

Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστήμων και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Διοίκηση Επιχειρήσεων*

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Στο Ελληνικό Δημόσιο

Δημήτριος Μουστάκης

Επιβλέπων Καθηγητής
Ευθύμιος Τσιώνας

Μάιος 2023

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
Σχολή Οικονομικών Επιστήμων και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών *Διοίκηση Επιχειρήσεων*

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Στο Ελληνικό Δημόσιο

Δημήτριος Μουστάκης

**Επιβλέπων Καθηγητής
Ευθύμιος Τσιώνας**

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

Μάιος 2023

Περίληψη

Η εργασία επικεντρώνεται και συνδέει δύο σημαντικούς τομείς: το Δημόσιο και τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας. Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού προσφερόμενων μέσω τεχνολογίας αλλά η ταυτόχρονη έλλειψη υιοθέτησης ή και ολοκληρωμένης γνώσης από τους πολίτες και τους χρήστες αποτελεί αντικείμενο συζήτησης και μελέτης. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια ανάλυση των ορισμών και της ιστορικής αναδρομής της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να υπάρξει κατανόηση των όρων που θα ακολουθήσουν. Το δεύτερο κεφάλαιο αναλύει τα πληροφοριακά συστήματα και προγράμματα του δημοσίου και περιλαμβάνει σαφές οδηγίες χρήσης από τους πολίτες ή τους φορείς. Στο τρίτο κεφάλαιο, περιγράφονται τα οφέλη αλλά και οι αδυναμίες των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα. Επίσης, στο ίδιο κεφάλαιο, αποδεικνύεται η επιρροή της στάσης των δημοσίων υπαλλήλων στην απόδοση και τη προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι υπάλληλοι είναι υπεύθυνοι για τη σωστή πληροφόρηση των πολιτών και αυτό προϋποθέτει την εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για πολλούς, ασφαλείς και λειτουργικούς λόγους. Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται προτάσεις βελτίωσης των ήδη παρεχόμενων υπηρεσιών ή δημιουργία νέων που θα βοηθήσουν στην περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής πολιτικής.

Summary

The present study focuses on the following important sectors and their interdependencies: Public and Information and Communications Technologies (“ICT”). The existence of many technological means offered but on the other hand, the simultaneous lack of adoption or even comprehensive knowledge on this area by citizens and users is the subject of the study. In the first chapter, there is an analysis of the definitions and the historical background of the Information Society and e-government, which will allow the understanding of the terms used in the next chapters. The second chapter analyzes government information systems and programs and includes instructions for use by citizens or other entities. In the third chapter, the benefits and weaknesses of ICT in the public sector are described. Also, in the same chapter, the influence of the attitude of civil servants on the performance and promotion of e-government is demonstrated. The civil servants are responsible for the correct information provided to the citizens of the country, which requires the familiarity of the civil servants with the electronic services for both safety and operational reasons. Finally, the fourth chapter presents improvement proposals for the existing services or the creation of new ones that will help in the further development of policy around electronic governance.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης για τη συμβολή τους στην επιστημονική και τεχνολογική μου συγκρότηση στα χρόνια της φοίτησής μου στο Τμήμα.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου (Γεωργία, Γιώργο και Παναγιώτη), καθώς και στην Έλενα, για την υποστήριξη σε όλο το διάστημα των σπουδών μου.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1	1
Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (2000-2006)	1
1.1 Η ψηφιακή τεχνολογία στην Ελλάδα	2
1.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	3
1.3 Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Ελληνικό δημόσιο	6
Κεφάλαιο 2	8
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ	8
2.1 E-Gov-Open Gov	12
2.2 Taxis Net και υπηρεσίες myAADE	13
2.3 Εθνική Πύλη Ερμής	15
2.4 Ηλεκτρονικό σύστημα Δι@ύγεια	17
Κεφάλαιο 3	17
ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	17
3.1 Θετικά στοιχεία συνεργασίας και υλοποίησης των ΤΠΕ	18
3.2 Αρνητικά ζητήματα που εμποδίζουν την ανάπτυξη των ΤΠΕ στο Ελληνικό Δημόσιο	20
3.3 Η στάση των δημόσιων υπαλλήλων στα ηλεκτρονικά συστήματα	21
Κεφάλαιο 4	22
ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	22
Κεφάλαιο 5	24
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	24
Βιβλιογραφία	26

Κεφάλαιο 1

Η Κοινωνία της Πληροφορίας (2000-2006)

Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι ένας χαρακτηρισμός που αναφέρεται στη νέα κοινωνία της τεχνολογίας όπως έχει διαμορφωθεί με την εισαγωγή του Διαδικτύου. Είναι η μορφή της κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης σε μια κοινωνίας που η γνώση αποκτάται, αποθηκεύεται, μεταβιβάζεται και διαχέεται ώστε να ικανοποιήσει τις ανάγκες ατόμων και επιχειρήσεων. Ο όρος της Κοινωνίας της Πληροφορίας αναφέρθηκε επίσημα για πρώτη φορά στη Λευκή βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 1999. Η προσέγγιση περιλάμβανε τις ελληνικές πολιτικές σε μια στρατηγική για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας με στόχο την ανάπτυξη μιας «ανοιχτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017).

Κάποια από τα εγκεκριμένα έργα του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας είναι:

- Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), το οποίο στοχεύει στην υποστήριξη και το μετασχηματισμό συγκεκριμένων τομέων επιχειρηματικής δραστηριότητας με τη χρήση νέων τεχνολογιών και τη πραγματοποίηση συναλλαγών με ηλεκτρονικά μέσα (Δεληγιάννης, 2006).
- Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning), είναι ο τρόπος εκπαίδευσης μέσω εκπαιδευτικών τεχνολογικών μέσων όπως βίντεο, ήχος, δορυφορική τηλεόραση, CD-ROM , ίντερνετ (Moore, 2005).
- ΗΡΩΝ-Απασχόληση: Νέου Ερευνητικού Δυναμικού στις επιχειρήσεις.
- Ανάπτυξη Πιλοτικών Εφαρμογών GRID για την αξιοποίηση των Εθνικών Υποδομών (Αποστολάκης, 2004).

Επίσης, το τρέχον έτος η Κοινωνία της Πληροφορίας διαχειρίζεται ψηφιακά έργα 6 δις ευρώ τα οποία έχουν στόχο να ολοκληρωθούν μέχρι το 2026. Από το σύνολο των έργων, 240 έργα συνολικού προϋπολογισμού 4,5 δις ευρώ αφορούν το γενικό ψηφιακό μετασχηματισμό της

δημόσιας διοίκησης ενώ 65 έργα συνολικού προϋπολογισμού περίπου 1,5 δις ευρώ αφορούν Πληροφοριακά μέσα και Επικοινωνίες. Η χρηματοδότηση όλων αυτών των ψηφιακών έργων προέρχεται από το σχέδιο «Ελλάδα 2.0» και το ταμείο Ανάκαμψης (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2022).

1.1 Η ψηφιακή τεχνολογία στην Ελλάδα

Η Λευκή βίβλος (2002) αποτελεί στρατηγική που αφορά τη μετάβαση της Ελλάδας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και οι δράσεις και στόχοι της περιλαμβάνουν την ανάπτυξη σε κοινωνικό-οικονομικό επίπεδο. Βασικός στόχος ήταν ο εκσυγχρονισμός της κρατικής λειτουργίας με χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στην υγεία, το περιβάλλον και τις μεταφορές. Επιπλέον στόχοι τέθηκαν για τη προώθηση των ΤΠΕ στα μέσα μαζικής επικοινωνίας και την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών (Αλεξόπουλος, 2011).

Ο ρόλος του κράτους είναι να υιοθετήσει στις διοικητικές υπηρεσίες τον ηλεκτρονικό τρόπο προσέγγισης ώστε να περιοριστούν οι αντιπαραγωγικές χρονοβόρες και αρκετά δαπανηρές δραστηριότητες του κρατικού τομέα. Έτσι, επιδιώκεται και ο ταυτόχρονος συντονισμός των κρατικών υπηρεσιών κατευθύνοντας τις υπηρεσίες ως προς το κοινωνικό μοντέλο του σύγχρονου κράτους. Γνωστά προβλήματα όπως το ψηλό κόστος λειτουργίας ή η περιορισμένη αποδοτικότητα και χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών αντιμετωπίζονται πλέον με τη προσαρμογή των τεχνολογικών δεδομένων (Αποστολάκης, 2004). Η Ψηφιακή Στρατηγική (2006-2013) αναθέωρησε τους στόχους της Κοινωνίας της Πληροφορίας, ώστε να ακολουθήσει τις ευρωπαϊκές εξελίξεις στο ψηφιακό κόσμο. Στόχος της ήταν η ενίσχυση των δομών υγείας και απασχόλησης με μικρό κόστος. Οι κατευθύνσεις που δόθηκαν για την αύξηση της παραγωγικότητας ήταν η διαδικτυακή εργασία, η ψηφιακή εξυπηρέτηση πωλητών, η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών και η γενικότερη ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας σε κάθε τομέα της οικονομίας. Μέσα από αυτό το πλαίσιο στρατηγικής, αναδείχθηκε η ωφέλεια της αξιοποίησης των ψηφιακών μέσων επιτυγχάνοντας αύξηση της παραγωγικότητας τους όπως η περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) το οποίο εξυπηρετεί αποτελεσματικά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ένα άλλο επιχειρησιακό πρόγραμμα είναι η Ψηφιακή Σύγκλιση (2007 - 2013) το οποίο αφορούσε τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας σχετικά με τη βιώσιμη αξιοποίηση των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Σύμφωνα με το ΕΣΠΑ της αντίστοιχης περιόδου, η θέση της Ελλάδας

στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών βρισκόταν σε χαμηλότερα επίπεδα από τις χώρες της Ε.Ε. -25. Οπότε ορίστηκε η Κοινωνία της Γνώσης και της Καινοτομίας για την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των μέσων ΤΠΕ. Λόγω του χαμηλού ρυθμού αύξησης η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ανέπτυξε νέα στρατηγική επταετούς διάρκειας (2014-2020). Δημιουργήθηκε ένα ενιαίο συντονιστικό κέντρο του οποίου ο ρόλος ήταν η αναγνώριση των προβλημάτων και ο συντονισμός για την αντιμετώπιση τους. Κάποια από αυτά τα προβλήματα ήταν το υψηλό ποσοστό νεανικής ανεργίας και το χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής επιμόρφωσης (Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, 2014).

1.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ο οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (eGovernment) ως «την αξιοποίηση του διαδικτύου (internet) και του παγκόσμιου ιστού (World Wide Web) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες» (United Nations and ASPA, 2002). Ένας λίγο διαφορετικός ορισμός δίδεται από την Παγκόσμια Τράπεζα και λέει πως «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις των φορέων αυτών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς του κράτους». Στόχος λοιπόν της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να κάνει τις σχέσεις μεταξύ του κράτους και των υπολοίπων φορέων και πολιτών πιο φιλικές, εύκολες και λιγότερο χρονοβόρες. Τα οφέλη από την εφαρμογή της είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων, η αύξηση της παραγωγικότητας και η ενίσχυση της διαφάνειας. Οι πολίτες συναλλάσσονται αποτελεσματικότερα και γρηγορότερα με το κράτος και τις υπηρεσίες του και έτσι βελτιώνεται το επίπεδο ποιότητας ζωής τους (Deloitte Research 2003, OECD, 2006). Από την άλλη, η εισαγωγή των ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα οδηγεί στην καλύτερη οργάνωση και εκτέλεση της καθημερινής εργασίας ώστε οι δημόσιοι υπάλληλοι να έχουν έναν πιο επιτελικό ρόλο.

Γενικότερα, η αύξηση της παραγωγικότητας του κράτους λόγω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει θετικές επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση των φυσικών και νομικών προσώπων και αυτό επιτρέπει την εξοικονόμηση χρόνου, δαπανών και αύξησης των εσόδων (Government of India, 2008; Ndou, 2004). Επίσης συνεπάγεται η ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας τους κράτους και διευκολύνεται η διαβούλευση για δημόσια θέματα. Ως παράδειγμα είναι η δημοσίευση των διοικητικών αποφάσεων μέσω διαδικτύου και των οικονομικών απολογισμών του δημοσίου ώστε να ελέγχει ο οποιοσδήποτε πολίτης και να νιώθει εμπιστοσύνη. Μέσω τη δημόσιας ηλεκτρονικής διαβούλευσης μπορεί να ενδυναμωθεί ο ρόλος των πολιτών και η

συμμετοχή τους στα δημόσια θέματα (OECD, 2006). Έχουν δημιουργηθεί από διεθνείς φορείς όπως European commission και καταξιωμένους ερευνητές όπως Klievink and Jausen 2009, διάφορα μοντέλα για την εκτίμηση της ανάπτυξης και αποτελεσματικότητας ενός δημόσιου φορέα όσο αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνησης. Τέτοια μοντέλα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα 1 και έχουν συγκεκριμένα στάδια-επίπεδα εξέλιξης τα οποία δείχνουν το είδος και το βαθμό ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις (Lee, 2010).

Οργανισμός / Ερευνητής	Κατηγοριοποίηση Επιπέδων
European Commission	1) Information, 2) One-way interaction, 3) Two-way interaction, 4) Transaction, 5) Personalisation
United Nations	1) Emerging information services, 2) Enhanced information services, 3) Transactional services, 4) Connected services
World Bank	1) Publish, 2) Interact, 3) Transact
Layne and Lee (2001)	1) Catalogue, 2) Interaction, 3) Vertical Intergration, 4) Horizontal Intergration
Moon (2002)	1) One-way communication (simple information dissemination), 2) Two-way communication (request and response), 3) Service and financial transaction, 4) Vertical and horizontal integration, 5) Political participation
Siau and Long (2005)	1) Web presence, 2) Interaction, 3) Transaction, 4) Transformation, 5) e-Democracy
Andersen and Henriksen (2006)	1) Cultivation, 2) Extension, 3) Maturity, 4) Revolution
Klievink and Janssen (2008)	1) Stovepiped applications, 2) Integrated Organisations, 3) Nation-wide portal, 4) Inter-organisational integration, 5) Demand-driven, joined-up government
Lee (2010)	1) Information, 2) Interaction/Integration, 3) Transaction/Streamlining, 4) Participation/Transformation, 5) Involvement/Process Management

Πίνακας 1. Μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πηγή: Panagiotopoulos et al, 2016

1.2.1 Το νομικό πλαίσιο

Η θέσπιση του νόμου 3979/2011 ήταν σημαντική καθώς αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο για την εφαρμογή και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το δημόσιο τομέα (συμπεριλαμβανομένων των ΟΤΑ αλλά και των ΝΠΙΔ), αξιοποιώντας τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις, εισάγει και οργανώνει το πλαίσιο για την έκδοση διοικητικών πράξεων, συντάσσει και τηρεί έγγραφα κάθε είδους καθώς και τη διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση αυτών μεταξύ

φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. μέσω της χρήσης ΤΠΕ.

Οι βασικότεροι στόχοι του νόμου 3979/2011 είναι:

- a) Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα
- b) η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- c) η διευκόλυνση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα
- d) η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα
- e) η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

Προηγούμενα νομοθετήματα του νόμου 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο νόμος 3242/2004 που προέβλεπε την έκδοση πράξης με χρήση ηλεκτρονικών μέσων και ιδίως προηγμένων πληροφοριακών συστημάτων¹, ο νόμος 2672/1998 που προβλέπει την διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης με ηλεκτρονικά μέσα, δηλαδή μέσω fax και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου², το π.δ. 342/2002 που προβλέπει τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, ν.π.δ.δ. και ο.τ.α. ή μεταξύ αυτών και φυσικών προσώπων, νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων (Ιγγλεζάκης, 2008).

Εξίσου σημαντική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι και η νομοθετική πρωτοβουλία με τη θέσπιση του νόμου 4325/2015. Συγκεκριμένα το κεφάλαιο Γ' του νόμου 4325/2015 καθιερώνει ή επεκτείνει δικαιώματα των πολιτών στις καθημερινές συναλλαγές τους με την διοίκηση και

¹ Άρθρο 8 ν. 3242/2004

² Άρθρο 14 ν. 2672/1998

εισάγει μέτρα επιτάχυνσης των διαδικασιών και καταπολέμησης της γραφειοκρατίας, ιδίως με θεσμούς και διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Αιτιολογική έκθεση ν. 4325/2015).

1.3 Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Ελληνικό δημόσιο

Το 2001 με το νόμο 2880/29-01-2001(ΦΕΚ 9Α/30-01-2001) εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου το πρόγραμμα «Πολιτεία». Στόχο έχει τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ε.Ε., τη συνεχή βελτίωση και την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης μέσω της αξιοποίησης νέων τεχνολογιών. Το πρόγραμμα «πολιτεία» αποτελεί ένα Εθνικό Σχέδιο Δράσεων που περιλαμβάνει υποπρογράμματα και δράσεις για τον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών και μια συνολική αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης. Ως αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και τον έλεγχο είναι η Επιτροπή Διοίκησης του Προγράμματος. Ο ρόλος της είναι να ελέγχει εάν οι εκτελέσεις και οι διαδικασίες ολοκληρώνονται σωστά, σύμφωνα με το Πρόγραμμα. Επιπλέον, εκπονήθηκε ένα πρόσθετο Εθνικό Σχέδιο Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση την ίδια χρονιά λόγω των απαιτήσεων που προέκυψαν. Το πλαίσιο του συγκεκριμένου περιλάμβανε προτεινόμενες στρατηγικές για διεύρυνση των προηγούμενων πολιτικών του προγράμματος «Πολιτεία» με την επόμενη περίοδο ανάπτυξης 2007-2013 και εισάγει, υιοθετεί και προωθεί νέες μορφές διαχείρισης κρίσεων και εκσυγχρονισμού του προσωπικού της διοίκησης.

Ακόμη το ανανεωμένο Εθνικό Σχέδιο Δράσης, παρέχει τεχνική βοήθεια για την ολοκλήρωση των έργων του προγράμματος «Πολιτεία» αλλά και των άλλων επιχειρησιακών προγραμμάτων. Η διασφάλιση βιωσιμότητας των έργων πληροφορικής είναι εξίσου σημαντική οπότε και η χρηματοδότηση τους συμπεριλαμβάνεται στους τελικούς στόχους του Σχεδίου.

Ένα άλλο έργο χρηματοδότησης της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» είναι το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο είναι η αρχή της παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης στην Ελλάδα. Είναι ένα εγχείρημα που διαμορφώνει το δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να συνδέονται ευρυζωνικά όλοι οι φορείς του Δημοσίου, της Δημόσιας Διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης. Σκοπός της ενέργειας αυτής είναι η αποτελεσματικότερη εσωτερική επικοινωνίας των παραπάνω και για να έχουν πρόσβαση οι πολίτες και επιχειρήσεις, μέσω

Διαδικτύου, σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» παρέχει τηλεπικοινωνίες και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης κλίμακας (1800 σημεία). Επιλέχθηκε για τους φορείς³ του ελληνικού Δημοσίου Τομέα που έχουν απαιτήσεις όπως προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας.

Επίσης, στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» παρέχονται εξελιγμένες τηλεματικές υπηρεσίες, όπως τηλεδιασκέψεις, τηλεκπαίδευση, πρόσβαση στο Διαδίκτυο με τις παρελκόμενες υπηρεσίες, τηλεργασία, υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σκοπός του προγράμματος είναι η «Συμφωνία Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών-Service Level Agreement», δηλαδή η παροχή δικτυακών υπηρεσιών. Η πορεία του προγράμματος μέχρι σήμερα δείχνει πως έχει ολοκληρωθεί μεγάλο μέρος των υπηρεσιών του δικτύου. Τα αποτελέσματα του έργου είναι εμφανή στη λειτουργία των δημόσιων φορέων καθώς υπάρχει σωστή κατανομή της υποστήριξης των τηλεματικών εφαρμογών αλλά και οι πολίτες μπορούν εύκολα και γρήγορα να αναζητήσουν από τον ιστότοπο τις οποιεσδήποτε πληροφορίες από τους φορείς του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα (Boufeas, 2004).

Μια ακόμη διακήρυξη για Επιχειρησιακό Πρόγραμμα με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι το πρόγραμμα «Αριάδνη». Η δημιουργία του προγράμματος οφείλεται στην ανάγκη για πληροφόρηση σε θέματα διοικητικών διαδικασιών και στη διευκόλυνση παροχής υπηρεσιών που δυσκολεύονται να πραγματοποιηθούν λόγω γραφειοκρατικών πρακτικών. Η προσπάθεια βελτίωσης του συστήματος γίνεται με τη δημιουργία ενός κατάλληλου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος επικοινωνίας μέσω διασυνδέσεων για τη δημόσια πληροφόρηση. Με αυτόν τον τρόπο τα οποιαδήποτε έγγραφα διακινούνται μεταξύ των υπηρεσιών και όχι ο πολίτης (Λουκής, 2003).

Το πρόγραμμα «Αριάδνη» στοχεύει στην εξειδίκευση των υπηρεσιών «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» και επιδιώκει να διασφαλιστεί ότι οι διαδικασίες δεν θα αποκλείσουν διάφορες ομάδες του πληθυσμού αλλά θα ενισχύσουν τη κοινωνική συνοχή και τους στόχους που θέτει το eEurope. Το 2001 δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η διακήρυξη «Αριάδνη» και το έργο περιελάμβανε πέντε υποσυστήματα. Τα υποσυστήματα αφορούσαν μεταξύ άλλων τη συλλογή, την οργάνωση και τη παροχή ολοκληρωμένων Υπηρεσιών για τα διάφορα κέντρα

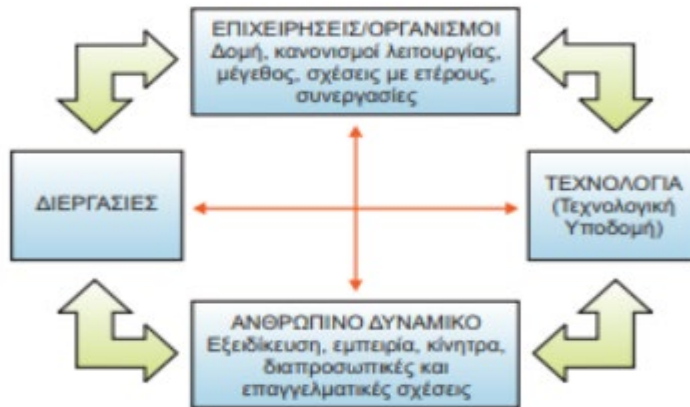
³ ΥΠΕΣΔΔΑ, φορείς του τομέα της Υγείας, Διαχειριστικές Αρχές του Γ' ΚΠΣ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, όλα τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

εξυπηρέτησης του πολίτη και τη λειτουργία IP δικτύου Διασύνδεσης των «Γραφείων Αριάδνη». Υπεύθυνο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση του προγράμματος είναι το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μέσα από το οποίο διατίθενται και άλλες παρόμοιες πρωτοβουλίες, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1464 και το πρόγραμμα «Αστερίας» (πρακτικά 12^{ου} συνεδρίου εφαρμογών πληροφ.,2006, Μαΐστρος, 2009).

Κεφάλαιο 2

Πληροφοριακά Συστήματα Δημοσίου

«Πληροφοριακό σύστημα (Π.Σ.) ονομάζεται ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων και αλληλοεπιδρώντων οντοτήτων που συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν, ανακτούν και διανέμουν πληροφορίες για την υποστήριξη των αποφάσεων και ελέγχου σε μια επιχείρηση ή οργανισμό» (Δουκάκης κ.α, 2014). Το κάθε πληροφοριακό σύστημα περιλαμβάνει δεδομένα ή διαδικασίες της επιχείρησης ή του οργανισμού όπως τις τεχνολογίες Πληροφορικής και ανθρώπινο δυναμικό. Μέσα στο πληροφοριακό σύστημα γίνονται τα εξής στάδια: συλλογή-αποθήκευση-επεξεργασία δεδομένων και τέλος η παρουσίαση της πληροφορίας (Δουκάκης κ.α, 2014). Η συσχέτιση των πληροφοριακών συστημάτων με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προέρχεται από την εφαρμογή τους στη Δημόσια Διοίκηση και Αυτοδιοίκηση. Παρακάτω αναφέρονται παραδείγματα πρακτικών.



Διάγραμμα 1: Η αλληλεπίδραση των πληροφοριακών συστημάτων

Πηγή: Δουκάκης κ.α,2014

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ: Το 2013 αναπτύχθηκε το πληροφοριακό σύστημα στο Ληξιαρχείο για τη διαχείριση των ληξιαρχικών πράξεων. Η πρόσβαση σε αυτό είναι περιορισμένη, μόνο σε όσους είναι διαπιστευμένοι χρήστες. Η διαδικτυακή πύλη του συστήματος είναι στην ηλεκτρονική διεύθυνση (URL) <https://lp.ypes.gr> και όπως φαίνεται στη παρακάτω εικόνα 1 χρειάζονται κωδικοί πρόσβασης (Όνομα χρήστη και κωδικός). Ο πιστοποιημένος χρήστης/ληξίαρχος μέσα από την εφαρμογή μπορεί να καταχωρήσει, να αναζητήσει και να οριστικοποιήσει μία ληξιαρχική πράξη γεννήσεως, γάμου, συμφώνου συμβίωσης, θανάτου.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών

Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ληξιαρχικών Πράξεων

ΣΥΝΔΕΣΗ

Παρακαλώ δώστε όνομα χρήστη και κωδικό.

Όνομα Χρήστη:

Κωδικός Πρόσβασης:

Διατήρηση σύνδεσης

Εικόνα 1: εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής (2017), Πηγη: διαθέσιμο στη διεύθυνση

http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/egxiridio_lix.pdf

Έτσι, δημιουργείται μια βάση δεδομένων από τις έντυπες εκδόσεις για να μπορούν να εξαχθούν στατιστικά στοιχεία καθώς και να γίνεται μια σύνθετη αναζήτηση σε άλλες βάσεις δεδομένων όπως το δημοτολόγιο.

Στο περιεχόμενο της εφαρμογής καταχωρούνται όλα τα στοιχεία της δήλωσης ανά άτομο και υπάρχει και η δυνατότητα της οποιοσδήποτε προσθήκης παρατήρησης-σημείωσης όπως φαίνεται στην εικόνα 2.

The screenshot shows a web application interface for birth registration. At the top, there are several tabs: 'Στοιχεία δήλωσης', 'Στοιχεία γέννησης', 'Στοιχεία νεογνού', 'Στοιχεία Μητέρας', 'Στοιχεία Πατέρα', and 'Παρατηρήσεις'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Φάση Καταχώρησης'. The main form is divided into several sections: 'Ημ/νία Γέννησης' (Date of Birth) with a date picker set to 02/05/2013, 'Τόπος Γέννησης' (Place of Birth) with a dropdown menu, and 'Λοιπα Στοιχεία Γέννησης' (Other Birth Details) with several input fields. A calendar pop-up is visible, showing the month of May 2013 with the 7th day selected. The calendar has a header 'Μάιος 2013' and a table of days. Below the calendar, there are buttons for 'Σήμερα' (Today) and 'Καθαρισμός' (Clear). At the bottom right, there is a button labeled 'Αποθήκευση Στοιχείων Μαιευτηρίου' (Save Midwife Data).

Εικόνα 2: εγχειρίδιο χρήσης της εφαρμογής (2017) Πηγή:., διαθέσιμο στη διεύθυνση

http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/egxiridio_liv.pdf

Το πληροφοριακό υποσύστημα διασύνδεσης Δημοτολογίων-Ληξιαρχείων λειτούργησε το 2016 και ενημερώνεται σε εβδομαδιαία βάση για τις νέες ληξιαρχικές πράξεις ή τις μεταβολές που έχουν προκύψει. Στον κάθε δήμο υπάρχει ο υπεύθυνος ληξιαρχείου που έχει πρόσβαση μόνο στις πράξεις του δήμου του (Κεντρική Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών, 2022)

Ένα ακόμη υποσύστημα των Ληξιαρχικών πράξεων είναι η ψηφιοποίηση τους. Στα μέσα του 2016 υλοποιήθηκε το συγκεκριμένο σύστημα για να καταχωρούνται οι πράξεις των Δήμων, που έγιναν πριν τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ληξιαρχικών Πράξεων, οι οποίες σαρώνονται από τα ληξιαρχικά βιβλία του Δήμου. Ένα άλλο πληροφοριακό σύστημα που τέθηκε σε λειτουργία τέλη του 2016 υπό την παρακολούθηση του Υπουργείου Εσωτερικών είναι το «Έργο Μητρώο Πολιτών». Βασίζεται σε όλες τις παραπάνω βάσεις που αναφέρθηκαν και ενοποιεί τα στοιχεία όλων των παραπάνω πράξεων. Η κεντρική βάση «ΜΗΤΡΩΟ ΠΟΛΙΤΩΝ» αποτελεί το σύνολο των ληξιαρχικών πράξεων και δίνει τη δυνατότητα σε διαπιστευμένους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης να έχουν πρόσβαση σε ληξιαρχικές πράξεις και στοιχεία ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες αλλά και τους άλλους φορείς του Δημοσίου τομέα (<https://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/tadk1163-04112016.pdf,2017>).

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ: Στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση το 2013 ολοκληρώθηκε η ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος με την ονομασία myschool που απευθύνεται στις σχολικές μονάδες και τις αποκεντρωμένες διοικητικές δομές. Στόχο έχει την καθημερινή μηχανογραφική υποστήριξη και την μελλοντική ενοποίηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων (e-school, e-DataCenter, Survey, ΟΠΣΥΔ). (Εικόνα 3).

The screenshot shows the myschool website interface. At the top, there is a header with the text "Καλωσορίζετε στο myschool" and a sub-header "Το myschool είναι ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα με στόχο τη μηχανογραφική υποστήριξη των σχολικών μονάδων και των διοικητικών δομών της εκπαίδευσης στην Ελληνική επικράτεια." Below this is a "Σύνδεση" button. The main content area is titled "Τελευταίες Ανακοινώσεις..." and contains several news items. The first item is dated 09/07/2018 and mentions the 97th session of the myschool board. The second item is dated 21/06/2018 and discusses the 2018-19 school year. The third item is dated 14/06/2018 and mentions the O.P.S.Y.D. system. At the bottom, there is a "Όλες οι ανακοινώσεις" button and a footer with contact information for the Ministry of Education and Religious Affairs.

Εικόνα 3: Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα my-school. Πηγη: <https://myschool.sch.gr/>

Κάθε σχολική μονάδα ΔΕ συνδέεται στο ενιαίο πληροφοριακό σύστημα με κωδικούς και μπορεί να αντλεί πληροφορίες ή να εισάγει δεδομένα της σχολικής μονάδας που αντιπροσωπεύει. Επίσης, μπορεί να διαχειριστεί τους εργαζόμενους της (παρόντες και απόντες) καθώς δίδεται η δυνατότητα να παρακολουθούνται οι διδακτικοί χρόνοι υπηρεσίας και οι αναθέσεις μαθημάτων κάθε εκπαιδευτικού. Επειδή συνεχώς αναβαθμίζονται τα πληροφοριακά συστήματα από τον Φεβρουάριο του 2018 παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης με e-mail στους γονείς/κηδεμόνες για θέματα των μαθητών (ιστοσελίδα my-school, ημ. Πρόσβασης 9/2022).

2.1 E-Gov-Open Gov

Η ενιαία επιμορφωτική πύλη ψηφιακών υπηρεσιών e-gov δημιουργήθηκε το 2018 για να παρέχει ελεύθερη πρόσβαση σε πληροφορίες, διοικητικές διαδικασίες και υπηρεσίες υποστήριξης που χρειάζονται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Αποτελεί μια ενιαία ψηφιακή πύλη της Ε.Ε. που δίνει πρόσβαση σε πρακτικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις διαδικασίες που θα πρέπει να κάνει ο πολίτης για την επίλυση προβλημάτων. Όπως, η δήλωση κατοικίας στο εξωτερικό ή η ασφάλεια υγείας στο εξωτερικό ή πως γίνεται η εγγραφή μιας νέας εταιρίας στο Μητρώο Επιχειρήσεων σε χώρα της Ε.Ε. κ.α. Ακόμη είναι ένα εργαλείο ανατροφοδότησης χρηστών (forum) για την αναφορά προβλημάτων ή εμποδίων που αντιμετωπίζονται κατά τη χρήση της πύλης. Τα οφέλη από τη χρήση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Ε.Ε. είναι πολλαπλά. Αρχικά οι επιχειρήσεις και οι πολίτες μπορούν εύκολα να πληροφορηθούν για τις διαδικασίες που χρειάζονται, εξοικονομείται χρόνος με την απλούστευση των διαδικασιών και μειώνεται ο διοικητικός φόρτος. Ακόμη, αυξάνοντας τις διασυνοριακές συναλλαγές και την κινητικότητα στην Ε.Ε. προωθείται η ενιαία ηλεκτρονική αγορά (e-gov.gr, ημ. Πρόσβασης 9/2022).

Επίσης το e-gov.gr χρησιμοποιείται από ερευνητές ευρέως φάσματος επιστημονικών περιοχών ή στελέχη διοίκησης για την ενημέρωσή τους σχετικά με διυπηρεσιακές δραστηριότητες και βέλτιστα έργα εξωτερικού. Μπορούν ακόμα και να υποβάλλουν αιτήσεις, απόψεις ή ιδέες για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και για σχετικές δημοσιεύσεις ή εκδηλώσεις (Υπουργείο Ανάπτυξης, ΓΓ Έρευνας & Τεχνολογίας, 2018).

Μια άλλη ψηφιακή πύλη είναι το Opengov.gr η οποία επίσης έχει σχεδιαστεί για να καλύψει ανάγκες πολιτών αλλά για θέματα διακυβέρνησης. Δηλαδή, αποτελεί κεντρική πύλη εισόδου και αναφοράς των πολιτών και λοιπών ενδιαφερόμενων για πληροφορίες ή υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα συστήματα που τα παρέχουν λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου όπου το gov.gr λειτουργεί ως «front desk» των δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η πύλη gov.gr εμπλουτίζεται και εκσυγχρονίζεται ανάλογα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων αλλά και ο χρήστης μπορεί να υποβάλλει σχόλια και παρατηρήσεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τον σχεδιασμό νέων (κεντρική ιστοσελίδα gov.gr, 2022). Σημαντική επίσης είναι η καταγραφή στατιστικών στοιχείων για τη συνεχή αξιολόγηση της χρήσης τη πύλης ώστε να ενημερώνεται ο κάθε ενδιαφερόμενος. Μέχρι το Μάρτιο του 2022 έχει δεχτεί το gov.gr 36.435.125 επισκέψεις και έχουν ενσωματωθεί σε αυτό 1377 υπηρεσίες. Κάποια από τα έργα είναι οι απλουστεύσεις διοικητικών διαδικασιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας, ηλεκτρονική αντίγραφα δικαστικών αποφάσεων, ψηφιακή αίτηση και παραλαβή ποινικού μητρώου, μέσω gov.gr και ένταξη υπηρεσιών του Ε-ΕΦΚΑ και του ΟΑΕΔ στα ΚΕΠ. Βέβαια, στη δράση του διοικητικού εκσυγχρονισμού και ψηφιακού μετασχηματισμού συνδέονται τα ΚΕΠ με το gov.gr για αυτόματη έκδοση πιστοποιητικών.

2.2 Taxis Net και υπηρεσίες myAADE

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών το 2000 έθεσε σε λειτουργία το Taxis-Net το οποίο είναι το πρώτο ηλεκτρονικό σύστημα για φορολογικές συναλλαγές. Μέσω του Taxisnet, το κράτος διαχειρίζεται όλες τις φορολογικές συναλλαγές, ενώ ταυτόχρονα λειτουργεί ως βάση δεδομένων η οποία ανανεώνεται με on line σύνδεση των αποκεντρωμένων οικονομικών υπηρεσιών και της Κεντρικής Διοίκησης του Υπουργείου Οικονομικών. Οι πολίτες είναι υποχρεωμένοι από το 2003 να είναι εγγεγραμμένοι στο σύστημα Taxisnet για την υποβολή δήλωσης εισοδήματος αλλά και για άλλες οικονομικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Το Taxisnet περιλαμβάνει πληθώρα υπηρεσιών με βασικές τις:

- ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων
- ηλεκτρονικές πληρωμές παράβολων ή/και οφειλών προς το δημόσιο
- επιβεβαίωση εγκυρότητας στοιχείων
- χρήση της ψηφιακής υπογραφής.

Στόχοι του συστήματος είναι να παρέχει στον πολίτη ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, να απλουστεύσει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, να αναβαθμίσει τη ποιοτική ενημέρωση του πολίτη για φορολογικά θέματα και τέλος να υπάρχει 24ώρη λειτουργία ώστε να μπορεί ο καθένας οποιαδήποτε ώρα να ενημερωθεί ή να αιτηθεί κάποιο οικονομικό/φορολογικό θέμα (ηλεκτρ. Ιστοσελίδα, gsis.gr, 2022). (Εικόνα 4). Επίσης, ένας άλλος στόχος της δημιουργίας της υπηρεσίας είναι η εξάλειψη της φοροδιαφυγής. Σύμφωνα με έρευνα που έγινε από το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας το 2009, για τη χρήση του TAXIS αποδείχθηκε πως οι περισσότεροι ερωτηθέντες χρησιμοποιούν την εφαρμογή 2-4 ώρες και ενώ ήταν ικανοποιημένοι με την Ασφάλεια και την Αξιοπιστία του TAXIS, δυσκολευτήκαν λόγω των προβλημάτων που αντιμετώπισαν. Επίσης, τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν πως το TAXIS βοήθησε στη μείωση της γραφειοκρατίας και βελτίωσης της εργασίας. Τα ερωτηματολόγια απαντήθηκαν από μια ομάδα δείγματος 100 φορολογικών υπαλλήλων. Οι ίδιοι αναφέραν πως αντιμετώπιζαν προβλήματα κατά τη ταυτόχρονη χρήση δύο εφαρμογών (Τερψιάδου και Οικονομίδης, 2009). Εκτός από τις παρεχόμενες εφαρμογές και υπηρεσίες, το Taxis παρέχει πληροφοριακό υλικό στο γραφείο υποστήριξης χρηστών με έτοιμες ερωτήσεις-απαντήσεις και υποστήριξη χρηστών (HelpDesk). Οι καθημερινές εργασίες που διεκπεραιώνονται είναι η επεξεργασία των emails που λαμβάνουν, δηλαδή η διανομές τους στους αρμόδιους υπαλλήλους γραφείου προκειμένου να απαντηθούν, ο καθαρισμός από ιούς, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των χρηστών 08:00-18:00 σε δυο βάρδιες και η εκτύπωση δηλώσεων ΦΠΑ και ΦΕ που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά τα έτη 2001, 2002, 2003 και δεν υπάρχει η δυνατότητα από το χρήστη να «κατεβάσει» ηλεκτρονικά. Όσο αφορά τη τεχνική υλοποίηση του TAXISnet, η επιμέλεια έγινε από την INTRACOM A.E. σε συνεργασία με το τεχνικό τμήμα του Υπουργείου Οικονομικών.



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ
ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ)

Ενιαίο Κυβερνητικό νέφος
(Υπηρεσίες G-Cloud)

Πλατφόρμα Υποβολής Αιτημάτων
Φιλοξενίας, Παροχής αδειών
λογισμικού, Εξαιρέσεις Π...

Σύνοψη Μητρώου Δεσμεύσεων

Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης

Ενιαία Αρχή Πληρωμής (ΕΑΠ)

Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Υπηρεσίες με εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση
(myKEPlive, myEFKAlive, myOAEDElive...)

Ψηφιακή Υπηρεσία myPhoto

Ψηφιακές Υπηρεσίες Κοινωνικών
Περιουσιών

Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων

e-Παράβολο

Νέα Υπηρεσία
mySynigotoslive - ψηφιακό ραντεβού για
τηλεφωνική εξυπηρέτηση, τηλεδιάσκεψη ή
Υ...

Νέα Υπηρεσία
myDIMOSLive - Εξυπηρέτηση με φυσική
παρουσία ή με τηλεδιάσκεψη για
συγκεκριμέν...

Πόθεν Έσχες / υποβολή δήλωσης

Σύστημα Ικνηλασιμότητας Καπνικών
Προϊόντων (ID Issuer)

Εικόνα 4: Υπηρεσίες TaxisNet

Πηγή: <https://www.gsis.gr/>

Το 2012 το ολοκληρωμένο πλέον σύστημα TAXIS παρουσιάζεται στους πολίτες και την επόμενη χρονιά γίνεται απαραίτητη η χρήση του για την υποβολή ηλεκτρονικών δηλώσεων από όλους. Οι γλώσσες προγραμματισμού όπου χρησιμοποιήθηκαν για το σχεδιασμό του συστήματος είναι για τη δομή: Java, JavaScript και για τα υπόλοιπα HTML (Βέργη και Παππάς Θ, 2007).

2.3 Εθνική Πύλη Ερμής

Η εθνική διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «Ermis» αποτελεί μια πλατφόρμα για την ασφαλή έκδοση πιστοποιητικών μέσω διαδικτύου. Επίσης, μέσω της ιστοσελίδας «Ermis» μπορεί ο ενδιαφερόμενος να λάβει ολοκληρωμένη πληροφόρηση για διαδικασίες και συναλλαγές με το δημόσιο τομέα. Συγκεκριμένα ο ρόλος της είναι να ενημερώνει σωστά πολίτες και επιχειρήσεις για τις συναλλαγές με τον κρατικό μηχανισμό καθώς παράλληλα να υποστηρίζει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης (εικόνα 5)(κεντρική ιστοσελίδα, Ermis, 2022). Η παροχή της πληροφορίας από την εφαρμογή προς τους πολίτες γίνεται με πέντε διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

1. Από την ενότητα «Οι ανάγκες μου» όπου μπορεί ο πολίτης να αναζητήσει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες για τη λέξη κλειδί που θα γράψει στην αναζήτηση.

2. Από την ενότητα «Ανάλογα το θεματικό αντικείμενο» που μέσω του θεματικού ευρετηρίου γίνεται υποδιαίρεση κατηγοριών όπως οικογένεια, κατοικία, μητρώα και γίνεται αναζήτηση πληροφορίας βάση του «θεματικού αντικειμένου».
3. Από την ενότητα «ανάλογα με την ιδιότητα σας» πάλι μέσω του θεματικού ευρετηρίου, αλλά η αναζήτηση ,με αυτό τον τρόπο γίνεται με βάση τη συγκεκριμένη ιδιότητα του πολίτη π.χ. δημόσιοι υπάλληλοι, ή οργανισμού π.χ. βιοτεχνία.
4. Από την ενότητα «φορείς Δημοσίου» όπου εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες και στοιχεία για τον επιλεγθέντα φορέα.
5. Από την κεντρική «αναζήτηση» της πύλης. Η κρατική Πύλη ERMIS περιλαμβάνεται στο έργο «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για τη Πληροφόρηση και Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών/Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών-Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι δημοφιλέστερες υπηρεσίες που εκτελούν από την πύλη ERMIS είναι η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, η χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γεννήσεως, η χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης και η βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ (κεντρική ιστοσελίδα, ERMIS, 2022).

Εικόνα 5: Διαδικτυακή Πύλη Ermis

2.4 Ηλεκτρονικό σύστημα Δι@ύγεια

Σύμφωνα με το Νόμο 3861/2010 οι δημόσιοι οργανισμοί υποχρεούνται να αναρτούν αποφάσεις & πράξεις στο διαδίκτυο μέσω του συστήματος «Δι@ύγεια» (εικόνα 6). Ο συντονιστής του προγράμματος είναι το Υπουργείο Εσωτερικών, ενώ είναι ενταγμένοι 4859 φορείς του δημοσίου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το 2013 με τη ψήφιση του νόμου Ν.4210/2013 (άρθρο 23) οι ήδη αναρτημένες πράξεις ενισχύουν θεσμικά ως εξής:

- ▮ Μετά την ολοκλήρωση της ανάρτησης κάθε πράξη έχει έναν μοναδικό «Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)» και υπογράφεται ψηφιακά
- ▮ ο ΑΔΑ αποτελεί την ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης και τη πιστοποιεί επίσημα

Ο πολίτης μπορεί να χρησιμοποιεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, τον ΑΔΑ της πράξης και μπορεί ο κάθε φορέας του δημοσίου να τον αναζητήσει. Το ίδιο γίνεται στη περίπτωση που οι δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν έντυπα αφού είναι ήδη αναρτημένα. Βέβαια, προϋπόθεση είναι η επίκληση του ΑΔΑ των πράξεων στην επικοινωνία μεταξύ των φορέων (κεντρική ιστοσελίδα δι@ύγεια, 2022).

Κεφάλαιο 3

Οφέλη και Αδυναμίες και ο ρόλος των δημόσιων υπαλλήλων στα ηλεκτρονικά συστήματα

Για την ομαλή και αποτελεσματική μετάβαση από τον παραδοσιακό τρόπο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρειάζεται συγκεκριμένο στρατηγικό σχέδιο με αποτύπωση των σκοπών και τους επιθυμητούς μελλοντικούς ή άμεσους στόχους. Η ψηφιακή μετάβαση για να ολοκληρωθεί εξαρτάται από την επιτυχή εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσα από

συστηματική αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας. Είναι αναγκαίες οι αλλαγές στις οργανωτικές δομές του δημοσίου τομέα, την εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού ή/και την ανανέωση του, την προώθηση και ενημέρωση του ψηφιακού και τεχνολογικού περιβάλλοντος. Ακόμη, για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητη η ενεργή παρουσία της πολιτείας η οποία θα διαδώσει την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας και θα υποστηρίξει τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Βέβαια, σημαντικός είναι και ο ρόλος του κράτους που θα πρέπει βάση της υλοποίησης και στρατηγικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να ανασχεδιάσει τις διαδικασίες και να αναδιαμορφώσει την οργάνωση της δημόσιας διοίκησης (ΣΕΒ, 2005). Επίσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει και τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των δημοσίων υπηρεσιών τα οποία δεν έχουν πάντα την αποδοχή από τους χρήστες. Επειδή οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν δέχονται, ειδικά στην αρχή της ένταξης ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, να ενστερνιστούν τις αλλαγές και τα νέα δεδομένα, είναι ένα εμπόδιο στην εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο χώρο της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Επομένως, αποτελεί και συνεχίζει να ενδιαφέρει το ζήτημα του βαθμού αφομοίωσης των τεχνολογιών από τους δημοσίους υπαλλήλους.

3.1 Θετικά στοιχεία συνεργασίας και υλοποίησης των ΤΠΕ

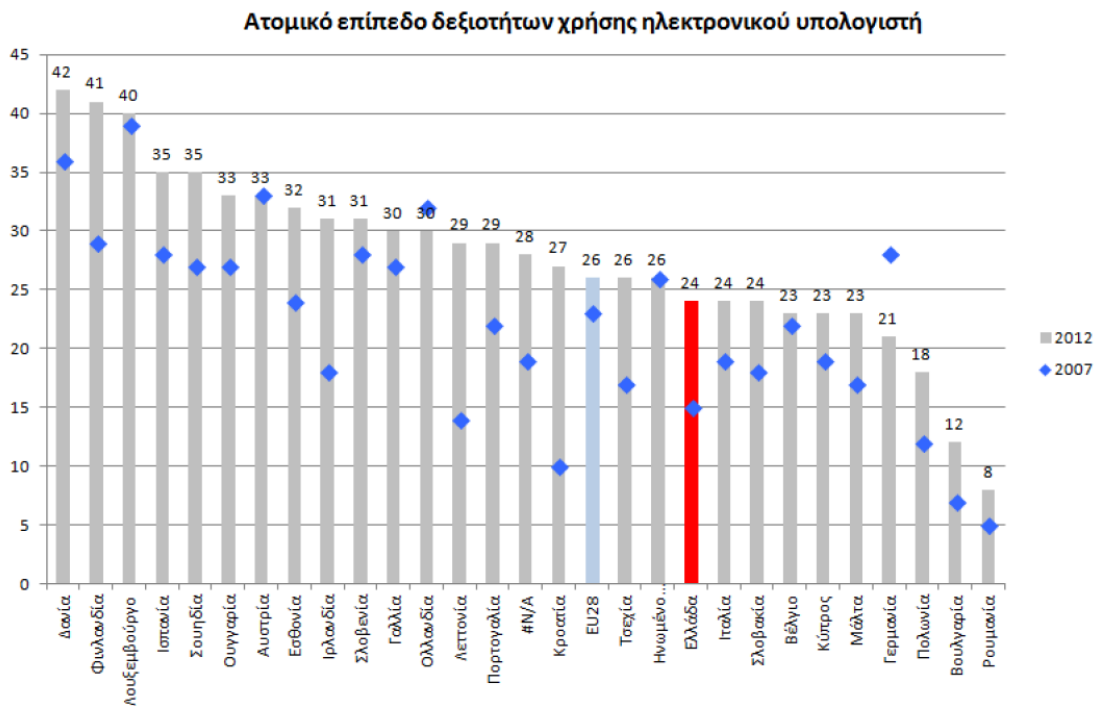
Είναι αδιαμφισβήτητο γεγονός ότι Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών αποτελούν σπουδαία ανάπτυξη για το ελληνικό δημόσιο. Από τα πρώτα στάδια συνεργασίας της πληροφορικής και Δημόσιας διοίκησης υπήρχε όφελος το οποίο αντικατοπτρίστηκε στην κοινωνία με τον εκσυγχρονισμό των κρατικών φορέων αλλά και της κοινωνίας. Το Δημόσιο διαχειρίζεται τα τελευταία 30 χρόνια μεγάλα κονδύλια από την Ε.Ε. υπό τη μορφή συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και εθνικών πόρων οπότε δίνεται η δυνατότητα στις μεγάλες, προσανατολισμένες επιχειρήσεις πληροφορικής να αναπτύξουν και να διατηρήσουν πολυπληθείς ομάδες υλοποίησης. Οι εταιρίες πληροφορικής έχουν τη δυνατότητα μέσα από τη συνεργασία τους με το Δημόσιο να αποκτήσουν γνώσεις, σημαντική τεχνογνωσία και εμπειρία αλλά και στοιχεία τα οποία μπορούν να αξιοποιήσουν ώστε να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί και σε αγορές του εξωτερικού. Σημαντική είναι και η αποπληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών που σε ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον ζητούμενο είναι η ασφάλεια και αξιοπιστία του αγοραστή. Στη περίπτωση συνεργασίας με το Δημόσιο παρέχεται η συγκεκριμένη ασφάλεια και είναι μια σίγουρη λύση συνεργασίας. Με τη θέσπιση του υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής και η θέσπιση του νόμου 4412/2015 έχουν συμβάλει σημαντικά στις παθογένειες και είναι φανερός

ο εκσυγχρονισμός των θεσμικών εργαλείων και μέσων Διοίκησης, ενώ παράλληλα δημιουργείται ένα ευέλικτο και ταχύτερο σύστημα ολοκλήρωσης έργων (Βασιλάκης κ.α.,2018).

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συγκροτεί ένα εθνικό πολυκεντρικό και πολυλειτουργικό δίκτυο διανομής διοικητικών υπηρεσιών και σε συνδυασμό με τη στρατηγική συνεργασία με τους Δήμους και τις κοινότητες, υπάρχει μια ισχυρή ανάπτυξη της τοπικής Αυτοδιοίκησης με τεχνολογικά μέσα της κοινωνίας της πληροφορίας. Ένα σημαντικό όφελος για τα Ανοιχτά δημόσια δεδομένα είναι η αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των κρατικών φορέων. Με την εισαγωγή δεδομένων και πληροφοριών στο διαδίκτυο μειώνεται σημαντικά ο χρόνος αναμονής, εξυπηρέτησης και εξοικονομούνται διοικητικοί πόροι. Επιπλέον, τα οφέλη του δημοσίου τομέα παρουσιάζονται και σε όρους διαφάνειας. Όπως ότι οι πολίτες μπορούν να αξιολογήσουν και να ελέγξουν τη λήψη αποφάσεων της δημόσιας διοίκησης. Άλλα οφέλη είναι τα αυξημένα φορολογικά έσοδα από την ενίσχυση της οικονομικής δραστηριότητας, η δημιουργία θέσεων απασχόλησης, το μειωμένο κόστος συναλλαγών και κατ' επέκταση το αυξημένο ΑΕΠ.

Ο ιδιωτικός τομέας ωφελείται από τις νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες για υπηρεσίες και αγαθά, με το μειωμένο κόστος για τη μετατροπή δεδομένων σε συγκεκριμένη μορφή, μπορεί και λαμβάνει άμεσα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και έχει ένα καλύτερα καταρτισμένο εργατικό δυναμικό λόγω των απαιτούμενων γνώσεων που χρειάζονται για να διεκπεραιωθεί μια ηλεκτρονική εργασία.

Τα οφέλη για το γενικό πληθυσμό είναι σαφώς η καλύτερη πληροφόρηση, οι νέοι τομείς ανάπτυξης εργαλείων και εφαρμογών και η βελτίωση της βιωσιμότητας. Ο κοινός παρονομαστής της ωφέλειας προς όλους είναι η αυξημένη παραγωγικότητα, ανταγωνιστικότητα και καινοτομία από την εφαρμογή των ΤΠΕ (CapGemini Consulting, 2011). Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat για το 2014 περίπου «το 24% των ανθρώπων ηλικίας 15-64 στην Ελλάδα δηλώνουν πως έχουν πραγματοποιήσει 5 ή 6 από τις 6 προτεινόμενες δραστηριότητες πάνω σε Η/Υ (Computer related activities)» (CapGemini Consulting, 2011) (Διάγραμμα 2).



Διάγραμμα 2: Επίπεδο δεξιοτήτων χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή

Πηγή: Eurostat

Το αποτέλεσμα δείχνει πως οι ηλεκτρονικές δεξιότητες είναι αρκετά αυξημένες αφού η χρήση υπολογιστή προϋποθέτει ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Εάν γίνει διαχρονική παρατήρηση, το 2007, το 15% των ανθρώπων πραγματοποιούσαν δραστηριότητες με χρήση Η/Υ στην Ελλάδα, άρα η εξέλιξη είναι πολύ θετική (Eurostat, 2014).

3.2 Αρνητικά ζητήματα που εμποδίζουν την ανάπτυξη των ΤΠΕ στο Ελληνικό Δημόσιο

Τα προβλήματα και τα εμπόδια που εντοπίζονται κατά την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κυρίως κοινωνικά. Η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων και πολιτών και τα θεσμικά ζητήματα είναι από τους παράγοντες που χρίζουν επίλυση. Το κράτος αντιμετωπίζει κατά τη διαδικασία ενσωμάτωσης των έργων πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεγάλα εμπόδια που δεν επιτρέπουν την άμεση εφαρμογή (Heeks, 2003). Ένα από τα βασικά προβλήματα είναι το οικονομικό κόστος που ξεπερνά αρκετές φορές τον προϋπολογισμό της χώρας. Επιπλέον, η μη τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων δημιουργεί κόλλημα στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής στρατηγικής και δεν γίνεται ομαλή προσαρμογή. Η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος μπορεί να μην πληροί πάντα τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί με αποτέλεσμα να αναζητούνται προσωρινές λύσεις που δεν έχουν ελεγχθεί και

εξεταστεί ως προς την αποτελεσματικότητά τους. Σύμφωνα με τον Heeks (2003) το οικονομικό κόστος μπορεί να ισχύει για διάφορα στοιχεία υλοποίησης του προγράμματος της ψηφιακής διακυβέρνησης. Στο άμεσο κόστος εντάσσονται έξοδα για συμβούλους οικονομικών θεμάτων, επενδύσεις σε εγκαταστάσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα. Ενώ στο έμμεσο κόστος περιλαμβάνεται «η προσπάθεια και ο χρόνος που καταβάλλεται από τους εμπλεκόμενους δημόσιους λειτουργούς». Αλλά κόστη είναι το κόστος ευκαιρίας, το πολιτικό, το κληροδοτούμενο και το μελλοντικό οικονομικό κόστος. Σημαντικό αρνητικό ζήτημα στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η τεχνολογική ανωριμότητα, η ανομοιομορφία και η έλλειψη διαδικασιών. Έχει παρατηρηθεί πως ο δημόσιος τομέας δεν έχει την απαραίτητα τεχνολογική επάρκεια καθώς υπάρχει περιορισμένη οικονομική στήριξη, έλλειψη προγραμματισμού αλλά και έλλειψη του εξειδικευμένου προσωπικού που θα μπορεί να αξιοποιήσει τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα. Αρκετές φορές, φορείς του δημόσιου τομέα έχουν διαφορετικό επίπεδο γνώσης ΤΠΕ και αυτό δυσχεραίνει τη συνεργασία μεταξύ τους και κατ' επέκταση την εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων (Καρκατσούλης, 2005).

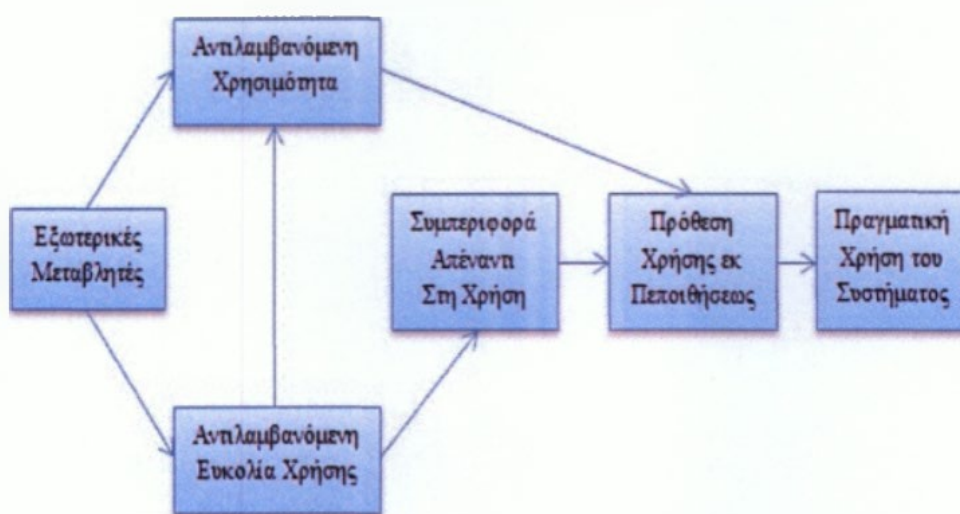
3.3 Η στάση των δημόσιων υπαλλήλων στα ηλεκτρονικά συστήματα

Οι οποιοσδήποτε τεχνολογικές αλλαγές δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν εάν το προσωπικό στους δημόσιους οργανισμούς δεν υιοθετήσει τον τρόπο μετάβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Επιγραμματικά οι υπάλληλοι οφείλουν:

- Να συμμετέχουν στη μεταβίβαση του δημόσιου τομέα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Να αντιληφθούν την ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να διαβιβάσουν τις αρχές της σε όλο το σύστημα της δημόσιας διοίκησης.
- Να εκπαιδεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα στις νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες (Βαλήλη, 2007).

Στη πάροδο των χρόνων έχουν αναπτύξει διάφορα μοντέλα σχετικά με το ζήτημα αποδοχής των νέων τεχνολογιών και την εξέταση των μεταβλητών που συμβάλουν στη τελική συμπεριφορά του ατόμου. Το μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (Technology Acceptance Model-TAM), καθορίζει τις σχέσεις ορισμένων στοιχείων που συντελούν στη καθοριστική απόφαση (αποδοχή ή μη) από το άτομο για τη χρήση των τεχνολογικών μέσων. Τέτοια στοιχεία είναι «η Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα, η Αντιλαμβανόμενη Ευκολία Χρήσης, η Στάση προς τη Χρήση,

η συμπεριφορά του ατόμου κατά τη χρήση και πραγματική χρήση» (Ledever et al, 2000). Σύμφωνα με την ανάλυση του μοντέλου, οι εξωτερικοί παράγοντες είναι αυτοί οι οποίοι διαμορφώνουν την αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης και χρησιμότητας. Στη συνέχεια, τα στοιχεία αυτά διαμορφώνουν τη στάση προς τη χρήση και τελικά στη πραγματική χρήση της εφαρμογής (διάγραμμα 3)(Ledever et al, 2000). Οι περισσότερες έρευνες σχετικά με την αποδοχή των νέων τεχνολογιών έχουν δείξει πως τα νεαρά άτομα αποδέχονται και προσαρμόζονται πιο εύκολα στις νέες τεχνολογίες. Αντίθετα, υπάρχουν άλλες μελέτες όπου συμπεραίνουν πως η στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες στους νέους και στα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας δεν εμφανίζουν σημαντικές διαφορές (Καραβασίλης, 2012).



Διάγραμμα 3: Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας (TAM)

Πηγή: Davis, 1989

Κεφάλαιο 4

Περιθώρια και προοπτικές βελτίωσης

Η υλοποίηση των παραπάνω δράσεων και εφαρμογών της ηλεκτρονικής πολιτικής θα μπορούσε να ενισχυθεί με διάφορες προτάσεις πολιτικής. Υπάρχει ακόμα περιθώριο βελτίωσης και ανάπτυξης στο θέμα της ηλεκτρονικής πιστοποίησης και ταυτοποίησης. Θα μπορούσε

λοιπόν να καθιερωθεί ένα ρυθμιστικό/νομικό πλαίσιο για ψηφιακές υπογραφές και ευρεία χρήση της ηλεκτρονικής σφραγίδας, ώστε να διευκολυνθεί η ταυτοποίηση και πιστοποίηση με ασφαλή τρόπο και διαφάνεια. Επίσης, μια άμεση λύση για την επικοινωνία μεταξύ δημοσίου τομέα και επιχειρήσεων είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email) που διατηρεί την ακεραιότητα του, γίνεται ασφαλή μετάδοση και αποστολή εγγράφων και εξασφαλίζεται το ιστορικό επικοινωνίας για όλα τα θέματα κάθε επιχείρησης (Fiatech, 2012). Μια άλλη πρόταση πολιτικής αφορά τα ανοιχτά δεδομένα όπου μπορεί να υπάρξει παρακολούθηση της προόδου που έχει γίνει στον κάθε δημόσιο οργανισμό για να λάβει περαιτέρω μέτρα ανάπτυξης ή να αλλάξει τον τρόπο χρήσης εάν δεν είναι αποτελεσματικός. Σε αυτό μπορεί να βοηθήσει και η δημιουργία μιας πλατφόρμας επικοινωνίας μεταξύ των μελών Δημόσιας Διοίκησης όπου θα παραθέτουν τις ιδέες τους, τις εμπειρίες αλλά και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, στα έργα των ανοιχτών δεδομένων. Σημαντικό ρόλο παίζουν η εκπαίδευση και ενημέρωση των μελών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω σεμιναρίων για τον τρόπο δημοσίευσης δημοσίων δεδομένων online τα οποία θα τους βοηθήσουν να ελαχιστοποιήσουν το χρόνο ενημέρωσης των βάσεων δεδομένων αλλά και της εξυπηρέτησης των πολιτών. Για να διευρυνθεί η συνεισφορά των ψηφιακών και ΤΠΕ δεξιοτήτων, θα πρέπει να επεκταθεί πρώτα το θεωρητικό μέρος, δηλαδή να δημιουργηθούν προγράμματα δια βίου μάθησης των ΤΠΕ, προγράμματα κατάρτισης ΤΠΕ για μετανάστες και για άνεργες γυναίκες ή για ανθρώπους που δεν έχουν τη δυνατότητα για πρόσβαση στην εκπαίδευση. Ακόμη, ένα κίνητρο θα ήταν η υποστήριξη της τεχνολογικής καριέρας στο εργατικό δυναμικό που μπορεί να γίνει είτε με την εισαγωγή προγραμμάτων καθοδήγησης, είτε με μιας μορφής πρακτική άσκηση καθώς και με τη δημιουργία ενός Συμβουλίου Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και Καριέρας. Ο ρόλος του Συμβουλίου θα μπορούσε να είναι ελεγκτικός, να παρακολουθεί τη πρόοδο και να εντοπίζει τις αστοχίες ή τις ελλείψεις στην εκπαίδευση αλλά θα μπορούσε να είναι και πιο πρακτικός όπως να οργανώνει ανά περιόδους εκπαιδεύσεις για τα νέα τεχνολογικά μέσα ή εργαλεία (Huigboom, 2011).

Τέλος, κάποιες προτάσεις που θα ενδυνάμωναν τις ψηφιακές επιχειρήσεις και καινοτομίες ΜΜΕ είναι: (Ministry of Administrative Reform & Electronic Governance, 2014-2020)

- Η δημιουργία κινήτρων για κοινά ερευνητικά εργαστήρια ΤΠΕ
- Η απλούστευση των διαδικασιών για εξωτερική χρηματοδότηση των νέων εταιριών με αντικείμενο την καινοτομία
- Η αναζήτηση και προώθηση καλών διεθνών πρακτικών για τη διαφήμιση ψηφιακών επιχειρηματικών

- Η τόνωση των σχέσεων συνεργασίας δημοσίου-ιδιωτικού τομέα για την διάδοση της επένδυσης και συμμετοχής των επιχειρήσεων στην εμπορευματοποίηση και μεταφορά τεχνολογίας.

Κεφάλαιο 5

Συμπεράσματα

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του δημοσίου τομέα, βρίσκεται στο κεντρικό σημείο του μετασχηματισμού της κοινωνίας και της οικονομίας. Για να πετύχει ο στόχος αυτός θα πρέπει να παρακολουθείται η παγκόσμια και ευρωπαϊκή ανάπτυξη, προκειμένου να υιοθετηθούν βέλτιστες πρακτικές για τα προβλήματα που προκύπταν και να βελτιωθεί ο σχεδιασμός και η αποτελεσματικότητα.

Η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις κρατικές λειτουργίες και διοικητικές διαδικασίες συνεχώς εξελίσσεται λόγω των απαιτήσεων της κάθε εποχής. Αφού, οι εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες επηρεάζουν σημαντικά τις μορφές και τα μοντέλα ανάπτυξης της κάθε περιφέρειας ή και χώρας. Για αυτό είναι απαραίτητη η εύρεση κινήτρων και η αναζήτηση διεθνών πρακτικών ώστε να αναπτυχθεί ένα αποτελεσματικό ψηφιακό σύστημα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και την επικοινωνία τους με το ελληνικό δημόσιο τομέα.

Στην Ελλάδα, η δυσπιστία απέναντι στις κυβερνητικές υπηρεσίες είναι σύνηθες φαινόμενο τα τελευταία χρόνια. Οπότε η Κυβέρνηση θα πρέπει να το λάβει υπόψιν της και να προτείνει λύσεις φιλικές προς τους χρήστες, κατανοητές διαδικασίες και δυνατότητα ασφαλών και γρήγορων συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος, με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα μέσω του Δήμου τους να έχουν γρήγορη και αξιόπιστη πληροφόρηση. Ο σύγχρονος ηλεκτρονικός αυτός τρόπος πληροφόρησης του πολίτη προσφέρει:

- Μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών από το Δήμο (μείωση γραφειοκρατίας).

- Μείωση του χρόνου φυσικής και συνολικής απασχόλησης του πολίτη για την διεκπεραίωση συναλλαγών του και αύξηση της ποιότητας της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Δημιουργία αναγκών για νέες θέσεις εργασίας υποστήριξης της νέας τεχνολογίας.
- Εξασφάλιση της διαφάνειας στις συναλλαγές με τους πολίτες.
- Βελτίωση της εικόνας του Δήμου και της Δημόσιας Διοίκησης απέναντι σε πολίτες και επιχειρήσεις

Βιβλιογραφία

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2004). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης.

Αλεξόπουλος Α. (2011), «Ο ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην άμβλυση των περιφερειακών ανισοτήτων και στη βιώσιμη ανάπτυξη των απομονωμένων περιοχών» Διαθέσιμο: <http://hdl.handle.net/10442/hedi/26781>

Βέργη Ε., Παππάς Θ. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

[Βασιλάκης, Πουλούδη, Τσούμα \(2018\) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, διανέοσις: Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, παραρτήματα.](#)

Boufeas G., Halaris I., & Kokkinou A. (2004). Business Plans for the Development of E-government in Greece. An Appraisal, UNTC Occasional Papers Series No 5

CapGemini Consulting, (2011), “The Open Data Economy Unlocking Economic Value by Opening Government and Public Data”

Γέροντας (2006) Η προστασία του πολίτη από την ηλεκτρονική επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Δεληγιάννης Γ. (2006) Η κοινωνία της πληροφορίας και ο ρόλος των διαδραστικών πολυμέσων

Δουκάκης, Δουληγέρης, Καρβουνίδης, Κοίλιας, Πέρδος (2014) Εισαγωγή στις Αρχές της Επιστήμης των Η/Υ, βιβλίο πληροφορικής β' λυκείου, Υπουργείο παιδείας, έρευνας και θρησκευμάτων ινστιτούτο εκπαιδευτικής πολιτικής, Αθήνα

Deloitte Research. (2003). Citizen advantage: Enhancing economic competitiveness through e-government. Available at

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan022639.pdf>

Government of India, (2008). Promoting e-Governance – The SMART Way Forward (11th Report).

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2017) E-Government in Greece, European Union,σελ 17 https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment_in_Greece_March_2017_v2_00.pdf

Fiatech, (2012), A Practical Deployment Strategy for Digital Signatures and Seals in Fully Electronic AEC Processes

Huijboom, N., Van den Broek, T., (2011), "Open Data: An International Comparison of Strategies", European Journal of ePractice

Καρκατσούλης Π. (2005), «Διαφθορά και διακυβέρνηση» Διαθέσιμο: <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/sas/article/view/592/592> Ημ πρόσβασης: 08/2022

Καραβασίλης Ι. 2012 "Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημόσιων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης". Διδακτορική διατριβή, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών σπουδών, Σχολή Οικονομικών κ Οικονομικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Lederer, Albert L., Maurin, Donna J., Sena, Mark P. & Zhuang, Youlong (2000), "The Technology Acceptance Model and the World Wide Web.", 29 (3), pp. 269-282

Lee, J. (2010). 10year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis. Government Information Quarterly, 27(3), pp.220-230

Λουκής Ε., Χάλαρης Ι. (2003) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Σημειώσεις Ε.Σ.Δ.Δ.

Μαϊστρος Π. (2009) Τα τρία κύματα μεταρρυθμίσεων της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Παπαδημητρόπουλος Δ.,(2000) 'Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών', Διοικητική Ενημέρωση 16

Πρακτικά Διεθνούς Συνεδρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2006) Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της τοπικής ανάπτυξης, Ηράκλειο

Πρακτικά 2^{ης} συνεδρίασης (2002) Επιτροπής παρακολούθησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθηνά

Πρακτικά 12^{ου} συνεδρίου εφαρμογών Πληροφορικής (2006) Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στους πολίτες- Ψηφιακή Οικονομία, Ομιλία του ΓΓ Πληροφοριακών Συστημάτων κ. Δημοσθένη Αναγνωστόπουλου, 20^η Infosystem

Moore, K., G., & Kearsley, G. (2005). Distance Education: A systems view. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1), pp.1-24.

OECD, (2006). E-Government and the drive for growth and equity. Paris, France. Available at

<http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf>

Panagiotopoulos, P., Tsakanikas, A., Siokas, E., Karounos, T., Magklaris, V., Troulos, K., Kalogeras, D., Tsiavos, P., Kanellos, N., & Merekoulias, V. 2016. INFORMATION SOCIETY AND KNOWLEDGE-BASED ECONOMY [Undergraduate textbook]. Kallipos, Open Academic Editions. chapter 4. <http://hdl.handle.net/11419/6210>

United Nations and American Society for Public Administration, (2002). Benchmarking e-government: A global perspective. New York, NY: U.N. Publications. Available at <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

Ιγγλεζάκης (2008) Δίκαιο της Πληροφορικής, Β΄ έκδοση,

Κοινωνία της Πληροφορίας (6/6/2022) Ψηφιακά έργα 6 δισ. ευρώ «τρέχει» η Κοινωνία της Πληροφορίας μέχρι το 2026 Ανάκτηση από ιστοσελίδα:

<https://www.ktpae.gr/%CE%BD%CE%AD%CE%B1/%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC-%CE%AD%CF%81%CE%B3%CE%B1-6-%CE%B4%CE%B9%CF%83-%CE%B5%CF%85%CF%81%CF%8E-%CF%84%CF%81%CE%AD%CF%87%CE%B5%CE%B9-%CE%B7-%CE%BA%CF%84%CF%80-%CE%BC/>

[Υπουργείο Ανάπτυξης Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας, Επιχειρησιακό πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Ενέργεια Α1 « Ανοιχτή πλατφόρμα Ψηφιακών Πόλεων», παραδοτέο 13: Πλάνο προώθησης του προϊόντος, σελ 13](#)

Ηλεκτρονικές πηγές

<http://www.syzefxis.gov.gr>, ημ πρόσβασης 9/2022

e-gov.gr, <https://howto.gov.gr/mod/book/view.php?id=171&chapterid=640> , ημ πρόσβασης 9/2022

Κεντρική ιστοσελίδα gov.gr , <https://foreis.services.gov.gr/>, ημ πρόσβασης 9/2022

Κεντρική ιστοσελίδα gsis.gr <https://www.gsis.gr/ggpsdd/orama-apostoli>, ημ πρόσβασης 9/2022

Κεντρική ιστοσελίδα δι@ύγεια <https://diavgeia.gov.gr/> ημ. Πρόσβασης 9/2022

Marianthi H. Terpsiadou, Anastasios A. Economides (2009) The use of information systems in the Greek public financial services: The case of TAXIS <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X09000483?token=AAD4D19F4666F60E02F12E4B53B01C825DE26923BAA020B149F3400BC677592A0A14493D9F7426BC9FFB8F83A5BB97EC&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220919130833>

Κεντρική Ιστοσελίδα Ερμής: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>, ημ πρόσβασης 9/2022

Eurostat, Digital Agenda for Europe Scoreboard (2014) <https://digital-agenda-data.eu/>

Ένας πιθανός απλός τρόπος παρουσίασης της βιβλιογραφίας είναι ο ακόλουθος:

Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (ΕΤΟΣ) Τίτλος Άρθρου, με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων. *Περιοδικό όπου Δημοσιεύτηκε το Άρθρο*, Αριθμός Τόμου/Τεύχους, Σελίδες.

Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (ΕΤΟΣ) Τίτλος Άρθρου με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων. Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (επιμ.) *Τίτλος Συλλογικού Τόμου όπου Δημοσιεύτηκε το Άρθρο, με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων*, Σελίδες. Τόπος: Εκδότης.

Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (ΕΤΟΣ) (επιμ.) *Τίτλος Συλλογικού Τόμου με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων*. Τόπος: Εκδότης.

Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (ΕΤΟΣ) *Τίτλος Βιβλίου με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων*. Τόπος: Εκδότης.

Επώνυμο, Ο., Επώνυμο, Ο., & Επώνυμο, Ο. (ΕΤΟΣ) Τίτλος Άρθρου με Χρήση Μικτών Κεφαλαίων. <http://www.ouc.ac.cy/web/guest/home#> [Πρόσβαση: Ημέρα. Μήνας. Έτος]

Οι βιβλιογραφικές αναφορές παρουσιάζονται σε αύξουσα σειρά βάσει των επωνύμων των συγγραφέων και, εάν χρειαστεί, του έτους δημοσίευσης. Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερες της μιας αναφορές από την/ τον ίδια / -ο συγγραφέα ή συγγραφική ομάδα, προηγούνται οι πιο πρόσφατες. Σε περίπτωση που υπάρχουν περισσότερες της μιας αναφορές από την/ τον ίδια / -ο συγγραφέα ή συγγραφική ομάδα με ίδιο έτος δημοσίευσης, αριθμούνται επιπλέον με α, β, γ..., π.χ. Παππά, Π. (2013α), Παππά, Π. (2013β) κ.λπ.

Συνολικός Αριθμός Λέξεων: 7436