ΑΔΜΘ

Την καλύτερη συνολική επίδοση στα 5 βασικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας αξιολόγησης πέτυχε η υπηρεσία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με μέσο όρο 4,2, ενώ παράλληλα είναι δεύτερη ως προς τη χρήση (78,3%). Αξιοσημείωτο είναι επίσης το γεγονός ότι οι μέσοι όροι των επιμέρους χαρακτηριστικών είναι πάνω από 4, με τον βαθμό ευκολίας χρήσης της υπηρεσίας να αγγίζει τα 4,4 (Σχήμα 37). Ουσιαστικά πρόκειται για μια υπηρεσία ηλεκτρονικού νέφους, που παρέχει όλες τις σύγχρονες δυνατότητες διαχείρισης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας χωρίς κανέναν περιορισμό και από οποιοδήποτε σημείο. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα μέσω οπουδήποτε προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο να αποστέλλουν, να λαμβάνουν και να αρχειοθετούν ηλεκτρονικά μηνύματα, να δημιουργούν φίλτρα και να πραγματοποιούν αναζητήσεις. Παράλληλα η εφαρμογή περιέχει

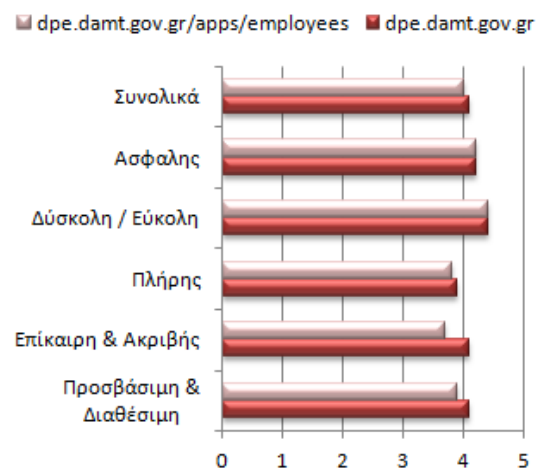


Σχήμα 37. Αξιολόγηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της ΑΔΜΘ

διευθυνσιογράφο, ημερολόγιο, σημειωματάριο και εργαλείο διαχείρισης εργασιών (Μποζίνη 2013).

Η τρίτη πιο δημοφιλής υπηρεσία είναι το Ευρετήριο υπαλλήλων της ΑΔΜΘ (60,8%). Βρίσκεται κάτω από τον ιστότοπο της Δ/νσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ο οποίος παρουσιάζει περίπου τα ίδια ποσοστά χρήσης (56,6%). Οι δύο υπηρεσίες έχουν κοινή βαθμολογία, τόσο ως προς την ασφάλεια (4,4), όσο και ως προς την ευκολία (4,2), ενώ ο συνολικός μέσος όρος και για τα 5 χαρακτηριστικά είναι 4 και 4,1 αντίστοιχα. Το αδύνατο σημείο του Ευρετηρίου είναι η επικαιρότητα και η ακρίβεια (3,7), αλλά και η πληρότητα (3,8), που αποτελεί επίσης και το αδύνατο σημείο του ιστοτόπου της ΔΠΕ (Σχήμα 38).

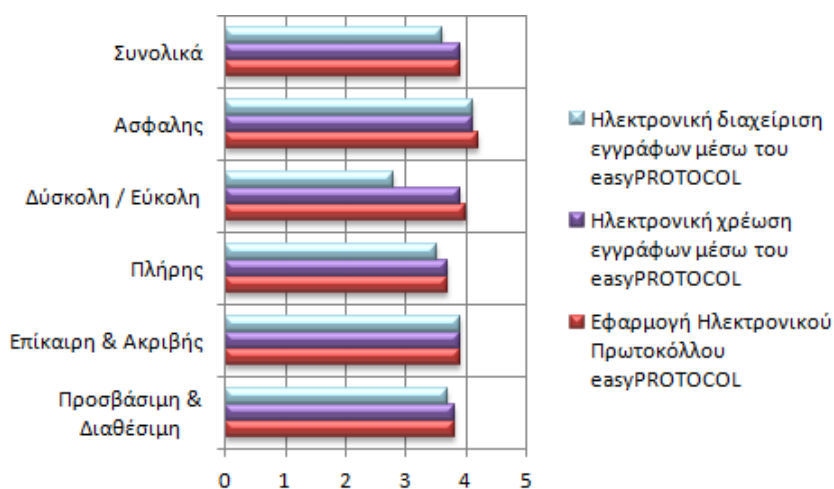
Το Ευρετήριο είναι ένα πρακτικό διαδικτυακό εργαλείο για την αναζήτηση και προβολή των στοιχείων επικοινωνίας όλων των υπαλλήλων της ΑΔΜΘ, ανά νομό, πόλη, ιδιότητα και υπηρεσία. Υπεύθυνη για την ενημέρωση των στοιχείων είναι η ΔΠΕ, ενώ η ακρίβεια και η επικαιρότητα αυτών των στοιχείων ανήκει στους ίδιους τους υπαλλήλους και στους προϊσταμένους τους. Ο ιστότοπος της ΔΠΕ αποτελεί το βασικό εργαλείο για την άσκηση του έργου της Δ/νσης. Οδηγοί, χρήσιμα προγράμματα, φόρμες, έντυπα, αλλά και άλλες εφαρμογές αναρτώνται εδώ προκειμένου να είναι προσβάσιμα από όλους τους υπαλλήλους της ΑΔΜΘ και όχι μόνο (Σχήμα 38).



Σχήμα 38. Αξιολόγηση Ευρετηρίου και ιστοτόπου ΔΠΕ

Ο 1 στους 2 σχεδόν ερωτώμενους χρησιμοποιεί την Εφημερίδα της Υπηρεσίας (49%), στην οποία αναρτώνται, προς ενημέρωση όλων (εσωτερικών και εξωτερικών πελατών), διοικητικές πράξεις και έγγραφα της ΑΔΜΘ. Ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας της Εφημερίδας είναι 4, με υψηλότερη τη βαθμολογία για την ασφάλεια και την ευκολία (4,2) και χαμηλότερη για την πληρότητα (3,8) και την επικαιρότητα, ακρίβεια (3,9).

Το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο χρησιμοποιεί το 40,6% του δείγματος, το οποίο και βαθμολόγησε κατά μέσο όρο με 3,9. Αποτελεί το βασικό κομμάτι του συστήματος διαχείρισης εγγράφων easyPROTOCOL, τμήματα του οποίου είναι η Ηλεκτρονική χρέωση (24,5%) και η Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων (23,1%), που βαθμολογήθηκαν συνολικά με 3,9 και 3,6 αντίστοιχα (Σχήμα 39). Η χρήση αυτών των εφαρμογών γίνεται μέσω οποιουδήποτε προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο. Το σύστημα πέρα όλων των άλλων δίνει τη δυνατότητα επισύναψης των σχετικών εγγράφων σε οποιαδήποτε ψηφιακή μορφή, γεγονός που διευκολύνει την αναζήτηση και την άμεση προβολή τους.



Σχήμα 39. Αξιολόγηση εφαρμογών του συστήματος διαχείρισης εγγράφων easyPROTOCOL

Με τις εφαρμογές του συστήματος διαχείρισης εγγράφων συνεργάζεται και η Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων. Πρόκειται για μια διαδικτυακή εφαρμογή, που δίνει τη δυνατότητα της απομακρυσμένης υποβολής προς πρωτοκόλληση οποιασδήποτε μορφής εγγράφου. Αυτή η υπηρεσία χρησιμοποιείται από το 21% των ερωτώμενων, που τη βαθμολόγησαν συνολικά με 4,1, ενώ η επιμέρους βαθμολογία κινείται μεταξύ του 4,3 για την ευκολία χρήσης και του 3,9 για την πληρότητα, την προσβασιμότητα και την διαθεσιμότητα (Πίνακας 13).

Υψηλά ποσοστά χρήσης έχουν επίσης οι διαδικτυακοί τόποι των Γενικών Δ/νσεων Εσωτερικής Λειτουργίας (35%), Δασών και Αγροτικών Υποθέσεων (25,9%), της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (22,4%), ενώ ακολουθούν υπηρεσίες με πιο εξειδικευμένο περιεχόμενο και μικρότερα ποσοστά χρήσης (Πίνακας 13).

2.2.5 Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών της ΑΔΜΘ

Με την πρώτη ερώτηση αυτής της ενότητας ζητήσαμε από τους ερωτώμενους να βαθμολογήσουν τα μέσα ΤΠΕ, που χρησιμοποιούν στην υπηρεσία τους. Όπως είναι φυσικό τα ποσοστά συμμετοχής στη συγκεκριμένη διαδικασία ποικίλουν ανάλογα με την σπανιότητα ή το πλήθος αυτών των μέσων. Έτσι, ΤΠΕ όπως ο βιομετρικός εξοπλισμός, η τηλεόραση, το plotter, ο εξοπλισμός τηλεδιάσκεψης, το laptop και το tablet βαθμολογήθηκαν από ελάχιστους συμμετέχοντες στην έρευνα. Η γενικότερη στάση, άποψη για τα διαθέσιμα μέσα ΤΠΕ της ΑΔΜΘ είναι θετική.

Ο υπολογιστής βαθμολογήθηκε από το 93,7% των συμμετεχόντων με 4, πετυχαίνοντας έτσι την καλύτερη βαθμολογία από όλα τα μέσα. Ακολουθούν με 3,8 ο εκτυπωτής (86%), ο σαρωτής (53,8%), το IP τηλέφωνο (28,7%) και η συσκευή πλοήγησης (22,4%), με 3,7 το πολυμηχάνημα (49%), με 3,6 το τηλέφωνο (82,5%), με 3,5 το φωτοτυπικό (90,9%) και ο εξωτερικός σκληρός δίσκος (23,1%), με 3,4 το φαξ (87,4%), με 3,3 το tablet (10,5%), με 3 ο εξοπλισμός τηλεδιάσκεψης (8,4%) και το plotter (7,7%), με 2,9 το plotter (9,8%) με 2,8 ο βιομετρικός εξοπλισμός (2,8%) και με 1,8 η τηλεόραση (2,8%) (Πίνακας 14).

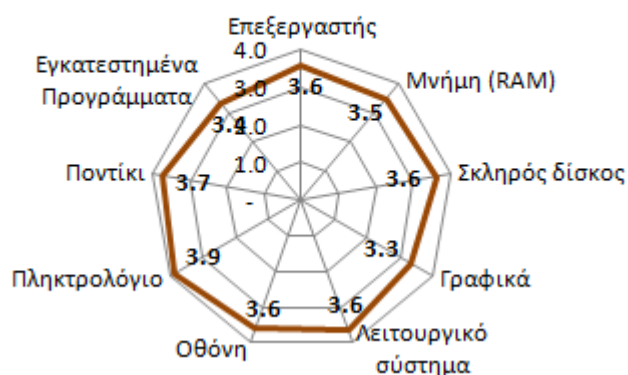
Πίνακας 14. Αξιολόγηση ΤΠΕ της ΑΔΜΘ

ΤΠΕ	Απάντησαν %	Δεν απάντησαν %	Αξιολόγηση ΜΟ
Υπολογιστής	93.7	6.3	4.0
Φωτοτυπικό	90.9	9.1	3.5
ΦΑΞ	87.4	12.6	3.4
Εκτυπωτής	86.0	14.0	3.8
Τηλέφωνο	82.5	17.5	3.6
Σαρωτής (Scanner)	53.8	46.2	3.8
Πολυμηχάνημα	49.0	51.0	3.7
Τηλέφωνο IP	28.7	71.3	3.8
Εξωτερικός σκληρός δίσκος	23.1	76.9	3.5
Συσκευή πλοήγησης	22.4	77.6	3.8
Tablet	10.5	89.5	3.3
Laptop	9.8	90.2	2.9
Τηλεδιάσκεψη	8.4	91.6	3.0

Plotter	7.7	92.3	3.0
Τηλεόραση	2.8	97.2	1.8
Βιομετρικός	2.8	97.2	2.8

Όσον αφορά τα επιμέρους χαρακτηριστικά του Η/Υ τους, οι ερωτώμενοι έχουν θετική άποψη με την επιμέρους βαθμολογία να κινείται μεταξύ του 3,3 για τα γραφικά και του 3,9 για το πληκτρολόγιο. Με 3,7 βαθμολογήθηκε το ποντίκι, με 3,6 ο επεξεργαστής, ο σκληρός δίσκος, το λειτουργικό σύστημα, και η οθόνη, με 3,5 η μνήμη (RAM) και με 3,4 τα εγκατεστημένα προγράμματα (Σχήμα 40).

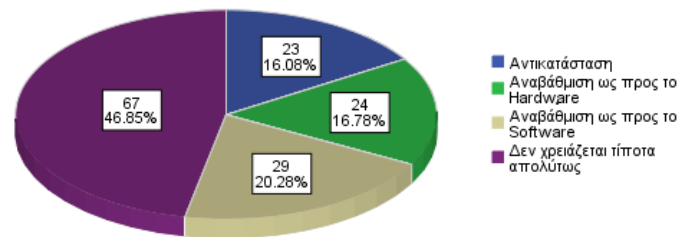
Ε2. Βαθμολόγησε ως προς το επίπεδο των χαρακτηριστικών του, τον Η/Υ που χρησιμοποιείς.



Σχήμα 40. Αξιολόγηση χρησιμοποιούμενου Η/Υ

Το 46,85% του δείγματος είναι ικανοποιημένο με τον Η/Υ του και θεωρεί ότι αυτός δεν χρειάζεται τίποτα απολύτως και μόλις το 16,08% πιστεύει ότι θέλει αντικατάσταση. Αναβάθμιση του υπολογιστή τους επιθυμεί το 37,06%, από τους οποίους το 16,78% αφορά τα εγκατεστημένα προγράμματα και το 20,28% το υλικό (Σχήμα 41).

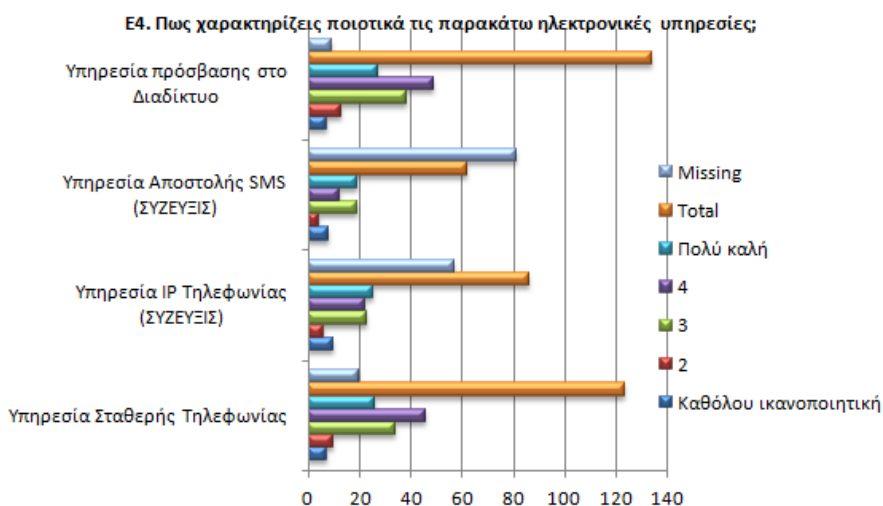
Ε3. Θεωρείς ότι ο Υπολογιστής σου χρειάζεται :



Σχήμα 41. Αξιολόγηση του Η/Υ μου και τι πιστεύω ότι χρειάζεται αυτός

Με την τελευταία ερώτηση αυτής της ενότητας καταγράψαμε την άποψη των ερωτώμενων για την σταθερή και IP τηλεφωνία, το διαδίκτυο και την υπηρεσία αποστολής SMS. Ουσιαστικά πρόκειται για υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω του δικτύου Σύζευξις. Η IP τηλεφωνία επιτρέπει τη σύνδεση των υπηρεσιών στο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης Σύζευξις, άμεσα και χωρίς επιπλέον κόστος πέρα από την αγορά της σχετικής τηλεφωνικής συσκευής, διότι δανείζεται την υπάρχουσα υποδομή σύνδεσης στο διαδίκτυο μέσω Σύζευξις, ενώ παράλληλα προσφέρει και τη δυνατότητα άμεσης μεταφοράς και λειτουργίας εντός του δικτύου. Η υπηρεσία αποστολής SMS χρησιμοποιείται από ορισμένες υπηρεσίες της Γενικής Δ/νσης Εσωτερικής Λειτουργίας της ΑΔΜΘ για την ταχεία και προσωποποιημένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων πολιτών.

Η συμμετοχή των ερωτώμενων στην αξιολόγηση αυτών των υπηρεσιών εξαρτάται από την χρήση τους, ενώ η γενικότερη στάση ως προς αυτές είναι θετική, με το μέσο όρο της βαθμολογίας να είναι είτε 3,5, είτε 3,6. Με 3,6 βαθμολογήθηκε η υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο από το 93,7% των ερωτώμενων, αλλά και η υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας, στην αξιολόγηση της οποίας συμμετείχε το 86% του δείγματος. Ενώ από την άλλη με 3,5 βαθμολογήθηκε η IP τηλεφωνία μέσω Σύζευξις από το 60,1% των ερωτώμενων, όπως και η υπηρεσία αποστολής SMS μέσω Σύζευξις από το 43,4% των συμμετεχόντων στην έρευνα (Σχήμα 42).



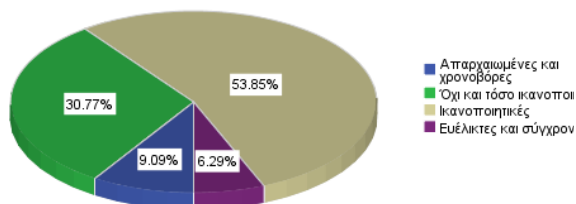
Σχήμα 42. Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών Σύζευξις

2.2.6 Διοικητικές Διαδικασίες της ΑΔΜΘ

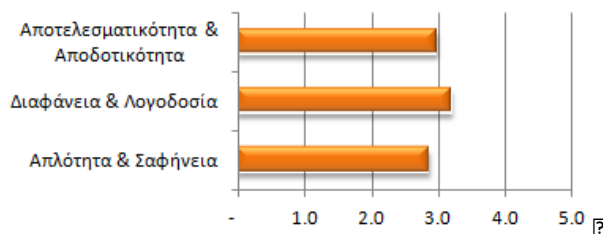
Με την τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου αναζητείται η άποψη των ερωτώμενων για τις διαδικασίες της ΑΔΜΘ και την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων. Συγκεκριμένα με την πρώτη ερώτηση αυτής της ενότητας ζητήσαμε από τους ερωτώμενους να τοποθετηθούν ως προς τις διαδικασίες χρησιμοποιώντας μία κλίμακα τεσσάρων βαθμίδων, χωρίς να τους δίνουμε τη δυνατότητα της ουδετερότητας. Συγκεκριμένα για την περιγραφή των τεσσάρων βαθμίδων της κλίμακας χρησιμοποιήθηκαν οι αντίστοιχοι επιθετικοί χαρακτηρισμοί, που κρίναμε ότι είναι οι πλέον κατάλληλοι. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί τις διαδικασίες της ΑΔΜΘ ικανοποιητικές (53,85%) ή σύγχρονες και ευέλικτες (6,29%). Λιγότεροι είναι αυτοί που έχουν αρνητική στάση και θεωρούν τις διαδικασίες “όχι και τόσο ικανοποιητικές” (30,77%) ή “απαρχαιωμένες και χρονοβόρες” (9,09%).

Με τις τρεις επόμενες ερωτήσεις ζητήσαμε από τους συμμετέχοντες να βαθμολογήσουν τις διαδικασίες ως προς τρία βασικά ζεύγη χαρακτηριστικών, που αποτελούν το ιδανικό και παράλληλα επιδιωκόμενο ανώτατο σημείο εξέλιξης της ΔΔ συνολικά. Στην περίπτωση αυτή η πλειονότητα του δείγματος αρνείται να πάρει θέση, επιλέγοντας την μεσαία βαθμίδα της κλίμακας. Ο γενικός μέσος όρος και για τα τρία βασικά ζεύγη των χαρακτηριστικών που εξετάζουμε είναι 3. Συγκεκριμένα βαθμολογήθηκαν κατά μέσο όρο με 2,9 ως προς την “απλότητα και σαφήνεια”, με 3 ως προς την “αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα” και με 3,2 ως προς τη “διαφάνεια και λογοδοσία” (Σχήμα 43).

ΣΤ1. Πως θα χαρακτηρίζεις τις Διοικητικές Διαδικασίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης.



ΣΤ2. Βαθμολόγησε ως προς τα παρακάτω χαρακτηριστικά τις Διοικητικές Διαδικασίες της ΑΔΜΘ.

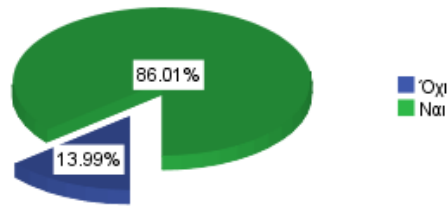


	Καθόλου ικανοποιητική	2	3	4	Πολύ καλή
Απλότητα & Σαφήνεια	9.1	25.2	40.6	21.7	3.5
Διαφάνεια & Λογοδοσία	5.6	18.2	35.7	32.9	7.7
Αποτελεσματικότητα & Αποδοτικότητα	10.5	16.8	42.7	25.2	4.9

Σχήμα 43. Αξιολόγηση των διοικητικών διαδικασιών της ΑΔΜΘ

Αν δεν λάβουμε υπόψη τις ουδέτερες απαντήσεις, δηλαδή όσες βρίσκονται στο 3, διαπιστώνουμε ότι όσον αφορά στην “απλότητα και σαφήνεια” ο μέσος όρος είναι 2,8, 3 για την “αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα” και 3,3 για τη “διαφάνεια και λογοδοσία”. Ουσιαστικά διαπιστώνουμε ότι οι απαντήσεις των ερωτώμενων όσον αφορά τις διαδικασίες είναι λίγο αντιφατικές και εν μέρη αλληλοσυγκρουόμενες. Με την τρίτη ερώτηση τα πράγματα ξεκαθαρίζουν, διότι εδώ οι επιλογές είναι μόνο δύο και συγκεκριμένα αν πρέπει ή όχι να επανασχεδιαστούν οι διοικητικές διαδικασίες. Το συντριπτικό ποσοστό του 86% των ερωτώμενων υποστηρίζει τον επανασχεδιασμό τους σύμφωνα με τις σύγχρονες απαιτήσεις και τις νέες δυνατότητες των ΤΠΕ και μόλις το 14% πιστεύει ότι δεν απαιτείται οποιαδήποτε αλλαγή και προσαρμογή στο σύγχρονο περιβάλλον λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών (Σχήμα 44).

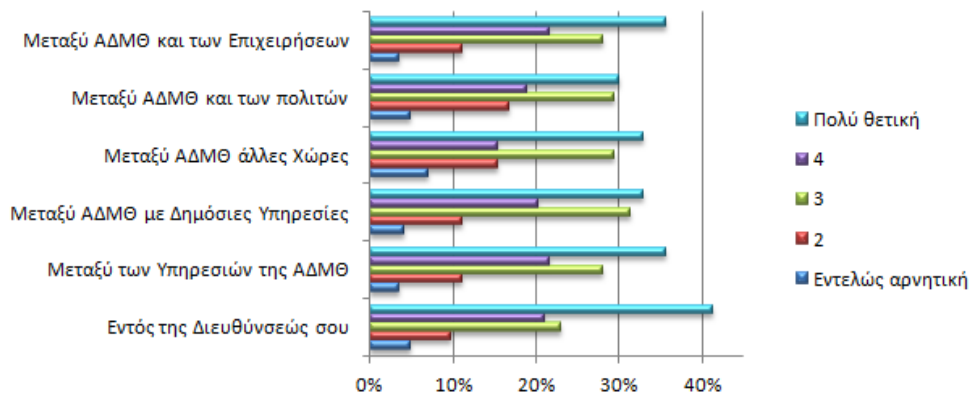
ΣΤ3. Πρέπει να επανασχεδιαστούν οι Διοικητικές Διαδικασίες στην ΑΔΜΘ, σύμφωνα τις σύγχρονες απαιτήσεις και τις νέες δυνατότητες των ΤΠΕ;



Σχήμα 44. Επανασχεδιασμός ή μη των διοικητικών διαδικασιών της ΑΔΜΘ

Η γενικότερη άποψη των ερωτώμενων για την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων είναι θετική, τόσο εντός της ΑΔΜΘ όσο και με τους εξωτερικούς πελάτες, δηλαδή άλλες δημόσιες υπηρεσίες, πολίτες, επιχειρήσεις, αλλά και άλλες χώρες. Η πλέον θετική άποψη είναι για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων εντός της διευθύνσεως των ερωτώμενων, με μέσο όρο 3,8 στα 5, ακολουθεί με 3,7 η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ, με άλλες δημόσιες υπηρεσίες και με επιχειρήσεις. Η λιγότερο θετική στάση είναι για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και τους πολίτες ή με υπηρεσίες άλλων χωρών και ανέρχεται στα 3,5 (Σχήμα 45).

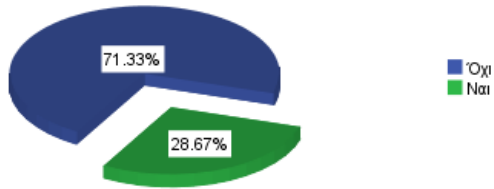
ΣΤ4. Ποια είναι η άποψή σου για την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία;



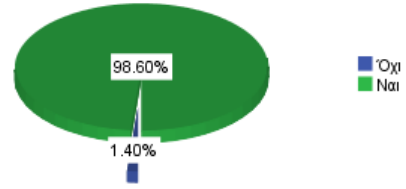
Σχήμα 45.Απόψεις για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων

Οι πλειονότητα των ερωτώμενων δεν διαθέτει υπηρεσιακή ηλεκτρονική υπογραφή, με ένα ποσοστό που ανέρχεται στα 71,33%, ενώ το ποσοστό αυτών που διαθέτουν είναι 28,67%. Παρόλα αυτά, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (98,6%), εφόσον διέθετε την αντίστοιχη υποδομή, θα υιοθετούσε την διαδικασία της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων κατά την τέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων (Σχήμα 46).

ΣΤ5. Διαθέτεις Υπηρεσιακή Ηλεκτρονική Υπογραφή;



ΣΤ6. Εάν ήταν διαθέσιμη η αντίστοιχη υποδομή στην υπηρεσία σου θα υιοθετούσες την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων;



Σχήμα 46. Ηλεκτρονική υπογραφή

Επίλογος

Η ΔΔ της χώρας μας καλείται να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των καιρών και να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες, που προσφέρουν οι σύγχρονες ΤΠΕ, για να ξεπεράσει τα διαχρονικά της προβλήματα και να γίνει αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα. Έτσι θα μετατραπεί σε αναπτυξιακό παράγοντα της ελληνικής οικονομίας, η οποία βρίσκεται στη δίνη μιας από τις σημαντικότερες κρίσεις των τελευταίων δεκαετιών, που έφερε στη χώρα μας το ΔΝΤ και τα μνημόνια, μαζί με τις δεσμεύσεις για τη μείωση των δημοσίων δαπανών και τη μεταρρύθμιση του δημοσίου τομέα.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο πρέπει να λειτουργήσει και η ΑΔΜΘ, ένας νεοσύστατος αποκεντρωμένος θεσμός, αποτέλεσμα μιας σημαντικής μεταρρυθμιστικής προσπάθειας, που όμως αποδείχθηκε ημιτελής, με φυσικό επακόλουθο να καλείται εκ νέου η πολιτεία να μεταρρυθμίσει αυτό, που έχει ήδη μεταρρυθμίσει. Την “επαναθεσμοθέτηση” του Καλλικράτη, πέραν όλων των άλλων, επιτάσσουν, τόσο η μη σύσταση του Ελεγκτή Νομιμότητας και ο “ανεπαρκής, τυπικός και όχι ουσιαστικός και σε βάθος” έλεγχος των ΟΤΑ από τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις (ΓΕΔΔ 2014: 9), όσο και η προβληματική λειτουργία των δασικών υπηρεσιών, που έμειναν ίδιες διαχρονικά και ανεπηρέαστες από τις διάφορες μεταρρυθμίσεις (Πόρισμα Ομάδας Εργασίας 2014: 148).

Από την έρευνά μας αναδείχθηκε το υψηλό επίπεδο του ανθρώπινου δυναμικού της ΑΔΜΘ, ικανό να συμβάλει στην προσπάθεια της χώρας για μια σύγχρονη ΔΔ. Συγκεκριμένα, η πλειονότητα αυτών (85%) βρίσκεται στην πιο παραγωγική ηλικία (30-50 ετών), με υψηλό μορφωτικό επίπεδο, εφόσον το 86,7% είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 38,5% με πλέον του βασικού τους πτυχίου σπουδές. Παράλληλα το ίδιο υψηλό είναι και το επίπεδο εξοικείωσης, με τις ΤΠΕ και με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημοσίου τομέα, οι οποίες και θεωρούνται αξιόπιστες και ασφαλείς. Διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, χρήση ψηφιακών συσκευών και υπηρεσιών, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας τους, κάνοντας έτσι τις ΤΠΕ κτήμα τους, κομμάτι του εαυτού τους.

Η υλικοτεχνική υποδομή της ΑΔΜΘ, όπως προκύπτει από την έρευνα (βιβλιογραφική και πεδίου), βρίσκεται σε καλό επίπεδο και μπορεί να υποστηρίξει το έργο των εργαζομένων.

Συγκεκριμένα η τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ με το Σύζευξις είναι δεδομένη, αν και θα ήταν επιθυμητή η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Σύζευξις, με έμφαση στην αύξηση των ταχυτήτων και την ευρυζωνικότητα. Ταυτόχρονα όλοι οι υπάλληλοι διαθέτουν Η/Υ, Email, τηλέφωνο, αλλά και πρόσβαση σε μια σειρά κοινόχρηστων σύγχρονων ψηφιακών συσκευών, που αξιολογούνται θετικά από τους χρήστες τους.

Στην ΑΔΜΘ υπάρχουν οι βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, Ιστότοποι των Υπηρεσιών), το επίπεδο των οποίων θεωρείται ικανοποιητικό. Παράλληλα οι εργαζόμενοι στην ΑΔΜΘ, όπως συμβαίνει και με τους περισσότερους φορείς της ΔΔ, στα πλαίσια των καθηκόντων τους δανείζονται ή καλύτερα χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες άλλων φορέων (Taxisnet, ΙΚΑ, ΤΣΜΕΔΕ, Κτηματολόγιο, Διαύγεια, ΕΣΗΔΗΣ, κ.α.), που και αυτές κατά κανόνα αξιολογούνται θετικά (με εξαίρεση το ΕΣΗΔΗΣ, που βρίσκεται οριακά κάτω του ΜΟ).

Τα πράγματα αλλάζουν στην περίπτωση των διοικητικών διαδικασιών, όπου η απαίτηση για τον επανασχεδιασμό και τον εκσυγχρονισμό τους, σύμφωνα με τις νέες δυνατότητες των ΤΠΕ, είναι σχεδόν καθολική (86%). Παράλληλα η προθυμία για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων είναι συντριπτική (98,6%). Εδώ θα πρέπει να παρατηρήσουμε ότι στην ΑΔΜΘ δεν έχει εκδοθεί ακόμα εσωτερικός κανονισμός για την ηλεκτρονική έκδοση και διακίνηση εγγράφων, με αποτέλεσμα τα ηλεκτρονικά έγγραφα να τυπώνονται και να διακινούνται εντός της ΑΔΜΘ με τον συμβατικό τρόπο, σπαταλώντας έτσι πολύτιμους οικονομικούς πόρους.

Η ΑΔΜΘ διαθέτει σύγχρονα εργαλεία, η χρήση των οποίων θα μπορούσε να μειώσει, αν όχι να εκμηδενίσει το κόστος από την συμβατική διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών της, αλλά και εκτός αυτών. Συγκεκριμένα πρόκειται για μία σειρά ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, Εφημερίδα της Υπηρεσίας, Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων, Ηλεκτρονική Χρέωση και Διαχείριση Εγγράφων, Ιστότοποι των υπηρεσιών, εσωτερικό δίκτυο και κοινόχρηστοι φάκελοι), που δίνουν τη δυνατότητα διακίνησης, αλλά και ορισμένα από αυτά διαχείρισης

των εγγράφων. Στα εργαλεία αυτά, θα πρέπει να προσθέσουμε επίσης το Εθνικό Τυπογραφείο, τη Διαύγεια και το ΕΣΗΔΗΣ.

Αναρωτιέται κανείς, γιατί εφόσον υπάρχει, τόσο το ανθρώπινο δυναμικό, όσο και η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή, δεν λειτουργούν ή δεν αξιοποιούνται πλήρως αυτά τα σύγχρονα ηλεκτρονικά εργαλεία; Μια μικρή περιήγηση στους ιστότοπους των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ φτάνει για να αντιληφθούμε, ότι εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων η πλειονότητά τους, ούτε και το επίπεδο της πληροφόρησης δεν καταφέρνει να ικανοποιήσει. Απουσιάζει παντελώς σχεδόν η δυνατότητα λήψης (μεταφόρτωσης - downloading) εντύπων προς το κοινό (με ελάχιστες εξαιρέσεις) (Πίνακας 9). Παράλληλα θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ακόμα και η μοναδική υπηρεσία που σχεδιάστηκε αποκλειστικά για να παρέχει στο κοινό ηλεκτρονικές υπηρεσίες 4^{ου} επιπέδου (ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές) και αφορά στην Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων προς πρωτοκόλληση (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol) δεν έχει αξιοποιηθεί σε ικανό βαθμό.

Εν κατά κλειδί, από τα παραπάνω οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι, «εφόσον έχουμε καλά υλικά, για το μέτριο ή κακό αποτέλεσμα φταίει, είτε η συνταγή, είτε ο μάγειρας, είτε και τα δύο». Δυστυχώς απουσιάζουν οι αποφάσεις, που θα ενεργοποιήσουν, τόσο το ανθρώπινο δυναμικό, όσο και τις ΤΠΕ, και τις αποφάσεις στην ιεραρχικά δομημένη γραφειοκρατική ελληνική ΔΔ, τις λαμβάνουν οι διοικητικές ηγεσίες, ενώ η πολιτική ηγεσία χαράσσει (ή θα έπρεπε να)⁴ το όραμα. Σε αυτό το σημείο οφείλουμε να σημειώσουμε ότι, από το 2010 η ηγεσία των ΔΔ αλλάζει μόνο σε περίπτωση συνταξιοδότησης και σύμφωνα με τις ισχύουσες μεταβατικές διατάξεις.

Όπως είναι φυσικό, ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα παρουσίαζε τόσο η επανάληψη της ίδιας έρευνας, για τη συγκριτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων διαχρονικά, όσο και μία έρευνα απευθυνόμενη στο κοινό (πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους φορείς) της ΑΔΜΘ, προκειμένου να έχουμε μια πληρέστερη εικόνα για την ΗΔ στην ΑΔΜΘ.

⁴ Η διευκρίνιση στην παρένθεση μπαίνει, γιατί στην ελληνική πραγματικότητα παρατηρείται “σφικτός εναγκαλισμός της ΔΔ με την πολιτική εξουσία”. Δυστυχώς η ΔΔ δεν δρα ανεπηρέαστη από την πολιτική ηγεσία, η οποία παρεμβαίνει συστηματικά στο έργο της πρώτης, χωρίς να περιορίζεται στο ρόλο της, που είναι η χάραξη της δημόσιας πολιτικής, του γενικότερου οράματος.

Βιβλιογραφία

Council of the European Union (2001) *Action Plan "e Europe 2002": Approval the list of*

supplementary benchmarking indicators. Brussels,
[www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/conseil/2001/06782/CONS_CONS\(2001\)06782_EN.doc](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/conseil/2001/06782/CONS_CONS(2001)06782_EN.doc) [Πρόσβαση: 30.04.2016].

EIPA (2001) *CAF Resource Centre*. www.eipa.eu/en/pages/show/&tid=69 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Epdm, *Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013*. www.epdm.gr [Πρόσβαση: 30.04.2016].

European Commission (2010) *The European eGovernment Action Plan 2011-2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*. SEC(2010) 1539 final, Brussels, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

European Commission (2016) *eGovernment in Greece*.
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/ckeditor_files/files/eGovernment%20in%20Greece%20-%20February%202016%20-%20v%2018_0_2_00.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

infosoc, *Ψηφιακή Σύγκλιση*. www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/newopis_digital [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Lamans (1999) *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «Κλεισθένης»*. Απολογιστική Έκθεση. Αθήνα, www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/E1179631-3FE3-4788-9366-65F7BD5DFAEB/0/ex_ante_tel.doc [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΑΔΜΘ (44470/25-06-2014) *Οριστικοποίηση των πινάκων εκλογέων Υ.Σ. της Α.Δ.Μ.Θ.*
<http://docman.damt.gov.gr/docman.php?doc=1766> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Απογραφή (2016) *Ανάλυση τακτικού προσωπικού Δημόσιας Διοίκησης για το έτος 2015*.
www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20160318_analisi_metabolon_taktikou_prosopikou2015.pdf,
www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20160318_analisi_metabolon_taktikou_prosopikou2015.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Βουλή των Ελλήνων (2010) *Σύνταγμα της Ελλάδας. Όπως αναθεωρήθηκε με το Ψήφισμα της 27ης Μαΐου 2008 της Αναθεωρητικής Βουλής των Ελλήνων*. Αθήνα,
www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΓΓΤ&Τ (2014) *Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη. Ψηφιακή Ελλάδα 2021*.
www.yme.gr/index.php?tid=1607&aid=0 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΓΕΔΔ, (2014) *Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης. Ετήσια Έκθεση 2014*, Αθήνα,
www.gedd.gr/article_data/Linked_files/125/EkthesiGEDD2014.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΔΠΕ (2011) *Απολογισμός 2011. Δ/σης Πληροφορικής & Επικοινωνιών*.
http://dpe.damt.gov.gr/images/stories/apologismoi/apologismos_dpe_2011.pdf
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΔΠΕ (2013) *Απολογισμός Δ/σης Πληροφορικής & Επικοινωνιών για το έτος 2013*.
http://dpe.damt.gov.gr/images/stories/apologismoi/apologismos_dpe_2013.pdf
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΔΠΕ (2014) *Απολογισμός Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών για το έτος 2014*.
http://dpe.damt.gov.gr/images/stories/apologismoι/apologismos_dpe_2014.pdf
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

Δρούλια, Θ., Πολίτης, Φ. (2008) *Δημόσια Διοίκηση και Στελέχη Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, www.pi-schools.gr/programs/epim_stelexoi/epim_yliko/book2.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΕΛΣΤΑΤ (2015α) Δελτίο τύπου. *Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα – 2015. Βαθμός χρήσης νέων τεχνολογιών*. Αθήνα: ΕΛΣΤΑΤ, www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/2015 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΕΛΣΤΑΤ (2015β) Δελτίο τύπου. *Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα : 2015. Ηλεκτρονικό εμπόριο – Ασφάλεια στο διαδίκτυο*. Αθήνα: ΕΛΣΤΑΤ, www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/2015 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Επιτροπή Πληροφορικής (2005) *Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013*. Αθήνα: ΚτΠ, www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A-37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ε.Π.&Ε. (2012) *Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. www.minadmin.gov.gr/?p=1693 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2002) eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους, COM(2002) 263 τελικό, Βρυξέλες, http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=1189 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003) *Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης: (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)*. COM(2003) 567 τελικό,

Βρυξέλλες, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&qid=1460635237619&from=EN>
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2005) *Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση* COM(2005) 229 τελικό, Βρυξέλλες, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:c11328> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2006) *Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων.* COM(2006) 173 τελικό, Βρυξέλλες, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52006DC0173&from=EL>, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV:l24226j> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010α) *Ευρώπη 2020. Στρατηγική για έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη.* COM(2010) 2020 τελικό, Βρυξέλλες, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=URISERV%3Aem0028>, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:EL:PDF> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010β) *Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη.* COM(2010)245 τελικό, Βρυξέλλες, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245&from=EL> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010γ) *Πρόγραμμα οικονομικής προσαρμογής.* http://ec.europa.eu/greece/news/economic-news/economic2_el.htm [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2000α) *Έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος 2000): προς την Ευρώπη της καινοτομίας και της γνώσης.* Βρυξέλλες,

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=uriserv:c10241>,
www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html,
www.europarl.europa.eu/summits/lis1_en.htm [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2000β) *Κατάλογος των δεικτών σύγκρισης αξιολόγησης για το σχέδιο δράσης eEurope*. ECO 338 MI 151, Βρυξέλες,
<http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13493-2000-REV-1/el/pdf>
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2000) *eEurope 2002: Κοινωνία πληροφοριών για όλους Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira*. Βρυξέλες,
http://archive.ekt.gr/ncpfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

Καραβασίλης, Ι. (2012) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η Περίπτωση της Ελλάδας στα Πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Θεσσαλονίκη,
<https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/15144> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΚΕΔΕ (2015) *Προσυνεδριακός Διάλογος Αιρετών*. www.kedke.gr [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΚτΠ *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"*
www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp, [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Μακρυδημήτρης, Α. (2011) Πώς η δημόσια διοίκηση της χώρας έφτασε ως εδώ (μέρος Α' και Β'). Εφημερίδα *Η Καθημερινή*. 9 και 16-10-2011,
www.kathimerini.gr/439406/article/epikairothta/politikh/apoyh-pws-h-dhmosia-dioikhsh-ths-xwras-eftase-ws-edw-meros-a,
www.kathimerini.gr/440167/article/epikairothta/politikh/apoyh-pws-h-dhmosia-dioikhsh-ths-xwras-eftase-ws-edw-meros-v [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Μακρουδημήτρης, Α. (2012) Οι εχθροί και οι φίλοι των μεταρρυθμίσεων, Εφημερίδα *Το Βήμα*. 8-7-2012, www.tovima.gr/opinions/article/?aid=465976 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Μαΐστρος, Π. (2009) *Τα τρία κύματα μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα [1975-2015+]*. Αθήνα: Παπαζήση ΑΕΒΕ. <http://p-maistros.gr/book.pdf> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα (2014), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Βάσει του Στόχου «Επενδύσεις για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση»*.
[www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi Dimosiou 2014GR05M2OP001 1 2 el.pdf](http://www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf)
[Πρόσβαση: 30.04.2016].

Μποζίνη, Αικ. (2013) *Οδηγός χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το Internet*.
http://dpe.damt.gov.gr/images/stories/Manual/Anigma%20email_web.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Ν.1850/1989, *Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας*. (ΦΕΚ 114 Α),
www.et.gr.

Ν.2880/2001, *Πρόγραμμα «Πολιτεία» για την μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης*. (όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3013/02 Ν. 3345/05 και Ν. 3448/06), (ΦΕΚ 9Α), www.et.gr.

Ν.3852/2010, *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης*. (ΦΕΚ 87 Α), www.et.gr.

Παπαστάθης, Β. *Ηλεκτρονικό Μητρώο Απογραφής Εξοπλισμού της Α.Δ.Μ.Θ.*
http://dpe.damt.gov.gr/apps/service/print_hardware_statistics_new.php
http://dpe.damt.gov.gr/apps/service/print_hardware_statistics.php [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Παρατηρητήριο για την Διοικητική Μεταρρύθμιση (2012) Έρευνα για την ανάπτυξη & διείσδυση υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης Πολιτών & Επιχειρήσεων.

www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/eGovernment%20services%20in%20GR_use%20and%20satisfaction.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Παρατηρητήριο για την Διοικητική Μεταρρύθμιση (2013) Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/20_vasikes_yphresies.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Π.Δ. 142/2010, Οργανισμός της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης. (ΦΕΚ 235 Α), www.et.gr.

Πόρισμα Ομάδας Εργασίας (Αριθμ. 104586/165/11-2-2014 Απόφαση Αν. Υπουργού ΠΕΚΑ) για την αξιολόγηση των Δομών και την Αναδιάρθρωση των Δασικών Υπηρεσιών των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων της Χώρας.

https://dasarxeio.files.wordpress.com/2014/07/porisma_epitropis.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Σύζευξις, www.syzefxis.gov.gr [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΤΣΗΥΠ (2013) Οδηγός για την Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης. www.damt.gov.gr/egov/eprotocol/exprotocol_help.pdf [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΤΣΗΥΠ (2014) Οδηγός για την ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων στην εφαρμογή του πρωτοκόλλου της ΑΔΜΘ (Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων).

<http://dpe.damt.gov.gr/images/stories/Manual/protocol-xreosi-v2.pdf> [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Υ.Α. ΥΠΕΣΔΑ 27524/18.10.2015, Επιλογή των Συντονιστών των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων. (ΦΕΚ 2364 Β - ΑΔΑ: 6ΙΤ4465ΦΘΕ-ΘΤΟ), www.et.gr.

ΥΠΕΣΔΑ, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΥΠΕΣΔΑ (2015) Τοποθέτηση - Απάντηση ΥΠΕΣΔΑ κ Παναγιώτη Κουρουμπλή σε Επίκαιρη Ερώτηση του βουλευτή (ΚΚΕ) κ. Χρήστου Κατσώτη.

www.ypes.gov.gr/el/MediaCenter/Minister/PressReleases/?id=df598e6a-0ccd-463e-bd10-9d87ad4a7d97 [Πρόσβαση: 30.04.2016].

ΥΠΕΣΔΑ (2016) Ετήσια Έκθεση για τη Διάθεση και Περαιτέρω χρήση των ανοικτών δεδομένων. Αθήνα, [https://diavgeia.gov.gr/blog/wp-](https://diavgeia.gov.gr/blog/wp-content/uploads/2016/04/%CE%95%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B9%CE%B1-%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7.pdf)

[content/uploads/2016/04/%CE%95%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B9%CE%B1-%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7.pdf](https://diavgeia.gov.gr/blog/wp-content/uploads/2016/04/%CE%95%CF%84%CE%AE%CF%83%CE%B9%CE%B1-%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7.pdf) [Πρόσβαση: 30.04.2016].

Γλωσσάριο

ISO: International Organization for Standardization

SMS: Short Message Service

ΑΔΜΘ: Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης

ΑΜΚΑ: Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης

ΔΔ: Δημόσια Διοίκηση

Διαλειτουργικότητα: Η δυνατότητα που παρέχουν τα πληροφοριακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα, καθώς επίσης και οι επιχειρηματικές διαδικασίες που υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να επιτρέπουν την κοινή χρήση πληροφορίας και γνώσης. Τα χαρακτηριστικά της διαλειτουργικότητας παρουσιάζονται με λεπτομέρεια στην ενότητα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (www.yap.gov.gr/index.php/e-gif-menu/e-gif-pdyhs-menu/32-egif-interoperability.html).

Διασυνδεσιμότητα: Η δυνατότητα διασύνδεσης των συστημάτων ΤΠΕ.

ΔΠΕ: Δ/νση Πληροφορικής & Επικοινωνιών

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΚΔΔΑ: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης

ΕΛΣΤΑΤ: Ελληνική Στατιστική Αρχή

ΕΠ: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

Επιγραμμικό: Online, ότι είναι συνδεδεμένο ή είναι διαθέσιμο μέσω διαδικτύου.

ΕΣ: Ευρωπαϊκό Συμβούλιο

Ευρυζωνικότητα: Με τον όρο Ευρυζωνικότητα εννοούμε ένα προηγμένο και καινοτόμο περιβάλλον, από κοινωνική και τεχνολογική άποψη, το οποίο αποτελείται από γρήγορες συνδέσεις με το Διαδίκτυο και κατάλληλες δικτυακές υποδομές για την ανάπτυξη νέων ευρυζωνικών εφαρμογών και υπηρεσιών. Ή πιο απλά:

- **Εύκολα:** Διαρκής σύνδεση στο Internet χωρίς πολύπλοκες ρυθμίσεις
- **Γρήγορα:** Υψηλές ταχύτητες (10-100 φορές της συμβατικής σύνδεσης) για νέες εφαρμογές
- **Σταθερά:** Αξιόπιστες ψηφιακές συνδέσεις με εγγυημένα σταθερά υψηλές αποδόσεις (<http://broadband.cti.gr/el/evrizonikotita/evrizonikotita.php>)

ΗΔ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η/Υ: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

Ιστότοπος: website, τοποθεσία στο διαδίκτυο, που αποτελείται από ιστοσελίδες.

ΚΕΠ: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΚτΠ: Κοινωνία της Πληροφορίας

ΝΔΜ: Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ

ΟΠΣ: Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα

ΟΤΑ: Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΣΔ: Σχέδιο Δράσης

ΤΠΕ: Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΤΣΗΥΠ: Τμήμα Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τον Πολίτη

ΥΠΕΣΔΑ: Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην περίπτωση της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης

Αγαπητέ συνάδελφε,

η έρευνα αυτή διεξάγεται στο πλαίσιο της διπλωματικής μου διατριβής για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών "ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (MBA)" της ΣΧΟΛΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ του ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ με θέμα : "Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην περίπτωση της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης".

Σε παρακαλώ, να αφιερώσεις λίγο από το χρόνο σου, για να συμπληρώσεις αυτό το ανώνυμο ερωτηματολόγιο.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για την άμεση ανταπόκριση και την πολύτιμη βοήθεια!

Αναστασία Κόρτσου
Υπάλληλος της
Δ/σης Πληροφορικής & Επικοινωνιών
Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης

* Απαιτείται

A. Προσωπικά στοιχεία.

1. Φύλο *

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία *

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Άνω των 61

3. Επίπεδο Εκπαίδευσης *

- Απολυτήριο Δημοτικού

- Απολυτήριο Γυμνασίου
- Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας (Σ.Ε.Κ.)
- Απολυτήριο Λυκείου (Γενικού / ΕΠΑ.Λ.). Πτυχίο ΕΠΑ.Σ. / ΕΠΑ.Λ. (Επιπέδου 3)
- Πτυχίο ΕΠΑ.Λ. (Επιπέδου 4), Δίπλωμα Ι.Ε.Κ., Δίπλωμα / Πτυχίο Ανωτέρας Σχολής
- Πτυχίο ΤΕΙ / ΑΕΙ
- Κάτοχος Δεύτερου Πτυχίου ΤΕΙ / ΑΕΙ
- Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης
- Κάτοχος Δεύτερου Μεταπτυχιακού Διπλώματος
- Διδακτορικό Δίπλωμα. Απόφοιτος της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης.

4. Τόπος Διαμονής / Περιοχή Μόνιμης Κατοικίας *

- Αστική (2.000 και πλέον κάτοικοι)
- Αγροτική (1 - 1.999 κάτοικοι)

5. Εργάζεσαι σε *

- Γενική Δ/νση Εσωτερικής Λειτουργίας
- Γενική Δ/νση Χωροταξικής & Περιβαλλοντικής Πολιτικής
- Γενική Δ/νση Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων
- Υπηρεσία που υπάγεται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα

6. Τομέας Απασχόλησης *

- Διοικητικός
- Δασικός
- Μηχανικών

- Τεχνικών
- Βοηθητικών Εργασιών

7. Καθαρό Ετήσιο Οικογενειακό Εισόδημα

- < 10.000€
- 10.000€ - 20.000€
- 20.000€ - 30.000€
- 30.000€ - 40.000€
- > 40.000€

B. Εξοικείωση με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

1. Πόσο εξοικειωμένος είσαι με τη χρήση των Η/Υ; *

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

2. Πόσα χρόνια είσαι χρήστης του Διαδικτύου; *

- Πάνω από 10 χρόνια
- 3 με 10 χρόνια
- Έως 3 χρόνια

3. Πόσες ώρες την εβδομάδα πλοηγείσαι στο Διαδίκτυο; *

- Πάνω από 20

- 10-20
- 5-10
- Κάτω από 5

4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου; *

- Κάθε μέρα
- Μέρα παρά μέρα
- Μια φορά την εβδομάδα
- Μια δυο φορές το μήνα
- Καθόλου

5. Ποιες από τις παρακάτω Ψηφιακές Συσκευές έχεις χρησιμοποιήσει; *

- Φορητό Υπολογιστή (laptop, netbook)
- Υπολογιστή Χειρός (Palmtop) ή Προσωπικός Ψηφιακός Βοηθός (PDA)
- Υπολογιστή Ταμπλέτα (Tablet)
- Έξυπνο τηλέφωνο (Smartphone)
- Συσκευή πλοήγησης (GPS)
- Κονσόλα Ηλεκτρονικών παιχνιδιών (Play Station, XBOX, Wii, Gameboy, PSP)
- Αποκωδικοποιητή τηλεόρασης
- Ψηφιακό Τηλέφωνο (IP Phone)
- Ψηφιακή Φωτογραφική Μηχανή
- Ψηφιακή Βιντεοκάμερα
- CD, MP3 & Media Players

Καμία από τις παραπάνω

6. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών έχεις χρησιμοποιήσει; *

Γρήγορο Ίντερνετ

Υπηρεσίες Τηλεόρασης μέσω Διαδικτύου (IPTV)

Βίντεο κατά απαίτηση (Video On Demand)

Τηλεδιάσκεψη (Teleconference)

Τηλεργασία (Teleworking)

Υπηρεσία IP Τηλεφωνίας (Voice over IP ή VoIP)

Ασύρματη Πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω Wi-Fi (Hotspot)

Υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής (International Roaming)

Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο (VPN)

Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing) (π.χ. διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τα κοινωνικά δίκτυα)

Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-Banking)

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας (E-health)

Ηλεκτρονικό Εμπόριο (E-Commerce)

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (E-business)

Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω κινητής τηλεφωνίας (M-commerce)

Ηλεκτρονική Μάθηση (E-learning)

Ηλεκτρονικό Πανεπιστήμιο (E-university)

Καμία από τις παραπάνω

7. Πόσο ασφαλείς είναι κατά τη γνώμη σου οι διαδικτυακές συναλλαγές; *

- Πολύ
- Αρκετά
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

8. Ποια από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media) έχεις χρησιμοποιήσει; *

- Facebook, MySpace, LinkedIn (Κοινωνικά Δίκτυα)
- Blogger, WordPress (Ιστολόγια, Blogs)
- Twitter, Tumblr (Microblogging)
- Wikipedia, Wikinews (Wikis)
- Flickr, DeviantArt, Photobucket (Φωτογραφίες και εικόνες)
- YouTube, Dailymotion, Vimeo (Βίντεο)
- Last.fm, MySpace Music, SoundCloud (Μουσική)
- SlideShare, Scribd (Παρουσιάσεις και αρχεία κειμένων)
- Skype, Ustream, Justin.tv (Live broadcast)
- Delicious, Diigo (Bookmark Links)
- Eventful (Events)
- Foursquare (Τοποθεσίες)
- Digg (Ειδήσεις)
- Flixter, Goodreads, Yelp (Reviews)

- Βίρργγ (Αγορές)
- Κανένα από τα παραπάνω

9. Σε ποιο βαθμό εμπιστεύεσαι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media); *

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Αρκετά
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

10. Διατηρείς προσωπική σελίδα στο διαδίκτυο ή διαδικτυακό ημερολόγιο (blog); *

- Ναι
- Όχι

Γ. Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών του Δημοσίου

1. Για ποιους από τους παρακάτω λόγους έχεις χρησιμοποιήσει Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες; *

- Πληροφόρηση
- Ηλεκτρονική λήψη εντύπων
- Υποβολή/αποστολή συμπληρωμένων εντύπων
- Τίποτα από τα παραπάνω

2. Ποιες από τις παρακάτω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες έχεις χρησιμοποιήσει; *

Αφορά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στους παρακάτω ιστότοπους.

- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων - Taxisnet (www.gsis.gr)
- Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)

- Ε.Κ.Χ.Α. Α.Ε. (www.ktimatologio.gr)
- Ι.Κ.Α. (www.ika.gr)
- Ο.Α.Ε.Δ. (www.oaed.gr)
- Ε.Κ.Δ.Δ.Α. (www.ekdd.gr)
- Εθνικό Ποινικό Μητρώο (www.ncris.gov.gr)
- Ο.Γ.Α. (www.oga.gr)
- Ο.Α.Ε.Ε. (www.oaee.gr)
- Ε.Τ.Ε.Α. (www.etea.gov.gr)
- Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. (www.tsmede.gr)
- Πρόγραμμα Δι@ύγεια (diavgeia.gov.gr)
- Ο.Π.Ε.Κ.Ε.Π.Ε. (www.opekepe.gr)
- Ανοικτά Δεδομένα Προσβάσιμα σε Όλους (geodata.gov.gr)
- Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων (www.opengov.gr)
- Κεντρικός Κατάλογος των Δημόσιων Δεδομένων (www.data.gov.gr)
- Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης - Α.Μ.Κ.Α. (www.amka.gr)
- ΕΛ.Γ.Α. (www.elga.gr)
- Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (apografi.gov.gr)
- Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. (www.eprocurement.gov.gr)
- Ε.Ε.Τ.Τ. (www.eett.gr)
- Εθνικό Τυπογραφείο (www.et.gr)

- Δεν έχω χρησιμοποιήσει καμία από τις παραπάνω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

3. Σε ποιες από τις παρακάτω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες έχεις αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη χρήση τους; *

Αφορά τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στους παρακάτω ιστότοπους.

- Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων - Taxisnet (www.gsis.gr)
- Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)
- Ε.Κ.Χ.Α. Α.Ε. (www.ktimatologio.gr)
- Ι.Κ.Α. (www.ika.gr)
- Ο.Α.Ε.Δ. (www.oaed.gr)
- Ε.Κ.Δ.Δ.Α. (www.ekdd.gr)
- Εθνικό Ποινικό Μητρώο (www.ncris.gov.gr)
- Ο.Γ.Α. (www.oga.gr)
- Ο.Α.Ε.Ε. (www.oaee.gr)
- Ε.Τ.Ε.Α. (www.etea.gov.gr)
- Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. (www.tsmede.gr)
- Πρόγραμμα Δι@ύγεια (diavgeia.gov.gr)
- Ο.Π.Ε.Κ.Ε.Π.Ε. (www.opekepe.gr)
- Ανοικτά Δεδομένα Προσβάσιμα σε Όλους (geodata.gov.gr)
- Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων (www.opengov.gr)
- Κεντρικός Κατάλογος των Δημόσιων Δεδομένων www.data.gov.gr
- Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης - Α.Μ.Κ.Α. (www.amka.gr)

- ΕΛ.Γ.Α. (www.elga.gr)
- Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου (arografi.gov.gr)
- Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. (www.eprocurement.gov.gr)
- Ε.Ε.Τ.Τ. (www.eett.gr)
- Εθνικό Τυπογραφείο (www.et.gr)
- Δεν έχω χρησιμοποιήσει καμία από τις παραπάνω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

4. Αξιολόγησε ως προς τα χαρακτηριστικά χρήσης τις πιο δημοφιλείς από τις παραπάνω Ηλεκτρονικά διαθέσιμες Υπηρεσίες του Δημοσίου.

α) Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων - Taxisnet (www.gsis.gr).

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

β. Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης Ermis (www.ermis.gov.gr)

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Δύσκολη	●	●	●	●	●

γ. Πρόγραμμα Δι@ύγεια (diangeia.gov.gr)

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

**δ. Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων - ΕΣΗΔΗΣ
(www.eprocurement.gov.gr)**

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

ε. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης - Ε.Κ.Δ.Δ.Α. (www.ekdd.gr)

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

στ. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Ι.Κ.Α. (www.ika.gr)

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

ζ. Εθνικό Κτηματολόγιο & Χαρτογράφηση Α.Ε. - Ε.Κ.Χ.Α. Α.Ε. (www.ktimatologio.gr)

	Διαφωνώ απολύτως	2	3	4	Συμφωνώ απολύτως
Πλήρης	●	●	●	●	●
Προσβάσιμη & Διαθέσιμη	●	●	●	●	●
Επίκαιρη & Ακριβής	●	●	●	●	●
Ασφαλής	●	●	●	●	●
Δύσκολη	●	●	●	●	●

Δ. Χρήση Ηλεκτρονικά διαθέσιμων Υπηρεσιών της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης

1. Ποιες από τις παρακάτω Υπηρεσίες της ΑΔΜΘ έχεις χρησιμοποιήσει;

- Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Γενικής Δ/νσης Εσωτερικής Λειτουργίας (gdel.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Γενικής Δ/νσης Δασών & Αγροτικών Υποθέσεων (gdday.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Γενικής Δ/νσης Χωροταξικής & Περιβαλλοντικής Πολιτικής (gdxpp.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (direxo.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)
- Portal Τουρισμού Πολιτισμού Κ. Μακεδονίας (cultour.damt.gov.gr)
- Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)
- Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (dpe.damt.gov.gr/apps/employees)
- Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)
- Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)
- Σχέδιο Διαχείρισης Υδάτων Αν. Μακεδονίας Θράκης (eoxr.damt.gov.gr)
- Ενιαίο Γεωγραφικό Σύστημα Κ. Μακεδονίας (gis.damt.gov.gr)
- Περιοχή συζητήσεων της ΑΔΜΘ - Forum (forum.damt.gov.gr)
- Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)

- Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)
- Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol)
- Εφαρμογή easyConsole
- Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL
- Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL
- Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL
- Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ
- Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ
- Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ
- Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ
- Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ

2. Αξιολόγησε ως προς τα χαρακτηριστικά χρήσης τις παρακάτω Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης.

α. Πόσο προσβάσιμη & διαθέσιμη θεωρείς τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπηρεσία;

Απάντησε για εκείνες τις Υπηρεσίες που έχεις άποψη.

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
(dpe.damt.gov.gr/apps/employees)					
Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (direxo.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή easyConsole	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●

β. Πόσο επίκαιρη & ακριβής θεωρείς τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπηρεσία;

Απάντησε για εκείνες τις Υπηρεσίες που έχεις άποψη.

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (dpe.damt.gov.gr/apps/employees)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (dipexo.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)					
Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egon/eprotocol)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή easyConsole	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●

γ. Πόσο πλήρη θεωρείς τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπηρεσία;

Απάντησε για εκείνες τις Υπηρεσίες που έχεις άποψη.

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (dpe.damt.gov.gr/apps/employees)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (dipexo.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή easyConsole	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●

δ. Πόσο δύσκολη θεωρείς τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπηρεσία;

Απάντησε για εκείνες τις Υπηρεσίες που έχεις άποψη.

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (dpe.damt.gov.gr/apps/employees)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (dipexo.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egon/eprotocol)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή easyConsole	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Προσωπικού της OTS	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της OTS	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της OTS	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ε. Πόσο ασφαλή θεωρείς τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Υπηρεσία;

Απάντησε για εκείνες τις Υπηρεσίες που έχεις άποψη.

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ιστότοπος της ΑΔΜΘ (www.damt.gov.gr)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ιστότοπος της Δ/νσης Πληροφορικής & Επικοινωνιών (dpe.damt.gov.gr)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εφημερίδα της Υπηρεσίας (docman.damt.gov.gr)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Ευρετήριο υπαλλήλων ΑΔΜΘ (dpe.damt.gov.gr/apps/employees)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Πολιτικής Προστασίας (dpp.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δ/νσης Αστικής Κατάστασης Αλλοδαπών & Μετανάστευσης (imm.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Περιβάλλοντος & Χωρικού Σχεδιασμού Κ. Μακεδονίας (direxo.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Τεχνικού Ελέγχου (dte.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Ιστότοπος της Δνσης Υδάτων (dydaton.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Υπηρεσία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email.damt.gov.gr)	●	●	●	●	●
Σύστημα Εισαγωγής & Προβολής Τηλεφωνικών Κλήσεων (dpe.damt.gov.gr/apps/kinisi)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Καταγραφής Παράνομων Διαφημιστικών Πινακίδων (dpe.damt.gov.gr/apps/signs.php)	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική Υποβολή Εγγράφων (www.damt.gov.gr/egov/eprotocol)	●	●	●	●	●
Εφαρμογή easyConsole	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική χρέωση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων μέσω του easyPROTOCOL	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μετανάστευσης της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●

	Καθόλου	2	3	4	Πάρα πολύ
Εφαρμογή Ιθαγένειας της ΔΑΕΜ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προσωπικού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Μισθοδοσίας της ΟΤΣ	●	●	●	●	●
Εφαρμογή Προϋπολογισμού της ΟΤΣ	●	●	●	●	●

Ε. Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης

1. Βαθμολόγησε όσα από τα παρακάτω μέσα Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ) χρησιμοποιείς στην Υπηρεσία σου.

Αφορά και τα κοινόχρηστα ΤΠΕ.

	Καθόλου ικανοποιητικό	2	3	4	Πολύ καλό
Ηλεκτρονικός Υπολογιστής	●	●	●	●	●
Φορητός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (Laptop)	●	●	●	●	●
Υπολογιστής Ταμπλέτα (Tablet)	●	●	●	●	●
Τηλέφωνο	●	●	●	●	●
Τηλέφωνο IP	●	●	●	●	●
Φωτοτυπικό μηχάνημα	●	●	●	●	●
Πολυμηχάνημα	●	●	●	●	●
Φαξ	●	●	●	●	●
Σαρωτής (Scanner)	●	●	●	●	●
Εκτυπωτής	●	●	●	●	●
Plotter	●	●	●	●	●
Τηλεόραση	●	●	●	●	●

	Καθόλου ικανοποιητικό	2	3	4	Πολύ καλό
Βιομετρικός Εξοπλισμός	●	●	●	●	●
Εξοπλισμός Τηλεδιάσκεψης	●	●	●	●	●
Συσκευή πλοήγησης (GPS)	●	●	●	●	●
Εξωτερικός σκληρός δίσκος	●	●	●	●	●

2. Βαθμολόγησε ως προς το επίπεδο των χαρακτηριστικών του, τον Η/Υ που χρησιμοποιείς. *

	Καθόλου ικανοποιητικό	2	3	4	Πολύ καλό
Ποντίκι	●	●	●	●	●
Γραφικά	●	●	●	●	●
Οθόνη	●	●	●	●	●
Επεξεργαστής	●	●	●	●	●
Λειτουργικό σύστημα	●	●	●	●	●
Σκληρός δίσκος	●	●	●	●	●
Μνήμη (RAM)	●	●	●	●	●
Πληκτρολόγιο	●	●	●	●	●
Εγκατεστημένα Προγράμματα	●	●	●	●	●

3. Θεωρείς ότι ο Υπολογιστής σου χρειάζεται : *

- Αντικατάσταση
- Αναβάθμιση ως προς το Hardware
- Αναβάθμιση ως προς το Software
- Δεν χρειάζεται τίποτα απολύτως

4. Πως χαρακτηρίζεις ποιοτικά τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

	Καθόλου ικανοποιητική	2	3	4	Πολύ καλή
Υπηρεσία IP Τηλεφωνίας (Σύζευξις)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Υπηρεσία πρόσβασης στο Διαδίκτυο	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Υπηρεσία Σταθερής Τηλεφωνίας	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Υπηρεσία Αποστολής SMS (Σύζευξις)	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ΣΤ. Διοικητικές Διαδικασίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης.

1. Πως θα χαρακτήριζες τις Διοικητικές Διαδικασίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης. *

- Ευέλικτες και σύγχρονες
- Ικανοποιητικές
- Όχι και τόσο ικανοποιητικές
- Απαρχαιωμένες και χρονοβόρες

2. Βαθμολόγησε ως προς τα παρακάτω χαρακτηριστικά τις Διοικητικές Διαδικασίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης. *

	Καθόλου Ικανοποιητική	2	3	4	Πολύ καλή
Απλότητα & Σαφήνεια	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Διαφάνεια & Λογοδοσία	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Αποτελεσματικότητα & Αποδοτικότητα	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Πρέπει κατά τη γνώμη σου να επανασχεδιαστούν οι Διοικητικές Διαδικασίες στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας Θράκης, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και τις νέες δυνατότητες των ΤΠΕ; *

- Ναι

- Όχι

4. Ποια είναι η άποψή σου για την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία; *

Αφορά Ψηφιακά υπογεγραμμένα Δημόσια Έγγραφα που διακινούνται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με τη χρήση άλλων ηλεκτρονικών εφαρμογών.

	Εντελώς αρνητική	2	3	4	Πολύ θετική
Εντός της Διευθύνσεώς σου (π.χ. χρεώσεις εισερχομένων, σχέδια εγγράφων προς υπογραφή)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μεταξύ των Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μεταξύ των Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και άλλων Δημόσιων Υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μεταξύ των Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και των Υπηρεσιών άλλων Χωρών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μεταξύ των Υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και των πολιτών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΔΜΘ και των Επιχειρήσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Διαθέτεις Υπηρεσιακή Ηλεκτρονική Υπογραφή; *

- Ναι
- Όχι

6. Εάν ήταν διαθέσιμη η αντίστοιχη υποδομή στην υπηρεσία σου θα υιοθετούσες την Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων; *

- Ναι
- Όχι

Υποβολή

