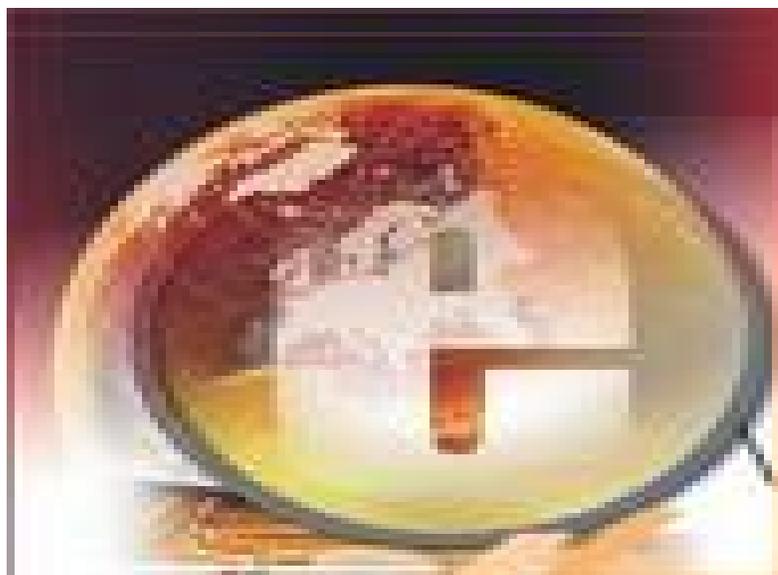




ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΑΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
(Σ.Δ.Ο.)
Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Ελεγκτικής

**ΘΕΜΑ: « ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ:
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ, ΟΦΕΛΗ,
ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ».**



ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: κ. ΓΕΡΟΝΤΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ
ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΖΙΩΓΚΑ ΓΑΡΟΥΦΑΛΙΑ
ΤΣΑΛΑΦΟΥΤΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Πρέβεζα, Ιούνιος 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	4
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο :ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	9
3.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
3.2 Ο ρόλος του Διαδικτύου και οι νέες μορφές τεχνολογίας	9
3.3 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
3.4 Πλεονεκτήματα η-διακυβέρνησης	11
3.5 Υπηρεσίες e-government	11
3.5.1 Ο δρόμος προς την Ηλεκτρονική Δημοκρατία	13
3.6 Κίνητρα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	14
3.6.1 Μέσα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	15
3.7 Το Σχέδιο Δράσης e-Europe	18
3.7.1 Στόχοι του Σχεδίου Δράσης e-Europe	18
3.7.2 Το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002	19
3.7.3 Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005	21
3.7.4 Σύγχρονες δικτυακές υποδομές	22
3.7.5 Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)	23
3.7.6 Ασφαλείς υποδομή των πληροφοριών	24
3.7.7 Ηλεκτρονική προσβασιμότητα για όλους	24
3.7.8 Το Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο . Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	27
4.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης	27
4.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα παλαιά κράτη-μέλη της Ε.Ε.	28
4.2.1 Βέλγιο	28
4.2.2 Αυστρία	30
4.2.3 Αγγλία	34
4.2.5 Ισπανία	39
4.2.6 Ιταλία	42
4.2.7 Ιρλανδία	46
4.2.8 Δανία	48
4.2.9 Γαλλία	52
4.2.10 Ολλανδία	54
4.2.11 Φινλανδία	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	64
5.1. Η ελληνική πραγματικότητα και οι προοπτικές	64
5.2 Το γενικό πλαίσιο	65
5.3 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο	66
5.4 Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο	68
5.5 G2G: ένα διεπιστημονικό θέμα	71
5.6. Ποιοι συμμετέχουν στο μοντέλο G2G;	73

5.7. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα	74
5.8 Η θέση της Ελλάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.....	78
5.9 Παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται στην Ελλάδα.....	79
5.9.1 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	79
5.9.2 Η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη «Ερμής».....	80
5.9.3 Διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών του Δημοσίου.....	80
5.9.4 Taxisnet.....	81
5.9.5 ΚΕΠ & ΙΚΑ	82
5.9.6 ΗΥΓΕΙΑnet - η πύλη "υγείας".....	83
5.9.7 E-Business Forum.....	83
5.9.8 Sch.gr: ένα πανελλήνιο σχολικό δίκτυο.....	84
5.10 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Η περίπτωση της Εκπαίδευσης	85
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ	88
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΕΠΙΛΟΓΟΣ	94
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο ΑΝΑΦΟΡΕΣ	95

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, υπηρεσιών.	30
Πίνακας 2:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	34
Πίνακας 3:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	39
Πίνακας 4:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις υπηρεσίες. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	42
Πίνακας 5:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	45
Πίνακας 6:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	48
Πίνακας 7:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	52
Πίνακας 8:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	54
Πίνακας 9:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	56
Πίνακας 10:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	59
Πίνακας 11:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.	61
Πίνακας 12:Πάροχοι και παραλήπτες ηλεκτρονικών υπηρεσιών.	69
Πίνακας 13.Κατάλογος διευθύνσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς.	91
Πίνακας 14.Κατάλογος διευθύνσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.	93

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	6
Εικόνα 2. Υπηρεσίες e-Government.	12
Εικόνα 3:Προβλήματα – Ανασταλτικοί παράγοντες όπως αναγνωρίζονται από τις επιχειρήσεις.	24
Εικόνα 4:Το e-Government για τους πολίτες της Ευρώπης.	62
Εικόνα 5:Το e-Government για τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.	62
Εικόνα 6:Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή η-υπηρεσιών στο Δημόσιο.....	68
Εικόνα 7:Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο.....	69
Εικόνα 8. Η-Υπηρεσίες G2G.....	71
Εικόνα 9.Οι βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.....	72
Εικόνα 10:Ηλεκτρονικές Δηλώσεις Εισοδήματος, αύξηση 198% (2003-2007).....	75
Εικόνα 11:Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, αύξηση 99,4% (2003-2007).	77
Εικόνα 12:Προτιμήσεις χρηστών στις αγορές μέσω Internet.....	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Παρά την εντυπωσιακή πρόοδο των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε παγκόσμιο επίπεδο, στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρουσιάζει σημαντική υστέρηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μεταμορφώσει το δημόσιο τομέα, περιορίζοντας τη γραφειοκρατία και τα έξοδα υποστηρίζοντας την προσφορά περισσότερο ποιοτικών υπηρεσιών. Στην εργασία περιγράφουμε τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τις δράσεις του σχεδίου e-Europe στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς επίσης θα αναλύσουμε τις πρακτικές που εφαρμόζονται στην Ελλάδα, αλλά και στα κράτη-μέλη της Ε.Ε., τα οφέλη που προκύπτουν στο Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα και πόσο έχει αλλάξει τη ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων.



Εικόνα 1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ιδέα και ως σύνολο εφαρμοσμένων πρακτικών δημιουργήθηκε στην αρχή του νέου αιώνα. Παρόλο το «νεαρό» της ηλικίας της έχει καθιερωθεί σε όλο τον κόσμο και έχει διαχυθεί στα κοινωνικά στρώματα και έγινε αποδεκτή «ως ένας νέος τρόπος ζωής». Μπορούμε πλέον να πούμε ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας που αναπτύχθηκε στα τέλη του 20^{ου} αιώνα μετεξελίσσεται σε «Κοινωνία του Διαδικτύου» στον 21^ο αιώνα.

Οι πολίτες βλέπουν καθημερινά τις τεράστιες γραφειοκρατικές διαδικασίες, τόσο σε τραπεζικές επιχειρήσεις, όσο και σε ιδιωτικές εταιρείες να ξεπερνιούνται αποτελεσματικά, χάρη στην ολοκληρωμένη διασύνδεση και διατμηματική συνεργασία των φορέων αυτών μέσω υπηρεσιών που παρέχει το Διαδίκτυο.

Ο ρόλος της Διακυβέρνησης μιας χώρας από τη μια και αυτός της Κυβέρνησης από την άλλη σκιαγραφούν δυο διαφορετικές πτυχές στις σχέσεις πολιτών και πολιτικών δομών. Η παροχή μιας υπηρεσίας είναι μια λειτουργία που εκτελείται απ' την κυβέρνηση, ενώ το κατά πόσο μια υπηρεσία θα παρέχεται είναι θέμα της διακυβέρνησης. Σε μια κοινωνία, με αυξανόμενη ευελιξία, οι δυο αυτές πτυχές μεταβάλλονται και συνυπάρχουν σε μια ολοκληρωμένη μορφή. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ουσιαστικά ο τεχνολογικός ενδιάμεσος μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων υπό το ενδεχόμενο μιας ηλεκτρονικής απελευθέρωσης στην Επικοινωνία, στην εξέλιξη των κανονισμών και την δημοκρατική έκφραση της θέλησης των πολιτών. Σε συνδυασμό με τις τεχνολογικές εξελίξεις είναι βέβαιο πως το Διαδίκτυο, έχει επαναπροσδιορίσει τις προσδοκίες του κοινού των κυβερνήσεων και υπηρεσιών που αυτές προσφέρουν. Η ηλεκτρονική διοίκηση (e-administration) και η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy), χαρακτηρίζονται και ως σύγχρονες προσεγγίσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η η-διοίκηση τονίζει την βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας και την μείωση των κόστων και τη γρήγορη επεξεργασία μέσω της εφαρμογής της υπηρεσίας ηλεκτρονικής διανομής. Ενώ η η-δημοκρατία προδιαγράφει τις δημοκρατικές και ανθρωποκεντρικές αξίες του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με καλύτερη πληροφόρηση και διαφάνεια.

Πολλές ευρωπαϊκές πόλεις έχουν εφαρμόσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπου κάποιος μπορεί να δει ότι η η-διακυβέρνηση είναι περισσότερο “διακυβέρνηση” παρά “ηλεκτρονική”. Δηλαδή, η τεχνική πλευρά της δεν είναι τόσο σημαντική. Θα πρέπει να αντιληφθούν τα νομικά, πολιτικά και διοικητικά ζητήματα τα οποία μια πόλη δεν μπορεί να χειρι-

στεί μόνη της. Για την εξασφάλιση της λειτουργικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την υποστήριξη ευθύνη έχει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Μεταλλάσσοντας λοιπόν την παραδοσιακή γραφειοκρατία καθώς και τις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυνατότητα να προσφέρει με τον πιο γρήγορο τρόπο τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Στην παρούσα εργασία και συγκεκριμένα στο 3^ο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τους στόχους και τα πλεονεκτήματά της, καθώς επίσης τα κίνητρα και τις υπηρεσίες e-government. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε το κύριο πρόγραμμα της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το e-Europe και τους στόχους του. Το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002, όπου θα εξηγήσουμε ποιες είναι οι δράσεις και οι στόχοι του, καθώς επίσης και το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2005. Στην πορεία θα αναλύσουμε τις σύγχρονες δικτυακές υποδομές και τέλος το σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τα επόμενα 2 κεφάλαια αποτελούν και το κυριότερο μέρος της εργασίας. Στο 4^ο κεφάλαιο θα αναπτύξουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εφαρμόζεται στην Ευρώπη και συγκεκριμένα στα κράτη μέλη της, όπως επίσης και τα παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζει κάθε χώρα. Στο 5^ο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εφαρμόζεται στη Ελλάδα, τα παραδείγματα, τα οφέλη και τις δυσκολίες που προκύπτουν, αλλά τις προοπτικές που υπάρχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

3.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» ('e') με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κ.λ.π.).

Υπάρχουν δυο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρον την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

3.2 Ο ρόλος του Διαδικτύου και οι νέες μορφές τεχνολογίας.

Το Διαδίκτυο αποτελεί τον πρωταγωνιστικό παράγοντα της κοινωνίας της πληροφορίας. Για τον λόγο αυτό η Επιτροπή έχει σκιαγραφήσει την στρατηγική που θα οδηγήσει στην τόνωση και ενίσχυση της χρήσης του, καθορίζοντας τρεις στόχους:

- Να αποκατασταθεί η απευθείας σύνδεση για κάθε πολίτη, οικία, σχολείο, επιχείρηση, διοικητική αρχή, καθιστώντας τη πρόσβαση στο Διαδίκτυο ταχύτερη, φθηνότερη και ασφαλέστερη.
- Να δημιουργηθεί η ψηφιακά εξοικειωμένη και επιχειρηματικά δραστήρια Ευρώπη μέσω του Διαδικτύου.
- Να οικοδομηθεί σε κοινωνικό επίπεδο ενταξιακή κοινωνία της πληροφορίας για όλους.

Οι νέες εφαρμογές και το περιεχόμενό τους αποτελούν τα κύρια στοιχεία για να εξασφαλιστεί ότι η κοινωνία της πληροφόρησης θα αποδώσει καρπούς για όλους. Με την εφαρμογή νέων προγραμμάτων που θέτει η επιτροπή τονώνεται η ανάπτυξη του περιεχομένου υψηλής ποιότητας και μεγιστοποιείται η δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο και παρέχεται στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις η δυνατότητα να διαδραματίσουν ηγετικό ρόλο στην συνεχιζόμενη ανάπτυξη των εφαρμογών του Διαδικτύου.

Ένα άλλο σημαντικό μέρος της στρατηγικής της κοινωνίας της πληροφόρησης είναι η ανάπτυξη νέων μορφών τεχνολογίας που θα τονώσουν τις μορφές ηλεκτρονικής εργασίας και ηλεκτρονικού εμπορίου (e-working/e-commerce).

3.3 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η επιτυχής υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ο βαθμός διείσδυσής της σε μια κοινωνία αποτελεί συνάρτηση τόσο της διείσδυσης τεχνολογιών πληροφοριών στον πληθυσμό της όσο και στον βαθμό που η δημόσια διοίκηση και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να υιοθετήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες και να προωθήσουν καινοτόμες δράσεις. Σ' αυτούς τους δυο τομείς η Ελλάδα συγκαταλέγεται μεταξύ των ουραγών της Ευρώπης.

Παρόλα αυτά, οι σωστές βάσεις θα πρέπει να τεθούν & στη χώρα μας καθώς η καλή ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το αποτέλεσμα μιας σύνθετης επαναξιολόγησης των τρεχουσών πρακτικών στη διοίκηση και τις δημόσιες υπηρεσίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να στοχεύει στην:

- Εύκολη παροχή πρόσβασης σε κυβερνητικές πληροφορίες & υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Μείωση κόστους λειτουργίας δημόσιας διοίκησης.
- Αύξηση αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας δημοσίων υπηρεσιών.
- Βελτίωση καλής διακυβέρνησης «good governance» (ανοιχτά συστήματα διοίκησης με διαφάνεια)
- Δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν σε δημοκρατικές διαδικασίες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες ώστε να βοηθήσει τη Δημόσια Διοίκηση να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του νέου κοινωνικό-οικονομικού περιβάλ-

λοντος που έχει δημιουργηθεί με την ταχεία ανάπτυξη των ΤΠΕ¹. Ακόμη, η διαχείριση της γνώσης, η συνεχής μάθηση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η προσαρμογή σε νέες μεθόδους εργασίας αποτελούν τα πλέον βασικά στοιχεία για την πιο αποδοτική λειτουργία μιας σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης.

3.4 Πλεονεκτήματα η-διακυβέρνησης

Η η-διακυβέρνηση παρέχει καλύτερες υπηρεσίες με πρόσβαση για όλους τους πολίτες και οργανισμούς που να προσφέρονται σε πλατφόρμες όπως ηλεκτρονικούς υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα, interactive τηλεόραση, τηλεφωνικά κέντρα σταθμούς πληροφόρησης, κλπ.

- Προσφέρει γρηγορότερη εξυπηρέτηση στο κοινό με την αποφυγή ή απλούστευση γραφειοκρατικών διαδικασιών, ιδιαίτερα αν γίνονται με επαλήθευση στοιχείων και χρήση έξυπνης κάρτας, έτσι ώστε να μειώνουν τα κόστη λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού.
- Παρέχεται η διαχείριση της γνώσης όλων των κυβερνητικών οργανισμών ώστε να υποβοηθείται η μάθηση και η συσσωρευμένη γνώση να είναι εύκολα προσβάσιμη από όλους.
- Να υπάρχει διαφάνεια στις διαδικασίες & περισσότερη ακρίβεια και αύξηση της παραγωγικότητας.
- Μειώνει το κόστος λειτουργίας με σύγχρονες διαδικασίες προσφορών και εξασφάλισης υπηρεσιών και προϊόντων
- Υπάρχει συνέργεια με άλλες κυβερνήσεις που υιοθέτησαν ή θα υιοθετήσουν μέτρα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.5 Υπηρεσίες e-government.

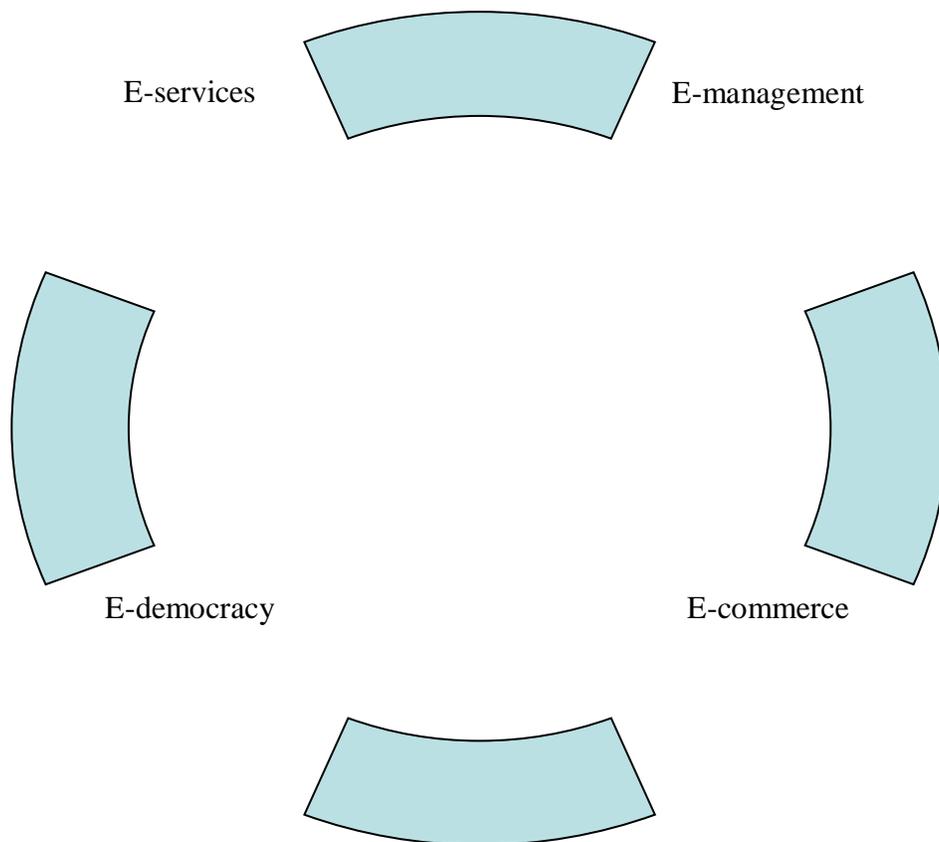
E-services: Ηλεκτρονική παροχή των κυβερνητικών πληροφοριών και των υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

¹ Τεχνολογίες των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ): ο όρος ΤΠΕ καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμού και λογισμικών, δηλαδή εργαλεία όπως η τηλεφωνία και το Διαδίκτυο, η εξ' αποστάσεως μάθηση, η τηλεόραση, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα δίκτυα και τα λογισμικά που είναι αναγκαία για τη χρήση των εν λόγω τεχνολογιών. Οι τεχνολογίες αυτές επιφέρουν σταδιακά επανάσταση στις κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές δομές, δημιουργώντας νέες συμπεριφορές ως προς τις πληροφορίες, την γνώση, την επαγγελματική δραστηριότητα, κλπ.

E-management: Η χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για τη βελτίωση της διαχείρισης της διακυβέρνησης από τις επιχειρησιακές διαδικασίες μέχρι τη ροή των πληροφοριών μέσα από τα διακυβερνητικά γραφεία.

E-democracy: Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας προκειμένου αυτά να χρησιμοποιηθούν στη λειτουργία του δημοκρατικού πολιτεύματος για να αυξηθεί η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

E-commerce: Οι πληρωμές για αγαθά και υπηρεσίες διαδικτύου.



Εικόνα 2. Υπηρεσίες e-Government.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ITCs) για την υποστήριξη δημοκρατικών διαδικασιών περιλαμβάνει την εκλογική διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, και την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων.

Οι πρόσφατες έρευνες για τη διάχυση των Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) (Καρούνος Θ., Γούσιου Λ., 2002) εκτιμούν ότι η διείσδυση της χρήσης του διαδικτύου στη χώρα μας φθάνει στο 25% του πληθυσμού. Μία ακόμη έρευνα δείχνει ότι το 72% των μαθη-

τών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Αυτό σημαίνει ότι πλησιάζουμε στη δημιουργία της «κρίσιμης μάζας» πολιτών που είναι ικανή να στηρίζει τη χρήση των ΤΠΕ. Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) σήμερα αλλά και ένα σύστημα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy) αύριο, προαπαιτούν τον ενδυναμωμένο πολίτη για να λειτουργήσει.

3.5.1 Ο δρόμος προς την Ηλεκτρονική Δημοκρατία ²

Έχει αρχίσει και γίνεται φανερό, ότι οι κυβερνήσεις θα μπορέσουν να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των μεμονωμένων πολιτών, για άμεση ανάμειξη στην παραγωγή δημόσιας αξίας και τελικά στη δημιουργία και εξασφάλιση ενός δημόσιου χώρου στον οποίο η δημόσια αξία θα μπορεί να παράγεται από περισσότερους συντελεστές, εάν μετεξελιχθούν σε δίκτυα. Αυτό βέβαια θα ήταν ένα πολύ φιλόδοξο εγχείρημα και ένα έργο ηλεκτρονικής δημοκρατίας για την χιλιετία.

Κάποιες κατευθύνσεις στις οποίες μπορούν να κινηθούν είναι:

- Να δοθεί η ελευθερία σε διάφορους δημόσιους οργανισμούς σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο να ενεργούν ως κόμβοι σε δίκτυα.
- Να αποδεχθούν ότι η εξουσία εντός της κυβέρνησης προέρχεται όχι από την ιεραρχία αλλά από αναγνωρισμένες ατομικές ικανότητες.
- Να χρησιμοποιηθούν δημόσιοι πόροι για την διευκόλυνση και ενδυνάμωση δικτύων πολιτών.
- Να αναγνωρισθεί η ύπαρξη επιχειρηματικών δικτύων.
- Να χρησιμοποιηθούν ΤΠΕ για σύνδεση πέρα από τα παραδοσιακά όρια (κυβέρνηση, ιδιωτικός τομέας, κοινό).
- Να επαναεπιβεβαιωθούν (μέσω νομοθεσίας) οι κανόνες και οι αξίες της κοινωνίας πολιτών.
- Να δημιουργηθεί δημόσιος χώρος όπου θα παρέχεται η δημόσια αξία.
- Να διαχειριστεί η πληροφορία και να δημιουργηθεί γνώση η οποία θα διανεμηθεί σε όλα τα δίκτυα.

² Η Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) είναι μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και προσδιορίζεται στη χρήση των τεχνολογιών ενημέρωσης και των στρατηγικών από δημοκρατικούς φορείς στις πολιτικές διαδικασίες των τοπικών κοινοτήτων, των κρατών/περιοχών, των εθνών και στο παγκόσμιο γίγνεσθαι. (Τριανταφύλλου, 2006).

Αυτό δεν σημαίνει φυσικά ότι η μεταλλαγή αυτή από ιεραρχική σε δικτυακή δομή θα γίνει από τη μία μέρα στην άλλη. Σε μερικές χώρες αυτό θα σήμαινε ότι θα έμεναν χωρίς κυβέρνηση και σε άλλες η διανομή της εξουσίας που συνεπάγεται η δικτυακή δομή δεν θα γινόταν εύκολα αποδεκτή από την οικονομική και πολιτική ελίτ.

3.6 Κίνητρα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ένα εγχείρημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να επιτύχει, απαιτεί σημαντικούς οικονομικούς πόρους, την ανάλογη τεχνογνωσία, αλλά και αλλαγή στην νοοτροπία τόσο των δημόσιων λειτουργών, όσο και των πολιτών και των επιχειρήσεων. Παρά τις δυσκολίες, η επιτυχία του εγχειρήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως:

- Εξοικονόμηση πόρων. Το πιο σημαντικό κίνητρο για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών είναι ο περιορισμός του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών. Η μετατροπή ενός σημαντικού μέρους συναλλαγών, από παραδοσιακές σε ηλεκτρονικές, μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του κόστους προμήθειας χαρτιού, εκτυπώσεων εντύπων, ταχυδρομικής αποστολής εγγράφων και εξόδων προσωπικού.
- Παροχή καλύτερων υπηρεσιών. Δεύτερο κίνητρο για την επένδυση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, με υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους, περιορίζουν τη γραφειοκρατία, καταργούν τις ουρές και την πολύωρη αναμονή και που είναι διαθέσιμες είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο.
- Ενίσχυση της δημοκρατίας. Τρίτο κίνητρο είναι η δημιουργία περισσότερο προσβάσιμης κυβέρνησης και η ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών, στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει πράξη την άμεση επικοινωνία με τους εκπροσώπους της πολιτικής εξουσίας, την ουσιαστική πληροφόρηση και τη συμμετοχή στα πολιτικά δρώμενα, όλα με αποκλειστική χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Η μεγαλύτερη πρόκληση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ανατροπή του κλίματος αδιαφορίας και απαξίωσης των σημερινών πολιτών για τα τεκταινόμενα στους χώρους της πολιτικής και της διακυβέρνησης, γεγονός που εκφράζεται με σαφή τρόπο, μεταξύ άλλων, με το αυξανόμενο ποσοστό αποχής από την εκλογική διαδικασία. Η ηλεκτρονική πολιτεία προσφέρει έναν απλό τρόπο για την ανάκτηση και τη μελέτη επίσημων εγγράφων, όπως προϋπολογισμών δημόσιων υπηρεσιών, προτεινόμενης και ισχύουσας νομοθεσίας, πρακτικά κοινοβουλευτικών συνεδριάσεων και πρακτικά έργου διαφόρων επιτροπών [9]. Η δυνατότητα ενημέρωσης και συμμετοχής στη συζήτηση που προηγείται

της λήψης κάθε απόφασης με δημοκρατικό τρόπο, μέσω ηλεκτρονικών μέσων, όπως οι κυβερνητικές ιστοσελίδες και τα ηλεκτρονικά φόρα, κάθε στιγμή της ημέρας, κάνει τη συμμετοχή στις διαδικασίες πιο εύκολη και πιο ελκυστική και τη λήψη αποφάσεων περισσότερο δημοκρατική.

- Εξωραϊσμός των δημόσιων υπηρεσιών. Τέταρτο κίνητρο, και ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε δημόσιο αξιωματούχο, είναι να παρουσιάσει εικόνα σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, να καταπολεμήσει τη γραφειοκρατία και να δημιουργήσει πιο αποδοτικές δομές.

Γίνεται, λοιπόν, σαφές ότι τα κίνητρα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι τόσο ισχυρά, ώστε να δικαιολογούν απολύτως τη σημαντική επένδυση σε χρόνο και χρήμα, που απαιτεί κάθε εγχείρημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.6.1 Μέσα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στην παρούσα ενότητα γίνεται σύντομη αναφορά στα μέσα, που συμβάλλουν στο να γίνει πράξη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- Υποδομή Πληροφορικής. Για να είναι το εγχείρημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυχημένο, είναι απαραίτητο να δημιουργηθεί η κατάλληλη υποδομή, που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες της. Η υποδομή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελείται από:

- ◆ τη δικτυακή υποδομή, δηλαδή τις φυσικές ασύρματες και ενσύρματες ζεύξεις μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες υλοποιούν τα αντίστοιχα εσωτερικά δίκτυα (intranets) και τις συνδέσεις με το Διαδίκτυο.

- ◆ την υποδομή ασφάλειας, τα μέσα εκείνα που συμβάλλουν στην προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ασφαλή τρόπο, δηλαδή με τρόπο που δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιόπιστη λειτουργία του κράτους και τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών, τόσο σε επίπεδο δικτύου, όσο και σε επίπεδο εφαρμογών.

- ◆ τους εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers), τα υπολογιστικά συστήματα που φιλοξενούν και διαθέτουν τις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- ◆ τα εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools), τις εφαρμογές που επιτρέπουν την ευκολότερη διαχείριση του συνόλου της πληροφορίας που βρίσκεται σε ηλεκτρονική μορφή.

- ◆ τα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών.

- ◆ το υλικό (hardware), στο οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των υπολογιστικών συστημάτων του εγχειρήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- ◆ την πλατφόρμα διαχείρισης συστημάτων, ένα σύστημα υλικού και λογισμικού που διευκολύνει τη διαχείριση μεγάλου πλήθους υπολογιστικών συστημάτων και συνήθως βασίζεται στο πρωτόκολλο SNMP
- Πύλες (portals): Αποτελούν σημείο εισόδου στον χώρο της ηλεκτρονικής Πολιτείας και σημείο αλληλεπίδρασης με το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι πύλες έχουν τη μορφή ιστοσελίδων (web pages) και εξαιτίας της ευρείας τους διάδοσης, αναπτύσσονται λεπτομερέστερα στη συνέχεια.
- Ηλεκτρονική Προμήθεια (e-procurement): Περιγράφει την αγορά και πώληση αγαθών και υπηρεσιών με ηλεκτρονικό τρόπο, συνήθως μέσω εξειδικευμένων διαδικτυακών τοποθεσιών, οι οποίες επιτρέπουν επιλεκτικά την πρόσβαση στα εγγεγραμμένα μέλη τους. Η χρήση του κατάλληλου λογισμικού ηλεκτρονικής προμήθειας επιτρέπει την μερική αυτοματοποίηση της διαδικασίας, όπως την πραγματοποίηση μειοδοτικών διαγωνισμών, την επιλογή βέλτιστων προσφορών, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων και την αποτελεσματικότερη διαχείριση καταλόγων και παραγωγής για τους προμηθευτές.
- Διαχείριση Σχέσεων Προμηθευτή (Supplier Relationship Management): Περιγράφει μεθοδολογία αλλά και παρέχει κατάλληλο λογισμικό για τη συνολική διαχείριση των σχέσεων του κάθε κρατικού οργανισμού, με τις επιχειρήσεις που του προμηθεύουν προϊόντα και του παρέχουν υπηρεσίες. Τελικός στόχος είναι η καλύτερη οργάνωση των σχέσεων αυτών και η μεγιστοποίηση της απόδοσης.
- Διαχείριση Σχέσεων Πελάτη (Customer Relationship Management): Πρόκειται για μεθοδολογία και αντίστοιχο λογισμικό που βοηθούν έναν οργανισμό να διαχειριστεί τις σχέσεις με τους πελάτες του με οργανωμένο τρόπο. Επεκτείνοντας την αναλογία μπορούμε με ευκολία να ισχυριστούμε, ότι πελάτες τους κράτους είναι οι πολίτες του και οι επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται στην επικράτειά του. Τα οφέλη της προσέγγισης της Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών περιλαμβάνουν:
 - ◆ απόκτηση πιο αντιπροσωπευτικής εικόνας των πολιτών και των αναγκών τους.
 - ◆ προσφορά διαφοροποιημένων υπηρεσιών ανάλογα με τις υπάρχουσες ιδιαίτερες ανάγκες.
 - ◆ διευκόλυνση πρόσβασης στις προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω πολλαπλών και διαφορετικών μορφών εξυπηρέτησης.

- ◆ ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του κράτους μέσω επιμόρφωσης και προσφορά των κατάλληλων εργαλείων, με τελικό αποτέλεσμα την προσφορά καλύτερης εξυπηρέτησης.
- ◆ δημιουργία δικτύων συνεργασίας μεταξύ των κρατικών οργανισμών με σκοπό την ανταλλαγή εμπειριών και την περαιτέρω βελτίωση του συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Groupware: Είναι εξειδικευμένο λογισμικό που επιτρέπει σε ομάδες χρηστών να συνεργάζονται, μέσω ηλεκτρονικών μέσων και δικτύων δεδομένων, για τη διεκπεραίωση έργων. Παραδείγματα υπηρεσιών groupware είναι η ταυτόχρονη επεξεργασία κειμένων από ομάδα συγγραφέων, έτσι ώστε όλοι να έχουν την πιο ενημερωμένη έκδοση, οι ηλεκτρονικές συναντήσεις, η συλλογική διαχείριση ημερολογίου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η κοινή πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.
- Διαχείριση Ροής Εργασίας (Workflow Management): Σκοπός της ροής εργασίας είναι να περιγράψει την κάθε επιχειρηματική λειτουργία με βάση τις επιμέρους εργασίες, τα διαδικαστικά βήματα, τους ανθρώπους, τους οργανισμούς και τα εργαλεία που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της. Το αντίστοιχο λογισμικό διαχείρισης ροής εργασίας αναλαμβάνει την μοντελοποίηση της επιχειρηματικής λειτουργίας σε σειρά διακριτών βημάτων και την προσφορά των απαραίτητων εργαλείων, όπως ηλεκτρονικές φόρμες, η χρήση των οποίων εγγυάται, ότι το κάθε βήμα ολοκληρώνεται με ορθό τρόπο προτού ακολουθήσει το επόμενο.
- Ασύρματες τεχνολογίες (Wireless Technologies)/Global Positioning System (GPS): Με τον όρο ασύρματες τεχνολογίες αναφερόμαστε, συνήθως, στις τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, στις οποίες το σήμα μεταδίδεται με την εκπομπή και λήψη ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας. Οι ασύρματες τεχνολογίες επιτρέπουν στα μέλη ενός τηλεπικοινωνιακού δικτύου να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του, από κάθε σημείο στην περιοχή εμβέλειάς του, ακόμα και ενώ βρίσκονται εν κινήσει. Από τις πιο γνωστές ασύρματες τεχνολογίες είναι οι τεχνολογίες κινητών τηλεπικοινωνιών GSM, UMTS, GPRS, WAP, οι δορυφορικές τηλεοπτικές εκπομπές, τα ασύρματα τοπικά δίκτυα (Wireless LANs) και το σύστημα GPS. Το σύστημα GPS, κάνοντας χρήση 24 δορυφόρων, επιτρέπει στους κατόχους των ανάλογων δεκτών, τον εντοπισμό της θέσης τους σε οποιοδήποτε σημείο της υφελίου. Ένα ασύρματο δίκτυο, σε συνδυασμό με δυνατότητες GPS, μπορεί να προσφέρει εξελιγμένες δυνατότητες επικοινωνιών, συντονισμού έργου και διαχείρισης κρίσεων, σε εφαρμογές συγκοινωνιών και δημόσιας ασφάλειας.

Από την παρουσίαση των μέσων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται σαφές, ότι οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Το νεωτερικό στοιχείο είναι η εφαρμογή αυτών των τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

3.7 Το Σχέδιο Δράσης e-Europe

3.7.1 Στόχοι του Σχεδίου Δράσης e-Europe

Το σχέδιο δράσης e-Europe αποτελεί πολιτική πρωτοβουλία η οποία δρομολογήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 1999 με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «eEurope-Κοινωνία των Πληροφοριών για όλους», στην Λισσαβόνα στις 23 και 24 Μαΐου 2000.

Πολλά μέτρα έχουν ληφθεί υπέρ της Κοινωνίας των Πληροφοριών σε ευρωπαϊκό επίπεδο όπως: η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, η συγκρότηση σαφούς νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η υποστήριξη προς τη βιομηχανία, την έρευνα και την ανάπτυξη. Λαμβάνοντας υπόψη την ταχύτητα με την οποία εξελίσσονται οι αντίστοιχες τεχνολογίες και οι αγορές, είναι απαραίτητο να εγκαινιαστεί η πολιτική πρωτοβουλία eΕυρώπη προκειμένου να καταστεί δυνατή η πρόοδος σε ορισμένες πολιτικές και πέρα από το ήδη προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα. Οι πρώτοι στόχοι της πρωτοβουλίας αυτής έχουν ως εξής:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο internet
- Να “μορφωθεί ηλεκτρονικά” όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα.
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή.

Για να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή πρότεινε 10 τομείς δράσης, ως μέρος του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002, στο οποίο θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Ένας από αυτούς τους τομείς δράσης ήταν να έχουν οι κυβερνήσεις online παρουσία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1. Είσοδος της Ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.
2. Οικονομικά προσιτότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

3. Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.
4. Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές.
5. Ασφαλείς ηλεκτρονική πρόσβαση χάρις στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα.
6. Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.
7. Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
8. Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα.
9. Οι ευφυείς μεταφορές.
10. Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων.

3.7.2 Το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβόνας της οποίας στόχος είναι να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία γνώσης μέχρι το 2010.

Οι δράσεις διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, οι οποίοι θα έχουν επιτευχθεί μέχρι το 2002.

- Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο.
- Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες.
- Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο.

- Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές.
- Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες.

Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες.

- Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.
- Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
- Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης.

Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

- Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη.

- Ψηφιακό περιεχόμενο για τα παγκόσμια δίκτυα.
- Νοήμονα συστήματα μεταφορών.

Με ανακοίνωση της Επιτροπής, στις 5 Φεβρουαρίου 2002 προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή Περιφερειών γίνεται συγκριτική αξιολόγηση της προόδου του σχεδίου δράσης eEurope 2002. Και στις 11 Φεβρουαρίου 2002 γίνεται η παρακολούθηση της εφαρμογής του σχεδίου δράσης. Το συμπέρασμα που προκύπτει από τη αξιολόγηση του eEurope 2002, είναι ότι οι βασικοί στόχοι επιτευχθήκαν. Το eEurope λειτουργεί με επιτυχία ως προς την αύξηση των συνδέσεων πολιτών και επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και η θέσπιση νομικών πλαισίων που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης.

Την περίοδο 2000-2002, οι συνδέσεις στο Διαδίκτυο αυξήθηκαν ραγδαία. Το 2002 σε ποσοστό μεγαλύτερο του 90% των σχολείων και επιχειρήσεων είχε συνδεθεί στο Διαδίκτυο, ενώ περισσότεροι από τους μισούς Ευρωπαίους το χρησιμοποιούν τακτικά. Αντίθετα με τις περισσότερες επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση υψηλής ταχύτητας, οι ιδιώτες χρήστες εξακολουθούν στην πλειονότητά τους να χρησιμοποιούν προσωρινές τηλεφωνικές συνδέσεις χαμηλής ταχύτητας. Η γενίκευση της ταχείας πρόσβασης αποτελεί άλλωστε έναν από τους βασικούς στόχους του σχεδίου δράσης eEurope 2005 που θα αναλύσουμε παρακάτω.

Η εμφάνιση νέων δικτυακών υπηρεσιών άνοιξε νέες προοπτικές για την κοινωνία στο σύνολό της, χάρη στην θέσπιση νομοθετικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι δυνατότητες αυτές θα αυξηθούν με τη μεταφορά στις εθνικές νομοθεσίες και την εφαρμογή, από τα τέλη του 2003, των νέων ρυθμίσεων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Ένας άλλος στόχος του σχεδίου δράσης eEurope 2002 ήταν η προσφορά βασικών διοικητικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου πριν από το τέλος του 2002. τον Οκτώβριο του 2002, όλα τα κράτη μέλη παρείχαν, τουλάχιστον ως ένα βαθμό, υπηρεσίες αυτού του είδους.

Θα πρέπει λοιπόν να αυξηθεί η διαδραστικότητά τους και να αναδιοργανωθεί η διοικητική υλικοτεχνική υποδομή, έτσι ώστε να βελτιστοποιηθούν τα οφέλη σε αποτελεσματικότητα.

Το επόμενο στάδιο της ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ευρώπη εγκρίθηκε από τους αρχηγούς κρατών και κυβερνήσεων στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης, τον Ιούνιο του 2002, με τη μορφή του σχεδίου δράσης eEurope 2005. Το νέο αυτό σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε περιορισμένο αριθμό φιλόδοξων στόχων, μεταξύ των οποίων η επέκταση της ταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπη-

ρεσιών, η δημιουργία δυναμικού περιβάλλοντος για το ηλεκτρονικό επιχειρείν και η σταδιακή εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών.

3.7.3 Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005.

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, και αποσκοπεί στην πρακτική έμφαση των ανωτέρω δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαϊών πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών.

Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδιώκει να πετύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005, είναι:

- Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες:
 - ✱ ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government),
 - ✱ ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning),
 - ✱ ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health).
- Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business).
- Ασφαλείς υποδομή πληροφοριών.
- Μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές.
- Συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 ακολουθείται η προσέγγιση που υιοθετήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002 και η οποία συνίσταται στον καθορισμό σαφών στόχων και στην συγκριτική αξιολόγηση της προόδου προς την υλοποίησή τους. Επιδιώκεται επίσης η επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και ο αναπροσανατολισμός των υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις προτεραιότητες που καθορίζονται.

3.7.4 Σύγχρονες δικτυακές υποδομές

3.7.4.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

Όσον αφορά τη λειτουργία σύγχρονων δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών, το eEurope 2005 προτείνει τις ακόλουθες δράσεις:

- εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση από την Επιτροπή πλαισίου διαλειτουργικότητας για να διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. (Διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα που μπορεί να έχει ένας χρήστης και ένας εξυπηρετητής να ανταλλάσσουν και να ερμηνεύουν σωστά τα δεδομένα τους).
- μέχρι τα τέλη του 2004, να είναι διαθέσιμες σε όλους, οι δημόσιες υπηρεσίες, μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (π.χ. τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.)
- μέχρι τα τέλη του 2005, οι συμβάσεις κατά το μεγαλύτερο μέρος να επισυνάπτονται ηλεκτρονικά.
- η πρόσβαση του Διαδικτύου σε ορισμένα σημεία του δημοσίου να είναι προσιτή για όλους τους πολίτες.

3.7.4.2 Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Το σχέδιο δράσης προτρέπει να συνεχιστεί η χρήση της πληροφορικής στην εκπαίδευση, όπως με την πρωτοβουλία

e-Learning. Στο πλαίσιο αυτό, το eEurope 2005, προτείνει μια σειρά μέτρων, μεταξύ των οποίων:

- μέχρι το 2005, ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια.
- μέχρι τα τέλη του 2005, διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-learning & e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών).

- μέχρι τα τέλη του 2003, ανάληψη από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφορμών με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων.
- ανάληψη από τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη των διαρθρωτικών ταμείων, δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων για να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία στην κοινωνία της γνώσης.

3.7.4.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)

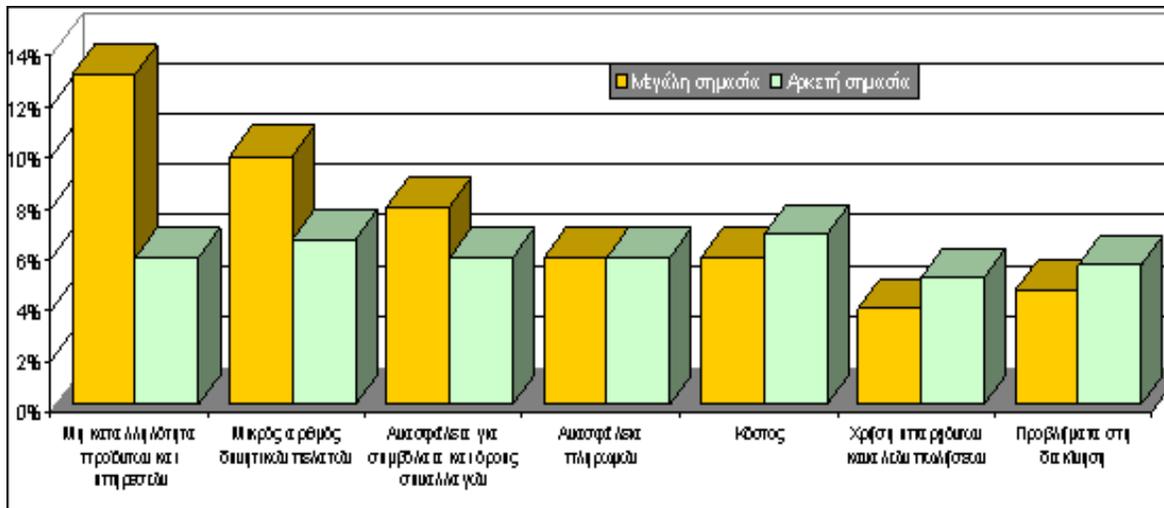
Παρέχουν τη δυνατότητα όχι μόνο μείωσης διοικητικών δαπανών, αλλά και παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ' αποστάσεως και ιατρικής πληροφόρησης και πρόληψης. Το e-Europe 2005 προβλέπει τα εξής:

- υποβολή πρότασης από την Επιτροπή, την άνοιξη του 2003, για την καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος.
- εγκατάσταση από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες)
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (πχ ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ' αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης).

3.7.5 Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο (δικτυακές αγορές και πωλήσεις) για την αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών διεργασιών. Κάποιες προβλεπόμενες δράσεις είναι:

- προσδιορισμός και εξάλειψη παραγόντων που εμποδίζουν τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τις μεθόδους του ηλεκτρονικού επιχειρείν.(η ανασκόπηση αυτή θα αρχίσει το 2003).
- εγκατάσταση από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (MME) στο πεδίο του ηλεκτρονικού επιχειρείν με σκοπό την ενίσχυση και συντονισμό σχετικών δράσεων χρηματοδοτικών στήριξης.
- ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές, την ασφάλεια, τις προμήθειες και τις πληρωμές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.



Εικόνα 3: Προβλήματα – Ανασταλτικοί παράγοντες όπως αναγνωρίζονται από τις επιχειρήσεις.

3.7.6 Ασφαλείς υποδομή των πληροφοριών

Έναν από τους κυριότερους στόχους του σχεδίου δράσης e-Europe 2005 αποτελεί και η εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ήδη δραστηριοποιηθεί στο πεδίο αυτό: πρόταση της Επιτροπής του Ιουνίου του 2001 για την ασφάλεια των δικτύων, πάταξη των αξιόποινων πράξεων στον κυβερνοχώρο στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης e-Europe 2002, οδηγία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες και δραστηριότητες του προγράμματος πλαισίου έρευνας. Το σχέδιο δράσης προβλέπει:

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο με βάση πρόταση την οποία θα υποβάλλει η Επιτροπή το 2002.
- εμπέδωση από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, ασφάλεια στο σχεδιασμό και την λειτουργία των προϊόντων.

3.7.7 Ηλεκτρονική προσβασιμότητα για όλους.

Σύμφωνα με Ανακοίνωση της Επιτροπής στις 13 Σεπτεμβρίου 2005 για την “ηλεκτρονική πρόσβαση”, ενθαρρύνονται τα κράτη μέλη να εντατικοποιήσουν την προώθηση πρωτοβουλίας, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε όλες τις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΙC), ειδικά για ηλικιωμένους και ανάπηρους.

- Σε ευρωπαϊκή κλίμακα εφαρμόζονται σήμερα μέτρα για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα:
- Απαιτήσεις και πρότυπα προσβασιμότητας (έκδοση ευρωπαϊκών προτύπων για την ανάπτυξη νέων αγορών).
 - Σχεδιασμός για όλους (DFA)^{* (1)3} (επιτρέπει πληρέστερο συνυπολογισμό απαιτήσεων προσβασιμότητας).
 - Προσβασιμότητα στους ιστοτόπους^{*(2) 4} (δέσμευση κρατών – μελών να καταστήσουν τους δημόσιους ιστοτόπους σύμφωνα με τις διεθνείς οδηγίες).
 - Σημεία αναφοράς & παρακολούθησης^{*(3) 5} (Στρατηγική της Λισσαβόνας)
 - Έρευνα της ΕΤΑ (έργα τεχνολογικής ανάπτυξης).

Η Ανακοίνωση για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα συμβάλλει στην εφαρμογή της πρόσφατης πρωτοβουλίας «i2010- Κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση». Περιλαμβάνει τα κύρια αποτελέσματα των διαβουλεύσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2005, που οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι η προσβασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών πρέπει να συνεχιστεί να αποτελεί προτεραιότητα για τις πολιτικές της ΕΕ σε θέματα ΤΠΕ.

3.7.8 Το Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στόχος του σχεδίου δράσης είναι να καταστήσει πιο αποτελεσματικά τις δημόσιες υπηρεσίες, να τις εκσυγχρονίσει και να ικανοποιεί καλύτερα τις ανάγκες του πληθυσμού.⁶

Στόχοι του σχεδίου δράσης:

³ (DFA)^{*(1)}: ως μεθοδολογία DFA νοείται ο σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών με τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμα στον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό χρηστών.

⁴ Με Ανακοίνωση της Επιτροπής του 2001 (COM (2001) 529 τελικό) ακολούθησαν τα ψηφίσματα του Συμβουλίου & Κοινοβουλίου 2002.

⁵ Η Ε.Ε. έθεσε ένα νέο στρατηγικό στόχο για την επόμενη δεκαετία ‘να καταστεί η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης στον κόσμο ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη, η οποία θα συνοδεύεται από ποσοτική και ποιοτική βελτίωση της απασχόλησης και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή’. Η στρατηγική της Λισσαβόνας αναθεωρήθηκε τον Μάρτιο του 2005 προκειμένου να επικεντρωθεί καλύτερα στην ανάπτυξη και την απασχόληση.

⁶ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 25^{ης} Απριλίου 2006, Σχέδιο δράσης i2020 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση- Επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων [COM (2006) 173 τελικό].

- Να επωφεληθούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα οι ιδιώτες και οι επιχειρήσεις από συγκεκριμένα πλεονεκτήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Να εξασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο δεν δημιουργεί νέα εμπόδια στην εσωτερική αγορά, κατά κύριο λόγο, λόγω της έλλειψης λειτουργικότητας.
- Να επεκταθούν τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) επιτρέποντας οικονομίες κλίμακας.

Οι πέντε τομείς προτεραιότητας που καθορίζει το σχέδιο δράσης (αναφορικά):

- ❖ Πρόσβαση για όλους
- ❖ Αυξημένη αποτελεσματικότητα
- ❖ Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο
- ❖ Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών
- ❖ Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Για να ενθαρρύνει τη δυνατότητα αυτή, το σχέδιο δράσης προτείνει την υποστήριξη σχεδίων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο τη αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή.

Το παρόν σχέδιο εντάσσεται στα πλαίσια της στρατηγικής i2010 της ΕΕ, με στόχο την τόνωση της ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας στην Ευρώπη. Στηρίζεται στην υπουργική δήλωση που υιοθετήθηκε στην 3^η υπουργική διάσκεψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Νοέμβριος 2005, Μάντσεστερ, Ηνωμένο Βασίλειο). Από αυτό προέκυψαν αξιόλογοι στόχοι προς επίτευξη μέχρι το 2010 στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

4.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τα τελευταία 15 χρόνια η Ευρωπαϊκή Ένωση, στην προσπάθειά της να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης, τα κράτη μέλη της έχουν ξεκινήσει ενέργειες για την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο Διαδίκτυο, με στόχο την πλήρη παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου. Στις 30 Νοεμβρίου 2000⁷, ορίστηκαν οι 23 δείκτες προόδου, όπου ένας από αυτούς είναι και ο βαθμός για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Προκειμένου να καταστήσουν λειτουργικό αυτό τον δείκτη, τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε μια κοινή λίστα 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών: 12 για τους πολίτες & 8 για τις επιχειρήσεις, όπου θα αξιολογούνται από την Επιτροπή 2 φορές κάθε χρόνο, μέσα από 4 σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης:

- **Επίπεδο 1:** Ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών, παροχή μέσω web – site του δημόσιου φορέα όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης που χρειάζεται ο πολίτης ή η επιχείρηση (π.χ πιστοποιητικά κ.τ.λ.) για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας.
- **Επίπεδο 2:** Μονόδρομη αλληλεπίδραση, παροχή μέσω web – site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω, και των αναγκαίων εκτυπώσιμων φορμών – έντυπων αιτήσεων (όχι όμως ηλεκτρονικών φορμών) για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας.
- **Επίπεδο 3:** Αμφίδρομη αλληλεπίδραση, παροχή μέσω web – site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω και ηλεκτρονικών φορμών για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας, τις οποίες ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να συμπληρώσει ηλεκτρονικά και να αποστείλει. Στο επίπεδο αυτό υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης ή αυθεντικοποίησης.
- **Επίπεδο 4:** Πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές, παροχή μέσω web – site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω, και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω διαδικασία κ.α.

⁷ Οι 23 δείκτες ορίστηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας, από το Συμβούλιο Εσωτερικής Αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα παλαιά κράτη-μέλη της Ε.Ε.

4.2.1 Βέλγιο

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η on-line διοίκηση στο Βέλγιο⁸ άρχισε από το 1989, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ατζέντα για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την εφαρμογή νέων τεχνολογιών στη διοίκηση. Το πρόγραμμα Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Πληροφόρησης⁹, αναφέρεται σε μια ομοσπονδιακή υπηρεσία υπεύθυνη για τη διάδοση πληροφοριών γενικού ενδιαφέροντος στους πολίτες αλλά και αλλοδαπούς επισκέπτες του Βελγίου. Αυτή η υπηρεσία είναι ένα ευρύ δίκτυο πληροφόρησης, παράρτημα του οποίου λειτουργεί σε κάθε ένα δημόσιο φορέα. Οι πολίτες μπορούν να έχουν επαφή με δημόσιους φορείς μέσω επικοινωνίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με δημόσιους υπαλλήλους, είτε μέσω κατάθεσης αιτημάτων σε ηλεκτρονικές φόρμες που διατίθενται on-line.

Το πρόγραμμα Σύστημα Πληροφόρησης Εργασίας¹⁰, όπου αναφέρεται σε περιφερειακό επίπεδο, αποτελεί πρωτοβουλία της περιφέρειας Flanders.¹¹ Λειτουργεί και σαν διαδικτυακή αγορά εργασίας. Ο Οργανισμός Απασχόλησης, δραστηριοποιήθηκε γύρω από την εξυπηρέτηση του πολίτη για εύρεση εργασίας και δίνει τη δυνατότητα στους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τη διοίκηση, να λαμβάνουν αποφάσεις και να έχουν ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες στην αγορά εργασίας.

Αρκετές δυσκολίες, ωστόσο συναντούν και οι αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την εφαρμογή τους στη Δημόσια Διοίκηση του Βελγίου. Το θεσμικό πλαίσιο παραμένει ανεπαρκές και ρευστό με τα θέματα πιστοποίησης & ηλεκτρονικής υπογραφής. Αντίθετα το υψηλό δημόσιο έλλειμμα δημιουργεί πιέσεις για περικοπή δαπανών και εξοικονόμηση πόρων, με την επιβολή περιορισμών στις δημόσιες αρχές για εγκατάσταση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και ανάπτυξη λογισμικών συστημάτων. Τα κυριότερα προγράμματα έχουν πραγματοποιηθεί από επιδοτήσεις της Ε.Ε.

⁸ Ομοσπονδιακό κράτος, που αποτελείται από περιφέρειες & δήμους, όπου το καθένα διατηρεί ένα νομοθετικό Συμβούλιο & ένα εκτελεστικό σώμα, Κυβέρνηση.

⁹ <http://www.belgium.be/eportal>

¹⁰ <http://www.vdab.be>

¹¹ Είναι μια βάση δεδομένων που δημιουργήθηκε το 1994 απ' τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, για να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο στην εκπαίδευση και κατάρτιση ανέργων της περιφέρειας και να συνδέει προσφορά και ζήτηση εργασίας στην περιοχή.

Βέλτιστη πρακτική (2006) είναι & το GPZ:Gloabal Premie Zoekststem/Κατανοητό Σύστημα Αναζήτησης. Η διαδικτυακή αυτή εφαρμογή επιτρέπει στους στεγαστικούς φορείς & κυβερνητικούς οργανισμούς να προσθέτουν τα υποστηρικτικά μέτρα με τους σχετικούς όρους(υπό τη μορφή δενδρικών διαγραμμάτων). Οι στόχοι του είναι:

- 1.δημιουργία εφαρμογής που να δίνει στους πολίτες & μεσάζοντες μια εικόνα των μέτρων που θα μπορούσαν να βρουν πληροφορίες για κάθε σχετικό μέτρο.
- 2.δημιουργία εφαρμογής για την εξακρίβωση για το εάν ένα μέτρο είναι κατάλληλο για τον συγκεκριμένο χρήστη.
- 3.προσφορά υπηρεσίας που να επιτρέπει στους συνεργάτες στο έργο GPZ να ενσωματώνουν τη λειτουργία της εφαρμογής στον δικό τους ιστότοπο.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Μέσω του Ιστοτόπου Tax- on- Web.	3/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Υποβολή Βιογραφικού	2/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Με την SIS card προσφέρονται άμεσα ιατρικές υπηρεσίες.	2/4 1/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες.	1/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Αρμοδιότητα τοπικής Αυτοδιοίκησης	XE
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	On-line κατάλογος για τις γερμανο- φλαμανδικές	2/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Τοπική Αρμοδιότητα	XE
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Μόνο πληροφορίες.	1/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Τοπική Αρμοδιότητα	XE
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες.	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Πληροφορίες και αιτήσεις.	1/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Χωρίς βεβαίωση	3/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Χωρίς βεβαίωση	3/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μόνο πληροφορίες	1/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	18 διαφορετικές υπηρεσίες	4/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Πληροφορίες και αιτήσεις.	2/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Πληροφορίες και αιτήσεις.	2/4

Πίνακας 1:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

4.2.2 Αυστρία

Με την είσοδο της Αυστρίας στην Ε.Ε., η κυβέρνησή της ανέλαβε πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης στο πλαίσιο για την προσπάθεια μείωσης δημόσιου χρέους και δημόσιου ελλείμματος. Στόχο είχε τον εξορθολογισμό του κόστους δημόσιου τομέα, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά την είσοδο στην Ε.Ε. το 1995.

Κύριο ρόλο έπαιξε η πεποίθηση ότι η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα επιτυγχανόταν με την υιοθέτηση και εφαρμογή αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ως παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να αναφερθούν: το πρόγραμμα Πρότυπης Τοπικής Αρχής της περιφέρειας του Zell am See, δεδομένου ότι αποτελεί μια γενική αρχή για ένα καινοτόμο μοντέλο διοικητικής μεταρρύθμισης που ολοκληρώνει διαφορετικές υπηρεσίες που στην αρχή προσφέρονταν χωριστά. Συνδυάζει τα δυο κύρια στοιχεία της πολιτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την ύπαρξη ενός μοναδικού σημείου επαφής που ασχολείται με μια πληθώρα διαδικασιών και δημιουργία γραφείων πολιτών, όπως και το πρόγραμμα Ομοσπονδιακής Υπηρεσίας Πληροφόρησης, ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλε-υπηρεσιών για παροχή υπηρεσιών με την συνεργασία 45 δήμων.

Η διοικητική μεταρρύθμιση στην Αυστρία βρίσκεται στο επίκεντρο πολιτικών προσεγγίσεων της σύγχρονης διοίκησης. Το ελλιπές νομοθετικό περιβάλλον επιβάλλει περιορισμούς στην παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διαθεσιμότητα νομικών ρυθμίσεων στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών ρυθμίσεων, όσον αφορά θέματα πιστοποίησης, εξουσιοδότησης, ηλεκτρονικής υπογραφής, ασφάλειας δεδομένων και υποδομή.

Βέλτιστη πρακτική (2006) θεωρείται: Κοινωνικός Ασφαλιστικός Κώδικας Αποζημίωσης. Η Ένωση Αυστριακών Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης απλούστευσε τη ροή εργασιών αλλά και τη συνεργασία μεταξύ των ετέρων. Οι διαδικασίες σήμερα είναι πιο αποτελεσματικές με λιγότερα προβλήματα απ' ό,τι στο προ-ψηφιακό παρελθόν. Η ψηφιακή ροή εργασιών του Κώδικα Αποζημίωσης απολαμβάνει υψηλά επίπεδα αποδοχής & εμπιστοσύνης από όλες τις πλευρές καθώς θα πρέπει να δημιουργηθούν και νέες οργανωτικές δομές. Η παραλαβή & επεξεργασία εγγράφων καθώς και η έκδοση επικοινωνιακών μέτρων είναι σήμερα δυνατές σε βελτιστοποιημένη μορφή. Οι προσπάθειες επίλυσης συγκεκριμένων προκλήσεων εκ μέρους της Κοινωνικής Ασφάλισης για τα εμπλεκόμενα μέρη και ο προσανατολισμός στις κλασικές B2B εφαρμογές οδήγησε στην εφαρμογή νέων μορφών τεχνολογίας και εκτός τομέα κοινωνικής ασφάλισης. Το έργο μπορεί να χαρακτηριστεί και ως έργο κλειδί καθώς παρουσιάζει τον δρόμο από την η-πληροφορία στην η-διακυβέρνηση. Ως πρωτοποριακό έργο έχει πραγματοποιήσει εκπαιδευτική εργασία για περαιτέρω δραστηριότητες η-διακυβέρνησης & ανάπτυξης ψηφιακών επιχειρησιακών μοντέλων στην Αυστρία.

Οι ηλεκτρονικοί φάκελοι συμπεριλαμβανομένου ηλεκτρονικών υπογραφών-Απόκτηση γης από ξένους είναι επίσης ένα παράδειγμα πρακτικής που παρέχει στους πελάτες κατά την διαδικασία απόκτησης άδειας για κατοχή γης στη Βιέννη να διαχειριστούν διαδικτυακά όλα τα στάδια της διαδικασίας.¹² Ολόκληρη η διαδικασία της ηλεκτρονικής υπογραφής παρέχεται σαν ένα one-stop-shop για τους πελάτες. Η ψηφιακή εφαρμογή έχει οδηγήσει σε μείωση του χρόνου επεξεργασίας. Η βασική ιδέα της μετατροπής μιας υπηρεσίας με μεγάλη διάρκεια σε μια μεγάλη βάση μπορεί να αποτελέσει μια καλή ιδέα για υπηρεσίες με παρόμοια οργάνωση ανεξαρτήτου χώρας ή τομέα. Ένα ακόμη παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής είναι και η Τυποποιημένη ανταλλαγή ηλεκτρονικών μορφών μέσω του EDI ACT II.(ηλεκτρονικοί φάκελοι). Η 1^η έκδοση κυ-

¹² Η πρώτη άδεια σε πελάτη δόθηκε στις 10 Μαΐου 2005. περιλάμβανε κ την 1^η έγκυρη ηλεκτρονική υπογραφή που μπήκε σε e-έγγραφο.

κλοφόρησε το Ιούνιο του 2005. Ο κυριότερος στόχος του έργου ήταν η εισαγωγή μιας τυποποιημένης μορφής για την ανταλλαγή ηλεκτρονικών αρχείων & εγγράφων προκειμένου να αντικατασταθούν οι χειρόγραφες καταχωρήσεις & η αρχειοθέτηση στις δημόσιες αρχές.

Η Δημόσια Εγγραφή στην Αυστρία αποτελεί παράδειγμα πρακτικής και αποστολή αυτής της οργανωτικής μονάδας είναι να υποστηρίζει το σύστημα εγγραφής κατοικίας με το βέλτιστο τρόπο, προκειμένου τα δεδομένα κατοικίας να είναι προσβάσιμα απ' όλους τους πολίτες, οικονομία, διοίκηση και να παρέχει τη βάση για την η-διακυβέρνηση. Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα μπορούν να παρέχονται γρήγορα και βάση νόμου. Με το Κεντρικό Μητρώο Κατοικίας (CRR) το Αυστριακό Ομοσπονδιακό Υπουργείο Εσωτερικών (BMI) με την BEKO και την IBM παρέχει μια καλή λύση η-διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.¹³ Το έργο τέθηκε σε λειτουργία στις 1 Μαρτίου 2002. Όπου καταγράφονται μέσω διαδικτύου τα δεδομένα κατοικιών των προσώπων που ζουν στην Αυστρία.

Το eAMA είναι μια διαδικτυακή υπηρεσία που προσφέρει γεωργικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους αγρότες και τις επιχειρήσεις¹⁴. Στοχεύει:

- στην φιλικότητα προς τον χρήστη & τον πελάτη.
- σε θέματα ασφάλειας.
- σε σημαντική μείωση κόστους για τον πελάτη & τον φορέα.

Το HELP.gv.at (εικονικός οδηγός για τις Αυστριακές αρχές & οργανισμούς) είναι μια πρωτοβουλία της Ομοσπονδιακής Προεδρίας και κατέχει ηγετική θέση μεταξύ εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Προσφέρει στους πολίτες πληροφορίες σχετικά με προθεσμίες, αμοιβές, ενώ διαθέτει και φόρμες για ηλεκτρονική παραλαβή. Οι Επίσημες Διαδικτυακές Πρακτικές καθιστούν δυνατή την ηλεκτρονική επεξεργασία αυξάνοντας τον αριθμό διαδικασιών. Για γρήγορη πρόσβαση σε συγκεκριμένες πληροφορίες υπάρχει ειδική υπηρεσία. Ο HELP έχει σχεδιαστεί επίσης να ανταποκρίνεται στις οδηγίες WAI(Web Accessibility Initiative) για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Στόχοι:

- Το One-Stop-Principle,
- Το HELP.gv.at προωθεί εφαρμογές αυτόματα στην κατάλληλη αρχή,
- Σωστές & Ενημερωμένες Πληροφορίες,
- Επικοινωνία & διάλογος με τους πολίτες,

¹³ Γερμανία, Γαλλία, Μεγάλη Βρετανία, Ιταλία, Κάτω Χώρες, Πορτογαλία, Ισπανία & Ελλάδα, δεν διαθέτουν παρόμοια μητρώα. Αντίθετα τα διαθέτουν η Δανία, Φινλανδία, Σουηδία.

¹⁴ Το 60% των αγροκτημάτων έχουν Η/Υ από το οποίο αρκετοί έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.

- Διαδικασία Επεξεργασίας Επίσημου Διαδικτύου,
- Πρόσβαση στη Διοίκηση για όλους.

Τέλος, έχουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Βιέννη. Το έργο αυτό έχει ωφελήσει τους πολίτες στη συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες και διοικητικό προσωπικό. Η εφαρμογή του «Εικονικού Γραφείου» έχει στόχο να παρέχει ως τα τέλη του 2006 ηλεκτρονικές σελίδες υπηρεσίας η-διακυβέρνησης για κάθε διοικητική δραστηριότητα που περιλαμβάνει την επαφή με τους πολίτες. Το έργο ωφελεί και το διοικητικό προσωπικό της Βιέννης και εκτός των πολιτών παρέχεται υπηρεσία για 70.000 επιχειρήσεις & 19.000 κινήσεις ετησίως. Το 48% των αιτήσεων για άδειες λειτουργούν πραγματικά ήδη μέσω Διαδικτύου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Άμεση επαφή υποψηφίων εργαζόμενων και εταιρειών	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Με το e – Card Project κάθε πολίτης θα έχει κάρτα ασφαλείας.	2/4, 4/4 2/4, ΧΕ.
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Παροχή πληροφοριών και «κατεβάσματος» αιτήσεων.	2/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Σε ασφαλιστικές Εταιρείες	ΧΕ
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Περιφερειακή αρμοδιότητα	Χωρίς εφαρμογή
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Για πορνογραφία, νέο – ναζί και περιβάλλον γίνονται καταγγελίες μέσω e-mail.	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Διαθέσιμες μηχανές αναζήτησης.	3/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Αρμοδιότητα τοπική.	ΧΕ
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Αρμοδιότητα Πανεπιστημίων	ΧΕ
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Αιτήσεις και πληροφορίες	2/3

12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Αρμοδιότητα νοσοκομείων.	ΧΕ
---	--------------------------	----

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Δεν δίνεται εκκαθαριστικό μέσω Ιστοτόπου	3/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Δυνατότητα δήλωσης	3/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Τοπική αρμοδιότητα	4/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μετά από εγγραφή	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Μόνο αιτήσεις	2/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Μόνο αιτήσεις	2/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Δυνατότητα on-line αίτησης.	3/4

Πίνακας 2:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

4.2.3 Αγγλία

Η Αγγλία είναι πρωτοπόρος στην Ευρώπη στην παροχή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το κυβερνητικό Portal της Αγγλίας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών σε πολίτες είναι το www.ukonline.gov.uk, όπου αποτελεί έναν κατάλογο υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών όπου ο χρήστης κατευθύνεται στον δικτυακό τόπο του αρμόδιου δημοσίου φορέα για την συναλλαγή. Προσφέρονται επίσης πληθώρας πληροφορίες¹⁵. Όλες οι δοσοληψίες γίνονται ηλεκτρονικά.

Στην Δικτυακή Πύλη του Companies House όπου γίνεται παραπομπή απ' την Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη, διατίθενται υπηρεσίες για:¹⁶

- ✳️ εγγραφή επιχείρησης και σχετικού τέλους

¹⁵ Νομικά θέματα(10 υπηρεσίες), εργατικά θέματα(11 υπηρεσίες), κοινωνικά θέματα(37 υπηρεσίες), χρηματοοικονομικά θέματα(46 υπηρεσίες), κ.λ.π.

¹⁶ Διατίθενται ακόμη 2 εναλλακτικές υπηρεσίες: Web Filing &Electronic Filing.

- ✱ καταχώρηση τροποποιήσεων επιχειρήσεων
- ✱ αναζήτηση επιχειρήσεων.

Όλες οι υπηρεσίες που απαιτούνται για πρόσληψη, απόλυση, φόρους υπαλλήλων παρέχονται online. Το 1999 η κυβέρνηση έθεσε ως κύριους στόχους στο πρόγραμμα για εκσυγχρονισμό, να πετύχει καλύτερη διακυβέρνηση, καλύτερη χάραξη πολιτικής και παροχή καλύτερων δημοσίων υπηρεσιών για τους πολίτες μέσω της αναμόρφωσης του υπάρχοντος εξοπλισμού στην κυβέρνηση, ιδιαίτερα της χρήσης ΤΠΕ. Το πρόγραμμα για εκσυγχρονισμό αναγνώρισε ότι κοινοί τομείς του δημοσίου είναι πιο αποδοτικοί και αποτελεσματικοί όσο καμία αντίστοιχη επιχείρηση στον ιδιωτικό τομέα. Υπάρχει μια γενική έλλειψη δυνατότητας όσον αφορά τις απόψεις του κοινού. Προκειμένου να ξεπεραστούν οι δυσκολίες το πρόγραμμα υλοποίησης έθεσε 3 στρατηγικούς στόχους:

- Χάραξη πολιτικής πιο ολοκληρωμένη.
- Παροχή υπηρεσιών που να είναι κοντά στις ζωές των πολιτών.
- Προσφορά υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και απόδοσης.

Στόχος αυτής της χάραξης πολιτικής είναι να προωθήσουν υπηρεσίες που να αφορούν τους πολίτες και όχι να αντιδρούν σε βραχυπρόθεσμες πιέσεις.

Τα οφέλη μιας στρατηγικής που θα ορίζεται από τις τεχνολογικές εξελίξεις είναι πολλά και σημαντικά. Για τους πολίτες θα σημαίνει μια μεγαλύτερη επιλογή καναλιών διανομής των υπηρεσιών, διευκόλυνση, χαμηλότερα κόστη συναλλαγών, προσωποποιημένες υπηρεσίες, ανοιχτότητα και συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες. Οι επιχειρήσεις θα έχουν χαμηλότερα κόστη συναλλαγών, μειωμένες νομικές υποχρεώσεις. Οι προμηθευτές θα έχουν καλύτερη διαχείριση αποθεμάτων. Για τους υπόλοιπους φορείς μεγαλύτερη ακρίβεια και αποδοτικότητα και πιο ευέλικτες εργασιακές συνθήκες.

Οι πρακτικές που εφαρμόζει η Αγγλία είναι:

1. το πρόγραμμα NHS Direct – 24*7 Access to Healthcare Advice είναι μια υπηρεσία απευθείας σύνδεσης που παρέχεται στους χρήστες από την Βρετανική Υγειονομική Υπηρεσία με σκοπό να παράσχουν την κατάλληλη περίθαλψη, στα σωστά άτομα το σωστό χρόνο.¹⁷
2. η πύλη UKonline σχεδιάστηκε για να λειτουργήσει σε όλα τα μέρη του Ηνωμένου Βασιλείου (Αγγλία, Β.Ιρλανδία, Σκωτία & Ουαλία) σαν μια υπηρεσία με προσαρμοσμένο περιεχόμενο

¹⁷ <http://www.nhsdirect.nhs.uk/>

στις ανάγκες του χρήστη, ο οποίος χρησιμοποιώντας ένα ενιαίο πιστοποιητικό προσδιορισμού, μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες.¹⁸

4.2.4 Γερμανία

Στην Γερμανία η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν ήταν κύριο θέμα για τις στρατηγικές των μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης και οι εφαρμογές ηλεκτρονικής κυβέρνησης δεν αποτελούσαν μέχρι πρόσφατα κύρια προτεραιότητα. Η γενική τάση που επικρατεί, στην Γερμανία συνίσταται στο ότι οι τοπικές κυβερνήσεις είναι περισσότερο πρόθυμες & ευέλικτες αναφορικά με την ανάληψη πρωτοβουλιών για εφαρμογή της η-διακυβέρνησης σε προγράμματα επικοινωνίας και συναλλαγών.

Δημοφιλής είναι η δημιουργία Υπηρεσίας Πολιτών, η οποία έχει σκοπό στο να εξυπηρετήσει ο υπάλληλος τον πολίτη. Για τις μελλοντικές εφαρμογές της η-διακυβέρνησης στην Γερμανία αναπτύχθηκαν τα προγράμματα: 1^ο το πληροφοριακό σύστημα δημόσιας διοίκησης DIBIS¹⁹ στο Αμβούργο, το οποίο χρησιμεύει σαν το αρχικό σημείο επαφής και επικοινωνίας για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Το 2^ο πρόγραμμα είναι το Bremen Online Services²⁰. Σκοπός του είναι η μείωση των στεγανών μεταξύ διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών, την αύξηση της προσβασιμότητας πολιτών προς αυτούς με ταυτόχρονη διασφάλιση ποιότητας & ασφάλειας.

Στην Βαυαρία²¹ το 1994 υπήρξε μια σημαντική πρωτοβουλία χρήσης της ΤΠ στη δημόσια διοίκηση, το πρόγραμμα Bayern Online²². Πρόκειται για μια εντατική υποδομή τηλεπικοινωνιών με στόχο τη βελτίωση γνώσης και δεξιοτήτων του πληθυσμού της Βαυαρίας, ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μείωση του κόστους τηλεπικοινωνιών με την εγκατάσταση επιπρόσθετων και εναλλακτικών δικτύων τηλεπικοινωνιών με πολλές διάφορες εφαρμογές στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

Ένα ακόμη πρόγραμμα είναι το ELSTER: ένα σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής φορολογικών δηλώσεων της φορολογικής αρχής της περιφέρειας της Βαυαρίας.

Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί και η Hamburg Gateway- Η ψηφιακή πύλη για την πόλη. Έτσι δημιουργήθηκε μια υποδομή, όπου αποτελεί το σημείο πρόσβασης όλων των πελατών στις διαδικτυακές υπηρεσίες της πόλης. Διασφαλίζεται το προσωπικό απόρρητο και η α-

¹⁸ <http://www.ukonline.gov.uk/>

¹⁹ (<http://www.hamburg.de/dibis>).

²⁰ (<http://www.bremen.de>).

²¹ (<http://www.baynet.de>)

²² Η πρωτοβουλία επεκτάθηκε το 1998 με το πρόγραμμα Bayern Online II.

σφάλεια πελατών ενώ προσφέρεται η απαιτούμενη ασφάλεια για εφαρμογή και στο δίκτυο της Κυβέρνησης του Αμβούργου.²³ Η Hamburg Gateway προσφέρει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- ◆ εξακρίβωση του πελάτη
- ◆ αξιόπιστη διαδικτυακή επεξεργασία πληρωμής
- ◆ ασφαλή επεξεργασία συναλλαγών
- ◆ ασφαλή διαθεσιμότητα απαιτήσεων
- ◆ δυνατότητα για περαιτέρω χρήση υπαρχόντων εφαρμογών
- ◆ ασφάλεια εφαρμογών και του δικτύου δεδομένων.

Δημόσια Εγγραφή στις Γερμανικές Περιφέρειες: η βάση αυτών είναι τα χαρακτηριστικά του XMeld προτύπου. Το XMeld στοχεύει στην εφαρμογή λύσεων ανεξάρτητα από θέμα πωλητών και προϊόντων προκειμένου να εφαρμοστεί ο τροποποιημένος Γερμανικός νόμος. Πολλές περιοχές χρησιμοποιούν το XMeld για εσωτερικές ή και/διαπεριφερειακές διαδικασίες. Βασική αρχή του έργου είναι η ανταλλαγή δεδομένων μητρώου μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης μέσω πρωτοκόλλου Μεταφοράς OSCI-Transport protocol, όπου η ανταλλαγή μηνυμάτων θα γίνεται με ψηφιακή υπογραφή. Θα καθοριστεί ένα πρότυπο δεδομένων σχετικά με το περιεχόμενο που θα είναι ανοιχτό σε επεκτάσεις όπως π.χ. χαρακτηριστικά εξακρίβωσης για την φορολογία.

Kompetenznetze NRW (Δίκτυο Ικανοτήτων-Competence Networks NRW):είναι ένα κοινό διακρατικό σύστημα ηλεκτρονικής συμβουλευτικής υπηρεσίας (e -consulting) που αποτελείται από λειτουργίες γνώσης front desks & down line back-office. Το KomNet επιτρέπει την εύκολη πραγματοποίηση συμβουλευτικών υπηρεσιών με υψηλά επίπεδα αποδοτικότητας και χρήσης διαδικτυακών βάσεων δεδομένων αυτοεξυπηρέτησης. Εφαρμογές: απασχόληση, υγεία, ικανότητες, σχέδια, συνταξιοδότηση, τεχνική υποστήριξη.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρεις Υπηρεσίες από το ELSTER (Electronic Tax Return).	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Πλήρεις Υπηρεσίες από το Virtual Job Market.	3/3

²³ Λόγω επιτευγμάτων σε θέματα διαλειτουργικότητας της η-διακυβέρνησης το έργο έχει εκτιμηθεί από την μελέτη Διαλειτουργικότητας MODINIS εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής & είχε δημιουργηθεί μια καλή μελέτη για τη διαλειτουργικότητα.

3.Αίτηση για Κοινωνικό Ε-πίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	On-line υποβολή αίτησης για σπουδαστικό δάνειο στο BAFG Oline	2/4,2/4 3/4,2/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Παροχή πληροφοριών	2/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	ΧΕ
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Αρμοδιότητα περιφερειών	Χωρίς εφαρμογή
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Μόνο αυτοπροσώπως	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Καμία ενημέρωση	-
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	-
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Πληροφορίες και αιτήσεις	2/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Καμία υπεύθυνη αρχή	-
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Δικαστική Αρμοδιότητα	ΧΕ
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μέσω της υπηρεσίας w3stat	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Με ψηφιακά πιστοποιητικά	3/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Μέσω του συστήματος ATLAS	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Μόνο πληροφορίες	1/4

8. Δημόσιες Προμήθειες.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
-------------------------	-------------------	-----

Πίνακας 3: Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

4.2.5 Ισπανία

Η εμπειρία του e-government στην Ισπανία, σε αντίθεση με άλλες χώρες του ΟΟΣΑ, δεν είναι μέρος μιας κρατικής πολιτικής στα πλαίσια μιας ευρείας και περιεκτικής διοικητικής μεταρρύθμισης, η οποία δεν έχει αναπτυχθεί. Μια απ' τις δυσκολίες που συναντιούνται στην εμπειρία του e-government στην Ισπανία είναι η επικάλυψη των e-government διαδικασιών με άλλα παραδοσιακά κανάλια και πρακτικές, τα οποία τείνουν να λειτουργήσουν μαζί με το e-government. Οι αλλαγές αυτές θα πρέπει να περιλάβουν τη μείωση και επανεκπαίδευση προσωπικού. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για τη διαμόρφωση του e-government δεν έχει οδηγήσει στην οργανωτική αναδόμηση που αναμενόταν. Προκειμένου να χρηματοδοτηθεί²⁴ το e-government στην Ισπανία έχει αναγκαστεί να οδηγηθεί σε συνεργασία και με τον ιδιωτικό τομέα²⁵. Το πεδίο και η κλίμακα των δικτύων έχει αυξηθεί χάρη στη συγκέντρωση των ποικίλων πόρων αλλά και η δυνατότητά τους να είναι χρήσιμα για τη δημόσια διοίκηση, ιδιωτικές εταιρείες & τους πολίτες έχει αυξηθεί.

Γίνεται προσπάθεια μακροπρόθεσμα να ευνοηθούν από τις νέες τεχνολογίες ολόκληρος ο πληθυσμός και όχι μόνο οι κοινωνικά ευνοημένοι, μέσω της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες στην πρωτοβάθμια & δευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Αυτό που απασχολεί τις δημόσιες υπηρεσίες είναι πώς να εξασφαλιστεί δίκαιη πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες από όλους. Αναμένεται να δοθεί λύση, ώστε να ρυθμιστεί η αξιοπιστία της όχι και τόσο αναπτυγμένης λειτουργίας μέσα στα προγράμματα e-government και συγκεκριμένα στην πολιτική συμμετοχή.

Οι πρακτικές που εφαρμόζει η Ισπανία είναι:

1. το πρόγραμμα φορολογίας (Integrated Management of Wealth & Income Tax²⁶), όπου στόχοι αυτού του προγράμματος είναι:
 - να βοηθήσει τον φορολογούμενο να εκπληρώσει τις φορολογικές του υποχρεώσεις

²⁴ Σύμφωνα με έρευνα το 1997, το 60% των πρωτοβουλιών στην Ισπανία, χρηματοδοτήθηκαν πλήρως από τις τοπικές κυβερνήσεις.

²⁵ Δημόσιες-ιδιωτικές συνεργασίες και πρωτοβουλίες: έχουν βοηθήσει τα προγράμματα να είναι βιώσιμα και να έχουν περισσότερη αξία.

²⁶ <http://www.aeat.es>

- η απλούστευση των διαδικασιών
- η διευκόλυνση -όπου είναι δυνατόν-στην επιστροφή φόρου.

2. το πρόγραμμα Edu365.com – The Educational Portal for Catalonia²⁷: η εκπαιδευτική πύλη της αυτόνομης κυβέρνησης τη Καταλονίας με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- ✨ πρόσβαση στις πληροφορίες
- ✨ ακαδημαϊκή και επαγγελματική καθοδήγηση
- ✨ νέοι τρόποι εκμάθησης και περιβάλλοντα διδασκαλίας (ψηφιακό γραφείο) στους σπουδαστές σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης της Καταλονίας.

Βέλτιστη πρακτική (2006):Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας για το Ολοκληρωμένο & Πολυκαναλικό Σύστημα Υπηρεσίας Πολιτών της Περιφερειακής Διακυβέρνησης της Βαλένθια (SIMAC). Στόχος της πλατφόρμας SIMAC IOP είναι να επιτύχει οργανωτική & τεχνική διαλειτουργικότητα μεταξύ δημοσίων οντοτήτων που παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες-επιχειρήσεις στη περιοχή της Βαλένθια.²⁸ Η χρήση της πλατφόρμας IOP από διάφορους οργανισμούς οδηγεί σε αναδιοργάνωση & την ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων τα οποία συμβάλλουν στη βελτίωση δημοσίων υπηρεσιών. Η λύση IOP που υιοθετήθηκε από την Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση της Βαλένθια πρέπει να ανταποκρίνεται και στους 2 τύπους IOP²⁹. Ο πρακτικός στόχος αυτής της μελέτης, είναι ότι η συγκεκριμένη πλατφόρμα πρέπει να συνδέει τον Περιφερειακό Φορέα Υγείας με το Μητρώο του Δήμου της Βαλένθια προκειμένου να εξαλειφθεί η ανάγκη προσκόμισης απογραφικού πιστοποιητικού κατά την αίτηση για βιβλιάριο υγείας. Μια ακόμη πρακτική είναι το Konekta Zaitex Ciudadan (KZC@). Είναι ένα έργο το οποίο υπάρχει στο "Plan de Euskadi en la Information" (PESI) και συμπεριλαμβάνεται στο διαδικτυακό πρόγραμμα Internet para todos, που στοχεύει στη διάδοση Πληροφοριακών Τεχνολογιών & Τεχνολογίας Επικοινωνιών στη Βασική Κοινωνία. Προσφέρεται δωρεάν μειώνοντας έτσι τον ψηφιακό διαχωρισμό από την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Στόχος του KZC@ είναι να εξαλείψει τον ψηφιακό διαχωρισμό ως αποτέλεσμα της εξέλιξής του ως προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Το τμήμα Στέγασης Κοινωνικών Υποθέσεων προωθεί την α-

²⁷ <http://www.edu365.com>

²⁸ Περιλαμβάνονται τμήματα της Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης των Τοπικών Συμβουλίων της Εθνικής Κυβέρνησης, τα Επαρχιακά Συμβούλια, επαγγελματικούς οργανισμούς εμπορίου & επιχειρήσεων.

²⁹ Κάθετη ολοκλήρωση μεταξύ διαφορετικών σταδίων της αλυσίδας προσφοράς και την οριζόντια ολοκλήρωση μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών που αναφέρονται στον ίδιο αιτούμενο.

νάπτυξη μιας διαδικτυακής κουλτούρας μεταξύ πολιτών, δίνοντας έμφαση στους κοινωνικούς τομείς.

Το IRIS στοχεύει στην προώθηση αστικών συμπεριφορών στη Βαρκελώνη μέσω μιας πλατφόρμας αιτήσεων εξυπηρέτησης πελατών. Οι συγκεκριμένοι στόχοι του έργου IRIS σχετίζονται αυστηρά με τις ανάγκες εφαρμογής του ‘Σχεδίου Προώθησης της Αστικής Συμπεριφοράς’ και συγκεκριμένα διασφαλίζοντας ότι ο δημοτικός οργανισμός είναι ικανός να ανταποκριθεί στην πρόκληση. Επιτρέπει σε κάθε πολίτη/επιχείρηση να διατυπώσει απαιτήσεις ή προτάσεις σχετικά με οποιοδήποτε θέμα ζωής στη πόλη ή δημοτική υπηρεσία επιλέγοντας ανάμεσα στα 20 κανάλια πρόσβασης (όλα δωρεάν). Στοχεύει στο να διπλασιαστεί ο αριθμός διαδραστικότητας των πολιτών μέχρι το 2007.

Νέο Κέντρο Εταιρικής Πληροφόρησης & Δίκτυο Δημιουργίας Επιχειρήσεων (CIRCE): το έργο αυτό είναι μια πρωτοβουλία που στοχεύει να ανταποκριθεί στα μέτρα που έχει προτείνει η Ε.Ε. προκειμένου να λύσει τα προβλήματα που αφορούν τη δημιουργία εταιρίας, στοχεύει επίσης στη μείωση διοικητικών βαρών των εταιριών, συνεργασία δημοσίων υπηρεσιών, δημιουργία και ανάπτυξη πρωτοπόρων εταιριών. Το SNE είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα επεξεργασίας που βοηθά τον επιχειρηματία στη δημιουργία μικρών εταιριών. Η CIRCE είναι μια απ’ τις προηγμένες ηλεκτρονικές διακυβερνητικές διαδικασίες στη Ισπανία.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρεις Υπηρεσίες από την AEAT Tax Agency	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Μόνο πληροφορίες	1/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Μόνο πληροφορίες και αιτήσεις για «κατέβασμα»	1/4,2/4 2/4,-
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες.Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	1/3,1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Τοπική αρμοδιότητα	-

7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Online δηλώσεις για συγκε- κριμένα εγκλήματα	3/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργα- λεία αναζήτησης).	Μόνο πληροφορίες	1/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Αίτηση και παράδοση στο σπίτι	3/3
10.Εγγραφή σε Πανεπιστή- μιο.	Αρμοδιότητα κάθε ιδρύματος	1/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεθ- θυνας.	Τοπική αρμοδιότητα	-
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νο- σοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορο- λογίας Επιχείρησης και Εκ- καθαριστικό.	Πλήρεις Υπηρεσίες από την ΑΕΑΤ Tax Agency	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Online εγγραφή	4/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Online εγγραφή	4/4
5.Εισφορές Κοινωνικής Α- σφάλισης Εργαζομένων	Online δήλωση στο RED System	3/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Πληροφορίες και αιτήσεις	2/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Κάθε υπουργείο δρα χωριστά μέσω του συστήματος SILICE.	-

Πίνακας 4:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις υπηρεσίες. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

4.2.6 Ιταλία

Από τις αρχές της δεκαετίας του '70, η Ιταλία έχει αρχίσει μια σύνθετη και μακροχρόνια διαδικασία μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδά της: το κεντρικό κράτος, περιφέρειες, επαρχίες & πόλεις. Τη δεκαετία του '90, το Ιταλικό Κοινοβούλιο έχει εκδώσει σημαντικούς νόμους σχετικά με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης όπου οι διοικητι-

κές λειτουργίες διαφόρων επιπέδων κυβέρνησης έχουν αναδιοργανωθεί και ανακατανεμηθεί στις τοπικές κυβερνήσεις. Η διαδικασία απλοποίησης για τις διοικητικές διαδικασίες έχει αρχίσει με την εισαγωγή στη διοίκηση ενός νέου συστήματος εσωτερικού ελέγχου και με την καθιέρωση της ψηφιακής υπογραφής, η οποία επέτρεψε στη διοίκηση την αποθήκευση διοικητικών εγγράφων. Επίσης έχει δοθεί περισσότερος χώρος & ελευθερία στις ιδιωτικές επιχειρήσεις (μεταφορές στον τραπεζικό τομέα κλπ). Έτσι μπορούμε να πούμε ότι το e-government στην Ιταλία έχει αποδεχτεί και εφαρμοστεί.

Η κεντρική κυβέρνηση και το Κοινοβούλιο έχει δώσει ιδιαίτερη προσοχή όσον αφορά στα προβλήματα με την εισαγωγή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση. Έτσι, το 1993 δημιουργήθηκε η Αρχή για την Τεχνολογία της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση (AIPA Autorita per l' informatocanella pubblica Amministrazione). Στόχος της AIPA είναι να προωθήσει, να συντονίσει, να προγραμματίσει και να ελέγξει την ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής, μέσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω της τυποποίησης, της διασύνδεσης και της ολοκλήρωσής τους³⁰.

Οι πρακτικές που εφαρμόζονται στην Ιταλία είναι:

1. Η σε απευθείας σύνδεση φορολογική υπηρεσία³¹ όπου είναι η 1^η εφαρμογή e-government στην Ιταλία και δημιουργήθηκε το 1998. Σ' αυτή την υπηρεσία θα συνδεθούν σύντομα τα τελωνεία και το κτηματολόγιο.
2. Στις καλύτερες πρακτικές της συγκαταλέγεται και η πρωτοβουλία της πόλης του Τορίνο³². Σ' αυτήν περιλαμβάνονται να εφοδιαστούν οι πολίτες με απευθείας σύνδεση με τις κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω του υπολογιστή.³³

Τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει αρκετές συζητήσεις στην Ιταλία για τον εκσυγχρονισμό διοικητικής διαδικασίας και την εισαγωγή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση. Η κεντρική κυβέρνηση έχει καθιερώσει έναν εθνικό διαγωνισμό για τα καλύτερα προγράμματα που έχουν βελτιώσει τη σχέση μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης.

³⁰ Το πρόγραμμα ενοποιημένου δικτύου δημόσιας διοίκησης είναι το σημαντικότερο επίτευγμα της Αρχής, όπου αφορά το πλαίσιο για την ανάπτυξη των νέων εφαρμογών σύμφωνα με συγκεκριμένα ποιοτικά πρότυπα.

³¹ (The Italian Online Fiscal Service, <http://www.finance.it>).

³² (Torino Facile-Online Government Services for Citizens, <http://www.torinofacile.it/it>)

³³ Περιλαμβάνει επίσης: κράτηση & πληρωμή εισιτηρίων για τις συναυλίες και τις παραστάσεις στην πόλη, κτηματολογική έρευνα, υπολογισμό και πληρωμή φόρων κλπ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρεις Υπηρεσίες από τη Fisco Online.	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Πλήρεις Υπηρεσίες από το e-Labor.	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Επιστροφή χρημάτων στην περίπτωση γίνεται απευθείας από το Υπ.Υγείας. Οι αιτήσεις στα Παν. Γίνονται σε καθένα χωριστά.	2/4,4/4 ΧΕ,ΧΕ
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Πληροφορίες και αιτήσεις για «κατέβασμα».	2/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	6000 desk points σε όλη τη χώρα.	4/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	Χωρίς εφαρμογή
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Διασύνδεση 1900 βιβλιοθηκών στο πρόγραμμα SBN Online.	3/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Δεν χρησιμοποιούνται πλέον	ΧΕ
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Προ-εγγραφή Online	3/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Τοπική αρμοδιότητα	ΧΕ
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Αρμοδιότητα κάθε νοσοκομείου	ΧΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Fisco Online	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Fisco Online	4/4

3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πλήρεις Υπηρεσίες από τη Web Telemaco	4/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πρόγραμμα InData	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Social Security Online	4/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
7.Περιβαλλοντικές άδειες.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4

Πίνακας 5:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής(2006) αποτελεί και το ICAR³⁴-Ένα σύστημα ηλεκτρονικής Συνεργασίας μεταξύ των Περιφερειακών, Τοπικών & Εθνικών Διοικήσεων στην Ιταλία. Συγχρηματοδοτείται (με 9,5 εκατ. ευρώ) από το κέντρο για την Πληροφοριακή Τεχνολογία στη Δημόσια Διοίκηση, για τη 2^η φάση του σχεδίου της Ιταλικής η-διακυβέρνησης για τις περιφερειακές & τοπικές αρχές. Συμμετέχουν 16 από 19 περιοχές. Στόχος του να ξεπεράσει την καθυστερημένη μεταφορά πληροφοριών από τις διοικήσεις, καθώς επίσης οδηγεί στην ανάγκη ελέγχων & διορθώσεων των δεδομένων. Τα έργα υποδομής που στοχεύει το ICAR είναι: φυσική & λογική υποδομή του IOP σε διεθνές επίπεδα- διαχείριση του SLAs & εφαρμογή διαπεριφερειακών ομοσπονδιακών συστημάτων εξακρίβωσης. Στόχος τους ο έλεγχος του IOP.

Έχουν ήδη εντοπιστεί βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα από την προσπάθεια των περιφερειακών αρχών να τυποποιήσουν και να βελτιώσουν τα πληροφοριακά συστήματα με τα οποία ασχολείται το ICAR. Μακροπρόθεσμα το ICAR θα ωφελήσει εκατομμύρια πολίτες & εταιρίες εμπλεκόμενων περιοχών χάρη στην αυξημένη ταχύτητα ανταλλαγής και επεξεργασίας πληροφοριών Κ στη βελτιωμένη ποιότητα ανταλλασσόμενων δεδομένων.

Η Ηλεκτρονική Προμήθεια είναι ένα ακόμη έργο που στοχεύει:

- να βελτιστοποιήσει τα έξοδα με την μείωση του κόστους και τη χρησιμοποίηση γρήγορων και ξεκάθαρων διαδικασιών,
- να βελτιώσει την επικοινωνία μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης-επιχειρηματικού κόσμου,
- να δημιουργήσει μια δίκαιη αγορά για τη ΜΜΕ,
- να διευρύνει την αγορά προμήθειας μέσω της τεχνολογικής καινοτομίας.

³⁴ Interoperabilita e Cooperazione Applicativa tra le Regioni e le Province Autonome.

Για να το επιτύχει αυτό θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα σύστημα που θα είναι διαθέσιμο στη τοπική αυτοδιοίκηση:

- Ⓢ κράτηση ειδών προσφοράς χρησιμοποιώντας διάφορα συστήματα,
- Ⓢ διαχείριση συμφωνιών ηλεκτρονικού πλαισίου
- Ⓢ δημιουργία καταλόγου αγορών στην ηλεκτρονική αγορά.

4.2.7 Ιρλανδία

Στην Ιρλανδία οι τοπικές αρχές έχουν μεγάλο βαθμό αυτονομίας από την Κεντρική Κυβέρνηση καθώς και σημαντικές αρμοδιότητες. Υπάρχουν οργανισμοί που υποστηρίζονται από το κράτος οι οποίοι έχουν ιδρυθεί στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα και συμβάλλουν στο σύστημα διακυβέρνησης της Ιρλανδίας. Πρόκειται για αυτόνομες δημόσιες υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από τη σχετική κυβερνητική υπηρεσία των οποίων τα συμβούλια περιέχουν και κυβερνητικούς εκπροσώπους και έχουν συμβουλευτικές λειτουργίες.³⁵

Τα Επιχειρηματικά Συμβούλια και οι οργανισμοί αυτοί συνδέονται στενά με τη δημόσια διοίκηση σ' ένα τοπικό επίπεδο στην Ιρλανδία. Το 1996, δημιουργήθηκε το Εθνικό Κοινωνικό Συμβούλιο Υπηρεσιών, το οποίο έχει την γενική ευθύνη για τα 85 κέντρα Πληροφόρησης πολιτών που λειτουργούν κάτω από αυτό και που παρέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα δικαιώματα του κοινού.

Τη χρηματοδότηση στις τοπικές αρχές για την καθιέρωση των one-stop-shops στην περιοχή τους την καθιέρωσε το Υπουργείο Περιβάλλοντος & Τοπικής Κυβέρνησης όπου οι φορείς παροχής υπηρεσιών θα είναι συγκεντρωμένοι ώστε να είναι εύκολο ένα άτομο να λάβει τις πληροφορίες που απαιτεί.

Η Ιρλανδική Κυβέρνηση το 1998 εξέδωσε ένα κείμενο για την ανάπτυξη της Κοινωνίας των Πληροφοριών με τίτλο: “Εφαρμογή της Κοινωνίας των Πληροφοριών”, στο πλαίσιο για τη δράση. Η έκθεση αυτή προσδιορίζει 3 σκέλη στην εφαρμογή της κυβερνητικής στρατηγικής για το e-government και τη παράδοση υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες:

1^ο σκέλος: αφορά την παροχή πληροφοριών στο κοινό μέσω κυβερνητικών ιστοχώρων και τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

³⁵ Συμβάλλουν αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της χώρας και αντιπροσωπεύουν μια μορφή οργανισμού που επικρατεί στον ιδιωτικό τομέα.

2^ο σκέλος: περιγράφει πιλοτικά έργα, τα οποία περιλαμβάνουν τη χρήση του προσωπικού αριθμού δημόσιων υπηρεσιών (PPSN) και της κάρτας δημόσιων υπηρεσιών για να διευκολύνεται η ηλεκτρονική πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες.

3^ο σκέλος: τα κριτήρια, οι αρχές για τα ηλεκτρονικά προγράμματα παροχής υπηρεσιών που θα εξεταστούν για χρηματοδότηση.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Revenue On-line Service	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Πλήρεις υπηρεσίες από τη FAS Jobbank	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Δυνατότητα on-line αιτήσεων	3/4,3/4 1/4,4/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Δυνατότητα υποβολής Online	3/4
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Αιτήσεις για «κατέβασμα»	2/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Πρόσβαση σε καταλόγους	2/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/3
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Πλήρεις Υπηρεσίες από το Central Applications Office	4/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Καμία υποχρέωση ενημέρωσης	ΧΕ
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Revenue On-line Service	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Revenue On-line Service	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πληροφορίες και Αιτήσεις	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Online αιτήσεις	4/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/4

Πίνακας 6:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

Καλές πρακτικές στην Ιρλανδία θεωρούνται:

1. το ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα ROS (Revenue Online Service), που επιτρέπει στους χρήστες την on-line αλληλεπίδραση με τους Επιτρόπους εισοδημάτων των πληρωμών και επιστροφών φόρων.³⁶
2. το πρόγραμμα Health eSHB – eHealth Services, που καλύπτει την ανάπτυξη και παράδοση υπηρεσιών eHealth στο νοτιοδυτικό τμήμα της Ιρλανδίας.³⁷

4.2.8 Δανία

Η δημόσια διοίκηση στην Δανία διαιρείται σε 3 επίπεδα: την κεντρική διοίκηση, τις 14 επαρχίες και τους 272 δήμους της χώρας. Από το 1970 υπάρχει μία έντονη τάση αυτονόμησης με την έννοια της αποκέντρωσης της δημόσιας διοίκησης σε τοπικό επίπεδο 64. Γενικά, οι τοπικές διοικήσεις είναι οι κύριοι παροχής δημόσιων υπηρεσιών με την γενική διοίκηση να παίζει γνωμοδοτικό και συμβουλευτικό ρόλο.

Οι ψηφιακές φιλοδοξίες της διοίκησης συνίστανται σε παροχή υπηρεσιών πελατοκεντρικού χαρακτήρα, όπου κάθε φορέας θα εξυπηρετεί από ένα κοινό σημείο πρόσβασης 24 ώρες την

³⁶ (<http://www.revenue.ie>)

³⁷ (<http://www.shb.ie>)

ημέρα και 365 ημέρες το χρόνο. Η διοίκηση θα ενεργεί ολοκληρωμένα με συστήματα ηλεκτρονικής αυτοεξυπηρέτησης μιας στάσης (onestop self-service shopping), τα οποία θα προσφέρουν δυνατότητες επικοινωνίας, υποβολής ερωτήσεων και αιτημάτων, αλλά και παρακολούθηση υποθέσεων.

Αρχικά, υιοθετήθηκε μια πρωτοβουλία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο. Οι φορείς που ασχολήθηκαν με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν το Υπουργείο Έρευνας, το Υπουργείο Οικονομικών, το Υπουργείο Επιχειρήσεων και Βιομηχανίας, και μια ειδική Επιτροπή για την Δημόσια Πολιτική Πληροφορικής. Σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης οι κύριοι φορείς που παρείχαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν το Υπουργείο Επιχειρήσεων και Βιομηχανίας, η Εθνική Υπηρεσία Πληροφόρησης με την κεντρική ιστοσελίδα της χώρας καθώς και η Υπηρεσία Τελών και Φορολογίας.

Τέλος, η ανάπτυξη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δανία κατανέμεται στην επικράτεια της με άνισο τρόπο. Το 1999 λιγότερο από το 50% των δήμων είχαν δημιουργήσει ιστοσελίδες.

Διατυπώθηκαν, τότε προτάσεις αναδιοργάνωσης και συνεργασία μεταξύ των δήμων με την ολοκλήρωση των συστημάτων επικοινωνίας και παροχής υπηρεσιών. Σε επίπεδο δήμων η προσφορά άμεσων ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ πολιτών και διοίκησης είναι αρκετά περιορισμένη. Στις παραπάνω περιπτώσεις υπάρχουν μικρές διαφοροποιήσεις στις τεχνολογίες και την επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά η εικόνα παραμένει η ίδια. Το κύριο τμήμα των παρεχόμενων υπηρεσιών περιλαμβάνει ηλεκτρονικές αιτήσεις όπου στην συνέχεια αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στον αρμόδιο φορέα. Πολλές πρωτοβουλίες καταλήγουν αποκομμένες εξαιτίας εξωτερικών εμποδίων και αρνητικών αλληλεπιδράσεων με εμπλεκόμενους φορείς και δραστηριότητες στην περιοχή αρμοδιότητας τους. Αρνητικό αποδεικνύεται επίσης το μεγάλο μέγεθος του δημόσιου τομέα στην Δανία, η ευρεία κατανομή της εξουσίας σε τοπικό επίπεδο και η έλλειψη διασυνδέσεων σε πρωτοβουλίες διοικητικής πολιτικής. Οι δήμοι, έχοντας αποκτήσει μεγάλη πολιτική ευχέρεια δεν ενθαρρύνονται εύκολα να ακολουθήσουν συγκεκριμένες εθνικές στρατηγικές.

Βέλτιστες Πρακτικές: Οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές της Δανίας είναι ιδιαίτερα εξελιγμένες. Η απελευθέρωση στις τηλεπικοινωνίες άρχισε το 1996 προσφέροντας σε όλους τους συνδεδεμένους τομείς ανταγωνιστική ώθηση. Η διεύδυση της κινητής τηλεφωνίας και του Διαδικτύου έχουν επιτύχει επιδόσεις μεταξύ των υψηλότερων στον κόσμο. Οι συνέργειες των πρωτοβου-

λιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα οδήγησαν μεταξύ άλλων στη δημιουργία καινοτομικών προγραμμάτων για τη διάχυση των ωφελειών των ΤΠΕ σε όλους τους πολίτες. Η κυβέρνηση προωθεί τις ΤΠΕ πέρα από την απλή σύνδεση στο Διαδίκτυο σε παροχή σημαντικού εκπαιδευτικού περιεχομένου. Η βιομηχανία σχεδιασμού και κατασκευής ηλεκτρονικών και εξοπλισμού υπολογιστών εξάγει περισσότερο από το 85% της συνολικής της παραγωγής. Αυτή η βιομηχανία αποτελείται πρωτίστως από εκατοντάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις πολλές από τις οποίες έχουν συνεταιρισθεί επιτυχώς με ακαδημαϊκούς ερευνητές για την παραγωγή προϊόντων τεχνολογικής αιχμής. Οι νόμοι για την ψηφιακή υπογραφή και την τεχνολογία ασφάλειας διευκολύνουν τις συναλλαγές μέσω Διαδικτύου. Η online τραπεζική είναι ιδιαίτερα δημοφιλής τόσο μέσω προσωπικών υπολογιστών, όσο και μέσω της κινητής τηλεφωνίας. Δημιουργούνται κοινοπραξίες μεταξύ κυβέρνησης-βιομηχανίας για την ανάπτυξη βιομηχανικών προτύπων για τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ, ώστε να λυθούν τα θέματα διαλειτουργικότητας και να ενισχυθεί περαιτέρω η συμμετοχή των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Σε επίπεδο συγκεκριμένων πρωτοβουλιών, το Public Procurement Portal (<http://www.doip.dk>) αποτελεί το πρώτο Portal Κρατικών Προμηθειών στην Ευρώπη. Σε συνεργασία με το Electronic Tendering: National Procurement (<http://www.ski.dk>), διεξάγονται όλες οι κρατικές προμήθειες από το στάδιο του σχεδιασμού τους μέχρι και την ολοκλήρωση όλων των ενδιάμεσων σταδίων προμήθειας. Δίνοντας μεγάλη σημασία στην άποψη του πολίτη έχουν δημιουργηθεί κόμβοι (Nordpol.dk - Democracy on the web <http://www.nordpol.dk> & DanmarksDebatten – Citizen participation in public debate <http://www.danmarksdebatten.dk>) με σκοπό την ενημέρωση των πολιτών για τη λειτουργία του δημοκρατικού συστήματος και την ενεργή συμμετοχή τους σε δημόσιες διαβουλεύσεις με την πολιτική ηγεσία. Οι επιχειρήσεις έχουν το δικό τους κόμβο (Virk.dk – A Business Portal <http://www.virk.dk>) για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο με τη συμμετοχή πέντε υπουργείων και 24 άλλων οργανισμών. Η Δανία επίσης πρωτοστάτησε στη δωρεάν διάθεση software-based ψηφιακών υπογραφών (<http://www.digitalsignatur.dk>) σε όλους τους πολίτες με σκοπό τη διάδοση των υπηρεσιών e-government.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρης αυτοματοποίηση: το εκκαθαριστικό απευθείας	4/4

2.Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Βάση Δεδομένων και Βιογραφικά	2/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Επιδόματα ανεργίας μέσω ιδιωτικών ιδρυμάτων και επιδόματα οικογενείας χωρίς προηγούμενη αίτηση	-, -, 4/4 4/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβητηρίου – Αδειας Οδήγησης	Πληροφορίες.Εκδίδονται από την τοπική αστυνομία	1/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Μόνο πληροφορίες από το Spatial Planning Dept	-
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργασία αναζήτησης).	Κατάλογοι από την Bibliotek.dk	3/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Τοπική αρμοδιότητα	-
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Αιτήσεις από το ΚΟΤ.dk	2/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Πλήρεις Υπηρεσίες	3/3
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Πληροφορίες σχετικά με το χρόνο αναμονής	2/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Toldskat.dk	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Toldskat.dk	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Για το ύψος των μισθών	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Μόνο πληροφορίες	1/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Just-in-Time διαδικασίες	4/4

7.Περιβαλλοντικές άδειες.	Danish Environment Ag.	3/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Πλήρεις διαδικασίες	4/4

Πίνακας 7:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

4.2.9 Γαλλία

Η δημόσια διοίκηση στην Γαλλία μπορεί να διακριθεί σε δύο διαφορετικά επίπεδα: κεντρική και τοπική κυβέρνηση. Η Γαλλία θεωρείται γενικά ως ιδιαίτερα συγκεντρωτική χώρα. Είναι κάτι που ισχύει ακόμα, παρά την ισχυρή τάση διοικητικής αποκέντρωσης που άρχισε το 1980, και ενισχύθηκε με την ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών. Κάθε υπουργός είναι γενικά αρμόδιος για την εσωτερική διαχείριση του υπουργείου του, συμπεριλαμβανομένων και των σχέσεων με τα πρόσωπα ή τις επιχειρήσεις που είναι σχετικές με την περιοχή των αρμοδιοτήτων του. Ο Πρωθυπουργός, στις καθημερινές αποφάσεις, δεν έχει καμιά πραγματικά συντονιστική δύναμη. Κανένας υπουργός όσο σημαντική θέση και αν κατέχει, δεν μπορεί να αναμένει ότι θα γίνει εύκολα αποδεκτός ως συντονιστής από τη διοίκηση. Αυτό το σημείο είναι πολύ σημαντικό στην εξέταση των e-Government πολιτικών. Το αποτέλεσμα αυτής της διοικητικής δομής είναι ότι είναι σχεδόν αδύνατο να προσδιοριστούν οι θέσεις ή τα γραφεία όπου όλες ή σχεδόν όλες οι άμεσες επαφές μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών μπορούν να συγκεντρωθούν. Το e-Government δεν είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τη γαλλική κυβέρνηση και για τις στρατηγικές μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Αυτό ίσχυε και για το συντηρητικό συνασπισμό, ο οποίος κυβέρνησε τη Γαλλία έως το 1998, και για τον σοσιαλιστικό συνασπισμό, ο οποίος κυβέρνησε μέχρι πρόσφατα. Όσον αφορά το e-Government, το θέμα ήταν ότι δεν τέθηκε ως στόχος η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Αλλά έγινε κατανοητό κυρίως ως ανασυγκρότηση αρκετών εγγράφων σε ένα ή περισσότερα, κάτι όμως το οποίο απαιτούσε μακροχρόνιες και δύσκολες διαπραγματεύσεις μεταξύ των υπηρεσιών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Minefi.gouv.fr	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Πλήρεις υπηρεσίες από την ANPE	3/3

3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Μερική διάδραση με τον χρήστη από τα ASSEDIC, CAF, CNOUS και CNAM	3/4,3/4 3/4,3/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Πληροφορίες και Αιτήσεις	1/3 2/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Οι πωλητές πλέον εγγράφουν	3/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/4
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Μόνο αυτοπροσώπως	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Δεν είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους	2/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Πληροφορίες και Αιτήσεις	2/3
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Μέσω του RAVEL προεγγράφονται στην επιλογή τους	3/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Υπό ανάπτυξη	1/3
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Πλήρεις Υπηρεσίες από την Net-Enterprises.fr	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	TeleTVA	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Riseau CFE	2/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Υποβολή στη SESSI	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις Υπηρεσίες από την Net-Enterprises.fr	4/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Πλήρεις Υπηρεσίες από την French Customs	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Γενικές πληροφορίες	2/4

8. Δημόσιες Προμήθειες.	Σε μερικά υπουργεία	2/4
-------------------------	---------------------	-----

Πίνακας 8: Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

Στην πραγματικότητα, στη γαλλική κυβέρνηση, που παραδοσιακά, είναι διακριτή και οργανωμένη σε ιεραρχίες, η ανάπτυξη ενός νέου διοικητικού πολιτισμού βασισμένου στο διαδίκτυο δεν είναι εύκολη. Αυτός ο πολιτισμός που συνοψίζεται στο "κάντε το απλά, αρχίστε τώρα και αυξηθείτε γρήγορα (χωρίς να περιμένει πάρα πολύ για την ιεραρχική έγκριση)", συνάντησε πολλή αντίσταση ή παρανόηση.

Βέλτιστες Πρακτικές Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα: Το Γαλλικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας βρίσκεται ακόμα σε μία αρκετά πρώιμη μορφή και δεν περιέχει πτυχές οι οποίες να αφορούν πιστοποίηση διαδικτυακών τόπων.

4.2.10 Ολλανδία

Η Ολλανδική διοίκηση είναι οργανωμένη σε 3 επίπεδα: το ομοσπονδιακό, το επαρχιακό, και το τοπικό. Κατά συνέπεια, στην Ολλανδία η κεντρική διοίκηση καθορίζει το γενικό πλαίσιο δράσης και την στοχοθεσία της διοικητικής λειτουργίας, ενώ οι τοπικές αρχές αναλαμβάνουν την εφαρμογή των αρχών μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών, καθώς και την διάδραση με τους πολίτες κατά την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 μπήκαν για πρώτη φορά στην Ολλανδία τα θεμέλια για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την δημιουργία των Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών. Ακολουθώντας τις αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων, η κυρίαρχη αρχή που υιοθετήθηκε ήταν η εστίαση στον τελικό πελάτη-πολίτη και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα Ολλανδικά Κέντρα Δημόσιων Υπηρεσιών τα διοικητικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις με την συνδρομή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένα σε κέντρα μιας στάσης.

Γενικά, στην Ολλανδία παρατηρείται ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτελεί συγκροτημένο στόχο της δημόσιας διοίκησης. Σε εθνικό επίπεδο υπάρχει η κεντρική

ιστοσελίδα της χώρας, όπου ο πολίτης μπορεί να πάρει πληροφορίες και συνδέσεις με κάθε επίπεδο της διοίκησης.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από την Tax Agency	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Μηχανή αναζήτησης από τη Werk.nl	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Πληροφορίες και αιτήσεις για «κατέβασμα»	1/4,2/4 2/4,1/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Αρμοδιότητα των τοπικών αρχών	-
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Ηλεκτρονική ενημέρωση υπάρχει σε ελάχιστες περιοχές	1/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	Διασύνδεση πολλών βιβλιοθηκών από το NBLC	3/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Τοπική αρμοδιότητα	-
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	On-line αιτήσεις στο IB-Gmer	3/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Τοπική αρμοδιότητα	-
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορο-	Μόνο πληροφορίες	1/4

λογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.		
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Μόνο πληροφορίες	1/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	On-line εγγραφή	3/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Statistics Netherlands	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πληροφορίες κα αιτήσεις από την UWV	3/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	On-line δηλώσεις	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Ανάλογα με την κατασκευή	-
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Καμία υπηρεσία	-

Πίνακας 9:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

Ωστόσο, η χρήση και η χρησιμότητα της είναι περιορισμένη, ενώ το 70% των ολλανδικών δήμων λειτουργούν τις δικές τους ιστοσελίδες, όπου εκτός από θέματα πληροφόρησης, δημοσίων σχέσεων, και παροχής υπηρεσιών, ο πολίτης μπορεί να διατυπώσει γνώμη και κριτική για θέματα της δημόσιας διοίκησης.

4.2.11 Φινλανδία

Η διοικητική εικόνα της Φινλανδίας συνίσταται σε 6 περιφέρειες, σε κάθε μία από τις οποίες λειτουργούν περιφερειακά γραφεία, μέσω των οποίων η κεντρική διοίκηση προωθεί εθνικούς και περιφερειακούς στόχους, 90 επαρχίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με τις γενικές κρατικές διοικητικές αρχές, και 452 επαρχίες, που παρέχουν βασικές δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκπαίδευση, κοινωνική πρόνοια, υγεία, συντηρήσει τεχνικής υποδομής, ενέργεια, κατασκευές, χρήση γης.

Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στην παροχή υπηρεσιών είναι περιορισμένος εξαιτίας του ότι πολλές υπηρεσίες, όπως οι κοινωνικές καταχωρήσεις, οι άδειες εργασίας, η δήλωση ανεργίας, η κοινωνική ασφάλιση και φορολογικά θέματα, παρέχονται από τις κατά τόπους δημόσιες υπηρεσίες.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Φινλανδία, είναι αυστηρά συνδεδεμένη με την αναδιοργάνωση της διοίκησης του δημόσιου τομέα, σε κρατικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Η διαδικασία της αναδιοργάνωσης εμφάνισε την ανάγκη δημιουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών για πρόσβαση των πολιτών σε ένα ευρύ φάσμα πολλαπλών λειτουργιών. Ο στόχος της Φινλανδικής Κυβέρνησης ήταν η ολοκλήρωση διαφορετικών δημόσιων υπηρεσιών διαφορετικών επιπέδων δημόσιας διοίκησης σε μια φυσική τοποθεσία με μείωση του αριθμού των γραφείων παροχής δημόσιων υπηρεσιών, αλλά με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας και της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε επίσης και στο θέμα των ηλεκτρονικών συναλλαγών με στόχο την αύξηση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην βάση αυτού ιδρύθηκαν στη Φινλανδία 149 κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών για την ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το 1995 άρχισαν να φαίνονται τα πρώτα θετικά αποτελέσματα. Το 1996 η κυβέρνηση υποστήριξε τα ΚΕΠ, προκειμένου να υποστηρίξει την ανάπτυξη τους και να αυξήσει το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα μέτρα που θεσπίστηκαν συνοψίζονται στην ανάπτυξη ενός Πανεπιστημιακού Εκπαιδευτικού Προγράμματος για τους εργαζομένους στα ΚΕΠ, την Πράξη Υπηρεσιών του πολίτη (Citizen Service Act), με στόχο την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των κύριων στόχων του προγράμματος, και τον Οδηγό του Πολίτη (Citizens. Guide), ένας οδηγός του πολίτη για την διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας στην υπηρεσία. Ως προς την τεχνολογική υποδομή, δημιουργήθηκαν προγράμματα τεχνολογίας της πληροφορικής της τεχνολογίας με εξωτερικές εφαρμογές, οδηγοί διαθέσιμων υπηρεσιών, και πρόσβαση σε κυβερνητικές βάσεις δεδομένων. Στο Διαδίκτυο δημιουργήθηκε ένας πλήρης Οδηγός του Πολίτη, ο οποίος παρέχει πληροφορίες για σημαντικές καταστάσεις και γεγονότα ζωής, παρέχει πρότυπα αιτήσεων, όπως και την δυνατότητα υποβολή αιτήσεων ηλεκτρονικά. Σημαντικές προσπάθειες έγιναν, επίσης, ως προς την κατεύθυνση της προώθησης της νομοθεσίας σχετικά με την ηλεκτρονική υπογραφή και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με την Δημόσια Διοίκηση.

Κατά την εφαρμογή του προγράμματος παρουσιάστηκαν προβλήματα, τόσο τεχνικής φύσης, όσο και θέματα συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών φορέων της δημόσιας διοίκησης.

Παρόλο που πολλές υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν προσφέρονται, εντούτοις η πληθώρα των παροχών υπηρεσιών στα ΚΕΠ καλύπτει μεγάλο μέρος της ζήτησης για δημόσιες υπηρεσίες, για νομοθετικά και διοικητικά προβλήματα και ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των αρχών.

Τέλος, η αυστηρή οικονομική πολιτική που τέθηκε από την κεντρική διοίκηση, επιτρέποντας την διάθεση περιορισμένων μόνο πόρων στα ΚΕΠ, δεν μπορεί να συνεργαστεί με την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες - καταναλωτές.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	Tax Administration of Finland	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	Μέσω της Finish Electronic ID card οι υπηρεσίες	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	Η αρμόδια υπηρεσία KEELA προσφέρει πληροφορίες και αιτήσεις	2/4,2/4 2/4,2/4
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	Τα δηλώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες	ΧΕ
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής.	Μόνο πληροφορίες	1/4
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	Και βεβαίωση καταγγελίας	3/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργασία αναζήτησης).	Libraries.fi	2/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	Δεν χρησιμοποιούνται τέτοια πιστοποιητικά	ΧΕ
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο.	Μόνο πληροφορίες	1/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης.	Μέσω ID card	3/3
12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομεία.	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό.	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Υπό ανάπτυξη	2/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πλήρεις υπηρεσίες	3/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Καμία πληροφορία	-
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	Πληροφορίες και αιτήσεις	2/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4

Πίνακας 10: Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών.

Βέλτιστες Πρακτικές: Η οικονομία της Φινλανδίας παραδοσιακά βασιζόταν στη βαριά βιομηχανία και στη δασοκομία, ωστόσο έχει μετατραπεί (λόγω πρωταρχικά της επίδοσης μίας συγκεκριμένης εταιρείας) σε ηγέτιδα δύναμη σε θέματα Ετοιμότητας Δικτυακού Περιβάλλοντος σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα δυνατά σημεία της Φινλανδίας αντανακλώνονται στην πολύ καλά αναπτυγμένη υποδομή των επικοινωνιών, στο υψηλής ποιότητας εργατικό δυναμικό, στο αποτελεσματικό περιβάλλον πολιτικής επικοινωνιών και στην εξελιγμένη χρήση των ΤΠΕ. Η βιομηχανία ΤΠΕ της Φινλανδίας (μίας χώρας σχετικά μικρής σε μέγεθος) έχει παγκόσμια επιρροή με αποτέλεσμα οι εξαγωγές υψηλής τεχνολογίας της Φινλανδίας να ξεπερνούν τις εισαγωγές, μοναδικό φαινόμενο για χώρα του ΟΟΣΑ. Ως μία χώρα που φιλοξενούσε εκατοντάδες εταιρίες τηλεφωνίας τη δεκαετία του 1980, η Φινλανδία απελευθέρωσε σταδιακά την αγορά τηλεπικοινωνιών από το 1985 και έκτοτε ο ανταγωνισμός συνέβαλε σε πολύ χαμηλό κόστος λειτουργίας των δικτύων. Πέρα από την υψηλή διείσδυση των νοικοκυριών και των επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο, η Φινλανδία έχει πολύ αναπτυγμένες υποδομές για δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω βιβλιοθηκών και άλλων δημόσιων χώρων. Επιπλέον διέθεσε μεταξύ 1995 και 1999 αρκετούς οικονομικούς πόρους για την επιδότηση σε εξοπλισμό ΤΠΕ και κατάρτιση πληθυσμού στις αγροτικές περιοχές της. Όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι συνδεδεμένα στο Διαδίκτυο προσφέροντας online διδασκαλία, όπως και οι άλλες βαθμίδες εκπαίδευσης. Στο ηλεκτρονικό

εμπόριο ειδικά η βιομηχανία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών έχει εφαρμόσει εξελιγμένα συστήματα πληρωμών και ασφάλειας καθιστώντας τις φινλανδικές τράπεζες μεταξύ των πρώτων στον κόσμο στην παροχή online και κινητών τραπεζικών υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα νέα κράτη-μέλη της Ε.Ε.

Διακρίνουμε δυο κατηγορίες κρατών: 1^η κατηγορία με προεξάρχουσα την Τσεχία (Σλοβενία, Ουγγαρία), όπου ο ιδιωτικός τομέας ανθεί και υπάρχει η ελεύθερη αγορά. Οι συναλλαγές των κρατών με παλαιότερα κράτη της Ε.Ε. είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα και οι επενδύσεις είναι ιδιαίτερα διευρυμένες.

2^η κατηγορία: Πολωνία, Εσθονία, όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται σε μηδαμινά στάδια ανάπτυξης.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Τσεχία	Εσθονία	Πολωνία	Σλοβενία	Μάλτα
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου & Εκκαθαριστικό	2/4	4/4	2/4	4/4	2/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης.	2/3	-	1/3	4/4	3/3
3.Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας.	2/4 4/4,- 1/4	-	-	1/4,2/4 2/4,1/4	1/1,1/4 2/4,-
4.Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	1/3 1/3	1/3,-	1/3,-	1/3,2/3	2/3,1/3
5.Εγγραφή Αυτοκινήτου	1/4			2/4	1/4
6.Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής .	1/4			2/4	1/4
7.Δήλωση στην Αστυνομία π.χ.Κλοπής	1/3			1/3	3/3
8.Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης).	2/3			4/4	3/3
9.Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου.	1/3			3/3	3/3
10.Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο .	1/4			4/4	1/4
11.Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης .	1/3			1/3	-

12.Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ρα- ντεβού σε Νοσοκομεία.	1/4			1/4	1/4
--	-----	--	--	-----	-----

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Τσεχία	Εσθονία	Πολωνία	Σλοβενία	Μάλτα
1.Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επι- χείρησης και Εκκαθαριστικό.	4/4	-		4/4	3/4
2.Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστι- θέμενης Αξίας.	4/4	-		4/4	4/4
3.Εγγραφή νέας Επιχείρησης	2/4	-	1/4	1/4	2/4
4.Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	3/3	-		3/3	1/3
5.Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	2-3/4	-		1/4	1/4
6.Δηλώσεις στα Τελωνεία.	4/4	-		2/4	1/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες.	2/4	-		2/4	2/4
8.Δημόσιες Προμήθειες.	2-4/4	-	1/4	2/4	1/4

**Πίνακας 11:Υπηρεσίες για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Πηγές: e- Government Observatory, IDA, Ιστοσε-
λίδες υπηρεσιών.**

Συμπεράσματα

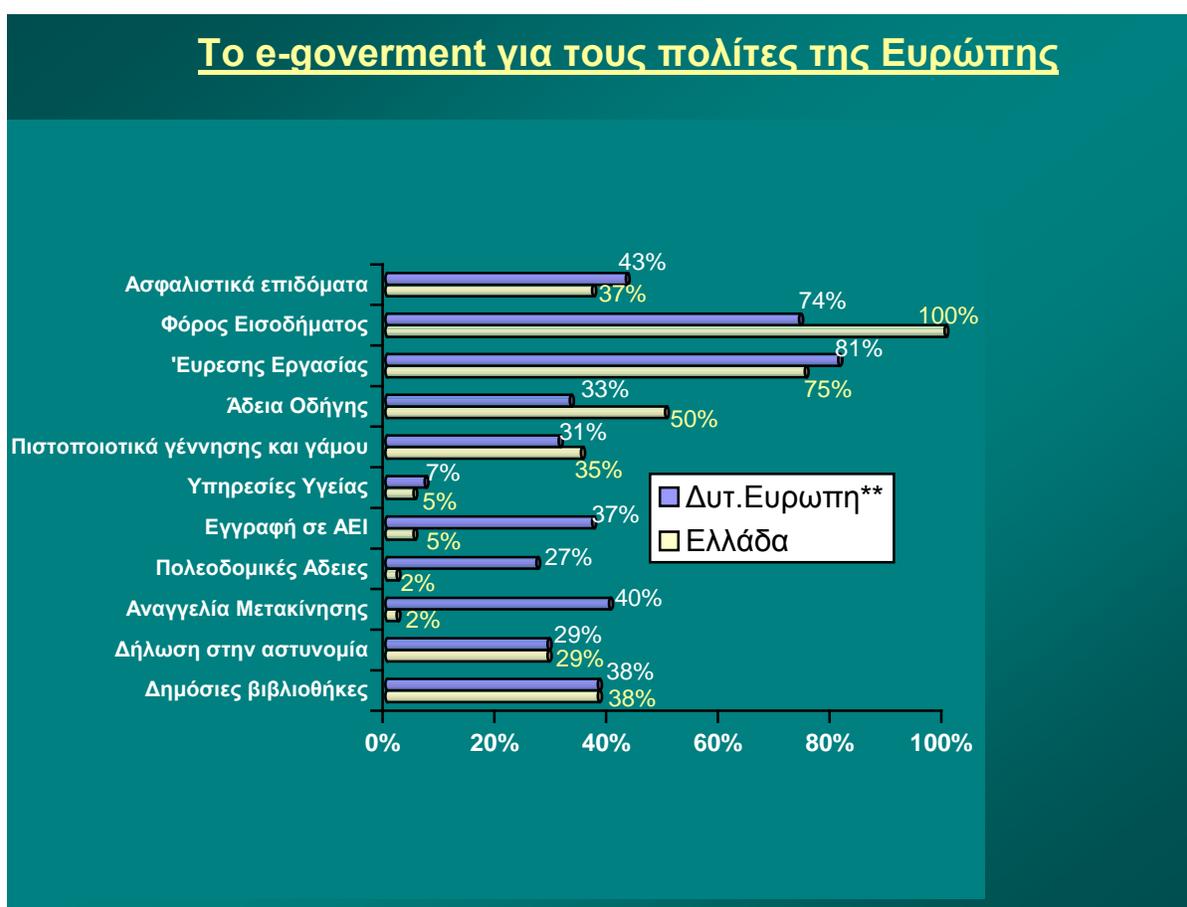
Σύμφωνα με έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης, η πρόοδος των κρατών-μελών μειώνεται πε-
ριορισμένα (ειδικά στα νέα μέλη) παρ' όλη την ισχυρή δυναμική που αναπτύσσουν. Η συνδε-
σιμότητα των επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο είναι ικανοποιητική ωστόσο δεν έχει διαδοθεί η
χρήση προηγμένων προϊόντων ΤΠΕ μεταξύ των οποίων και εφαρμογές του e-επιχειρείν. Στο
δημόσιο τομέα η διαθεσιμότητα online δημοσίων υπηρεσιών αυξάνονται αποδίδοντας οφέλη
στους πολίτες . Τα κράτη-μέλη θα πρέπει να βελτιωθούν περισσότερο στο όραμα για την Κοι-
νωνία της Πληροφορίας για όλους, καθώς μεγαλύτερα τμήματα πληθυσμού (ηλικιωμένοι, χα-
μηλότερου εκπαιδευτικού επιπέδου κλπ) παραμένουν ψηφιακά αποκλεισμένοι (μεταξύ των ο-
ποίων και η Ελλάδα). Η μελέτη της Cap Gemini εξέτασε την πρόοδο στη Ευρώπη κατά το
2004, αναφορικά με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών, μέσω Διαδικτύου, το επίπεδο αξιοπι-
στίας του και την κατάταξη των χωρών ανάλογα με την ποιότητά τους. Τρεις πρώτες χώρες:
Σουηδία, Αυστρία, Ηνωμένο Βασίλειο, ενώ η Ελλάδα καταλαμβάνει την 19^η θέση.

Οι οικονομικές επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη είναι τεράστιες. Σύμφωνα με το πρόγραμμα e GEP³⁸ συμπεραίνεται ότι η χρήση βελτιώνει σημαντικά την παραγωγικότητα της εργασίας στο δημόσιο τομέα, διανέμοντας καλύτερες υπηρεσίες, μειώνοντας τα κόστη και συμβάλλοντας στην αύξηση του ΑΕΠ.

Μία Γενική εικόνα.

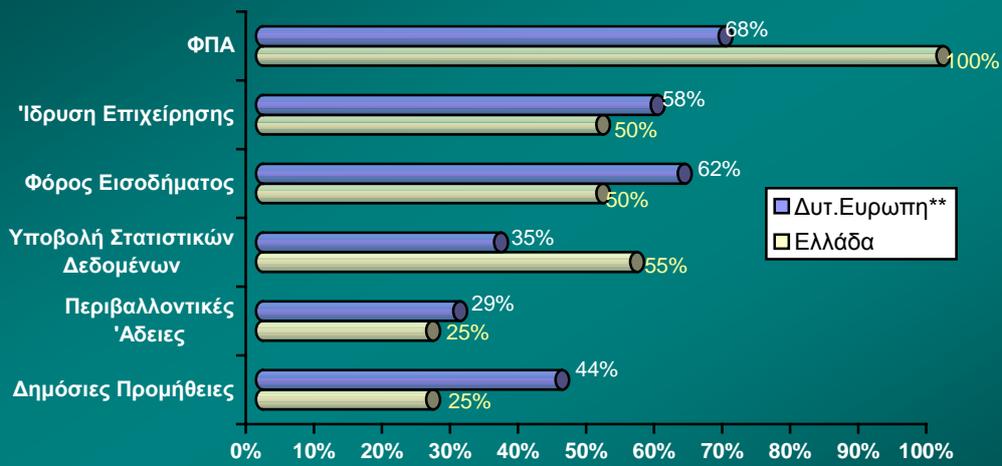
Εικόνα 4: Το e-Government για τους πολίτες της Ευρώπης.

Εικόνα 5: Το e-Government για τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.



³⁸ (eGovernment Economics Project).

Το e-government για τις επιχειρήσεις της Ευρώπης



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1. Η ελληνική πραγματικότητα και οι προοπτικές.

Είναι γνωστό ότι η διείσδυση του Internet στο ελληνικό σπίτι βρίσκεται ακόμη σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Ιδιαίτερα όμως ενθαρρυντικός είναι ο ρυθμός αύξησης των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το Internet τόσο στις μικρές όσο και στις μεγαλύτερες ηλικίες. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας του υπουργείου Ανάπτυξης, το ποσοστό χρηστών του Internet στην Ελλάδα ξεπέρασε για πρώτη φορά, στο πρώτο εξάμηνο του 2001, το 10% του πληθυσμού άνω των 15 ετών, ενώ υπερέβη το 12% στο τέλος του έτους. Αυτό οφείλεται στη σημαντική επιτάχυνση του ετήσιου ρυθμού αύξησης των χρηστών. Σήμερα στην Ελλάδα το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιούν το Internet έχει ξεπεράσει το 70%. Εάν διατηρηθεί ο ίδιος ρυθμός αύξησης, τότε ένας στους τρεις Έλληνες θα διαθέτει πρόσβαση στο Διαδίκτυο το 2009 και το ποσοστό διείσδυσης του Internet θα φθάσει το 2010 το 60% έναντι του 75% του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι μια εξέλιξη που αποδεικνύει ότι η Ελλάδα βρίσκεται σε σαφή πορεία σύγκλισης με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, τουλάχιστον σε αυτόν τον τομέα, που αποτελεί ένα αναγκαίο βήμα για την υλοποίηση του e-γον.

Στην Ελλάδα σήμερα, η υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κινείται σε τρεις άξονες: την πληροφόρηση, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη δημιουργία της τεχνολογικής υποδομής.

Η πληροφόρηση παρέχεται από τις ιστοσελίδες του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών(ΚΕΠ, www.polites.gr) αλλά και τηλεφωνικά με το «μαγικό» αριθμό 1464.

Θα πρέπει εδώ να τονιστεί ότι βασικό μέλημα των κυβερνήσεων θα πρέπει να είναι να μην χρησιμοποιηθούν οι νέες τεχνολογίες για να διαμορφωθούν δύο κατηγορίες πολιτών: αυτοί δηλαδή που θα είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και θα μπορούν εύκολα να βρουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, και αυτοί που λόγω έλλειψης εξοικείωσης με τους υπολογιστές και το Internet θα εξακολουθούν να δυσκολεύονται για να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Γι' αυτό και οι περισσότερες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρονται με δύο τρόπους, μέσω Internet και τηλεφωνικά. Η πληροφόρηση του πολίτη έχει εμπλουτιστεί στο Internet με το δικτυακό τόπο του προγράμματος «Αριάδνη». Παράλληλα έγιναν προσπάθειες τόσο για την απλοποίηση των διαδικασιών όσο και για την εξάπλωση του Internet στα σπίτια και τις επιχειρήσεις.

5.2 Το γενικό πλαίσιο.

Τα πρώτα χρόνια της διάδοσης της πληροφορικής αποτελούσε κοινή πεποίθηση ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (η-υπηρεσίες) των δημόσιων οργανισμών αφορούσαν μόνο στην απλή δημοσίευση πληροφοριών στο Ίντερνετ σχετικά με τον οργανισμό, τη λειτουργία του και του σκοπού του. Τίποτα άλλο, παρά μόνο κείμενο. Σε σύντομο όμως χρονικό διάστημα οι δυσκολίες και τα εμπόδια που υπήρξαν στον καθορισμό και την εφαρμογή των η-υπηρεσιών, αποκάλυψαν παραλείψεις σε πολλές ουσιαστικές πτυχές για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών. Η επιτυχής ενσωμάτωση η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα δεν πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τον τομέα της πληροφορικής (λογισμικό που θα εγκατασταθεί και υπολογιστές που θα λειτουργούν), αλλά επίσης τη στρατηγική, τη δομή και την κουλτούρα του οργανισμού. Οι η-υπηρεσίες στο Δημόσιο πρέπει να εφαρμοστούν, αφού εξεταστούν όλες οι πτυχές που μια κυβέρνηση πρέπει να λάβει υπόψη της για να αναδιοργανώσει τον εαυτό της και να γίνει πιο ευέλικτη, ώστε να αντιμετωπίζει τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών της.

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να μεταφερθούν χωρίς οποιαδήποτε αλλαγή στο δημόσιο τομέα. Δυστυχώς όμως, η απλή εφαρμογή των κανόνων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διάφορες πτυχές που τις διαφοροποιούν από τις επιχειρήσεις. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η εισαγωγή νέων διαδικασιών σχετίζεται με πολύ διαφορετικούς παράγοντες όπως η πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών και άλλα.

Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημά της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η αλλαγή ξεκίνησε με την εισαγωγή της νέας δημόσιας διαχείρισης (New Public Management-NPM). Η NPM επινοήθηκε ως μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της συμμόρφωσης στις ισχυρές εκτελεστικές δυνάμεις και στις συγκεντρωμένες κυβερνήσεις. Γενικά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια διοικητική κουλτούρα που υπογραμμίζει την θέση του πολίτη στο κέντρο των αναγκών, ενισχύοντας την αποκέντρωση. Αν και η NPM δεν επικράτησε λόγω απροθυμίας πολιτικών παραγόντων, άφησε το στίγμα της σε όλες τις ανεπτυγμένες κοινωνίες. Λειτουργώντας πιο έξυπνα από τη NPM, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκμεταλλεύεται το όφελος της πληροφορικής και εισάγει τις η-υπηρεσίες Δημόσιου, ολοκληρώνοντας έτσι τους στόχους που είχε θέσει η NPM.

5.3 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η επανάσταση που φέρνουν οι η-υπηρεσίες στους δημόσιους οργανισμούς δεν μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη, αλλά χρειάζεται να ακολουθήσει μια σταδιακή εξέλιξη. Για να επιτύχει τον κύριο στόχο της, δηλαδή μια πλήρως ολοκληρωμένη συνεργασία μεταξύ όλων των δημόσιων οργανισμών, η εφαρμογή των η-υπηρεσιών πρέπει να ακολουθήσει μερικά κύρια στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Τα στάδια αυτά είναι τέσσερα και αναλύονται ως εξής:

1.Καταχώρηση:

Σε αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και τη δομή τους στο Internet. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμα μια απτή επιρροή στον οργανισμό. Λόγω της έλλειψης εμπειρίας στην online παρουσία, η κυβέρνηση προτιμά να δημιουργήσει μικρά και βραχυπρόθεσμα προσανατολισμένα προγράμματα. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο Internet. Μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

2.Συναλλαγή:

Αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους (ειδικά με τους πολίτες και την επιχείρηση). Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες εξελίσσονται και οι πολίτες συνειδητοποιούν την αξία του Διαδικτύου ως ενός άλλου καναλιού παροχής υπηρεσιών, και θέλουν να το εκμεταλλευτούν. Οι online φόρμες, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM) αντικαθιστούν σταδιακά την παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του σταδίου είναι η online εγγραφή στο Εθνικό Κτηματολόγιο.

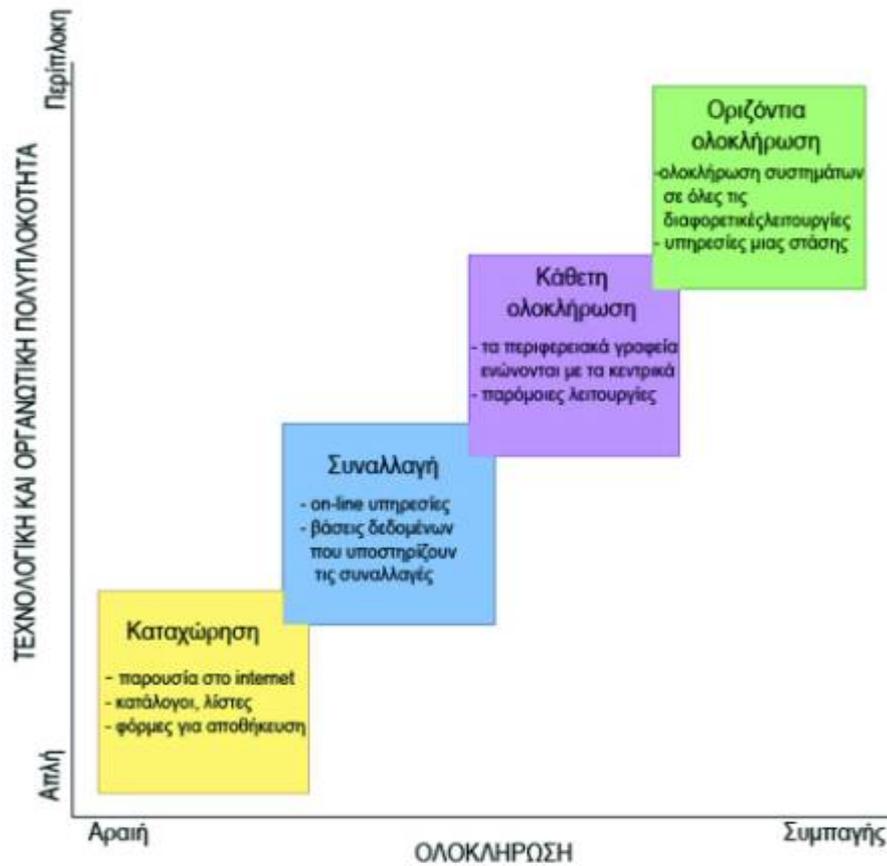
3.Κάθετη ολοκλήρωση:

Η απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών κυβερνητικών υπηρεσιών δεν είναι αρκετή. Η ανάγκη για μηχανοργάνωση υποχρεώνει τη δημόσια διοίκηση να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Η κάθετη ολοκλήρωση επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης. Ο στόχος αυτού του εκσυγχρονισμού είναι να ενσωματωθούν οι κεντρικές αντιπροσωπείες με τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες. Ένα πρακτικό παράδειγμα είναι η ελβετική δικτυακή πύλη Zefix. Αυτή η η-υπηρεσία ομαδοποιεί τους εμπορικούς καταλόγους σε μια ενιαία υπηρεσία, προσιτή μέσω του Internet, και επιτρέπει την άμεση αναζήτησή τους χωρίς χάσιμο χρόνου.

4.Οριζόντια ολοκλήρωση:

Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου διαφορετικές και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μια αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση back-office, ικανή να αλληλεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία στις διαφορετικές περιοχές και χώρες, και να μοιραστεί τους πόρους. Γκρεμίζοντας τους διαχωριστικούς τοίχους θα δημιουργήσει ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μια μείωση των ενεργών δαπανών, σε μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι μόνο μια πτυχή αυτού του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά ζητήματα.

Η συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών είναι ένα όραμα, ένας μελλοντικός στόχος που κάθε δημόσιο ίδρυμα επιδιώκει να επιτύχει. Η απλή online δημοσίευση των πληροφοριών δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιες η-υπηρεσίες θα εξελίξουν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες. Η εξέλιξη πρέπει να γίνει από μια προσανατολισμένη στη λειτουργία και γραφειοκρατική οργάνωση, σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες προς τους πολίτες γρήγορα και εύκολα.



Εικόνα 6: Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή η-υπηρεσιών στο Δημόσιο.

5.4 Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κύριων δραστών της, δηλαδή τους πολίτες, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς(κυβέρνηση).

Το επόμενο σχήμα μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής. Η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις η-υπηρεσίες της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις, και έχουμε τις εξής κατηγορίες:

- **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση(G2G):** διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.
- **Κυβέρνηση-προς-πολίτες(G2C):** κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών.
- **Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις(G2B):** σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

<i>Παραλήπτης Υπηρεσιών</i>				
		Πολίτες	Κυβέρνηση	Επιχειρήσεις
Πάροχος υπηρεσιών	Πολίτες	C2C: μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	C2G: φορολογική δήλωση μέσω internet	C2B: εύρεση εργασίας μέσω internet
	Κυβέρνηση	G2C: επεξεργασία και διεκπαιρέωση συντάξεων	G2G: ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημόσιων οργανισμών	G2B: προκήρυξη δημόσιου έργου
	Επιχειρήσεις	B2C: online αγορές	B2G: φορολογική δήλωση επιχείρησης	B2B: προκήρυξη ιδιωτικού έργου

Πίνακας 12: Πάροχοι και παραλήπτες ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Delivering e-Government to the World

www.e-imperium.com



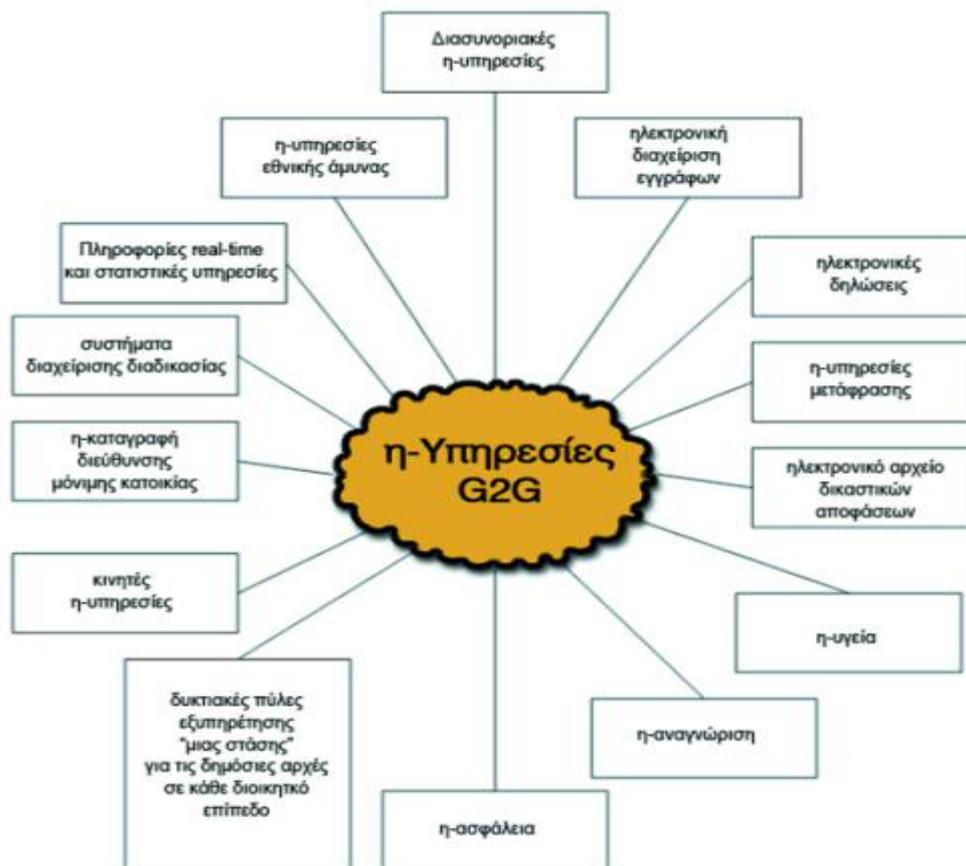
Εικόνα 7: Τα τρία είδη η-υπηρεσιών στο Δημόσιο.

Η-Υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση)

Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας και οι δημοσιεύσεις σχετικά με τις η-υπηρεσίες δημόσιων οργανισμών στρέφονται στις θεαματικές (από την άποψη του πολίτη) τελικές υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών ή της επιχείρησης (δηλαδή, η-υπηρεσίες τύπου G2C ή G2B). Εντούτοις, η αλληλεπίδραση και η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο(δηλαδή το G2G) είναι κρίσιμες για την επιτυχία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών προγραμμάτων.

Οι η-υπηρεσίες τύπου κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση είναι σχετικά νέο μοντέλο. Η σύντομη εμπειρία που συσσωρεύετε σε αυτά τα λίγα έτη δείχνει ότι πολλές θεωρίες ενδιαφέρονται μόνο για την τεχνική πτυχή της διακυβερνητικής συνεργασίας, ενώ άλλες, αντίθετα, προσπαθούν να δώσουν μια ευρύτερη οπτική, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών και πολιτιστικών ζητημάτων. Οι διαφορετικές προσεγγίσεις G2G βγαίνουν από τις ετερογενείς ερμηνείες του μοντέλου η-υπηρεσιών κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση. Μέχρι τώρα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και η περιοχή των προγραμμάτων G2G είναι ακόμα ασαφής.

Η εφαρμογή της πληροφορικής μέσα στους δημόσιους οργανισμούς και μεταξύ τους μπορεί να θεωρηθεί G2G. Αλλά αυτό δεν αφορά στην καθαρή τεχνική συνεργασία. Οι η-υπηρεσίες του Δημοσίου πρέπει να έχουν σαν αποστολή να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε μια αληθινή προσανατολισμένη στις διαδικασίες κυβερνητική δομή. Οι διακυβερνητικές η-υπηρεσίες είναι –και πρέπει να είναι- πολύ περισσότερο από απλά καλώδια και υπολογιστές. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση G2G πρέπει να αντιμετωπισθεί ως συνασπισμός πολλών διαφορετικών πτυχών: από τη στρατηγική στην οργάνωση, από την ασφάλεια στην αλλαγή της κουλτούρας. Το μοντέλο G2G έχει το δύσκολο στόχο της ριζικής επανασχεδίασης των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.



Εικόνα 8. Η-Υπηρεσίες G2G.

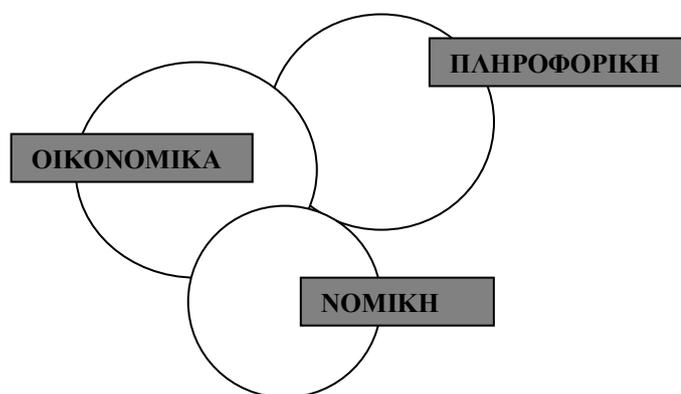
Πρόσφατα, οι περισσότερες από τις αναπτυγμένες χώρες ανακάλυψαν τη σημασία του G2G, ειδικά ως βάση για να φθάσουν στο κύριο σημείο της ολοκλήρωσης(παραπάνω σχήμα). Παρά την αυξημένη προσοχή που λαμβάνει, το G2G μπορεί ακόμα να εξεταστεί ως ένα εφηβικό στάδιο και, όπως θα δούμε παρακάτω, πρέπει να γίνουν πολλά, προτού να μπορέσουμε πραγματικά να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη της πληροφορικής για την συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

5.5 G2G: ένα διεπιστημονικό θέμα

Οι δημόσιες η-υπηρεσίες G2G είναι ουσιαστικά ένα διεπιστημονικό θέμα. Το επόμενο σχήμα παρουσιάζει τρεις βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.

Η συνεταιριστική εργασία υποστηριζόμενη από υπολογιστή (CSCW), η εξόρυξη γνώσης (data mining), τα καταναμημένα συστήματα ή η τεχνολογία λογισμικού, είναι παραδείγματα των αντικειμένων έρευνας της πληροφορικής που περιλαμβάνονται στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές δραστηριότητες G2G. Για να επιτραπεί η ηλεκτρονική επανάσταση (eRevolution), θα πρέπει να τροποποιηθούν οι νόμοι και οι εσωτερικοί κανόνες των δημόσιων οργα-

νισμών. Η πολιτική επιστήμη και ο νόμος είναι απαραίτητα για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών και για την εισαγωγή των η-υπηρεσιών G2G. Επιπλέον, οικονομικές αρχές, όπως η διαχείριση αλλαγής και η διαχείριση διαδικασιών, είναι θεμελιώδεις για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών δραστηριοτήτων.



Εικόνα 9. Οι βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.

Η εμπειρία που συσσωρεύτηκε από την αποτυχία πολλών προγραμμάτων ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ένα σημαντικό μάθημα για το νεότερο τομέα της εφαρμογής η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Στην πραγματικότητα οι βασικοί κανόνες είναι ίδιοι. Η εισαγωγή και η χρήση της πληροφορικής αφορά σε πολλούς παράγοντες που πρέπει να αναγνωριστούν και να εξεταστούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της αλλαγής. Επιπλέον, πολλά εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από χρήση τεχνολογιών όπως οι βάσεις δεδομένων, οι ιστοσελίδες ή η υποδομή δημόσιου κλειδιού (PKI). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προϋποθέτει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές καινοτομίες και πολιτικό-διοικητικές θεσμικές αλλαγές βασισμένες στις νέες η-υπηρεσίες. Οι οργανισμοί πρέπει να εγκαταλείψουν την τεχνολογική προκατάληψή τους και να εστιάσουν στους κοινωνικό-πολιτικούς μετασχηματισμούς.

Επομένως πρέπει να γίνει μια δύσκολη και λεπτή δουλειά, προκειμένου να ενσωματωθεί κάθε ενιαία μονάδα καθώς και να δημιουργηθεί ένα οργανικό σύνολο η-υπηρεσιών. Οι διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών απαιτούν αναδιοργάνωση και ολοκλήρωση, ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν τα back-offices των διαφορετικών οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων η-υπηρεσιών απαιτεί μια ολοκληρωμένη κυβερνητική προσπάθεια και από τα πιο προκλητικά ζητήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G έχει ως στόχο να βελτιώσει την ποιότητα αυτών των βασικών υπηρεσιών και να ενισχύσει τις τρεις βασικές υπηρεσίες χωρισμού των δυνάμεων (ελευθερία, ισότητα και νομιμότητα). Συστήματα όπως οι πύλες διαχείρισης ηλεκτρονικών εγγράφων, θα επιτρέψουν τη δημιουργία δυναμικότερων και δημοκρατικότερων υπηρεσιών.

Εφαρμογή του G2G στην ΕΕ

Αν και κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει ήδη μια εθνική στρατηγική για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς, απέχουμε πολύ ακόμα από την ύπαρξη μιας πανευρωπαϊκής άποψης. Η δημιουργία ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα αργήσει αρκετά να γίνει μια απτή πραγματικότητα. Πέρα από τα πολυάριθμα εμπόδια, οι λόγοι για την αποτυχία είναι:

- Η πολυπλοκότητα των συστημάτων που θα αναπτυχθούν
- Ο απαιτούμενος χρόνος για να αλλάξουν οι δημόσιοι οργανισμοί
- Το οικονομικό χάσμα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών
- Οι διαφορές κουλτούρας μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών
- Η ανεπάρκεια των κυβερνήσεων για συντονισμό των εθνικών στρατηγικών τους με μια κοινή καθορισμένη ευρωπαϊκή εφαρμογή.

Ο συντονισμός σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν είναι απλός. Οι ευρωπαϊκές και εθνικές οργανωτικές μονάδες πρέπει από τη μια πλευρά, να ισορροπήσουν την εθνική, περιφερειακή και τοπική ταυτότητά τους και την αυτονομία τους, και, απ' την άλλη πλευρά, να προσπαθήσουν να αντιμετωπίσουν την κεντρική πρόκληση μιας ομοιογενούς κοινωνίας γνώσης. Οι ευρωπαϊκές χώρες πρέπει να είναι μαζί σε μια στρατηγική νίκης.

Οι διασυνοριακές η-υπηρεσίες G2G είναι επίσης μια μεγάλη ευκαιρία να αυξηθεί η εθνική και διεθνής ασφάλεια. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα εθνικά και διεθνή προβλήματα ασφάλειας γίνονται όλο και περισσότεροι συνδυασμοί καθώς η κλιμάκωση της διεθνούς τρομοκρατίας, η εγκληματικότητα στο Internet και το spamming απαιτούν διεθνή συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο.

5.6. Ποιοι συμμετέχουν στο μοντέλο G2G;

Έχουν αναγνωριστεί επτά σημαντικές ομάδες (πέντε κύριοι και τρεις δευτερεύοντες συμμετέχοντες) που συμμετέχουν στην ευρωπαϊκή ηλεκτρονική κυβερνητική στρατηγική G2G. Πρόκειται για τους:

- Κράτη-μέλη ΕΕ
- Μη κράτη-μέλη ΕΕ
- Πολιτικούς
- Υπαλλήλους
- Συμμαχίες μεταξύ Δημοσίου και ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Πολίτες
- Μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις

Επιπλέον, κάθε κράτος-μέλος μπορεί να μοιραστεί περαιτέρω κάθετα τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες. Τα τρία επίπεδα έχουν μια επιρροή στις αποφάσεις του κράτους-μέλους και πρέπει να περιληφθούν στην ευρωπαϊκή ανάλυση.

5.7. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα

Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α)

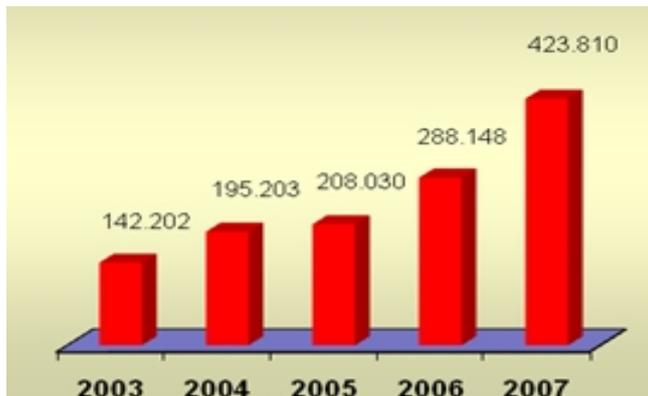
Γενικά η παροχή υπηρεσιών θεωρείται ότι πραγματοποιείται στην Ελλάδα, εφόσον κατά το χρόνο γένεσης της φορολογικής υποχρέωσης αυτός που παρέχει τις υπηρεσίες έχει στο εσωτερικό της χώρας την έδρα ή τη μόνιμη εγκατάστασή του, από την οποία παρέχονται οι υπηρεσίες ή, αν δεν υπάρχει έδρα ή μόνιμη εγκατάσταση, την κατοικία ή τη συνήθη διαμονή του.

Κατ' εξαίρεση ο τόπος παροχής υπηρεσιών θεωρείται ότι βρίσκεται στο εσωτερικό της χώρας μεταξύ άλλων και στις περιπτώσεις των τηλεπικοινωνιών, των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά.

Προϋπόθεση είναι οι υπηρεσίες αυτές να παρέχονται από πρόσωπα εγκαταστημένα σε άλλο κράτος-μέλος σε υποκειμένους στο φόρο, οι οποίοι έχουν στο εσωτερικό της χώρας την έδρα ή τη μόνιμη εγκατάστασή τους ή την κατοικία, ή τη συνήθη διαμονή τους ή, εφόσον παρέχονται από πρόσωπα εγκατεστημένα εκτός της Κοινότητας, σε οποιονδήποτε λήπτη εγκατεστημένο στο εσωτερικό της χώρας.

Ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες είναι για παράδειγμα: η δημιουργία και φιλοξενία ιστοσελίδων, η εξ αποστάσεως συντήρηση προγραμμάτων και εξοπλισμού, η παροχή λογισμικού και η ενημέρωσή του, η παροχή εικόνων, κειμένων, πληροφοριών και η διάθεση βάσεων δεδομένων, η παροχή μουσικής, ταινιών και παιχνιδιών συμπεριλαμβανομένων και κάθε είδους τυχερών παιχνιδιών, καθώς και πολιτικών, πολιτιστικών, καλλιτεχνικών, αθλητικών, επιστημονικών ή ψυχαγωγικών εκπομπών ή εκδηλώσεων και η παροχή διδασκαλίας εξ αποστάσεως ([τηλεκπαίδευση](#)).

Μόνη η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ παρέχοντος και λήπτη υπηρεσίας δεν αρκεί για να θεωρηθεί η υπηρεσία αυτή υπηρεσία που παρέχεται ηλεκτρονικά.



Εικόνα 10: Ηλεκτρονικές Δηλώσεις Εισοδήματος, αύξηση 198% (2003-2007).

Στις περιπτώσεις που ο πάροχος ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν είναι εγκατεστημένος στην Ευρωπαϊκή Ένωση ισχύει ο μη εγκατεστημένος στην Κοινότητα υποκείμενος στο φόρο, ο οποίος παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πρόσωπο εγκατεστημένο σε κράτος-μέλος της ΕΕ, μπορεί να χρησιμοποιεί το ειδικό καθεστώς του άρθρου 35α του Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Ν. 2859/2000) που προστέθηκε με το άρθρο 5 του Ν. 3193/2003.

Ο μη εγκατεστημένος στην Κοινότητα υποκείμενος στο φόρο ο οποίος επιλέγει ως κράτος-μέλος αναγνώρισης την Ελλάδα υποχρεούται να δηλώνει την ένταξη και την έξοδο του από το καθεστώς αυτό με την ηλεκτρονική υποβολή της κατά περίπτωση σχετικής δήλωσης.

Με τη δήλωση αυτή -δήλωση αναγνώρισης- δηλώνει το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία του, την ταχυδρομική του διεύθυνση, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις και ιστοσελίδες που διαθέτει, αριθμό φορολογικού μητρώου (αν του χορηγήθηκε στη χώρα του) καθώς και ότι δεν διαθέτει ΑΦΜ/ΦΠΑ εντός της Κοινότητας.

Μετά την υποβολή της δήλωσης αναγνώρισης χορηγείται ειδικός κωδικός αριθμός αναγνώρισης στον μη εγκατεστημένο υποκείμενο στο φόρο, ο οποίος εγγράφεται στο μητρώο αναγνώρισης. Ο αριθμός αυτός κοινοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα στον μη εγκατεστημένο υποκείμενο στο φόρο.

Μετά την προαναφερθείσα διαδικασία υποχρεούται να υποβάλλει με ηλεκτρονικό τρόπο ειδική δήλωση φόρου προστιθέμενης αξίας κάθε ημερολογιακό τρίμηνο και μέχρι την 20ή ημέρα του μήνα που ακολουθεί το τρίμηνο, είτε έχει παρασχεθεί ηλεκτρονική υπηρεσία είτε όχι.

Στην ειδική δήλωση ΦΠΑ περιλαμβάνονται ο ειδικός κωδικός αριθμός αναγνώρισης και η συνολική αξία της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, χωρίς το ΦΠΑ, για τη φορολογική περίοδο, καθώς και το συνολικό ποσό του φόρου που αντιστοιχεί σε κάθε κράτος-μέλος καταναλώσεως στο οποίο οφείλεται φόρος. Αναφέρονται επίσης οι ισχύοντες φορολογικοί συντε-

λεστές και το συνολικό ποσό του φόρου που οφείλεται. Ο μη εγκατεστημένος υποκείμενος στο φόρο υποχρεούται να καταγράψει με επαρκείς λεπτομέρειες τα στοιχεία των συναλλαγών που καλύπτονται από το περιγραφόμενο ειδικό καθεστώς, ώστε να μπορούν οι φορολογικές αρχές του κράτους-μέλους κατανάλωσης να επαληθεύουν την ακρίβεια της ειδικής δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.

Ο υπαγόμενος στο παραπάνω ειδικό καθεστώς μη εγκατεστημένος μπορεί να διαγραφεί από το μητρώο αναγνώρισης όταν:

- ✱ Γνωστοποιήσει ο ίδιος ότι δεν παρέχει πλέον ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- ✱ Διαπιστωθεί ότι η φορολογητέα του δραστηριότητα έχει τερματιστεί
- ✱ Δεν πληρεί πλέον τις απαραίτητες προδιαγραφές που του επιτρέπουν να χρησιμοποιεί το ειδικό καθεστώς
- ✱ Έχει επανειλημμένως παραλείψει να συμμορφωθεί προς τους κανόνες που αφορούν στο ειδικό καθεστώς

Αποστολή τιμολογίων με ηλεκτρονικά μέσα.

Σύμφωνα με το άρθρο 18α του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (Π.Δ. 186/1992), που προστέθηκε με το άρθρο 1 του Ν. 3193/2003, τα τιμολόγια που εκδίδονται κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων είναι δυνατόν να αποστέλλονται σε έντυπη μορφή ή, υπό τον όρο της αποδοχής του παραλήπτη, με ηλεκτρονικά μέσα. Τα τιμολόγια που διαβιβάζονται με ηλεκτρονικά μέσα γίνονται δεκτά υπό την προϋπόθεση ότι η γνησιότητα της προέλευσής τους και η ακεραιότητα του περιεχομένου τους εξασφαλίζονται:

- ✱ Είτε μέσω προηγμένης [ηλεκτρονικής υπογραφής](#)
- ✱ Είτε μέσω ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI), εφόσον η συμφωνία σχετικά με αυτή την ανταλλαγή προβλέπει τη χρησιμοποίηση διαδικασιών που να εξασφαλίζουν τη γνησιότητα της προέλευσης και την ακεραιότητα των δεδομένων.

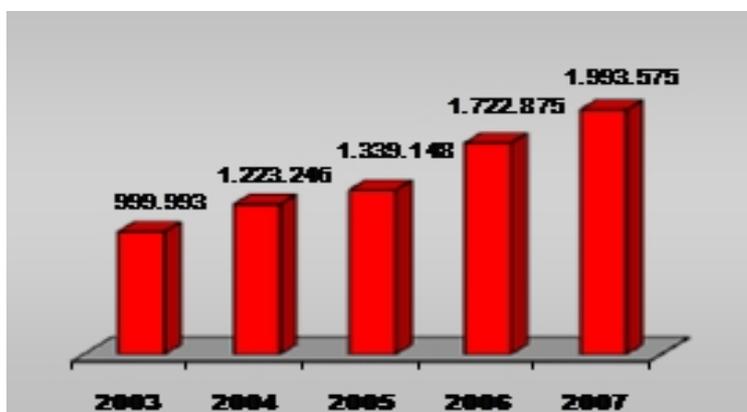
Ειδικά στην περίπτωση συναλλαγών με το εξωτερικό (μέσα στην Κοινότητα ή με χώρα εκτός ΕΕ) απαιτείται ως απαραίτητο ένα επιπλέον συνοπτικό έγγραφο σε έντυπη μορφή, το οποίο να περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία των αντισυμβαλλομένων και τη συνολική αξία της συναλλαγής. Το ανωτέρω έγγραφο δεν απαιτείται εφόσον φυλάσσονται αντίτυπα των τιμολογίων.

Διαβίβαση και αποθήκευση τιμολογίου με ηλεκτρονικά μέσα:

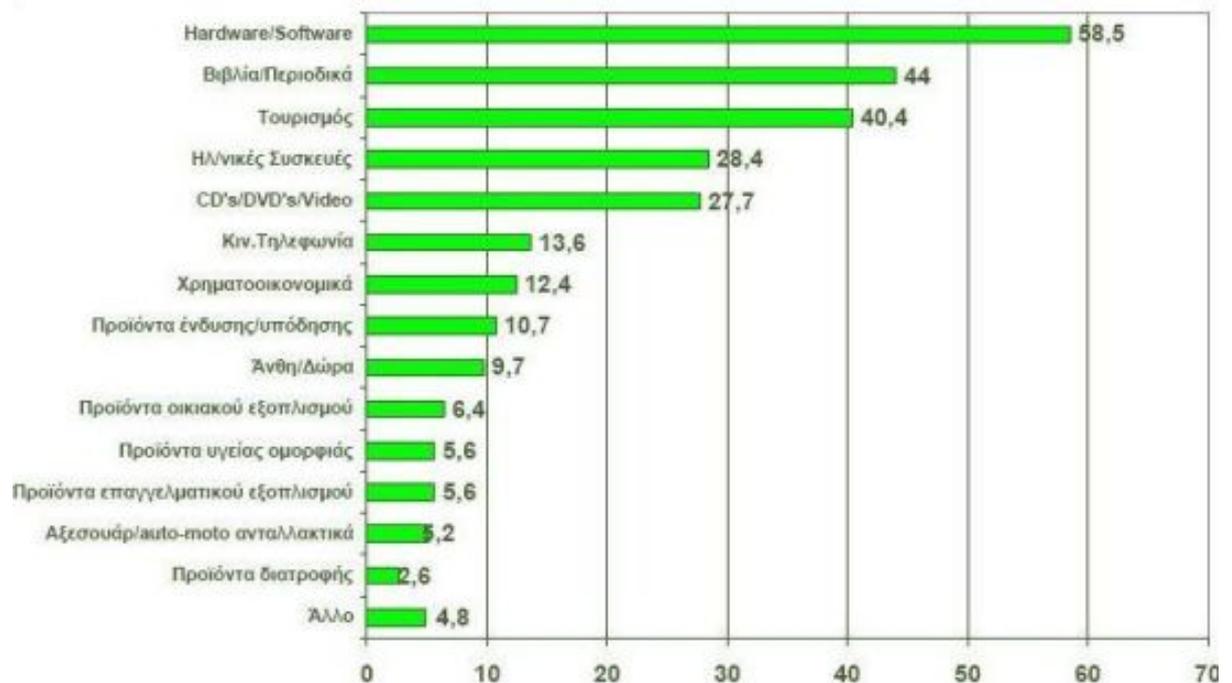
Με τον όρο "διαβίβαση και αποθήκευση τιμολογίου με ηλεκτρονικά μέσα" νοείται η διαβίβαση ή η θέση στη διάθεση του αποδέκτη και η αποθήκευση, που πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικού εξοπλισμού για την επεξεργασία (συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής συμπίεσης) και την αποθήκευση δεδομένων και μέσω τηλεφωνικής γραμμής, ραδιοφωνικής μετάδοσης, οπτικής ίνας ή άλλων ηλεκτρομαγνητικών μέσων.

Όταν τα τιμολόγια αποθηκεύονται ή διαβιβάζονται με ηλεκτρονικά μέσα, πρέπει να αποθηκεύονται και τα δεδομένα που εξασφαλίζουν τη γνησιότητα της προέλευσης και την ακεραιότητα του περιεχομένου του κάθε τιμολογίου, τα οποία δεν επιτρέπεται να τροποποιηθούν και πρέπει να είναι ευανάγνωστα για όσο χρόνο ορίζεται η διάρκεια φύλαξής τους από τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων.

Όταν ο επιτηδευματίας αποθηκεύει τα τιμολόγια τα οποία εκδίδει ή λαμβάνει με ηλεκτρονικά μέσα εξασφαλίζοντας επιγραμμική (online) πρόσβαση στα δεδομένα και ο τόπος αποθήκευσης βρίσκεται σε άλλο κράτος-μέλος, η φορολογική αρχή έχει δικαίωμα πρόσβασης με ηλεκτρονικά μέσα, τηλεκφόρτωσης και χρήσης αυτών των τιμολογίων, όπου είναι αναγκαίο για το φορολογικό έλεγχο.



Εικόνα 11: Χρήστες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, αύξηση 99,4% (2003-2007).



Εικόνα 12: Προτιμήσεις χρηστών στις αγορές μέσω Internet.

5.8 Η θέση της Ελλάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.

Σύμφωνα³⁹ με την απάντηση που έδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε ευρωβουλευτή του ΣΥΝ, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα υστερούν σε σχέση με την υπόλοιπη Ε.Ε. και το χάσμα φαίνεται να διευρύνεται. Το ποσοστό των παρεχόμενων υπηρεσιών η-διακυβέρνησης για τους πολίτες μειώθηκε από 18,2% το 2003 στο 16,7% το 2006, ενώ ο αντίστοιχος μέσος κοινοτικός μέσος όρος ανέρχεται στο 36,8%. Όσον αφορά τις επιχειρήσεις η κατάσταση είναι καλύτερη.

Η επίτροπος για την ΚτΠ Βίβιαν Ρέντιγκ τόνισε ότι «η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις Ευρωπαϊκές χώρες με τις χειρότερες επιδόσεις, με ενδείξεις διεύρυνσης του χάσματος που τη χωρίζει απ' τις άλλες χώρες της Ε.Ε.

Όσον αφορά τις κακές επιδόσεις σε ζητήματα για την ΚτΠ, οφείλονται στις αδυναμίες της Ελλάδας για την κάλυψη και διείσδυση της τεχνολογίας ευρυζωνικών τεχνολογιών και τη χρήση του internet το οποίο περιορίζεται στις βασικές του λειτουργίες καθώς επίσης και στο χαμηλό ποσοστό χρήσης Η/Υ και τις δεξιότητες των υπαλλήλων.

³⁹ Σύμφωνα με την ανακοίνωση άρθρου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, από την ιστοσελίδα: www.news.in.gr.

5.9 Παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται στην Ελλάδα.

Τελευταία, καταβάλλονται προσπάθειες να μειωθεί το κενό με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. Σύμφωνα με τη μελέτη του Παρατηρητηρίου, η Ελλάδα "συμμετέχει" με 11 πρακτικές που καλύπτουν σχεδόν όλους τους τομείς δράσεις: e-government, e-learning, e-business. Για την επιλογή τους κριτήριο αποτέλεσε η αποδοχή από τους πολίτες, ο βαθμός διεξόδυσής τους και η αναγνώρισή τους από τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και η βράβειυσή τους από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Στον 1^ο άξονα όπου υλοποιείται το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης περιλαμβάνονται οι εξής πρακτικές:

5.9.1 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπ. Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για την μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία, Δεδομένα & Video. Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση πολιτών με φιλικά προς το χρήστη συστήματα πληροφορικής και συναλλαγών με το Δημόσιο.

Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε 1.800 περίπου σημεία και αναφέρεται σε Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με στόχο να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, όπου για τα επόμενα 3 χρόνια χωρίς κόστος, θα προσφέρει:

- Ⓞ Διασύνδεση σ' ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων & φωνής,
- Ⓞ Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο internet & ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο,
- Ⓞ Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας,
- Ⓞ Υποδομή ασφάλειας για έκδοση ψηφιακής πιστοποίησης,
- Ⓞ Ηλεκτρονικό Σύστημα Τηλεκπαίδευσης,
- Ⓞ Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης,
- Ⓞ Δωρεάν Τηλεφωνία.

Ορισμένα οφέλη που προκύπτουν απ' το έργο είναι τα εξής:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επανάληψης σε βάσεις δεδομένων & διαδικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η μείωση του κόστους επικοινωνίας μεταξύ φορέων Ελληνικού Δημόσιου Τομέα & η κατανεμημένη υποστήριξη τηλεματικών εφαρμογών.
- Η αναβάθμιση παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη καθώς και η γρήγορη αναζήτηση πληροφοριών.
- Η μείωση "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της ΚτΠ.
- Επιδιώκεται η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σ' ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η αξιοποίηση των επενδύσεων.

Η εμφάνιση του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αναμένεται να επηρεάσει την αγορά τηλεπικοινωνιών κυρίως στη παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών.

5.9.2 Η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη «Ερμής»

Αποτελεί το Σημείο Αναφοράς και λειτουργεί ως Υπηρεσία Μιας Στάσης για την ψηφιακή επικοινωνία των πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

Ο ενδιαφερόμενος θα ανατρέχει σ' ένα συγκεκριμένο σημείο επαφής με το "Δημόσιο", το οποίο θα τον συνδέει αυτόματα με τους κατάλληλους διάσπαρτους δημόσιους δικτυακούς τόπους για να λαμβάνει πληροφορίες με μια μόνο πρόσβαση. Όλοι οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι θα διατηρούν την αυτονομία και το περιεχόμενό τους και θα συνδεθούν με την Εθνική Πύλη στο πλαίσιο Νέου Προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ «ως πιστοποιημένοι εταίροι». Στην πύλη θα συνδεθούν Λειτουργικοί Τόποι για ολική εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων πληθυσμού (τουρίστες, αγρότες, μαθητές, επιχειρηματίες κλπ).

5.9.3 Διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών του Δημοσίου.

Στόχος είναι να καταργηθούν τα γνωστά πιστοποιητικά και να αντικατασταθούν μέσω του Διαδικτύου. Αποτελεί δαπανηρή και χρονοβόρα διαδικασία και σε συνεργασία με την Ειδική Γραμμή για την Κοινωνία της Πληροφορίας, δημιούργησε 2 προγράμματα:

1. Ψηφιακή στρατηγική από την Κοινωνία της Πληροφορίας,

2.Βελτίωση διοικητικής ικανότητας Δημόσιας Διοίκησης που υλοποιείται από την Γενική Γραμματεία ΥΠΕΣΔΔΑ.

5.9.4 Taxisnet

Το Taxisnet είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet χωρίς ταλαιπωρία και χάσιμο χρόνου. Το έργο αυτό περιλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Κλεισθένης” (Β’ Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ε.Ε. και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία Taxisnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα “Κλεισθένης” και αποτελεί μια ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων προς την ΚτΠ.

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να εξυπηρετηθούν όλοι οι φορολογούμενοι των εντύπων: Ε1,Ε2,Ε3,Ε9,Ε14, αλλά και οι πολίτες που υποβάλλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ. Ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει πρώτα να έχει εγγραφεί στο σύστημα, να επισκέπτεται την σχετική ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (<https://www.taxisnet.gr/web/default.html>), συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Τα στοιχεία ελέγχονται και εκδίδεται ο κωδικός χρήστη (username) και το password), τα οποία αποστέλλονται σε λίγες μέρες στον νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρήσει στη φόρμα εγγραφής. Η υποβολή της είναι προτιμότερο να υποβάλλεται αρκετές ημέρες πριν τη λήξη της φορολογικής περιόδου.

Απαραίτητα για την υπηρεσία e- ΦΠΑ είναι η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση αν πρόκειται για φυσικό ή όχι πρόσωπο, καθώς και τα παρακάτω στοιχεία:

- Ⓞ ΔΟΥ υποβολής δήλωσης υποκειμένου
- Ⓞ ΑΦΜ λογιστή και Αριθμό Μητρώου Άδειας ασκήσεως επαγγέλματος
- Ⓞ Τύπος και αριθμό ταυτότητας υποκειμένου
- Ⓞ Κατηγορία βιβλίων
- Ⓞ Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές
- Ⓞ ΑΦΜ λογιστή
- Ⓞ Τηλέφωνο
- Ⓞ Fax
- Ⓞ Email
- Ⓞ Ημερομηνία υποβολής τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ
- Ⓞ Αριθμός τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ.

Επίσης για τη υπηρεσία e-Εισόδημα απαιτούνται τα παρακάτω:

- Ⓢ εισαγωγή ΑΦΜ
- Ⓢ διευκρίνιση αν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο ή όχι.
- Ⓢ ΑΦΜ λογιστή
- Ⓢ στοιχεία ταυτότητας
- Ⓢ στοιχεία επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση)
- Ⓢ ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων
- Ⓢ προσωπικά στοιχεία του φορολογούμενου και του/της συζύγου (αν υπάρχει).

Μέσα σε 5 εργάσιμες ημέρες γίνεται ο έλεγχος και η ορθότητα των καταχωρημένων στοιχείων σε φόρμα εγγραφής. Οι δηλώσεις καταχωρούνται με επιτυχία στο Taxisnet και παραλαμβάνονται τοπικά στη ΔΟΥ είτε μηχανογραφικά (μέσω Taxis), είτε χειρόγραφα. Δεν χρειάζεται εκτύπωση αποδεικτικού παραλαβής. Έως την 26^η του επόμενου μήνα, μετά τη λήξη της φορολογικής περιόδου μπορούν να υποβάλλονται οι περιοδικές (χρεωστικές, μηδενικές, πιστωτικές) δηλώσεις ΦΠΑ ανεξαρτήτου τελευταίου ψηφίου του ΑΦΜ. Αμέσως μετά επιλογή: ‘Προβολή Δηλώσεων’ ώστε η δήλωση να εμφανίζεται συσχετισμένη με τον μοναδικό αριθμό καταχώρησης και την ημερομηνία υποβολής της. Υποχρεωτική είναι η υπογραφή δηλώσεων ΦΠΑ από λογιστή-φοροτεχνικό για αυτούς που τηρούν βιβλία Γ’ και Β’ κατηγορίας, οι οποίοι πραγματοποίησαν ακαθάριστα έσοδα την προηγούμενη ετήσια διαχειριστική περίοδο: _άνω των 300.000 ευρώ από πωλήσεις αγαθών/παροχές υπηρεσιών. - μέχρι 300.000 ευρώ από πωλήσεις αγαθών/παροχές υπηρεσιών, εφόσον υπερβαίνουν τα 150.000 ευρώ.

Τα οφειλόμενα ποσά των χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ που υποβάλλονται μέσω του Taxisnet , θα καταβάλλονται σε τράπεζες συμβεβλημένες με το υπουργείο Οικονομικών. Οι υποκείμενοι θα δίνουν στην τράπεζα με την οποία θα συνεργάζονται την εντολή πληρωμής του ποσού ΦΠΑ που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η κάθε τράπεζα διαθέτει τον δικό της τρόπο πληρωμής, όπως με το internet banking, phone banking, ταμείο, ATM και γραπτή επικοινωνία.

5.9.5 ΚΕΠ & ΙΚΑ

Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο η πύλη του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ συμπληρώνουν τις βέλτιστες εφαρμογές. Παρέχεται η δυνατότητα της online αναζήτησης υποκαταστημάτων ΚΕΠ (www.kep.gov.gr), για χορήγηση πιστοποιητικών και δικαιολογητικών.

Το ΙΚΑ, ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας της χώρας, ανταποκρινόμενος στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, υλοποιεί ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και των διαδικασιών του υιοθετώντας τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας, με στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη

Μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ (ΙΚΑ.gr), μπορεί κάποιος να υποβάλλει Αναλυτική Περιοδική Δήλωση και να εκδώσει ασφαλιστική ενημερότητα. Η δικτυακή πύλη της πόλης των Τρικάλων στοχεύει να διευκολύνει σημαντικά τη ζωή των κατοίκων των Τρικάλων παρέχοντας πληροφόρηση σχετικά με τις δράσεις και φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Άλλες διαδικτυακές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης

Εκτός από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης στις Εφορίες και παρά τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα, ο Έλληνας πολίτης δεν έχει ακόμα τη δυνατότητα εξυπηρέτησης από μια Ηλεκτρονική Πολιτεία. Έχει πρόσβαση σε στατικού χαρακτήρα πληροφορίες που παρέχονται μέσω των κυβερνητικών ιστοσελίδων και τον πληροφορούν για τις διάφορες διαδικασίες.

Ωστόσο, άφθονες πληροφορίες για όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για την έκδοση οποιασδήποτε άδειας ή πιστοποιητικού μπορείτε να βρείτε στον Οδηγό του Πολίτη από το Υπουργείο Εσωτερικών

5.9.6 HYGEIAnet - η πύλη "υγείας".

Δημιουργήθηκε στην Κρήτη με στόχο να προσφέρει υπηρεσίες τηλεϊατρικής. Ο ασθενής αποκτά ηλεκτρονικό ιατρικό φάκελο ενώ η κατάσταση της υγείας του παρακολουθείται από γιατρούς μέσω υπηρεσίες τηλεϊατρικής. Υπηρεσίες τηλεϊατρικής σε υπερήλικες και ασθενείς με χρόνιες παθήσεις προσφέρει και ο ηλεκτρονικός κόμβος «Sotiria-telecare.gr».

5.9.7 E-Business Forum.

Η λειτουργία του ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2000 με στόχο τη συνεργασία της Πολιτείας με την επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα. Μέχρι σήμερα έχουν συγκροτηθεί 40 ομάδες εργασίας, με συμμετοχή 1.400 εμπειρογνομόνων και έχουν πραγματοποιηθεί 29 εκδηλώσεις σε όλη τη χώρα, για την ανάδειξη των θεμάτων ψηφιακής οικονομίας. Το κομμάτι του ηλεκτρονικού επιχειρείν συμπληρώνουν οι εφαρμογές «Go Online» και «Επιχειρείτε ηλεκτρονικά», (www.e-pixeireite.gr). Το συγκεκριμένο, στοχεύει να βοηθήσει τις μικρομε-

σαίες επιχειρήσεις να ενσωματώσουν νέες τεχνολογίες και να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα τους .

5.9.8 Sch.gr: ένα πανελλήνιο σχολικό δίκτυο.

Ένα από τα πιο επιτυχημένα ελληνικά παραδείγματα αξιοποίησης της νέας τεχνολογίας στο δημόσιο τομέα αποτελεί το εκπαιδευτικό δίκτυο του υπουργείου Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων.

Διασυνδέει 13.162 σχολεία, 2.466 διοικητικές μονάδες του ΥΠΕΠΘ και 53.727 εκπαιδευτικούς. Μέσω του sch.gr τα μέλη της σχολικής κοινότητας, μαθητές και καθηγητές έχουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικό ψηφιακό υλικό και δυνατότητα εκπαίδευσης από απόσταση. Μπορούν να ανταλλάσσουν πληροφορίες και απόψεις, να συμμετέχουν σε δικτυακά σεμινάρια και να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές βιβλιοθήκες.

Το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο συνθέτουν:

- ▶ νηπιαγωγεία (49% του συνόλου),
- ▶ 5.873 δημοτικά (98% του συνόλου),
- ▶ 1.917 Γυμνάσια (100%) και
- ▶ 1.148 Λύκεια (100%).

Πάντως δεν ξεπερνά το 11% το ποσοστό των σχολείων που δίνουν τη δυνατότητα στους μαθητές τους να κάνουν χρήση του Δικτύου από το σπίτι τους.

Ο 2^{ος} άξονας περιλαμβάνει την ONLINE διάθεση των πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω Διαδικτύου.

Σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών προωθούνται ακόμη 2 έργα:

1. η καθιέρωση ψηφιακών τιμολογίων,
2. η πλήρη ψηφιοποίηση της φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας.

Στον 3^ο άξονα έχουμε τον ανασχεδιασμό καθημερινών λειτουργιών των δημοσίων υπηρεσιών, οι οποίες θα λειτουργούν ψηφιακά. Κάθε δημόσιος υπάλληλος θα πρέπει να διαθέτει υπολογιστή, Διαδίκτυο & Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο.

Μέχρι την περίοδο 2007-2013 θα πρέπει να έχουν διατεθεί 100.000 υπολογιστές στους δημόσιους υπαλλήλους.

Ένα ακόμη μέσο επικοινωνίας το οποίο θα διευκολύνει την αυτοματοποίηση της διαχείρισης εγγράφων και την αρχειοθέτησή τους είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Έχει μεγάλο όφελος το οποίο ανέρχεται στα 500.000 ευρώ ετησίως απ' την κατάργηση ταχυδρομικών τελών και διακίνηση ή ανάληψη εγγράφων.

Οι δυσκολίες ωστόσο θα είναι στην κατάργηση του παραδοσιακού τρόπου εργασίας και όχι στην δημιουργία τεχνολογικών υποδομών. Γίνονται προσπάθειες να αποδεχτούν όλοι οι υπάλληλοι τις νέες αυτές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στις καλές πρακτικές εντάσσεται και το έργο «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ», το οποίο στόχο έχει την παρακίνηση των επιχειρήσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Μέχρι σήμερα 22.000 επιχειρήσεις υλοποίησαν το έργο «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» στον Α΄ κύκλο και 32.000 επιχειρήσεις στον Β΄ κύκλο, ενώ 17.000 ολοκλήρωσαν την εκπαίδευσή τους μέσω της «εκπαιδευτικής στήριξης του ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» που χρηματοδοτείται από το Ε.Π. «Ανταγωνιστικότητα» (ΕΠΑΝ). Παρέχεται στις επιχειρήσεις δωρεάν υποστήριξη της χρήσης του Διαδικτύου από εκπαιδευμένο σύμβουλο και τίθεται στη διάθεσή τους υπηρεσίες-εξυπηρέτησης και πληροφορίες για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.⁴⁰

Το «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» εισάγει την καινοτομία της τεχνολογίας και θέτει βάσεις για την εισαγωγή ολοκληρωμένων συστημάτων βελτίωσης της παραγωγικότητας (Πρόγραμμα Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά, αξιοποίηση λογισμικών για βελτίωση διαδικασιών π.χ. διαχείριση αποθηκών, πελατών, μισθοδοσία (“πρόγραμμα Μετέχω”) και εξειδικευμένες τεχνολογίες που παρέχουν ευελιξία στις επιχειρηματικές δραστηριότητες (π.χ. ψηφιακή πιστότητα)).

Στην κορυφή με τα παραδείγματα “καλών πρακτικών” βρίσκεται ο Δήμος Τρικάλων. Την καταγραφή των πρακτικών διενέργησε το Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ). Στα Τρίκαλα λειτουργούν ηλεκτρονικές παρεχόμενες υπηρεσίες ασύρματου δικτύου, Internet και τηλεφωνία και διαδικτυακά συστήματα καταγραφής και δρομολόγησης της διευθέτησης παραπόνων. Μέσω αυτού του συστήματος “Δημοσθένης” εξειδικευμένα πρόσωπα δέχονται αιτήματα πολιτών μέσω τηλεφωνικής κλήσης. Ηλεκτρονικά συστήματα έχουν διευθετήσει και οι ΤΕΔΚ νομού Ημαθίας και Κοζάνης. Τα ασύρματα τοπικά δίκτυα έχουν συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτύων στην Ελλάδα.

(Πηγή κειμένου:Forthnet E-Press).

5.10 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Η περίπτωση της Εκπαίδευσης

Στην περίπτωση της εκπαίδευσης έχει παρατηρηθεί ότι, οι τεχνολογίες του διαδικτύου χρησιμοποιούνται ελάχιστα παρ’ ότι έχουν αναπτυχθεί οι υποδομές σε σχολεία και Πανεπιστήμια.

⁴⁰ Για την υλοποίηση του «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ» περιλαμβάνονται: απλό κείμενο υποβολής αίτησης, ηλεκτρονική καταβολή της επιδότησης, άμεση αξιολόγηση της αίτησης και προμήθεια εξοπλισμού.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες του Ευρωπαϊκού Σχεδίου Δράσης i2010 (<http://europa.eu.int/information-society>), όπου σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις δεξιότητες δημοσίων υπαλλήλων, στοχεύει στην διαφάνεια του δημοσίου τομέα και στη βελτίωση του επιπέδου παροχής δημοσίων υπηρεσιών.

Η διάδοση των τεχνολογιών του διαδικτύου στο χώρο της εκπαίδευσης αποτελεί προνόμιο για τους νέους. Σύμφωνα με τις παρακάτω υποδομές της εκπαίδευσης έχουν γίνει σημαντικά βήματα στη χώρα μας:

- Το υψηλών ταχυτήτων **Εθνικό Δίκτυο Έρευνας & Τεχνολογίας** (ΕΔΕΤ-www.edet.gr), διασυνδέει όλα τα ΑΕΙ & ΤΕΙ, ερευνητικά κέντρα και το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (www.sch.gr), όπου συνδέει όλα τα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σ' ένα εκπαιδευτικό ενδοδίκτυο και στο Διαδίκτυο. Σε όλα τα σχολεία της δευτεροβάθμιας και τα ιδρύματα της τριτοβάθμιας και το 40% στα σχολεία της πρωτοβάθμιας λειτουργούν σήμερα σύγχρονα εργαστήρια πληροφορικής.

Με τις υποδομές αυτές και σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία σ' όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης αναπτύσσονται: ανοιχτά πρότυπα (Web-based open standards) και ελεύθερο λογισμικό (open source), οι οποίες σύντομα θα προσφέρουν υπηρεσίες η-διακυβέρνησης για τις ανάγκες της εκπαίδευσης.

Το **e-school** και **e-University** είναι δυο έργα που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης και διοίκησης της εκπαίδευσης προς τους πολίτες-μαθητές-εκπαιδευτικούς-γονείς κλπ. Στόχος είναι ο περιορισμός δαπανών από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, το υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και οι σύγχρονοι τρόποι μάθησης.

Για μια πετυχημένη μεταρρύθμιση πολιτικής στο χώρο της παιδείας απαιτείται ελεύθερη και άμεση πρόσβαση σε δεδομένα και μελέτες.

Συμπερασματικά λοιπόν, το δημόσιο οφείλει αλλά και πρέπει να αναπτύξει νέες σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, που θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω Διαδικτύου. Στόχος, η αποτελεσματικότητα και η διαφάνεια, καταργώντας τις γραφειοκρατικές δομές με όλες τις επιπτώσεις (αδιαφάνεια, μονοπώληση, πληροφορία και διαφθορά).

Τα **οφέλη** που προκύπτουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι η καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, η απλούστευση και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών μέσω των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εκτελεί η Κοινωνία της Πληροφορίας. Με τις πιο πάνω πρακτικές που εφαρμόζουν οι δημόσιοι φορείς, επιτυγχάνονται ψηφιακές συναλλαγές της Διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι οποίες πιστοποιούνται

με Ενιαίο Αριθμό Πρόσβασης, εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων όλων των φορέων του Δημοσίου και διευκολύνεται η προσβασιμότητα των δημόσιων διαδικτυακών τόπων.

Ωστόσο, συνεχίζονται οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού της Διοίκησης. Παράδειγμα αποτελούν τα ΚΕΠ, σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών, τα οποία εξαρτώνται από τις εφαρμογές της η-διακυβέρνησης. Προσφέρουν στον πολίτη και τις επιχειρήσεις το διοικητικό προϊόν που επιθυμεί, συντομεύοντας το χρόνο εξυπηρέτησής του:

- Με την εφαρμογή των τριών υπογραφών, απλουστεύονται οι διοικητικές διαδικασίες και ενισχύεται η ατομική ευθύνη των πολιτών.
- Από 1.1.2008, εφαρμόζεται ο νέος Υπαλληλικός Κώδικας, το οποίο δημιουργείται από κοινού με την ΑΔΕΔΥ για την προετοιμασία των δημοσίων υπηρεσιών, το οποίο αφορά την αποτελεσματική εφαρμογή του νέου συστήματος αξιολόγησης.
- Ενισχύεται η εκπαίδευση, μετεκπαίδευση και διαρκής επιμόρφωση των υπαλλήλων της Διοίκησης, μέσω μεταπτυχιακών προγραμμάτων και Περιφερειακών Ινστιτούτων Επιμόρφωσης. Στόχο έχει την πρόσβαση στη γνώση από τους υπαλλήλους η οποία αποτελεί επένδυση για τη διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΩΝ

Συμπεράσματα-Προτάσεις.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με την οργανωσιακή αλλαγή αλλά και νέα πρόσόντα / χαρακτηριστικά, προκειμένου να βελτιωθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες αλλά και να ενδυναμωθεί η υποστήριξη των δημόσιων κανονισμών.

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση λοιπόν, είναι ένα μέσο που καθιστά ικανή την πραγμάτωση καλύτερης και πιο αποδοτικής διοίκησης. Βελτιώνει την ανάπτυξη και υλοποίηση των δημόσιων κανόνων και βοηθάει το δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις συγκρούμενες απαιτήσεις του να παρέχει ολοένα και καλύτερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους. Καθώς η τεχνολογία δε μπορεί να μετασχηματίσει τις δυσλειτουργίες ενός οργανισμού σε σωστές διαδικασίες, η ΗΔ δημιουργεί την επιλογή στο δημόσιο τομέα να εκτελεί τις διαδικασίες αυτές με ένα διαφορετικό τρόπο.

Για παράδειγμα, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και τον ανταγωνισμό στη διαδικασία των προμηθειών μέσω ηλεκτρονικής προμήθειας, εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ εξοικονομούνται τα οποία μπορούν να επενδυθούν σε δημόσιες υπηρεσίες και αγαθά, συνεισφέροντας έτσι στην οικονομική ανάπτυξη της εκάστοτε χώρας. Συγχρόνως, η διαφάνεια και η ευθύνη της δημόσιας προμήθειας, βελτιώνεται.

Ο δημόσιος τομέας γίνεται συχνά στόχος κριτικής, αναφορικά με τη δυνατότητα του να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η γραφειοκρατία και το χαμηλό επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι οι πιο κοινές αιτίες δυσαρέσκειας, όσων συναλλάσσονται με δημόσιους οργανισμούς. Αναμφίβολα, η χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα συμβάλλει στην υποβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Επίσης, η κακή εικόνα του δημόσιου τομέα διαμορφώνει αναπόφευκτα ανάλογη εικόνα για τη χώρα. Η αρνητική εικόνα μιας χώρας υποσκάπτει τις προσπάθειες για προσέλκυση τουριστών και επενδυτών. Ειδικά στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, η κακή εικόνα μιας χώρας υπονομεύει το μέλλον της.

Πολλές κυβερνήσεις έχουν μειώσει σημαντικά το χρόνο που χρειάζεται για να ιδρυθεί μια εταιρεία παρέχοντας δωρεάν εγγραφή online. Κάτι τέτοιο παρέχει τη δυνατότητα στους νέους επιχειρηματίες να αφιερώσουν τους περιορισμένους πόρους που διαθέτουν στις πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Μέσω των online αιτήσεων και διαδικασιών που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση, οι εταιρείες εξοικονομούν τεράστια διοικητικά έξοδα, τα οποία μπορούν να διαθέσουν σε πόρους ανάπτυξης της παραγωγής ή καινοτομίας.

Μεταφέροντας την πληροφόρηση για τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα online και διαθέσιμη για συνεχόμενη χρήση (όπου φυσικά αυτό επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο), διευκολύνει τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν περισσότερο ελκυστικά και ανταγωνίσιμα προϊόντα. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση για παράδειγμα, η παροχή υπηρεσιών που αφορούν εκπαίδευση και αγορά εργασίας μέσω ενός one-stop site σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, μειώνει τα εμπόδια για μετακίνηση του εργατικού δυναμικού στην εσωτερική αγορά. Η δημόσια πληροφόρηση η οποία προσφέρεται σε διάφορες γλώσσες μέσω ενός site βοηθάει τους μετανάστες να βρουν πιο γρήγορα το δρόμο τους, διευκολύνοντας έτσι την οικονομική και κοινωνική ολοκλήρωση. Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να συντηρεί και να ενδυναμώνει τη σωστή και καλή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει ότι:

- (1) **Ένας δημόσιος τομέας που είναι ανοιχτός και διαφανής:** κυβερνήσεις οι οποίες είναι κατανοητές και υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες, ανοιχτές στη δημοκρατική συμμετοχή και λεπτομερή εξέταση.
- (2) **Ένας δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων.** Ένας δημόσιος τομέας με επίκεντρο τον πολίτη που θα είναι συμπεριλαμβανόμενος, δηλαδή δε θα εξαιρεί κανέναν από τις υπηρεσίες και θα σέβεται τους πάντες σαν προσωπικότητες, παρέχοντας προσωποποιημένες υπηρεσίες.
- (3) **Ένας παραγωγικός δημόσιος τομέας που παρέχει τη μέγιστη δυνατή αξία στους φορολογούμενους του.** Αυτό συνεπάγεται ότι λιγότερος χρόνος ξοδεύεται στις «ουρές». Τα λάθη ελαχιστοποιούνται, περισσότερος χρόνος είναι διαθέσιμος για «πρόσωπο προς πρόσωπο» επαγγελματική εξυπηρέτηση, και οι συνεπώς οι δουλειά που συντελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο αναγνωρίσιμη.

Συνοψίζοντας λοιπόν, η ΗΚ συνεισφέρει στο να επιτευχθεί ένας πιο ανοιχτός, περιεκτικός και παραγωγικός δημόσιος τομέας, σε συνοχή πάντα με την καλή διακυβέρνηση. Αυτό αποτελεί βασική προϋπόθεση για ένα δημόσιο τομέα που θέλει να είναι προετοιμασμένος για το μέλλον.

Η καλή και σωστή διακυβέρνηση επιτυγχάνεται από τον κατάλληλο συνδυασμό των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, την οργανωσιακή καινοτομία και τα προσόντα και είναι πρακτικά εφαρμόσιμη σε τομείς υπηρεσιών όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η δημόσια μεταφορά.

Γίνεται ολοένα και πιο επιτακτική η ανάγκη για μια σταδιακή προσέγγιση στην ανάπτυξη και υλοποίηση προγραμμάτων ΗΔ. Κατά πρώτον, γεννιέται η ανάγκη χάραξης μια στρατηγικής και ενός οράματος που θα εμπεριέχει τη γενική εικόνα όλων των υποέργων που απαιτούνται για ένα τέτοιο εγχείρημα. Κάτι τέτοιο είναι ιδιαίτερα σημαντικό προκειμένου να διαμορφωθεί η κουλτούρα της οργανωσιακής μάθησης και να ενισχυθεί γρήγορα η πεποίθηση από τα άμεσα θετικά αποτελέσματα. Είναι γεγονός, ότι χρειάζεται μια ανώτερα διαλεκτική προσέγγιση μεθόδων και τεχνικών, όπου θα δοθεί προτεραιότητα σε συγκεκριμένα έργα και θα αξιολογηθούν οι υπάρχουσες ευκαιρίες αλλά και η αβεβαιότητα που αυτές εμπερικλείουν. Επιπλέον, πολλοί θεωρούν ότι η υλοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετίζεται πολύ περισσότερο με ζητήματα που αφορούν τη διοίκηση της αλλαγής παρά με θέματα επιλογής και εφαρμογής τεχνολογικών λύσεων. Οι βασικές προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τους ανθρώπινους πόρους, την οργανωσιακή κουλτούρα και τη διαχείριση των απαιτήσεων όλων των συμμετεχόντων. Αυτό σημαίνει ότι, στρατηγικές επικοινωνίας, εκπαίδευσης και ανάπτυξης θα πρέπει να δημιουργηθούν και να ενταχθούν στον προϋπολογισμό του έργου και στη λήψη των επενδυτικών αποφάσεων.

Μια εξίσου σημαντική πτυχή στην πορεία υλοποίησης τέτοιων προγραμμάτων είναι ότι επιτυγχάνεται αποδοτικότητα η οποία όμως μεταφράζεται σε μειωμένη ανάγκη για απασχόληση, κάτι που πιθανότατα αντιβαίνει στους στόχους και τις εξαγγελίες πολλών κυβερνήσεων.

Ωστόσο, η επιτυχία πρωτοβουλιών που αφορούν ΗΔ, εξαρτάται κατά κύριο λόγο από την υποστήριξη όλων των συμμετεχόντων φορέων. Η ανάπτυξη και δημιουργία μιας ενωμένης κυβέρνησης απαιτεί διάχυση πληροφόρησης πέρα από τα φυσικά και πνευματικά όρια του οργανισμού, πράγμα το οποίο θα επαναπροσδιορίσει της δομή της ισχύος και τα κέντρα εξουσίας σε όλα τα επίπεδα. Έτσι λοιπόν, ισχυρή αντίδραση αναμένεται από αυτούς των οποίων η θέση πρόκειται να τεθεί σε αμφισβήτηση.

Κατά δεύτερον, οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ΗΚ δε δικαιολογούν την πολυδάπανη επένδυση αν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δεν τις θεωρούν χρήσιμες. Για παράδειγμα, η πλειοψηφία των ανθρώπων σε περίπου όλες τις χώρες, δε διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, συνεπώς τέτοιες πρωτοβουλίες που αφορούν ΗΚ θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν προσπάθειες αύξησης της διείσδυσης και χρήσης του Διαδικτύου.

Στο Ντουμπάι για παράδειγμα όπου η διείσδυση του Διαδικτύου μέσω χρήσης Η/Υ είναι κάτω από 15% ενώ ταυτόχρονα η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας είναι πάνω από 50%, η ΗΚ πιθανότατα να υιοθετήσει ασύρματες εφαρμογές. Απ' την άλλη, στο Χονγκ Κονγκ, όπου το ποσοστό διείσδυσης για το Διαδίκτυο είναι κάτω από το 40%, η κυβέρνηση σχεδιάζει την κα-

τασκευή κατάλληλα διαμορφωμένων σημείων πρόσβασης σε εμπορικά κέντρα, καταστήματα και σταθμούς τρένων.

Παρ' όλα αυτά, η δυνατότητα πρόσβασης μόνο δεν αρκεί. Η ΗΚ θα πρέπει να παρέχει και οικονομικά κίνητρα στους πολίτες προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τις προτεινόμενες υπηρεσίες για τις συναλλαγές τους. Στις ΗΠΑ για παράδειγμα, οι πολίτες που επιλέγουν να συμπληρώσουν online την φορολογική τους δήλωση, έχουν την επιστροφή φόρου κατατεθειμένη στους λογαριασμούς τους μέσα σε τρεις εβδομάδες – λιγότερο από το μισό χρόνο αυτών που τις αποστέλλουν ταχυδρομικά. Αυτή τη στιγμή, περισσότερες από το 30% όλων των αιτήσεων στις ΗΠΑ κατατίθενται online.

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση λοιπόν, επιτρέπει στον ιδιωτικό τομέα να δραστηριοποιείται σε κλάδους που παραδοσιακά ανήκαν στο δημόσιο. Η πρόκληση για αυτούς που θα χαράξουν την πολιτική τέτοιων πρωτοβουλιών είναι να αναγνωρίσουν πως ότι είναι καλό για τις επιχειρήσεις συμβαδίζει και με την καλή διακυβέρνηση της χώρας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΔΙΕΘΝΩΣ

Αυστρία	www.help.gv.at/		
Βουλγαρία	www.portal.government.bg/	Σιγκαπούρη	www.gov.sg/
Δανία	www.danmark.dk www.indberetning.dk/	Ηνωμένες Πολιτείες	www.firstgov.gov/
Φινλανδία	www.vn.fi/vm/kehittaminen/		
Γαλλία	www.service-public.fr/		
Γερμανία	www.bund.de/		
Ιταλία	www.paforum.net/		
Λουξεμβούργο	www.eluxembourg.lu/		
Πολωνία	www.kprm.gov.pl/		
Πορτογαλία	www.infocid.pt/		
Ελβετία	www.e-gov.admin.ch/		
Μεγάλη Βρετανία	www.ukonline.gov.uk/		

Πίνακας 13. Κατάλογος διευθύνσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς.



**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ**

http://www.parliament.gr	Βουλή
http://www.government.gr	Ελληνική κυβέρνηση
http://www.priminister.gr	Πρωθυπουργός
http://www.ypes.gr	Υπουργείο εσωτερικών
http://www.mfa.gr	Υπουργείο εξωτερικών
http://www.ydt.gr	Υπουργείο Δημόσιας Τάξης
http://www.culture.gr/	Υπουργείο πολιτισμού
http://www.ypepth.gr/	Υπουργείο παιδείας
http://www.mod.gr	Υπουργείο Εθνικής Αμύνης
http://www.ypetho.gr/	Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας
http://www.mof-glκ.gr/	Υπουργείο οικονομικών γενικό λογι- στήριο του κράτους
http://www.minpress.gr	Υπουργείο Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης
http://www.ypan.gr/	Υπουργείο Αναπτυξης
http://www.ypepth.gr/	Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμά- των
http://www.minenv.gr/	Υπουργείο Περιβάλλοντος Χωροταξίας και Δημόσιων Έργων
http://www.minagric.gr/	Υπουργείο Γεωργίας

http://www.ministryofjustice.gr	Υπουργείο Δικαιοσύνης
http://www.labor-ministry.gr/	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
http://www.ypyp.gr/	Υπουργείο Υγείας και πρόνοιας
http://www.yen.gr/	Υπουργείο Εμπορικής ναυτιλίας
http://www.mathra.gr/	Υπουργείο Μακεδονίας Θράκης
http://www.ypai.gr/	Υπουργείο Αιγαίου
http://www.dpa.gr	Αρχή Προστασίας Δεδομένων
http://www.polites.gr	Αρχή Συνηγόρου του πολίτη
http://www.eett.gr	Εθνική επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
http://www.ekdd.gr	Εθνικό κέντρο δημόσιας διοίκησης
http://www.gsrt.gr/	Γενική γραμματεία Έρευνας και τεχνολογίας
http://www.gspa.gr	Γενική γραμματεία δημόσιας διοίκησης
http://www.neagenia.gr/	Γενική γραμματεία νέας Γενιάς
http://www.ggae.gr/	Γενική γραμματεία απόδημου ελληνισμού
http://www.grnet.gr	Εθνικό δίκτυο ερευνάς και τεχνολογίας
http://www.sport.gov.gr/	Γενική γραμματεία Αθλητισμού
http://www.efpolis.gr/	Γενική γραμματεία καταναλωτή
http://www.gnto.gr/	Γενική γραμματεία Ελληνικού οργανισμού τουρισμού
http://ils.ekdd.gr/seeda/	Σώμα επιθεωρητών-ελεγκτών δημόσιας διοίκησης (ΣΕΕΔΔ)

Πίνακας 14. Κατάλογος διευθύνσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Οι νέες Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) χαρακτηρίζονται πλέον ως «τεχνολογίες υποδομής». Η τεχνολογική διάσταση της Κοινωνίας των Πληροφοριών αποτελεί μεν το βασικό σκέλος της, αλλά ουσιαστικά δεν είναι παρά μόνο η όψη της. Η ΤτΠ αναδύεται μέσα από ένα σύνολο μετασχηματισμών στις οργανωτικές δομές, στις κοινωνικές σχέσεις και τις ατομικές και συλλογικές συμπεριφορές. Καθοριστικοί παράγοντες του φιλόδοξου αυτού μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας είναι η ισχυρή δέσμευση της διοίκησης στο ανώτατο επίπεδο και η λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο μιας προσδιορισμένης στρατηγικής, η οργανωμένη, συντονισμένη και συνεχής προσπάθεια, η εμμονή στους στόχους, η συγκρότηση ανθρώπινων δικτύων και πυρήνων γνώσης, η κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού και οι αναγκαίες οργανωτικές και διοικητικές προσαρμογές.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ωστόσο, παρουσιάζει πολλές προκλήσεις προκειμένου οι πολίτες να έχουν οφέλη από αυτή. Η διοίκηση θα πρέπει να είναι δημοκρατική ώστε το κοινωνικό σύνολο να την εμπιστεύεται καθώς επίσης να ικανοποιεί τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς μέσα από την αποτελεσματική ροή πληροφοριών και πληροφοριακών συστημάτων όλων των φορέων.

Πολλές από τις δυσκολίες που ανακύπτουν είναι συχνά οργανωτικής και διοικητικής φύσης ή συνδέονται με την αδυναμία διαχείρισης του ανθρώπινου κεφαλαίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο : ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Δικτυακοί τόποι:

1. www.ebusinessforum.gr/engine/index.php?op=modload&modname=Downloads&action=downloadsviewfile&...
2. http://www.ypes.gr/ypes_po/detail.asp?
3. <http://www.moi.gov.cy>
4. <http://www.panteion.gr/~postdes/papers/214manouvelos.pdf>
5. <http://www.wikipedia.org>
6. <http://www.ktimatologio.gr>
7. <http://www.e-businessforum.gr>
8. <http://www.europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226.htm#top>
9. <http://www.europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226a.htm#top>
10. <http://www.europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226h.htm#top>
11. <http://www.europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226j.htm#top>
12. <http://www.observatory.gr-files-meletes-Dlv3-BestPractices.pdf>
13. http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm
14. Πρόγραμμα δράσης eEurope: www.europa.eu.int/ISPO/basics/i_europe.htm
15. Ευρωπαϊκό πρόγραμμα IDA, eGovernment Observatory: www.europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home
16. <http://europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l24100.htm>
17. Επίσημος δικτυακό τόπος για την ΚτΠ στην Ελλάδα, Κείμενο ΚΠΣ: <<Προτεραιότητα: Κοινωνία της Πληροφορίας>>, www.infosociety.gr
18. <http://government.gr>
19. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egonconf/2001/index_en.htm
20. http://europa.eu.int/information_society/eeuropenews_library/document/eeurope2005/eeurope2005_el.pdf
21. Έκθεση προόδου <<eEurope, Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους>>, Ανακοίνωση για το Έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή_ Προς μια Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και τη γνώση, Λισσαβόνα, 23 & 24 Μαρτίου 2000. Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου eEurope, COM(2002) 62 Τελικό.

22. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/stimulae.../index_en.ht
23. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.ht
24. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.ht
25. http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives.ht
26. <http://www.fgtk.informatik.uni-bremen.de>
27. <http://www.panteion.gr/~postdes/papers/214manouvelos.pdf>
28. <http://www2.syzefxis.gov.gr>
29. http://www.observatory.gr-files-meletes-Dlv3_BestPractices.pdf
30. <http://www.ekt.gr>
31. http://www.news.kathimerini.gr/4dcgi/_w_articles_ell_615712_02/04/
32. http://www.infosoc/el-GR/grafeiotypou/publicity/flags_logos/default.htm
33. http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/Parakoloythish_ajiologish/EthsiaEktheshEkteleshhs/year2005/good-practices/diktyotheite_sosto.htm
34. <http://www.metarithmisi.gr> (Θ.Καρούνος)
35. <http://www.infosoc.gr>. Ψηφιακή Σύγκλιση, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “ΚτΠ”.