

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ

ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

& ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ



*ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ*

Διδάσκων καθηγητής: Καραμάνης Κωνσταντίνος

Επιμέλεια πτυχιακής εργασίας: Κωνσταντή Δήμητρα-Σαββούλα

A.M. : 7737

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	σελ.2
2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση	
2.1 Εισαγωγή.....	σελ.5
2.2 Ορισμός και χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σελ.7
2.3 Στόχοι και προτεραιότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σελ.13
2.4 Προϋποθέσεις επιτυχούς υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σελ.18
2.5 Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	σελ.23
2.6 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σελ.25
3. Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα	
3.1 Εισαγωγή.....	σελ.29
3.2 Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως σήμερα.....	σελ.30
3.3 Οι προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σελ.40
3.4 Νομοθεσία.....	σελ.46
4.Μελέτες περιπτώσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	
4.1 Εισαγωγή.....	σελ.51
4.2 Πρόγραμμα Διαύγεια.....	σελ.52
4.3 Πρόγραμμα Σύζευξις.....	σελ.56
4.4 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών(TAXIS).....	σελ.61
4.5 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών(ΕΣΗΔΠ).....	σελ.67
5.Επίλογος	
Βιβλιογραφία	

1. Εισαγωγή

Η ανελαστική κι αναποτελεσματική γραφειοκρατική οργάνωση του δημόσιου τομέα, εξαιτίας της ανάπτυξης των εφαρμογών του διαδικτύου, αποκτά μια νέα δυναμική καθώς η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπόσχεται τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως ονομάζεται η εφαρμογή των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην δημόσια διοίκηση, χωρίς βέβαια να μπορεί να επιλύσει όλα τα προβλήματα του δημόσιου τομέα, αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για την βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης αλλά και για την εξοικονόμηση πολύτιμων οικονομικών πόρων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναδιαμορφώνει τη σχέση του κράτους και των υπηρεσιών του με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, με σκοπό να προωθούν τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων, να βελτιώνουν την παροχή των υπηρεσιών, να ενισχύουν την ατομική ευθύνη στους δημόσιους φορείς, να αυξάνουν τη διαφάνεια και τέλος να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

Η εφαρμογή και υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης ωστόσο δεν είναι ένα έργο που υπαγορεύεται αποκλειστικά από τις τεχνολογικές εξελίξεις, αλλά εξαρτάται και από ένα πλήθος άλλων παραγόντων οι οποίοι συχνά δημιουργούν εμπόδια και καθυστερήσεις. Ύστερα από μια περίοδο υπέρμετρων φιλοδοξιών σήμερα αναγνωρίζεται ότι η επιτυχία του εγχειρήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη, καθώς και ενημέρωση προς όλες τις πλευρές. Συνεπώς, τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι τεχνικά αλλά κοινωνικά και πολιτισμικά, τα οποία θα πρέπει να απομακρυνθούν και να διευκολύνουν την απρόσκοπτη εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αξιοποίηση όμως των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην δημόσια διοίκηση και η ηλεκτρονική παροχή δημοσίων υπηρεσιών συνεπάγεται σημαντικά οφέλη μεταξύ των οποίων είναι η μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών, η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός της δημόσιας διοίκησης, η μείωση του χρόνου που απαιτείται και η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, η προώθηση της

ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της διαφάνειας καθώς και η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, οι δημόσιες υπηρεσίες διαδραματίζουν έναν ιδιαίτερο ρόλο στις ευρωπαϊκές οικονομίες με αποτέλεσμα η αποδοτικότητα και η παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα να ασκούν σημαντική επίδραση στην ανταγωνιστικότητα των οικονομιών. Συνεπώς, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση που μπορεί να συνεισφέρει όσο κανένας άλλος παράγοντας στην ενίσχυση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας της δημόσιας διοίκησης επιδρά θετικά στην ευημερία των πολιτών.

Στην περίπτωση του ελληνικού δημόσιου τομέα, ο οποίος χαρακτηρίζεται από γραφειοκρατία, αδιαφάνεια και διαφθορά, η εκτεταμένη εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα μπορούσε να επιλύσει πολλές από τις χρόνιες παθογένειές του και να αυξήσει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά του. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το εύρος του δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένων και των οργανισμών που ελέγχονται από το δημόσιο, είναι να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων με ταχύτητα, αποτελεσματικότητα, ποιότητα και χωρίς περιττά έξοδα. Με τον τρόπο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να λειτουργήσει προς όφελος των πολιτών εκμεταλλευόμενη τις επαναστατικές δυνατότητες της πληροφορικής και του διαδικτύου εισάγοντας στις υπηρεσίες του δημοσίου μια καινοτόμο ηλεκτρονική διάσταση. Ωστόσο η ενσωμάτωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην λειτουργία του δημόσιου τομέα είναι μια πολύπλευρη πρόκληση καθώς προϋποθέτει τον καθορισμό συγκεκριμένων στρατηγικών που να ανταποκρίνονται στις δομές και την κουλτούρα της γραφειοκρατικής οργάνωσης αλλά ταυτόχρονα και να στοχεύουν στην υπέρβαση των παραγόντων αυτών με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση των σύγχρονων αναγκών των πολιτών. Στη χώρα μας ωστόσο, παρά τα βήματα που έχουν πραγματοποιηθεί προς την κατεύθυνση αυτή παρουσιάζονται ακόμη σημαντικές υστερήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωστόσο σηματοδοτεί μια νέα εποχή για την λειτουργία της κρατικής διοίκησης και αναμένεται η επιτάχυνση και η επέκταση της χρήσης των εφαρμογών διαδικτύου και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) να διευκολύνει τους φορείς του δημοσίου τομέα να βελτιώσουν και να εξορθολογήσουν τη λειτουργία τους καθώς και να μειώσουν το λειτουργικό κόστος των φορέων του δημόσιου τομέα καθώς και τον απαιτούμενο χρόνο για την

ολοκλήρωση των διοικητικών διαδικασιών απελευθερώνοντας με τον τρόπο αυτό πόρους για άλλες λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης με πολλαπλασιαστικά οφέλη για το κράτος και τους πολίτες του. Όμως, παρά τα τεράστια οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο ελληνικός δημόσιος τομέας εμφανίζει καθυστερήσεις στην υλοποίηση δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Συνεπώς υπάρχουν τεράστια περιθώρια βελτίωσης και οι προσπάθειες για την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να ενταθούν. Σε αντίθεση με το παρελθόν όπου υπήρχαν μόνο αποσπασματικά έργα πληροφορικής που δεν αντιστοιχούσαν σε κάποια συγκεκριμένη στρατηγική, σήμερα έχει σχεδιαστεί και εφαρμόζεται έστω και με καθυστερήσεις μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

Σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει την σημασία του ρόλου της χρήσης των εφαρμογών διαδικτύου στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με την παρουσίαση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, η οποία έννοια συνδέει την δημόσια διοίκηση με το διαδίκτυο. Η δομή της εργασίας είναι η ακόλουθη: στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναλύονται κάποια βασικά ζητήματα όπως τα χαρακτηριστικά της, οι στόχοι και οι προτεραιότητες της, οι προϋποθέσεις για την επιτυχή υλοποίηση της, τα εμπόδια που εμφανίζονται πριν και κατά τη διάρκεια της υλοποίησης αυτής, καθώς και τα οφέλη που αντλούνται από την λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες και το κράτος. Το κεφάλαιο που ακολουθεί ξεκινά με την παρουσίαση της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα ως σήμερα σε συνάρτηση με τα προβλήματα που εντοπίζονται στη δημόσια διοίκηση, και καταλήγει στην αναλυτική παρουσίαση της πρόσφατης νομοθεσία του 2011. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται μελέτες περιπτώσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι οποίες αντλούνται από την ελληνική εμπειρία και αφορούν τα προγράμματα Διαύγεια και Σύζευξις, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (TAXIS) καθώς και το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ). Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα της εργασίας και αποτιμάται η χρήση του διαδικτύου και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην δημόσια διοίκηση του ελληνικού κράτους.

2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

2.1 Εισαγωγή

Η σύγχρονη οικονομία που μεταβάλλεται με ταχύτατους ρυθμούς σε συνδυασμό με την εξέλιξη των ψηφιακών τεχνολογιών κάνουν όχι μόνο απαραίτητη αλλά και εφικτή την μετατροπή του γραφειοκρατικού μοντέλου της δημόσιας διοίκησης με άξονα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα βασικότερα κίνητρα προς αυτή την κατεύθυνση είναι η εξοικονόμηση πόρων και η μείωση του λειτουργικού κόστους του δημόσιου τομέα ο οποίος γενικά χαρακτηρίζεται από το μεγάλο μέγεθός του και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του καθώς και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε μία χώρα. Η παροχή πληροφόρησης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων καθώς και η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση έχει σκοπό την μείωση του απαιτούμενου χρόνου και κόστους διεκπεραίωσης των εργασιών υποστηρίζοντας έτσι τις σύγχρονες ανάγκες του πληθυσμού και προωθώντας το μοντέλο της κοινωνίας της πληροφορίας.

Παρόλο που σε αρχικό στάδιο οι δραστηριότητες που απασχολούσαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government) ήταν απλοϊκές, στην τρέχουσα περίοδο οι εργασίες αυτές έχουν διογκωθεί. Η συνεχώς διευρυνόμενη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχει οδηγήσει σταδιακά στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και σε ευρύτερες αλλαγές του τρόπου λειτουργίας του δημόσιου τομέα, αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικότερα τα κοινωνικά ζητήματα και τις ανάγκες των πολιτών. Επιγραμματικά, όπως αναφέρουν και οι Αποστολάκης, Λούκης και Χάλαρης (2008) οι βασικότεροι λόγοι που οδήγησαν σε αυτήν την εξέλιξη της διοίκησης του δημόσιου τομέα είναι οι εξής:

- i. Η αλματώδης ανάπτυξη των ΤΠΕ που κάνει εύκολη και γρήγορη την διασύνδεση και την επικοινωνία μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κυβερνητικών φορέων.
- ii. Η αύξηση του αριθμού και της πολυπλοκότητας των κοινωνικών προβλημάτων που οφείλει να αντιμετωπίσει η δημόσια διοίκηση.
- iii. Το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από το γραφειοκρατικό σύστημα διοίκησης και τα περιορισμένα κίνητρα για ενεργή συμμετοχή του κοινού στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

- iv. Η αποτελεσματικότητα που παρουσιάζουν νέα καινοτόμα μοντέλα λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης τα οποία λαμβάνουν υπόψη την ανομοιογένεια και πολυπλοκότητα των αναγκών της σύγχρονης κοινωνίας.

Συμπερασματικά, οι εξελίξεις στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης γεννά την απαίτηση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χρησιμότητας. Συνεπώς οι παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέονται άρρηκτα με την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πέρα από την ποιότητα και το εύρος του συνόλου των υπηρεσιών καθοριστικό ρόλο διαδραματίζουν επίσης οι δυνατότητες πρόσβασης μέσω όλων των διαθέσιμων καναλιών, όπως για παράδειγμα οι προσωπικοί υπολογιστές, η δια-δραστική τηλεόραση (iTV) κ.ά. αλλά και οι τοποθεσίες από όπου μπορεί να έχει πρόσβαση ο χρήστης (από το σπίτι, τον χώρο εργασίας κ.ά.).

Συμπληρωματικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία έννοια που δεν αναφέρεται μόνο στην αλληλεπίδραση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και στην σύνδεση και ολοκλήρωση των τμημάτων των δημόσιων υπηρεσιών τόσο σε κεντρικό όσο και σε τοπικό επίπεδο. Η διασύνδεση μεταξύ των τμημάτων αυτών αφορά τον ασφαλή διαμοιρασμό των δεδομένων και πληροφοριών, τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών, την λήψη αποφάσεων σχετικά με τα πρότυπα που θα χρησιμοποιηθούν και τέλος, την χρήση κοινών ενιαίων τεχνολογιών και λειτουργικών διαδικασιών.

Κατά τον Πομπόρτση (2005) στα προγράμματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα μέρη που εμπλέκονται και συναλλάσσονται είναι α) οι πολίτες, β) οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί του ιδιωτικού τομέα, γ) οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί και, δ) τα στελέχη των κυβερνητικών οργανισμών, υπηρεσιών και ιδρυμάτων. Πολύ συχνά προκύπτει το δίλημμα για το ποιος είναι ο πλέον αρμόδιος τομέας για τη λήψη αποφάσεων σε κρίσιμα ζητήματα. Υπάρχει η άποψη που υποστηρίζει πως σύμφωνα με τις αρχές της δημοκρατίας οι πολίτες είναι εκείνοι που καθορίζουν την πορεία σημαντικών κυβερνητικών θεμάτων, ενώ στον αντίποδα αυτής της πρότασης βρίσκονται όσοι θεωρούν πως η μάζα των πολιτών δεν έχει πάντα τις απαιτούμενες γνώσεις και εμπειρίες ώστε να καθοδηγήσει αυτές τις στρατηγικές. Το βέβαιο είναι ότι οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ) συμβάλλουν στην ενδυνάμωση της δημοκρατίας

παρέχοντας ηλεκτρονικά πληροφόρηση και ταυτόχρονα επιτρέποντας τους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Με βάση τα προηγούμενα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα μοντέλο δημόσιας διοίκησης το οποίο αν και αρκετά πολύπλοκο είναι πολλά υποσχόμενο και επιδιώκει να καλύψει τις σύγχρονες ανάγκες μιας κοινωνίας με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο βασιζόμενο στην αξιοποίηση και τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών.

2.2 Ορισμός και χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά τους Αποστολάκη, Λούκη και Χάλαρη (2008), ο όρος “ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση” ή “ηλεκτρονική διακυβέρνηση” αποτελεί μετάφραση των αγγλικών όρων “electronic government – E-Government” ή “digital government”, ωστόσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια έννοια πολυδιάστατη και όχι απλά η εφαρμογή της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση. Για αυτό τον λόγο συναντώνται ποικίλοι ορισμοί στη βιβλιογραφία καθένας από τους οποίους επικεντρώνεται σε διαφορετικά χαρακτηριστικά, ανάλογα με τον τρόπο που την θεωρεί ο κάθε επιστήμονας.

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης - 2003) υπάρχουν τρεις βασικές τυπολογίες ορισμών, όπως αυτές διαμορφώνονται από τα κράτη-μέλη:

- i. “Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσω του Internet από τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και οι λοιπές δραστηριότητες που αυτή πραγματοποιεί μέσω του Internet, όπως είναι οι Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις”.
- ii. “Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης ΤΠΕ είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης”.
- iii. “Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, ή ακόμη ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που

μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ – η διάσταση αυτή συνήθως συνδέεται με τη χρήση Internet”.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζουν επίσης οι ορισμοί που δίνουν οι κυβερνήσεις κρατών που δίνουν έμφαση στη χρήση των ΤΠΕ με στόχο τη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών και τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και οι ορισμοί που δίνουν μεταξύ άλλων και ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών που εστιάζουν στις σχέσεις μεταξύ κράτους και πολιτών.

Με βάση τους υπάρχοντες ορισμούς των κρατών-μελών ο ΟΟΣΑ ερμηνεύει την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ως την “χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, και ιδιαίτερα του Internet, ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης Δημόσιας Διοίκησης”.

Από τα παραπάνω γίνεται εμφανές πως στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση η τεχνολογία δεν είναι πρωταγωνιστής. Η χρήση των ΤΠΕ είναι ένα μέσο το οποίο υποστηρίζει τόσο τις εσωτερικές λειτουργίες των δημόσιων οργανισμών μέσω των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων, όσο και την επικοινωνία και συνεργασία των οργανισμών αυτών με το εξωτερικό περιβάλλον το οποίο αποτελείται από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς και λοιπούς δημόσιους οργανισμούς, είτε πρόκειται για κρατικούς ή και για αυτούς των ξένων χωρών. Η εξωτερική αυτή διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω internet καθώς και άλλων ηλεκτρονικών μέσων ενώ παράλληλα τους παρέχονται δυνατότητες ηλεκτρονικής πληροφόρησης. Αξίζει επίσης να σημειωθεί πως στα πλαίσια της ηλεκτρονικής υποστήριξης της επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον εντάσσεται και η “Ηλεκτρονική Δημοκρατία” (Electronic Democracy – e-Democracy), η οποία προωθεί την ενεργή συμμετοχή των πολιτών μέσα από ηλεκτρονικές διαδικασίες στα κοινά και στον σχηματισμό αποφάσεων, όπως για παράδειγμα μέσα από τη συνεχή ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις πολιτικές εξελίξεις και προτάσεις, οι δυνατότητες για συμμετοχή σε αυτές, οι ηλεκτρονικές ψηφοφορίες.

Επιπλέον είναι γεγονός πως στους δημόσιους οργανισμούς, τόσο στο *Front Office*, ήτοι η επικοινωνία και η επαφή των οργανισμών με τους πολίτες, όσο και στο *Back Office*, το οποίο αναφέρεται στις εσωτερικές διαδικασίες σχεδιασμού και

επεξεργασίας των συναλλαγών, την έκδοση των ζητούμενων από τους πολίτες πιστοποιητικών κ.ά., τα διάφορα συστήματα και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία τους είναι αρχικά σχεδιασμένα ώστε να εκτελούνται χειρόγραφα. Τις αρνητικές συνέπειες και το κόστος που προκύπτει από αυτά τα χρονοβόρα συστήματα επιδιώκει να απαλείψει ή έστω να μειώσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από τον ανασχεδιασμό και τη βελτίωση των ακολουθούμενων διαδικασιών με τη χρήση των ΤΠΕ. Γίνεται επομένως κατανοητό πως ο “Ανασχεδιασμός Διαδικασιών” (Business Process Redesign – BPR) της δημόσιας διοίκησης και η χρήση των ΤΠΕ όπως αναφέρουν και οι Kettinger, Teng και Guha (1997) είναι αλληλένδετες και μόνο η στενή τους συνεργασία μπορεί να φέρει αποτελέσματα στη λειτουργία των δημόσιων οργανισμών.

Σε γενικές γραμμές γίνεται κατανοητό πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πεδίο στο οποίο περιπλέκονται διάφοροι τομείς και επιστήμες, όπως είναι η διοίκηση επιχειρήσεων, η πληροφορική, τα οικονομικά, η νομοθεσία και οι πολιτικές επιστήμες. Σύμφωνα με τους Seifert και Petersen (2002) σε ένα τέτοιο περιβάλλον προκύπτουν διαρκώς προβλήματα τα οποία αφορούν συνήθως την προστασία προσωπικών δεδομένων, τη δημόσια πρόσβαση στην κυβερνητική πληροφόρηση και το ψηφιακό χάσμα. Τα θέματα αυτά χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης από τους δημόσιους οργανισμούς ώστε να εφαρμοσθεί ένα συνολικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συμπερασματικά η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια και δεν πρέπει να συγχέεται με την απλή αξιοποίηση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση. Από τα παραπάνω γίνεται εμφανές πως για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του τομέα των δημόσιων υπηρεσιών μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτείται αναδιαμόρφωση των διαδικασιών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών καθώς επίσης και ο συντονισμός και η συνεργασία κοινωνικών, οικονομικών, διοικητικών, πολιτικών και τεχνολογικών συνιστωσών.

Σύμφωνα με τους Siau και Long (2006), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι χωρισμένη σε τέσσερις περιοχές δράσης οι οποίες απεικονίζονται στο σχήμα 2.1. Πιο συγκεκριμένα, είναι οι εξής:

1. G2C (Government to Citizens) – Κυβέρνηση προς πολίτες.

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το μοντέλο αναφέρονται στη σχέση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και περικλείει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που συνήθως αφορά την πληροφόρηση, την έκδοση πιστοποιητικών, την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και την διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς τη δημόσια διοίκηση.

2. G2B (Government to Business) – Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις.

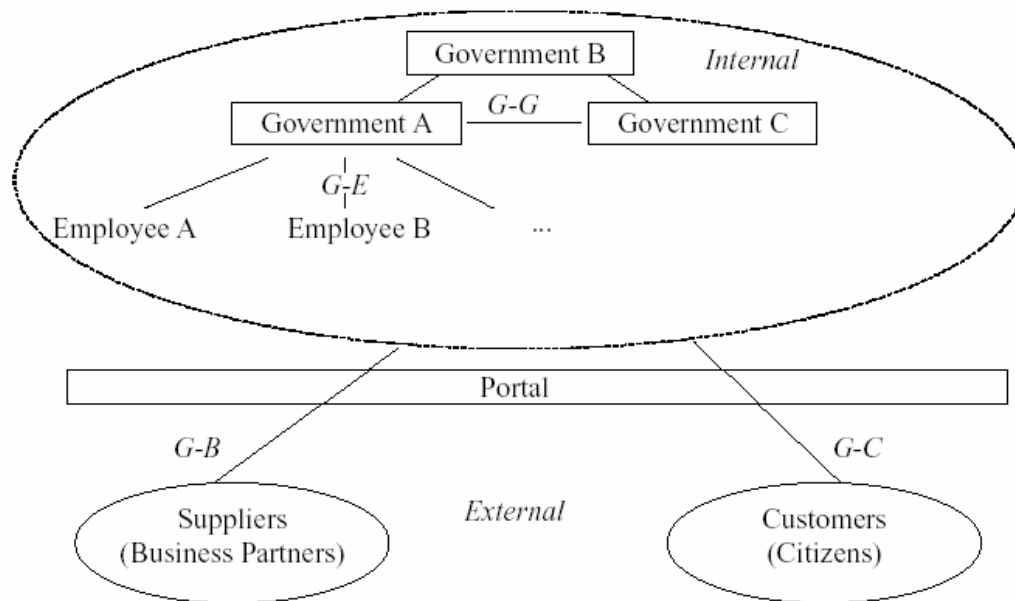
Σε αυτό το μοντέλο περιλαμβάνονται υπηρεσίες που αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των ιδιωτικών επιχειρήσεων. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν κυρίως την πληροφόρησή τους αλλά και άλλες συναλλαγές, όπως για παράδειγμα την έκδοση αδειών λειτουργίας και την πληρωμή των φόρων. Επιπλέον, πολλές φορές το μοντέλο αυτό συμβάλλει ως ρυθμιστικός παράγοντας στο εσωτερικό και το διεθνές εμπόριο.

3. G2G (Government to Government) – Κυβέρνηση προς κυβέρνηση.

Το μοντέλο αυτό αναφέρεται στην εσωτερική ηλεκτρονική διακυβέρνηση και περιλαμβάνει το σύνολο των υπηρεσιών αλληλεπίδρασης μεταξύ των διάφορων φορέων της δημόσιας διοίκησης οι οποίες είναι πολύ σημαντικές για την ορθή λειτουργία της. Παραδείγματα αυτών των υπηρεσιών είναι η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων τμημάτων, η απλούστευση των εσωτερικών υπηρεσιακών συναλλαγών καθώς και πολλές άλλες υπηρεσίες που συντονίζουν τις εργασίες των τμημάτων και των διαφόρων επιπέδων διοίκησης. Τέλος, το μοντέλο αυτό εξυπηρετεί και την επικοινωνία και τις συναλλαγές μεταξύ ξένων χωρών και διεθνών οργανισμών για την επίτευξη οικονομικών και πολιτικών στόχων.

4. G2E (Government to Employees) – Κυβέρνηση προς εργαζομένους.

Αναφέρεται στην ανάληψη πρωτοβουλιών η οποία διευκολύνει την διαχείριση των δημόσιων υπηρεσιών και την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων των κυβερνητικών φορέων.



Σχήμα 2.1 Το πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λούκη και Χάλαρη (2008), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται και υποστηρίζει ηλεκτρονικά έναν ολόκληρο *Κύκλο Ζωής* (Life Cycle) των δημόσιων πολιτικών. Ο κύκλος αυτός αποτελείται από πέντε φάσεις, ξεκινώντας από τη διάγνωση και την κατανόηση των αναγκών και των προβλημάτων των πολιτών. Στη συνέχεια γίνεται ο σχεδιασμός των πολιτικών, των προγραμμάτων και των υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στις εν λόγω ανάγκες, η υλοποίησή τους και η παροχή υπηρεσιών και τέλος, γίνεται η αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες.

Πιο συγκεκριμένα, οι ΤΠΕ υποστηρίζουν ολόκληρο τον *Κύκλο Ζωής* μέσα από τις εξής δραστηριότητες:

- i. Την στενή επαφή και επικοινωνία με τους πολίτες μέσω internet καθώς και άλλων ηλεκτρονικών μέσων με στόχο την σε βάθος κατανόηση των αναγκών και προβλημάτων τα οποία οφείλουν να αντιμετωπίσουν.
- ii. Τον σχεδιασμό των πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών με τα οποία θα ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτών μέσα από τον συντονισμό και τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μελών. Τα μέλη αυτά είναι συνήθως δημόσιοι οργανισμοί, καθένας από τους οποίους έχει συγκεκριμένες

- αρμοδιότητες και εξειδικευμένη τεχνογνωσία. Συνεπώς, είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει μια συντονισμένη ηλεκτρονική συνεργασία ώστε ο σχεδιασμός των πολιτικών και υπηρεσιών να είναι αποτελεσματικός. Ο συντονισμός αυτός ενισχύεται από συστήματα και μεθόδους της “Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας” (Computer Supported Collaborative Work – CSCW) και των “Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας” (Virtual Teams).
- iii. Τη συνεργασιακή υλοποίηση των προαναφερθέντων πολιτικών, βασιζόμενη σε “Συστήματα Διαχείρισης Ροών Εργασίας” (Workflow Management Systems) καθώς και άλλων ολοκληρωμένων εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων.
 - iv. Την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών και την ολοκλήρωση των συναλλαγών με τους πολίτες τόσο μέσα από φυσικά όσο και ηλεκτρονικά κανάλια επικοινωνίας όπως για παράδειγμα το internet, τηλεφωνικά κέντρα, γραφεία εξυπηρέτησης κ.ά. Στη φάση αυτή του *Κύκλου Ζωής* αξιοποιούνται ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα τα οποία συνδέονται με τα εσωτερικά.
 - v. Τέλος, την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με βάση διάφορες εφαρμογές της “Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας” (e-Democracy).

Σε γενικές γραμμές το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν υποστηρίζει απλά το γενικότερο διοικητικό μοντέλο αλλά βαθμιαία αναδιαμορφώνει το γραφειοκρατικό, μετατρέποντάς το σε ένα πλέον αποτελεσματικό κι ευέλικτο μοντέλο διακυβέρνησης. Το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσανατολίζεται περισσότερο στην ικανοποίηση των πολιτών και στη διαχειριστική ευελιξία ενώ η οργάνωση των διαδικασιών είναι δικτυακή και ενοποιημένη. Όσο αφορά τις αρχές διοίκησης, προβλέπεται ευελιξία και διατμηματικές ομάδες έργου με κεντρικό συντονισμό, ενώ ο συντονισμός και η συνεργασία παίρνουν τη θέση των εντολών και του ελέγχου ως το ακολουθούμενο στυλ ηγεσίας που ισχύει στο γραφειοκρατικό μοντέλο. Η εσωτερική επικοινωνία γίνεται πλέον συντονισμένα και άμεσα και όχι ιεραρχικά, ενώ όσο αφορά την εξωτερική επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αυτή μπορεί να είναι είτε επίσημη ή και ανεπίσημη, ευέλικτη και άμεση με την λειτουργία πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας. Η παροχή υπηρεσιών γίνεται ηλεκτρονικά αντί για γραπτώς ενώ

στη θέση της τυποποίησης έρχεται η εξατομίκευση και η προσαρμογή στις ανάγκες του πολίτη.

Εν κατακλείδι γίνεται αντιληπτό πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προτείνει ένα νέο αναδιαμορφωμένο μοντέλο διοίκησης το οποίο παρέχει δημόσια δεδομένα σε πραγματικό χρόνο και ηλεκτρονική πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες με τη χρήση των ΤΠΕ και μέσα από απλοποιημένες on-line διαδικασίες διοίκησης. Η δημόσια διοίκηση γίνεται πλέον αποτελεσματική και προσιτή, δίνονται περισσότερες ευκαιρίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ενώ παράλληλα ενισχύεται η δημοκρατία μέσα από την στενότερη και εντατικότερη επικοινωνία με τους πολίτες.

2.3 Στόχοι και προτεραιότητες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Πομπόρτση (2005), στα πλαίσια της “ψηφιακής κοινωνίας” η ανάπτυξη του περιβάλλοντος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται σε κάποιους συγκεκριμένους στόχους, οι οποίοι με τη σειρά τους υποστηρίζονται από ορισμένες βασικές προτεραιότητες που μακροπρόθεσμα συμβάλλουν στην υλοποίηση των στόχων αυτών.

Πιο συγκεκριμένα, ο πρώτος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να συμβάλλει ενεργά στην ανάπτυξη μιας “δικτυωμένης κοινωνίας”. Στη σύγχρονη οικονομία ο δημόσιος τομέας παίζει ένα πολύ σημαντικό ρόλο και μπορεί ουσιαστικά μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να υποβοηθήσει στη συνολική ανάπτυξη μιας δικτυωμένης κοινωνίας που θα εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Άλλωστε στη σύγχρονη εποχή η οικονομία της γνώσης κυριαρχεί στην ανάπτυξη μιας χώρας, έτσι όσο πιο εξελιγμένη και δικτυωμένη είναι η χώρα τόσο ταχύτερα αναπτύσσεται. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διοίκηση του δημόσιου τομέα μπορεί να κινήσει το ενδιαφέρον των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών προωθώντας έτσι δραστηριότητες ανάπτυξης υποδομών, οι οποίες, σε τελική ανάλυση μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη εκτός από του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα.

Ο δεύτερος βασικός στόχος αναφέρεται στη λειτουργία, τις εργασίες και την επικοινωνία του δημόσιου τομέα η οποία πρέπει να είναι ηλεκτρονική. Έχει ήδη γίνει αντιληπτό πως μπορεί να μεταβάλει το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το αντίστοιχο γραφειοκρατικό μοντέλο και τα οφέλη που προκύπτουν από αυτή την

αναδιαμόρφωση. Προς αυτό το σκοπό ο δημόσιος τομέας οφείλει να αξιοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες τόσο στην εξωτερική επικοινωνία με τους πολίτες όσο και στις εσωτερικές εργασίες. Μέσα από αυτή την προώθηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας κατορθώνεται η μείωση του κόστους του δημοσίου τομέα, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ενώ ταυτόχρονα δίνονται κίνητρα και για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης.

Ο επόμενος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Αυτές πρέπει να επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των εταιρειών και να παρέχονται με τρόπο περιεκτικό. Στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων του δημοσίου τομέα πρέπει να βρίσκεται και να παραμένει η επίλυση των προβλημάτων και αναγκών των πολιτών, γεγονός που απαιτεί τον αποδοτικό χειρισμό της πληροφόρησης και της τεχνολογίας.

Τέλος, ο τέταρτος κύριος στόχος αναφέρεται στην «αναδιανομή» των εργασιών του δημοσίου τομέα. Όπως είναι φυσικό, στα διάφορα τμήματα ενός δημοσίου οργανισμού υπάρχει σχετική εξειδίκευση σχετικά με την επίλυση θεμάτων και την ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών. Το πλεονέκτημα των ψηφιακών τεχνολογιών είναι ότι κάνουν τη διαδικασία μετακίνησης των πληροφοριών και κατ' επέκταση των διαφόρων θεμάτων εύκολη, άμεση και ασφαλή. Έτσι, σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να μεταφέρεται κάθε πρόβλημα στον τομέα του οργανισμού ο οποίος μπορεί να το επιλύσει πλέον αποτελεσματικά. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομούνται πόροι και η εξυπηρέτηση γίνεται ταχύτερη και πιο αποτελεσματική καθώς θέματα ρουτίνας επιλύονται άμεσα ενώ εξειδικευμένα ζητήματα μεταφέρονται στους τομείς και τα στελέχη που μπορούν να τα αντιμετωπίσουν με τον βέλτιστο τρόπο. Ως γενικότερος στόχος αλλά και αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι η βελτίωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών της δημόσιας διοίκησης.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, οι στόχοι αυτοί αναφέρονται στους μακροπρόθεσμους τελικούς σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι βασικοί αυτοί στόχοι υποστηρίζονται από άλλες πλέον βραχυπρόθεσμες προτεραιότητες των οποίων ο χρονικός ορίζοντας κυμαίνεται από δύο έως τρία έτη. Οι προτεραιότητες αυτές δεν υποβοηθούν συγκεκριμένα κάποιον από τους προαναφερόμενους στόχους αλλά συμβάλλουν συνολικά στην υλοποίησή τους.

Η πρώτη προτεραιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η πραγμάτωση μιας ευέλικτης οργάνωσης. Με την «αναδιανομή» των εργασιών μπορεί ο κάθε τομέας ή το κάθε στέλεχος ενός δημόσιου οργανισμού να απασχοληθεί με τα ζητήματα εκείνα για τα οποία είναι πλέον αρμόδιος αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και την εξειδίκευση στην επίλυση των θεμάτων.

Μια άλλη προτεραιότητα είναι η συνεργασία μεταξύ υπηρεσιών. Ο συντονισμός των διαφόρων ομάδων εξυπηρέτησης και η μεταξύ τους συνεργασία είναι προαπαιτούμενο για την ομαλή λειτουργία και την αύξηση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα.

Επιπλέον, η απλοποίηση της διοίκησης μέσω αποδοτικών διαδικασιών αποτελεί μια ακόμη προτεραιότητα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι ψηφιακές τεχνολογίες καθιστούν εύκολη και εξαιρετικά χρήσιμη την απλοποίηση των διαδικασιών των εργασιών, τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον όσο και στην εξωτερική επικοινωνία.

Τα λειτουργικά και «περιεκτικά» σημεία πρόσβασης στο δημόσιο τομέα αποτελεί μια ακόμη προτεραιότητα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Προς αυτό το σκοπό εξυπηρετούν συνήθως ανεξάρτητες ή συνεργαζόμενες κυβερνητικές πύλες (portals) οι οποίες επιτρέπουν σε πολίτες και επιχειρήσεις την εύκολη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Όπως γίνεται αντιληπτό, και σε αυτή την περίπτωση είναι αναγκαία η συνεργασία μεταξύ τμημάτων και στελεχών ώστε να μειωθούν τα κόστη της δημόσιας διοίκησης και να εμπλουτισθεί η εμπειρία και η εξειδίκευση των στελεχών.

Επιπρόσθετα, τα σημεία επαφής με το δημόσιο τομέα και οι βασικές περιοχές υπηρεσιών οφείλουν να υποστηρίζονται ηλεκτρονικά. Έτσι, όταν παρέχονται πλήρως ηλεκτρονικές υπηρεσίες προωθείται ταυτόχρονα και το μοντέλο της «δικτυωμένης κοινωνίας».

Μια από τις σημαντικότερες προτεραιότητες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ύπαρξη ηλεκτρονικών υποδομών σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς. Η επικοινωνία μεταξύ των οργανισμών και η συνεργασία που απαιτείται για την διεκπεραίωση των εργασιών επιβάλλει την ύπαρξη ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας καθώς και τα κατάλληλα συστήματα χειρισμού ηλεκτρονικών εγγράφων σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς, ώστε να παρατηρηθούν τα οφέλη των σύγχρονων τεχνολογιών.

Επόμενη προτεραιότητα αποτελεί η ασφάλεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τόσο για τους πολίτες και τις εταιρείες όσο και για τις ανάγκες του δημόσιου τομέα είναι πολύ σημαντική η ύπαρξη ενός ασφαλούς και αξιόπιστου μηχανισμού τον οποίο να μπορούν να εμπιστευθούν για τις συναλλαγές τους και την εξυπηρέτησή τους. Για αυτό τον λόγο η χρήση της “ψηφιακής υπογραφής” (digital signature) καθίσταται απαραίτητη.

Τέλος, μία ακόμη προτεραιότητα για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι η υποστήριξη του διαμοιρασμού της γνώσης. Ο χειρισμός των ψηφιακών τεχνολογιών απαιτεί γνώσεις, εμπειρία, ικανότητες σε θέματα προγραμμάτων ΤΠΕ και αρκετές φορές εξειδίκευση. Είναι συνεπώς πολύ σημαντική η δυνατότητα διαμοιρασμού των απαραίτητων αυτών γνώσεων στο εσωτερικό των δημόσιων οργανισμών με αποδοτικό τρόπο.

Οι παραπάνω στόχοι και προτεραιότητες σκιαγραφούν το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους Pavlichev και Garson (2004) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στη δημιουργία ενός μοντέλου συναλλαγών και παροχής υπηρεσιών του δημοσίου τομέα όπου οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση και άμεση εξυπηρέτηση, όπου οι αγορές θα πραγματοποιούνται online από τους δημόσιους λειτουργούς καθώς επίσης θα υπάρχουν δικτυακές κυβερνητικές πύλες οι οποίες θα καθοδηγούν τους χρήστες στη διεξαγωγή της κατάλληλης διαδικασίας ανεξάρτητα από τον αριθμό των υπηρεσιών που εμπλέκονται.

Τα κύρια βήματα της υλοποίησης των στόχων και του οράματος της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης είναι τα εξής:

- i. **Η ύπαρξη οράματος και συγκεκριμένης στρατηγικής.** Είναι πολύ πιθανό σε διάφορους φορείς να βρίσκεται σε λειτουργία ένα συγκεκριμένο σύστημα ή μια στρατηγική. Παρόλα αυτά είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει μια συγκεκριμένη γενική στρατηγική η οποία να κατευθύνει όλους τους φορείς συνολικά προς την υλοποίηση του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την επιτυχή υλοποίηση του οράματος αυτού εκτός από κεντρικό σχεδιασμό απαιτούνται και συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα και ορισμένοι στόχοι.
- ii. **Ένας συνολικός τεχνολογικός σχεδιασμός ο οποίος να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτά πρότυπα.** Με αυτόν τον τρόπο ο σχεδιασμός ενσωματώνει όλες τις

τάσεις και επιτρέπει την συνεργασία και τον συντονισμό πιθανών διαφορετικών συστημάτων που λειτουργούν σε ένα οργανισμό.

- iii. **Η καθιέρωση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και ενός Ηλεκτρονικού Συστήματος Αρχαιοθέτησης.** Μέσα από αυτά οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται στο δημόσιο τομέα παίρνουν ψηφιακή μορφή, η ροή των πληροφοριών επιταχύνεται και διευκολύνεται ενώ το κόστος μειώνεται σημαντικά. Η χρήση των συστημάτων Διαχείρισης Εγγράφων (Document Management) βοηθά στην αντικατάσταση των χάρτινων φακέλων από ένα ισχυρό και αποτελεσματικό ηλεκτρονικό σύστημα αρχειοθέτησης.
- iv. **Η υιοθέτηση των «Πληροφοριακών Πυλών» και η διασύνδεση των υπηρεσιών πληροφόρησης μέσα από μια κεντρική κυβερνητική πύλη.** Αυτή αποτελεί μια προσέγγιση η οποία έχει αποδειχθεί αποτελεσματική σε διάφορες χώρες που εφάρμοσαν προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εξής προσέγγιση είναι “πελατοκεντρική”, δηλαδή στο κέντρο του όλου σχεδιασμού βρίσκεται ο πολίτης, ο οποίος αντιμετωπίζεται ως πελάτης. Ο πολίτης έρχεται σε επαφή με τη δημόσια διοίκηση ως σύνολο μέσα από ένα *μοναδικό σημείο επικοινωνίας* το οποίο προβλέπεται να τον εξυπηρετεί. Το σύστημα “Διαχείρισης Σχέσεων με τους Πολίτες” (Citizen Relationship Management – CRM), ένα σύστημα αντίστοιχο με τα συστήματα διαχείρισης πελατών του ιδιωτικού τομέα είναι υπεύθυνο για τη δρομολόγηση των αιτημάτων των πολιτών – χρηστών στη δημόσια διοίκηση απαλλάσσοντας τους από τη δική τους συμμετοχή και παρέμβαση.
- v. Τέλος, ένα πολύ σημαντικό βήμα για την υλοποίηση του οράματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ενίσχυση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των ίδιων των πολιτών. Παρόλο την απλοποίηση των διαδικασιών και συστημάτων είναι επιθυμητή η ενίσχυση των δεξιοτήτων και των γνώσεων των πολιτών ώστε αυτοί να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, η εκμάθηση των συστημάτων και η ενθάρρυνση για χρήση του internet καθώς και άλλων ηλεκτρονικών μέσων από τους πολίτες αποτελεί σημαντικό κομμάτι των στρατηγικών υιοθέτησης του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τα παραπάνω βήματα θεωρούνται πιθανόν τα κυριότερα προς τη δημιουργία μιας κεντρικής στρατηγικής για την υιοθέτηση και την υλοποίηση των έργων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν αποτελούν ωστόσο και τα μοναδικά βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση. Όπως έχει αναφερθεί, απαιτείται η συμβολή πολλών συνιστωσών από διαφορετικούς τομείς της οικονομίας ώστε να εξυπηρετούνται οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

2.4 Προϋποθέσεις επιτυχούς υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Κατά τον Πομπόρτση (2005) η επιτυχής υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στην πραγματοποίηση ενός μεγάλου αριθμού δραστηριοτήτων οι οποίες χαρακτηρίζονται από υψηλό κόστος και απαιτούν τη συνεργασία των διάφορων δημόσιων οργανισμών. Αυτές οι δραστηριότητες αφορούν κυρίως:

- ✓ Την ανάπτυξη εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων τα οποία γενικά χαρακτηρίζονται από μεγάλο μέγεθος και υψηλής πολυπλοκότητας διαδικασίες.
- ✓ Την ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων τα οποία από τη μία παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και από την άλλη τους επιτρέπουν να πραγματοποιούν συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση ηλεκτρονικά, κυρίως με τη χρήση του internet. Για την ασφάλεια των συναλλαγών αυτών και την αξιοπιστία και την αυθεντικότητα των συναλλασσομένων κρίνεται απαραίτητη η παροχή ψηφιακών κλειδιών – πιστοποιητικών (Public Key Infrastructure – PKI) στα εμπλεκόμενα μέρη.
- ✓ Τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών οργανισμών η οποία προϋποθέτει τη συνεργασία και διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφορετικών αυτών τμημάτων της δημόσιας διοίκησης.
- ✓ Την ανάπτυξη εξωστρεφών συστημάτων ηλεκτρονικής δημοκρατίας η οποία παρέχει πληροφόρηση στους πολίτες σχετικά με τις δημόσιες πολιτικές και αποφάσεις ενώ παράλληλα τους δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις.
- ✓ Την ανάπτυξη δράσεων ανασχεδιασμού διαδικασιών και οργανωτικών δομών οι οποίες συνοδεύουν τα χρησιμοποιούμενα πληροφοριακά συστήματα και είναι απαραίτητα για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- ✓ Την εκπαίδευση των υπαλλήλων και των στελεχών των δημόσιων οργανισμών ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά στις ανάγκες των πολιτών και επιχειρήσεων αλλά και να αναπτύσσουν δεξιότητες σχετικά με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Παράλληλα, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (2003) υπάρχουν ορισμένοι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτοί αναφέρονται αρχικά στην ηγεσία και τη δέσμευση της πολιτικής και ανώτερης διοικητικής ηγεσίας, την ενσωμάτωση των δραστηριοτήτων της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στους γενικότερους κρατικούς στόχους, τη συνεργασία μεταξύ δημόσιων οργανισμών και τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών τους συστημάτων καθώς και τη χρηματοδότηση της δημιουργίας και συντήρησης των πληροφοριακών αυτών συστημάτων. Επιπλέον, επηρεάζουν σημαντικά στην επιτυχία της υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι δυνατότητες πρόσβασης στην πληροφόρηση και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές από μεγάλο μέρος των πολιτών και εταιρειών, οι οποίοι παράλληλα να έχουν και δυνατότητα επιλογής μεταξύ παραδοσιακών και ηλεκτρονικών μέσων για συναλλαγές. Η προώθηση της συμμετοχής των πολιτών στις ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ταυτόχρονα με την εξασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικότητας τους και της εγκυρότητας των συναλλαγών παίζει επίσης καθοριστικό ρόλο στην πορεία της υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέλος, σημαντικοί επίσης παράγοντες αποτελούν η υπευθυνότητα της δημόσιας διοίκησης σε όλες τις δραστηριότητες που αναλαμβάνει καθώς και η στενή παρακολούθηση και η αξιολόγηση της λειτουργίας και του κόστους των εν λόγω δραστηριοτήτων.

Όπως υποστηρίζει και ο Πομπόρτσινς (2005) η κάλυψη των παραπάνω παραγόντων δεν υπόσχεται την επιτυχία στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχουν αρκετοί κίνδυνοι οι οποίοι προκύπτουν και οφείλουν να αντιμετωπισθούν από τους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Ο πλέον σημαντικός από αυτούς τους κινδύνους ο οποίος συχνά αποκαλείται «αόρατη απειλή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» αφορά την αποτυχία των έργων ανάπτυξης των μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων. Η αποτυχία αυτή, η οποία παρατηρείται πολύ συχνά τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα οφείλεται στο μεγάλο μέγεθος και την πολυπλοκότητα των πληροφοριακών αυτών συστημάτων, στην κακή διαχείριση από

τα στελέχη και τους υπαλλήλους οι οποίοι αρκετά συχνά έχουν έλλειψη γνώσεων και εμπειρίας σχετικά με τα ΠΣ, στην υπέρβαση του προϋπολογισμού και των χρονικών καθυστερήσεων καθώς και στις συνεχείς αλλαγές στο σχεδιασμό τους, που οφείλεται πολλές φορές στην αλλαγή των πολιτικών ή και των ίδιων των διοικητικών στελεχών. Οι κίνδυνοι αυτοί δύναται να αντιμετωπισθούν και να ελαχιστοποιηθούν μέσα από τους εξής βασικούς κανόνες:

i. Ο ρεαλιστικός σχεδιασμός των έργων πληροφορικής, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες της δημόσιας διοίκησης.

Αναφέρθηκε προηγουμένως πως οι δραστηριότητες και οι εργασίες της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλονται συνεχώς και τα κόστη που προκύπτουν από τις αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματά τους είναι ιδιαίτερα υψηλά και δύσκολα διαχειρίζονται. Η πρώτη προσπάθεια αποφυγής της αποτυχίας των εργασιών των ΠΣ είναι ο προσεκτικός και ρεαλιστικός σχεδιασμός των έργων πληροφορικής, ο οποίος να προβλέπει τις πιθανές μεταβολές στα έργα και κατά τη διαμόρφωση μιας πολιτικής ή νομοθεσίας να λαμβάνονται υπόψη τα ζητήματα υλοποίησης που προκύπτουν, όπως η υπέρβαση του προϋπολογισμού, οι χρονικές καθυστερήσεις κ.ά.

ii. Η αποφυγή μεγάλων έργων.

Γίνεται κατανοητό πως για την εξυπηρέτηση του δημόσιου τομέα ο οποίος αναλαμβάνει ένα πολύ μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων, εξυπηρετεί και απασχολεί καθημερινά χιλιάδες ανθρώπους και διεκπεραιώνει τις ανάγκες εκατομμυρίων πολιτών είναι αναγκαία η λειτουργία μεγάλων έργων πληροφορικής. Επιπλέον, τα έργα αυτά είναι προτιμητέα ακόμη και από πολιτική άποψη, καθώς ο προϋπολογισμός τους, το εντυπωσιακό μέγεθός τους και ο χρονικός ορίζοντάς τους εξυπηρετεί την άσκηση πολιτικής από τη δημόσια διοίκηση. Ωστόσο, τα προβλήματα που παρουσιάζονται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ανάλογα με το μέγεθός τους. Μία νέα προσέγγιση είναι η αντικατάσταση των μεγάλων αυτών έργων από μικρότερα και τεχνολογικά απλούστερα, τα οποία να είναι και περισσότερο ευέλικτα στις μεταβολές του δημόσιου τομέα. Ακόμη και στις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό, τα έργα πληροφορικής μπορούν να σχεδιάζονται σε αυτοτελή τμήματα.

iii. Η αποφυγή των νέων, μη ώριμων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Παρόλο που οι νέες τεχνολογίες είναι πολλά υποσχόμενες και εντυπωσιακές, τις περισσότερες φορές κρίνονται ακατάλληλες για τον δημόσιο τομέα καθώς φέρουν μεγάλο κίνδυνο αποτυχίας. Η δημόσια διοίκηση είναι προτιμητέο να χρησιμοποιεί δοκιμασμένες και ώριμες μεθόδους που ελαχιστοποιούν το κόστος αποτυχίας και παρουσιάζουν σημαντικά μικρότερο κίνδυνο. Επιπλέον, στις περιπτώσεις όπου η χρήση μια νέας μη ώριμης τεχνολογίας καθίσταται αναγκαία, συνίσταται η πιλοτική λειτουργία της μέσα από μια σειρά μικρότερων έργων ώστε να μπορέσουν να αξιολογηθούν και να διαχειρισθούν οι μετέπειτα πιθανότητες επιτυχίας ή αποτυχίας της.

iv. Ο εντοπισμός και η διαχείριση των κινδύνων.

Παρόλο που η διαχείριση των κινδύνων που ενέχουν τα μεγάλα έργα των πληροφοριακών συστημάτων είναι πολύ σημαντική είναι λίγες οι χώρες οι οποίες έχουν αναπτύξει μεθόδους αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνου. Ο εντοπισμός και η διαχείριση αυτών των κινδύνων μπορεί να γίνει μέσα από ποσοτικές μεθόδους οι οποίες αξιολογούν τις πιθανότητες αποτυχίας των συστημάτων καθώς και τις επιπτώσεις που θα επιφέρουν στο οικονομικό αποτέλεσμα και βάσει αυτών των μεθόδων οδηγούνται τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης στη λήψη αποφάσεων. Επιπρόσθετα, σημαντική θεωρείται και η χρήση ειδικών συμβούλων στις περιπτώσεις εκείνες που οι αρμόδιοι φορείς της δημόσιας διοίκησης είναι σε θέση να διαχειρισθούν τους ενδεχόμενους κινδύνους.

v. Η υψηλού επιπέδου ηγεσία και υπευθυνότητα.

Τα μεγάλα έργα πληροφορικής του δημοσίου τομέα οφείλουν να καθοδηγούνται και να διευθύνονται από ανωτάτου επιπέδου στελέχη τα οποία να έχουν την ικανότητα να συνδέουν την αποτελεσματικότητά τους με τους γενικότερους στόχους του δημόσιου τομέα. Η μεταβλητότητα των διαδικασιών κάνουν αναγκαία την ύπαρξη στελεχών αρμόδιων και υπεύθυνων να αναλάβουν τις εργασίες και την λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων, παρόλη την περιορισμένη διαθεσιμότητα ανωτάτων στελεχών. Άλλωστε το μέγεθος, το κόστος και τα οφέλη που προκύπτουν από την λειτουργία των ΠΣ του δημόσιου τομέα φανερώνουν από μόνα τους την αναγκαιότητα για ανάληψη ευθυνών από ανώτατα στελέχη.

vi. Η διαχείριση της γνώσης και των ανθρώπινων πόρων.

Στις περισσότερες χώρες παρατηρείται έλλειψη επαρκών δεξιοτήτων πληροφορικής στο δημόσιο τομέα. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι είναι δύσκολη η εκμάθηση ή η εξεύρεση προσωπικού που να έχει τις κατάλληλες γνώσεις και ικανότητες στο συγκεκριμένο αντικείμενο, μιας και δεν υπάρχουν ικανοποιητικά κίνητρα ώστε τα άτομα που κατέχουν αυτές τις γνώσεις και το ταλέντο να απασχοληθούν στο δημόσιο τομέα. Ένας τρόπος αντιμετώπισης αυτού του ζητήματος είναι η κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εργαζομένων μέσα από υψηλότερα πακέτα αμοιβών και καλύτερες μεθόδους διαχείρισης ανθρώπινων πόρων. Επιπλέον, σε ορισμένες χώρες παρατηρείται μια γενικότερη οργάνωση των δεδομένων μεγάλων έργων των ΠΣ καθώς και ικανών στελεχών που συμμετέχουν στη πραγμάτωσή τους.

vii. Η διαχείριση των σχέσεων με τους εξωτερικούς προμηθευτές.

Η δημόσια διοίκηση αναθέτει την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων σε εξωτερικούς προμηθευτές καθώς η ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων δεν αποτελεί βασικό επιχειρησιακό της αντικείμενο, ενώ παράλληλα οι προμηθευτές του ιδιωτικού τομέα είναι πιο έμπειροι και καλύτεροι γνώστες του αντικειμένου και ο μεταξύ τους ανταγωνισμός μειώνει το κόστος ανάπτυξης των ΠΣ. Το πρόβλημα που προκύπτει από αυτή την εξωτερική ανάθεση έγκειται στις ασύμμετρες σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ προμηθευτών και δημόσιας διοίκησης, μια και η τελευταία δεν διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό να διαχειρίζεται τα ΠΣ και συνεπώς υστερεί απέναντι στους προμηθευτές του ιδιωτικού τομέα. Πολλές χώρες αντιμετωπίζουν το εξής πρόβλημα ορίζοντας ποινές για τους προμηθευτές κατά τις συμβατικές διαδικασίες για την ελλιπή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Αντίστοιχα, ωστόσο, μπορούν να δίνουν και θετικά κίνητρα στους προμηθευτές για την ορθή και έγκαιρη εκτέλεση των εργασιών μέσα από υψηλότερες αμοιβές, ενώ παράλληλα μπορούν να εκπαιδεύουν και το προσωπικό της δημόσιας διοίκησης στον τομέα της πληροφορικής.

viii. Η συμμετοχή των τελικών χρηστών.

Ο τελευταίος κανόνας για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων τονίζει την αναγκαιότητα των χρηστών των ΠΣ να εξοικειώνονται με την χρήση των ΠΣ της δημόσιας διοίκησης. Αυτό μπορεί να γίνει μέσα από την σωστή κατάρτιση και εκπαίδευση. Οι ανάγκες και οι διαδικασίες εκπαίδευσης είναι καλύτερο να ορίζονται από τα πρώτα στάδια δημιουργίας

και λειτουργίας των ΠΣ ώστε οι χρήστες να αισθάνονται μεγαλύτερη εμπιστοσύνη και διάθεση για συμμετοχή, γεγονός που συμβάλλει θετικά στη βιωσιμότητα και καλή λειτουργία τους.

2.5 Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Πομπόρτση (2005) κατά την υιοθέτηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκύπτουν πολλά ζητήματα τα οποία χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης ώστε να εφαρμοσθεί το μοντέλο σε πλήρη κλίμακα. Τα κυριότερα ζητήματα που παρουσιάζονται αφορούν την εμπιστοσύνη των χρηστών για ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη δημόσια διοίκηση, το ψηφιακό χάσμα λόγω δυσκολίας πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών τόσο στα διάφορα τμήματα του δημόσιου τομέα όσο και μεταξύ χωρών και γενικότερα η κινητικότητα και η συμμετοχή των πολιτών στη νέα ηλεκτρονική διάσταση της δημόσιας διοίκησης.

Πλέον συγκεκριμένα, ο κίνδυνος που ενέχει η *άνιση πρόσβαση* στις πληροφορίες και τις ψηφιακές τεχνολογίες που υποστηρίζονται από τη δημόσια διοίκηση θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικός και προκαλεί *ψηφιακό χάσμα*, γεγονός που αποθαρρύνει τη συμμετοχή σημαντικού μέρους των πολιτών. Το ζήτημα αυτό μπορεί να αντιμετωπισθεί με την έγκαιρη εκπαίδευση των χρηστών ώστε αυτοί να απολαμβάνουν απρόσκοπτα τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Επιπλέον, η ελεύθερη και εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες ενισχύεται από τη λειτουργία διάφορων πλατφόρμων και καναλιών επικοινωνίας, όπως είναι οι προσωπικοί υπολογιστές, τα δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο και τα κινητά τερματικά.

Σε ό,τι αφορά τα ζητήματα *έλλειψης εμπιστοσύνης από τους χρήστες* αυτά μπορούν να καταπολεμηθούν μόνο μέσα από την εξασφάλιση των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών, την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων και τον υψηλό βαθμό προστασίας. Αυτό προϋποθέτει την ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, την καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και την προώθηση τεχνολογιών που βελτιώνουν την προστασία των προσωπικών δεδομένων μέσα από την λειτουργία κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων.

Αναφορικά με την *διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων* των πολιτών, αυτά αποτελούν όχι μόνο βασικό δικαίωμα του πολίτη αλλά σχετίζεται και με την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και αυτονομία. Οι μοντέρνες τεχνολογίες πληροφοριακών συστημάτων μπορούν να εισβάλουν και να προσβάλουν την ιδιωτική ζωή των πολιτών. Συνεπώς κρίνεται πρωτίστης σημασίας τα πληροφοριακά συστήματα που αναπτύσσονται για τις ανάγκες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να σέβονται και να προστατεύουν το προσωπικό απόρρητο των ιδιωτών χρηστών, γεγονός που κατορθώνεται τόσο με τον κατάλληλο τεχνολογικό όσο και πολιτικό σχεδιασμό. Στις περιπτώσεις όπου η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται σε πρώιμο ή πειραματικό στάδιο είναι ευκολότερη η πρόληψη σε θέματα προστασίας του ιδιωτικού απορρήτου. Αξίζει να τονισθεί πως εάν αυτό το εμπόδιο δεν αντιμετωπισθεί με επιτυχία από τις κυβερνήσεις το μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αποτύχει να εμπνεύσει την εμπιστοσύνη των πολιτών, ουσιαστικά υποβαθμίζοντας όλα τα πλεονεκτήματά της στη δημόσια διοίκηση και στην προώθηση του προτύπου της κοινωνίας της πληροφορίας.

Τέλος, η διαλειτουργικότητα που έχει αναφερθεί και παραπάνω αφορά τον τρόπο διασύνδεσης των συστημάτων, των πληροφοριών και των μεθόδων εργασίας των διαφόρων τμημάτων του δημόσιου τομέα. Αυτός είναι και ο λόγος που δίνεται η δυνατότητα σε κάποιον χρήστη να απευθυνθεί σε κάποιον δημόσιο φορέα μόνο μια φορά, ενώ το θέμα του δρομολογείται αυτόματα χωρίς την δική του υποχρέωση για παρέμβαση, ανεξάρτητα από τον αριθμό των υπηρεσιών ή φορέων που απαιτούνται για την κάλυψη της ανάγκης του. Γίνεται αντιληπτό πως στη διαλειτουργικότητα αυτό που έχει σημασία δεν είναι μόνο η τεχνολογική διάσταση της σύνδεσης των συστημάτων αλλά και οι οργανωτικές της απαιτήσεις, η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί πως ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα της διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα είναι η αντιμετώπιση της διαφθοράς. Σύμφωνα με τον Γιαμπουρά (2006) ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες η επαφή με τους πολίτες είναι μεγάλη και αρκετά συχνά χαοτική ενώ οι υπηρεσίες αφορούν ευθέως οικονομικές συναλλαγές αποτελούν *εστίες διαφθοράς*. Σύμφωνα με το πρότυπο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ωστόσο, υπάρχει συστηματική καταγραφή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή, προσπελάσιμη και ανιχνεύσιμη, ικανή να αξιοποιηθεί για τη βελτίωση

των μεθόδων ελέγχου. Έτσι μέσα από τη διαλειτουργικότητα προωθείται η ελεγκτική διαδικασία, η ενίσχυση της διαφάνειας και συνεπώς η αποτελεσματική αντιμετώπιση της διαφθοράς.

Ωστόσο οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συχνά αποτυγχάνουν να αντιμετωπίσουν τη διαφθορά, και αυτό συμβαίνει διότι προκύπτουν διάφορα προβλήματα τα οποία σχετίζονται με τον πρόχειρο σχεδιασμό των ηλεκτρονικών διαδικασιών χωρίς η καταπολέμηση της διαφθοράς να αποτελεί σταθερό συστατικό τους στοιχείο, καθώς και την αντίδραση των υπαλλήλων στις αλλαγές των διαδικασιών. Η άμεση στόχευση στο οικονομικό αποτέλεσμα, η ελλιπής δέσμευση και υπευθυνότητα από τα ηγετικά στελέχη καθώς και η αδυναμία των ελεγκτικών μηχανισμών αποτελούν επίσης εμπόδια στην καταπολέμηση της διαφθοράς. Σε τελική ανάλυση, ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που στερείται διαφάνειας και χαρακτηρίζεται από διαφθορά αποτελεί ένα τεράστιο πρόβλημα για τη δημόσια διοίκηση κι εμποδίζει οποιαδήποτε περεταίρω ανάπτυξη του μοντέλου στο δημόσιο τομέα.

Εκτός από τα παραπάνω, συναντώνται και άλλοι περιορισμοί που εμποδίζουν την λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους Tambouris, Gorilas και Bouklis (2001) αυτοί οι περιορισμοί σχετίζονται με την οργανωτική συνεργασία μεταξύ διαφορετικών δημόσιων οργανισμών, το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, την ενσωμάτωση των υπαρχουσών διαδικασιών που βρίσκονται ακόμη σε ισχύ στο νέο μοντέλο διακυβέρνησης στη χρηματοδότηση της δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση καθώς και την πολιτική υποστήριξη αυτής.

Σύμφωνα με τον Πομπόρτση (2005) υπάρχουν δύο γενικοί τρόποι χειρισμού των εμποδίων. Πρόκειται αφενός για την *πειθώ* οι οποία εφαρμόζεται σε περιπτώσεις που είναι δυνατή η επίτευξη αμοιβαίου κέρδους, και αφετέρου για τον *συμβιβασμό* και την *διευκόλυνση* η οποία προβλέπει διαβουλεύσεις με τις επηρεαζόμενες ομάδες αλλά και την αποζημίωση των “χαμένων”.

2.6 Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης (2003) η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναμένεται να βελτιώσει ποσοτικά αλλά και ποιοτικά

τις επιχειρησιακές διαδικασίες και να αυξήσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα. Παράλληλα, αναμένεται μια αλλαγή στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών σύμφωνα με την οποία θα διαχωρίζονται οι μονάδες «πρώτης γραμμής» εξυπηρέτησης του κοινού από τις μονάδες επεξεργασίας των συναλλαγών ενώ ταυτόχρονα θα ενισχύεται η διαλειτουργικότητα των διάφορων δημόσιων οργανισμών.

Σε γενικές γραμμές, τα οφέλη από την υιοθέτηση του μοντέλου ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης διακρίνονται στις εξής κατηγορίες¹:

- i. Στη βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και δεδομένων καθώς και των πληροφοριακών ροών εντός και εκτός των δημόσιων οργανισμών.
- ii. Στη ταχύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τους δημόσιους οργανισμούς.
- iii. Στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων, τόσο των χρηστών όσο και των δημόσιων φορέων.
- iv. Στη μείωση του συνολικού κόστους
- v. Στη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- vi. Στην αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας
- vii. Στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Οι προαναφερθέντες τομείς είναι στενά συνδεδεμένοι, από την άποψη ότι σε μια περίπτωση σωστά εφαρμοζόμενης και επιτυχημένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όταν παρατηρείται κάποιο από τα παραπάνω οφέλη τότε αυτόματα παρουσιάζεται η τάση ο δημόσιος τομέας να απολαμβάνει και τα υπόλοιπα πλεονεκτήματά της.

Σύμφωνα με την μελέτη “E-Government Benefits Study” η οποία πραγματοποιήθηκε από το Information Management Office της αυστραλιανής κυβέρνησης (2003) τα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρατηρούνται σε πρώτη φάση στον δημόσιο τομέα και στη συνέχεια στους πολίτες. Πιο συγκεκριμένα:

i. Τα οφέλη για τον δημόσιο τομέα.

Τα οφέλη που παρατηρούνται στον δημόσιο τομέα αφορούν την αύξηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων, τη μείωση του διαχειριστικού κόστους των

1 Capgemini Netherlands, TNO (2004), “Does e-Governmentt pay-off?”, Report commissioned by the Dutch Presidency of the European Public Administrarion Network

παρεχόμενων υπηρεσιών και του χρόνου διεκπεραίωσης των διάφορων υποθέσεων, καθώς και την αύξηση του μέσου αριθμού υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ανά υπάλληλο. Η μείωση του κόστους από την αξιοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνεται από τη μία εξαιτίας της ύπαρξης οικονομικότερων καναλιών επικοινωνίας με τους χρήστες, όπως είναι το internet και άλλοι ηλεκτρονικοί δίαυλοι επικοινωνίας, και από την άλλη οφείλεται στην εξοικονόμηση πόρων λόγω της χρήσης ψηφιακών πληροφοριών οι οποίες είναι άμεσες τόσο στην εξεύρεση και επεξεργασία όσο και στην αποθήκευση και αναδιανομή τους σε άλλα τμήματα των δημόσιων οργανισμών.

ii. Τα οφέλη για τους πολίτες.

Είναι εύκολο να αναγνωρισθούν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες. Αυτά σχετίζονται με την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών η οποία συνίσταται στην εξοικονόμηση χρόνου, την μεγαλύτερη ευελιξία και εξειδίκευση των υπηρεσιών, στην πληρέστερη υποστήριξη και τον έλεγχο των διαδικασιών διεκπεραίωσης των συναλλαγών και, τέλος, στη μείωση του κόστους. Εν ολίγοις τα πληροφοριακά συστήματα επιτρέπουν την διαρκή, ελεύθερη και εύκολη πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, γεγονός που συμβάλει στη μεγαλύτερη ικανοποίηση και παρακίνηση των πολιτών για συμμετοχή στις πολιτικές αποφάσεις μέσω ηλεκτρονικών διαδικασιών. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να απευθύνονται ακόμη και σε κοινό χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου, μειώνοντας τον χρόνο που απαιτείται για τις συναλλαγές και γενικά την συντόμευση χρόνου απάντησης ή εξυπηρέτησης. Τέλος, οι κοινόχρηστες ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων μεταξύ των διάφορων δημόσιων φορέων και ο μεταξύ τους συντονισμός επιτρέπει στους πολίτες να παρέχουν τα στοιχεία τους μία μόνο φορά και να εξυπηρετούνται ευκολότερα, χωρίς να είναι αναγκαία η διαρκή τους παρέμβαση στις εργασίες του δημοσίου. Έτσι μειώνεται και ο χρόνος αναμονής για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

iii. Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις.

Τα οφέλη που απολαμβάνουν οι επιχειρήσεις από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι βασικά τα ίδια με αυτά των πολιτών, με τη διαφορά ότι η μείωση του λειτουργικού κόστους είναι πολύ μεγαλύτερη και γίνεται άμεσα αισθητή.

Υπάρχουν πέντε βασικές κατηγορίες συναλλαγών των επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα. Αρχικά για την έναρξη λειτουργίας, για τον τερματισμό αλλά και για οποιαδήποτε αλλαγή στο καταστατικό των εταιριών απαιτούνται οι αντίστοιχες εγγραφές σε διάφορους δημόσιους οργανισμούς. Επιπλέον, η εξάσκηση πολλαπλών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων απαιτεί αντίστοιχες πιστοποιήσεις και εγκρίσεις από τους αρμόδιους δημόσιους φορείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις, πέρα από τις πιστοποιήσεις απαιτείται και η έκδοση αδειοδοτήσεων στις επιχειρήσεις. Μία άλλη κατηγορία συναλλαγών αφορά τις αναφορές και δηλώσεις που οφείλουν να κάνουν οι επιχειρήσεις στις δημόσιες αρχές για την διεκπεραίωση εργασιών όπως είναι η υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ. Τέλος, το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών αποτελούν οι πληρωμές, οι οποίες συνήθως αφορούν την απόδοση φόρων, εισφορών στα ασφαλιστικά ταμεία κ.ά.

Προκειμένου οι επιχειρήσεις να προβούν στις παραπάνω συναλλαγές απαιτούνται τόσο ανθρώπινοι όσο και οικονομικοί πόροι ώστε να προσδιορίσουν το νομικό πλαίσιο στο οποίο μπορούν να συναλλάσσονται, να συμμορφωθούν με αυτό και τέλος να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές. Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση υποστηρίζει τις εξής ενέργειες παρέχοντας εύκολη πρόσβαση στην πληροφόρηση, απλοποιώντας τις διαδικασίες των συναλλαγών και των πληρωμών και μειώνοντας τον αριθμό των εγγράφων που οφείλουν να προσκομίζουν οι επιχειρήσεις για την διεκπεραίωση των εργασιών τους.

iv. Τα ευρύτερα κοινωνικά οφέλη.

Τα ευρύτερα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν γίνονται αντιληπτά με την ίδια ταχύτητα όπως στις προηγούμενες κατηγορίες. Ωστόσο είναι εξίσου σημαντικά και υποστηρίζουν το πρότυπο της κοινωνίας της πληροφορίας. Πρόκειται για την ολοκληρωμένη, απλοποιημένη και ισότιμη πρόσβαση στη δημόσια διοίκηση και την πληροφόρηση, την αυξημένη διαφάνεια και τη μείωση του φαινομένου της διαφθοράς μέσα από την βελτίωση του ελέγχου και την ενίσχυση της λογοδοσίας του δημόσιου τομέα, την αύξηση των δυνατοτήτων πληροφόρησης, την μεγαλύτερη διάχυση των διαθέσιμων πληροφοριών στο σύνολο των πολιτών καθώς και την ενθάρρυνση για συμμετοχή των πολιτών στο σχηματισμό των δημόσιων πολιτικών.

3. Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα

3.1 Εισαγωγή

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα παρουσιάζει θετική πορεία προόδου τα τελευταία χρόνια. Παρόλα αυτά, δεν παρακολουθεί επαρκώς τις προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων στις οποίες οφείλει να δείξει μεγαλύτερη ανταπόκριση. Η πρόοδος που έχει συντελεστεί βασίζεται σε δύο πυλώνες παρεμβάσεων. Πρόκειται αφενός για την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις δραστηριότητες των δημόσιων υπηρεσιών η οποία προωθείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα *Κοινωνίας της Πληροφορίας* και αφετέρου για τα μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού.

Στις δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν έργα πληροφορικής τα οποία υποστηρίζουν την λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Στα πλαίσια του 2^{ου} Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης έχουν υλοποιηθεί έργα πληροφορικής συνολικού προϋπολογισμού 60 εκατομμυρίων ευρώ με σκοπό την στήριξη των δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα, τα έργα αυτά απέβλεπαν στην βελτίωση της αποδοτικότητας και αποδοτικότητας ορισμένων σημαντικών δημόσιων φορέων, στην υποβοήθηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων, στην δημιουργία του κατάλληλου τεχνολογικού περιβάλλοντος το οποίο αξιοποιούσε τις νέες τεχνολογίες, στην διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την βιομηχανία και το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές και την υγεία και, τέλος, στη δημιουργία υποδομών για την επικοινωνία εντός και εκτός του δημόσιου τομέα, την συνεργασία, την διαλειτουργικότητα και την συνδεσιμότητα των συστημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται σε στάδιο ανάπτυξης πολλά έργα νέων τεχνολογιών που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση των καθημερινών αναγκών ορισμένων δημόσιων φορέων, όπως είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, οι δημόσιες τράπεζες, τα νοσοκομεία και οι υγειονομικές υπηρεσίες. Σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, αυτή προβλέπεται να ενισχυθεί ακόμη περισσότερο στα επόμενα έτη. Επιπρόσθετα, σχεδιάζεται ένα γενικευμένο πλαίσιο ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο σύμφωνα με το οποίο θα υφίσταται μια ενιαία φιλοσοφία εξυπηρέτησης με την ταυτόχρονη, βέβαια, λειτουργία των παραδοσιακών τρόπων λειτουργίας (φυσική

παρουσία, αλληλογραφία, τηλέφωνο, fax). Τέλος, ένα μεγάλο μέρος της χρηματοδότησης αφορά τον εκσυγχρονισμό της περιφέρειας και των τοπικών αυτοδιοικήσεων οι οποίοι είναι λιγότερο έτοιμοι για την μετάβαση σε μια ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

3.2 Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως σήμερα

Η ελληνική πραγματικότητα του δημοσίου τομέα πριν από το 2000 χαρακτηριζόταν από πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες, περιορισμένη χρήση των ΤΠΕ καθώς και απουσία τεχνικής κατάρτισης του διοικητικού προσωπικού σε θέματα ηλεκτρονικής διαχείρισης. Σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λούκη και Χάλαρη (2008), κατά την περίοδο εκείνη οι πολίτες της ελληνικής κοινωνίας δεν έμεναν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτησή τους από τον δημόσιο τομέα, τα πληροφοριακά συστήματα του οποίου λειτουργούσαν ανεξάρτητα και ασυντόνιστα. Έτσι, ήταν αναγκαία η ανάπτυξη και η υλοποίηση νέων στρατηγικών και πλέον αποτελεσματικών προγραμμάτων. Στην πράξη, τα διάφορα αυτά προγράμματα δεν εξελίχθηκαν σε όλες τις περιπτώσεις με τον αναμενόμενο επιθυμητό τρόπο. Παρόλα αυτά θεωρείται πολύ σημαντική η συμβολή τους στην πορεία του δημόσιου τομέα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα περισσότερα προγράμματα χαρακτηρίζονται από τον “πελατοκεντρικό” τους προσανατολισμό, ήτοι την αντιμετώπιση και εξυπηρέτηση των πολιτών ως πελάτες μιας ιδιωτικής επιχείρησης, ενώ επικεντρώνονται στα μέσα και τους στόχους των ακολουθούμενων στρατηγικών. Ορισμένα από τα πλέον σημαντικά προγράμματα είναι τα εξής:

i. Το πρόγραμμα “Ποιότητα για τον Πολίτη”

Αυτό το πρόγραμμα ξεκίνησε το 1998 με κυριότερο σκοπό τον συντονισμό και την ενοποίηση των διάφορων ρυθμίσεων του δημόσιου τομέα καθορίζοντας συγκεκριμένους στόχους, χρονοδιαγράμματα και μέσα εφαρμογής. Πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι του προγράμματος αφορούσαν την δημιουργία μέσων επικοινωνίας του κράτους με τους πολίτες και τις μεταξύ τους σχέσεις εμπιστοσύνης, την ενεργή συμμετοχή των πολιτών και την αντιμετώπιση των παραπόνων και αναγκών τους ώστε να αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση, την δημιουργία μιας αποτελεσματικής διοίκησης που να εμπνέει εμπιστοσύνη στην κοινωνία και γενικότερα την μετατροπή της κουλτούρας της δημόσιας διοίκησης ώστε να ακολουθεί και να συμβαδίζει με την λογική των πολιτών.

Το πρόγραμμα “Ποιότητα για τον Πολίτη” αφορούσε υπηρεσίες των υπουργείων, των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων και των ΟΤΑ ά βαθμού (πρωτεύουσες νομών).

Συγκεκριμένα ανά τομέα οι υπηρεσίες που υπάγονται στις υπουργικές αρμοδιότητες αφορούσαν την επέκταση του συστήματος των τηλεφωνικών αιτήσεων και σε άλλα πιστοποιητικά έγγραφα, την δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης (one stop shop), τον σχεδιασμό υποδοχής σε νοσοκομεία, εφορίες και παρεμφερείς δημόσιες υπηρεσίες καθώς και την βελτίωση του συστήματος επικοινωνίας ώστε να υποστηρίζει την εξυπηρέτηση σε θέματα δανείων, ασφαλιστικών ταμείων κ.ά. και, τέλος, την κατάρτιση ενός χάρτη δικαιωμάτων των πολιτών. Αναφορικά με τις περιφέρειες οι προβλεπόμενες υπηρεσίες αφορούσαν την οργάνωση των Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών και την ένταξη των αρμοδιοτήτων τους σε βάσεις δεδομένων. Τέλος, σε επίπεδο τοπικών αυτοδιοικήσεων το πρόγραμμα συμπεριλάμβανε μεταξύ άλλων δράσεων την έκδοση ενιαίων εντύπων για τις χορηγούμενες άδειες, την εξειδικευμένη πληροφόρηση σε ειδικές κατηγορίες πληθυσμού κ.ά.

Την υλοποίηση του παραπάνω προγράμματος ανέλαβαν μικτές ομάδες στελεχών του ΥΠΕΣ και των εμπλεκόμενων φορέων, ο έλεγχός τους ανατέθηκε σε Ομάδες Ποιότητας και στο Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ενώ τα αποτελέσματα του προγράμματος, παρόλο που δεν καταγράφηκαν συστηματικά, αποτέλεσαν πρόσφορο έδαφος για την μετέπειτα ανάπτυξη του συστήματος της δημόσιας διοίκησης.

ii. Το πρόγραμμα “Πολιτεία”

Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε ώστε να συμβαδίζει με τις πολιτικές των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να “εκμεταλλευθεί” τις εμπειρίες και την αποτελεσματικότητα των τεχνολογιών των προηγμένων χωρών. Βασικός άξονας του προγράμματος ήταν η εξυπηρέτηση των πολιτών ενώ οι κύριοι στόχοι του αναφέρονταν στην βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών, στην απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου και στην αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, εισάχθηκε η έννοια της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης μεταβαίνοντας σε μια διοίκηση αποδοτικότερη ενώ έγινε σχεδιασμός για τον περιορισμό του μεγέθους του δημόσιου τομέα και των δαπανών του, την εξασφάλιση της διαφάνειας και του ελέγχου, την προώθηση των συλλογικών διαπραγματεύσεων και τέλος, την ενίσχυση της αποκέντρωσης μέσα από την μεταφορά αρμοδιοτήτων στις τοπικές αυτοδιοικήσεις.

Οι βασικότερες δράσεις του προγράμματος σχετικά με την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών ήταν μεταξύ άλλων α) η καθιέρωση απογευματινής λειτουργίας ορισμένων συχνά απαιτούμενων υπηρεσιών, β) η λειτουργία των one stop shop με στόχο την λειτουργία ενός σε κάθε νομαρχία, γ) τα Πολυκαταστήματα Δημόσιας Διοίκησης – Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Σε αρχικό στάδιο λειτούργησαν πέντε κέντρα, εξυπηρετούσαν το κοινό μέσα από την αξιοποίηση συνολικά 150 συστηματοποιημένων διοικητικών διαδικασιών ενώ συνδέονταν online με τη βάση διοικητικών πληροφοριών του υπουργείου Εσωτερικών καθώς και διάφορων νομαρχιών και δήμων, δ) η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου “1464” για την πληροφόρηση και την ενημέρωση των πολιτών, ε) η λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου “1502” για την εξυπηρέτηση πολιτών ως προς την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, στ) η λειτουργία των Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών τα οποία στόχευαν στη συγκέντρωση πληροφοριών και ενημέρωση των πολιτών τόσο διοικητικού όσο και τοπικού ενδιαφέροντος, ενώ οι βάσεις δεδομένων του κάθε κέντρου συνδεόταν με τις βάσεις δεδομένων του ΥΠΕΣ και άλλων δημοσίων φορέων, ζ) η έκδοση και η κυκλοφορία του “*Οδηγού του Πολίτη*” που επέτρεπε στους πολίτες να ενημερώνονται για διάφορα θέματα διοικητικού περιεχομένου όπως για παράδειγμα για τις ακολουθούμενες διαδικασίες και τον τρόπο εκπλήρωσης των υποχρεώσεων τους καθώς και για τους τηλεφωνικούς αριθμούς των διάφορων δημόσιων υπηρεσιών, η) η έκδοση και κυκλοφορία της εφημερίδας “*Δημοσιογραφικά*” στην οποία περιλαμβάνονταν οι προκηρύξεις πρόσληψης προσωπικού στον δημόσιο τομέα, θ) η δημιουργία μιας επιστημονικής ελεγχμένης ομάδας πολιτών η οποία ονομαζόταν “*πάνελ πολιτών*” και αφορούσε τον έλεγχο της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, ι) η λειτουργία της ομάδας “*Άμεσης Παρέμβασης*” της οποίας αρμοδιότητα ήταν η υποστήριξη των δημόσιων υπηρεσιών οι οποίες εμφάνιζαν τα μεγαλύτερα προβλήματα κατά την λειτουργία τους, κ) οι “*Χάρτες Δικαιωμάτων Πολιτών*” που επέτρεπαν στους πολίτες να γνωρίσουν επακριβώς τις υπηρεσίες που οφείλουν να τους παρέχουν οι δημόσιες αρχές αλλά και τις υποχρεώσεις των πολιτών απέναντι στους δημόσιους φορείς καθώς επίσης και τους τρόπους και τα χρονικά πλαίσια διεκπεραίωσης των δημόσιων υπηρεσιών, τις δυνατότητες ελέγχου κ.ά., λ) ο ανασχεδιασμός και η ψηφιοποίηση των έντυπων αιτήσεων όλων των διοικητικών πράξεων και η διάθεσή τους στο διαδίκτυο. Οι

πολίτες που είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο είχαν πλέον την δυνατότητα να χρησιμοποιούν αυτά τα έντυπα και συμπληρώνοντάς τα να τα αποστέλλουν στις δημόσιες υπηρεσίες. Ένα πρόγραμμα που λειτούργησε πιλοτικά σε 96 δήμους των νησιών του Αιγαίου ήταν το πρόγραμμα “Αστερίας”.

Από άποψη ενιαιοποίησης και απλούστευσης του θεσμικού πλαισίου στο οποίο λειτουργούσε ο δημόσιος τομέας οι δράσεις που πραγματοποιήθηκαν αφορούσαν α) την ηλεκτρονική μορφοποίηση της νομοθεσίας, β) την βελτίωση των κανονιστικών ρυθμίσεων με ταυτόχρονη επιδίωξη για απαλλαγή ή ελάττωση γραφειοκρατικών διαδικασιών, γ) την καταγραφή προς απλοποίηση 800 περίπου διαδικασιών, δ) την προώθηση ψήφισης νόμου για την αντικατάσταση των απαραίτητων δικαιολογητικών από υπεύθυνες δηλώσεις, διαδικασία που ονομάζεται “αυτοπιστοποίηση”, ε) τον καθορισμό χρονικού πλαισίου διεκπεραίωσης μιας διοικητικής πράξης.

iii. Το πιλοτικό πρόγραμμα “Αριάδνη”

Οι δραστηριότητες που προβλέπονταν στο πρόγραμμα αυτό περιλάμβαναν την δημιουργία ενός συστήματος πρόσβασης σε διοικητικές πληροφορίες μέσω κέντρων κλήσης, την εφαρμογή ενός συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων και απόψεων των πολιτών, τη διασύνδεση των ΟΤΑ, τη δημιουργία portal στο διαδίκτυο και τέλος την εφαρμογή των νέων οργανωμένων διαδικασιών έκδοσης αδειών και πιστοποιητικών. Επιπλέον, το πρόγραμμα προέβλεπε την δημιουργία 1000 κόμβων σε όλους τους δήμους, τις νομαρχίες και τις περιφέρειες οι οποίοι θα λειτουργούσαν ως κέντρα πληροφόρησης, εξυπηρέτησης και αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών και των δήμων με το κράτος, συνδεδεμένοι με ειδικές βάσεις δεδομένων και πληροφοριών.

iv. Η ανάπτυξη Διαδικτυακών Τόπων Πληροφόρησης

Η κατά καιρούς δημιουργία αυτών των δικτυακών τόπων πληροφόρησης αποτέλεσε πολύ σημαντικό παράγοντα και βάση για την περαιτέρω εξέλιξη των εφαρμογών της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης.

Στην πορεία προς την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρατηρούνται τρεις άξονες δραστηριοτήτων: η δημιουργία τεχνολογικής υποδομής, η πληροφόρηση και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές. Σε ό,τι αφορά την δημιουργία τεχνολογικής υποδομής, αυτή προβλέπεται μέσα από το *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας* το οποίο εντάσσεται στο γ’ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης με

προϋπολογισμό 2,8 δισεκατομμύρια ευρώ. Το πρόγραμμα αυτό υποστηρίζει την ανάπτυξη της *Κοινωνίας της Πληροφορίας* στην Ελλάδα μέσα από ένα οργανωμένο και ολοκληρωμένο σύνολο τεχνολογικών παρεμβάσεων. Αναφορικά με την πληροφόρηση, αυτή προέρχεται μέσα από διάφορες ιστοσελίδες όπως για παράδειγμα αυτές των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, www.polites.gr, www.kep.gov.gr, κ.ά., οι οποίες παρόλο που δεν προσφέρουν υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία αποτελούν πολύ χρήσιμο εργαλείο των πολιτών στην καθοδήγησή τους και την ενημέρωσή τους. Επιπλέον, οι δικτυακοί τόποι των δημόσιων υπηρεσιών, για παράδειγμα τα sites www.government.gov.gr και www.primeminister.gr καθώς και τα τηλεφωνικά κέντρα λειτουργούν με σκοπό την πληροφόρηση των πολιτών. Τέλος, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι μια τεχνική που βρίσκει εφαρμογή σε διάφορους φορείς του δημόσιου τομέα με πλέον σημαντικούς το υπουργείο Οικονομικών και τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το ΙΚΑ. Παραδειγματικά, η πρακτική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας συνίσταται σε συστήματα όπως αυτά που παρατηρούνται κατά την λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του ΙΚΑ, τα πληροφοριακά συστήματα του υπουργείου Οικονομικών TAXIS, TAXISnet κ.ά.

Σκοπός των διάφορων φορέων του δημόσιου τομέα ήταν να ενσωματώσουν στη λειτουργία τους την χρήση των ΤΠΕ και να αναπτύξουν ένα δίκτυο επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των πολιτών. Το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας σχεδιάστηκε ώστε να εξυπηρετεί αυτούς τους σκοπούς και βασίσθηκε σε πέντε κύριους άξονες (Αποστολάκης, Λούκης και Χάλαρης, 2008):

i. Παιδεία και πολιτισμός

Σε αυτόν τον τομέα περιλαμβάνονται η δικτύωση και ο εξοπλισμός σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης καθώς και την εισαγωγή και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δημιουργώντας έτσι και τις υποδομές για την ανάπτυξη της τηλε-εκπαίδευσης. Συμβαδίζοντας με τις προτάσεις της ψηφιακής εποχής υποβοηθήθηκε και η ανάδειξη του ελληνικού πολιτισμού.

ii. *Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής*

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας ουσιαστικά στόχευε στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών και στην ικανοποίηση των πολιτών. Ο τομέας αυτός συνδέεται περισσότερο από οποιονδήποτε άλλον με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αξίζει συνεπώς να γίνει μία συνοπτική παρουσίαση των σχετικά λαμβανόμενων μέτρων: α) ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα από εκπόνηση επιχειρησιακών σχεδίων, μελέτες για την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και πιλοτικές και καινοτόμους εφαρμογές, β) βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε θέματα δημοσιονομικής πολιτικής, φορολογίας, κοινωνικής ασφάλισης και δικαιοσύνης με παράλληλο εκσυγχρονισμό των ελεγκτικών μηχανισμών του κράτους. Οργάνωση των υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων των περιφερειών του κράτους, δράσεις για την διοικητική εξυπηρέτηση καθώς και την άμεση βοήθεια και αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών των πολιτών και, τέλος, διασύνδεση των φορέων της δημόσιας διοίκησης και υποστήριξη της καθολικής πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, γ) υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών ταμείων και της μετάβασης στο ευρώ μέσα από την ανάπτυξη και την προσαρμογή κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων, δ) ανάπτυξη περιφερειακών γεωγραφικών συστημάτων και καινοτόμων ενεργειών, όπως για παράδειγμα στον τομέα του περιβάλλοντος, ε) κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης, ανάπτυξη δεξιοτήτων σε ψηφιακό περιβάλλον καθώς και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα, στ) ανάπτυξη υποδομών και συστημάτων στους τομείς της υγείας και πρόνοιας με ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην ειδική εξυπηρέτηση συγκεκριμένων ομάδων πολιτών (ηλικιωμένοι, άτομα με ειδικές ανάγκες κ.ά.), ζ) κατάρτιση και θεσμικά μέτρα στην Υγεία και Πρόνοια, η) “ευφυείς” μεταφορές και ενίσχυση υπηρεσιών διαχείρισης κυκλοφορίας, κρατήσεων, έρευνας-διάσωσης και ασφάλειας των μεταφορών, θ) υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών για ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

iii. *Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία*

Ο τομέας αυτός αφορούσε δραστηριότητες όπως την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού με την ανάπτυξη γνώσεων σε θέματα πληροφορικής, την ενίσχυση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων μέσα από την παρότρυνσή τους για εισαγωγή στην ψηφιακή οικονομία, την ενθάρρυνση πιλοτικών εφαρμογών τηλε-εργασίας και

τηλε-κατάρτισης, την δημιουργία ενός γενικότερου ευνοϊκού ψηφιακού περιβάλλοντος καθώς και των συνθηκών για την ίδρυση και λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων.

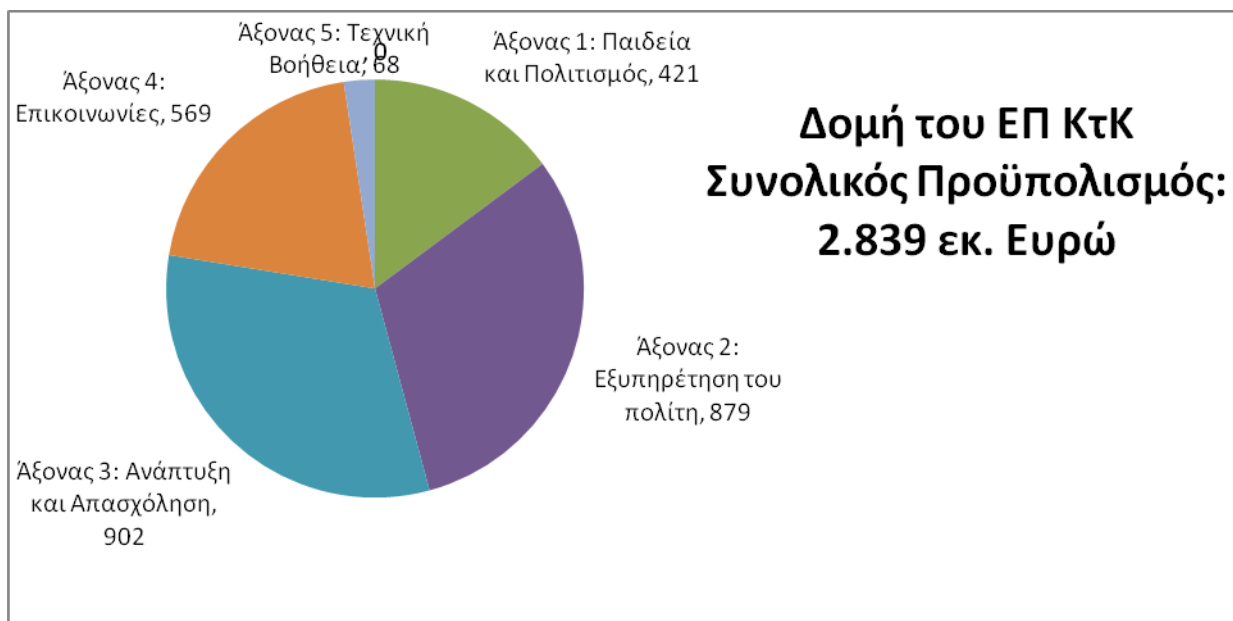
iv. Επικοινωνίες

Οι προβλεπόμενες δράσεις στον τομέα των επικοινωνιών αφορούσαν την ανάπτυξη μηχανισμών για την εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου και την ενίσχυση του ανταγωνισμού, την ανάπτυξη υποδομών για τα δίκτυα τοπικής και περιφερειακής πρόσβασης, τις προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τον πολίτη, ειδικές δραστηριότητες που αφορούσαν συγκεκριμένες ομάδες πολιτών όπως ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες, τον εκσυγχρονισμό των ταχυδρομικών υποδομών και την γενικότερη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα των επικοινωνιών.

v. Τεχνική βοήθεια

Στις δράσεις αυτού του τομέα συμπεριλαμβάνονταν δραστηριότητες που στόχευαν στην δημοσιότητα και την προώθηση του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας και συνεπώς στην ενημέρωση και την κίνηση του ενδιαφέροντος των πολιτών στα θέματα της κοινωνίας της πληροφορίας.

Στο παρακάτω σχεδιάγραμμα φαίνεται και η χρηματοδότηση του κάθε άξονα. Ο συνολικός προϋπολογισμός του προγράμματος ανέρχεται στα 2,839 εκατομμύρια ευρώ.



Ο σχεδιασμός, η παρακολούθηση, η διαχείριση και η αξιολόγηση του προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελούσαν αρμοδιότητες της *Ειδικής Γραμματείας* του προγράμματος, η οποία υπάγεται στο υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (ΥΠΟΙΟ). Πέραν αυτής, ήταν απαραίτητη η συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων. Συγκεκριμένα, οι φορείς αυτοί είναι:

- i. Η *Διαχειριστική Αρχή (ΔΑ)*. Υπάγεται και αυτή στο ΥΠΟΙΟ ενώ αποτελεί τον κύριο συντονιστικό φορέα του προγράμματος.
- ii. Η *Επιτροπή Παρακολούθησης (ΕΠ)*. Αποτελείται από τους εκπροσώπους των υπουργείων και οργανισμών που εμπλέκονται στο πρόγραμμα με στόχο την παρακολούθηση της πορείας του αλλά και την ενασχόλησή τους με τις αναλαμβανόμενες δράσεις και τα απαιτούμενα κονδύλια.
- iii. Το *Παρατηρητήριο (Πα)*. Αυτός ο φορέας είναι υπεύθυνος για την τεχνική κάλυψη του προγράμματος εξασφαλίζοντας την μεταφορά της απαραίτητης διεθνούς τεχνογνωσίας, τη διάδοση των βέλτιστων πρακτικών καθώς και την ανταλλαγή εμπειριών, πληροφόρησης και τεχνογνωσίας.
- iv. Η *Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.* Είναι μια εταιρεία η οποία δημιουργήθηκε με σκοπό την παροχή χρήσιμων υπηρεσιών και την βοήθεια των ενδιαφερόμενων φορέων κατά την υλοποίηση του προγράμματος.
- v. Ο έλεγχος και η παρακολούθηση της πορείας του προγράμματος διακρίνεται σε *ταμειακό* ανά εμπλεκόμενο Υπουργείο και σε *περιφερειακό* ανά εμπλεκόμενη περιφέρεια.
- vi. Τέλος, η κεντρική παρακολούθηση της εξέλιξης του προγράμματος αποτελεί αρμοδιότητα του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Πιο συγκεκριμένα, οι υπεύθυνοι φορείς είναι η *Ενιαία Επιτροπή Παρακολούθησης*, η *Ενιαία Διαχειριστική Αρχή* και οι *Αρχές Πληρωμών και Ελέγχων* του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα *Κοινωνία της Πληροφορίας* αποτελεί την κυριότερη και σοβαρότερη προσπάθεια του ελληνικού δημόσιου τομέα στην προσπάθεια της χώρας μας να συμβαδίσει με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και να ακολουθήσει τις αρχές του σχεδίου δράσης eEurope², το οποίο δημιουργήθηκε το 1999 με την έγκριση της

² http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/documentation/index_en.htm

Ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και στόχευε στην επιτάχυνση της ανάπτυξης του internet και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη καθώς και την εξασφάλιση της συμμετοχής του συνόλου των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας. Αυτοί ουσιαστικά αποτελούν και τους στόχους του προγράμματος του οποίου επιδίωξη είναι η οικονομική και κοινωνική σύγκλιση. Επιπλέον, το πρόγραμμα αποτελεί εργαλείο για την αντιμετώπιση του κινδύνου του ψηφιακού χάσματος και των ανισοτήτων. Συμπεραίνει λοιπόν κανείς την σημαντικότητα της ορθής υλοποίησης του προγράμματος καθώς και της εξέλιξής του.

Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ωστόσο, δεν τελειώνει στην υλοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά εξακολουθεί να εξελίσσεται με διάφορες ρυθμίσεις και προγράμματα. Μερικά παραδείγματα σχετικά νέων παρεμβάσεων στη δημόσια διοίκηση αποτελούν τα παρακάτω³:

i. Το πρόγραμμα “ΔΙΑΥΓΕΙΑ”

Με την οριζόντια χρήση των νέων τεχνολογιών σε όλο το εύρος του δημόσιου τομέα επιδιώκεται η επιτάχυνση του στόχου διαφάνειας. Παράλληλα ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών καθώς όλες οι αποφάσεις, οι διακηρύξεις διαγωνισμού, η δημόσιες προμήθειες και συμβάσεις αναρτώνται στο διαδίκτυο ενώ περίπου 21.000 στελέχη του δημόσιου τομέα αναρτούν τις αποφάσεις που εκδίδουν.

ii. Η εφαρμογή του προγράμματος “Καλλικράτης”.

Το πρόγραμμα αυτό ενδυναμώνει τις τοπικές αυτοδιοικήσεις αλλά και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μεταφέροντάς τα σε ψηφιακό περιβάλλον και μετατρέποντάς τα σε περισσότερο φιλικά και ανοιχτά. Ταυτόχρονα η θεσμοθέτηση μηχανισμών διαφάνειας και λογοδοσίας ενδυναμώνουν την θέση των πολιτών.

iii. Η Ηλεκτρονική Διαβούλευση για τους Νόμους του Κράτους. Δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες και σε κάθε ενδιαφερόμενο να συμμετέχει, στοχεύοντας έτσι στην καλύτερη διαμόρφωση των νόμων.

Τέλος, αξίζει να αναφέρουμε ορισμένα στοιχεία για την σύγχρονη κατάσταση και πορεία της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα.. Όπως ορίστηκε το 2001 υπάρχουν 20 βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, εκ των οποίων οι 12

³ <http://www.opengov.gr/types/wp-content/uploads/downloads/2011/04/egovroadmapV0.3-2.pdf>

αναφέρονται στους πολίτες και οι 8 στις επιχειρήσεις. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες αυτές αναγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

Υπηρεσίες για πολίτες			Υπηρεσίες για επιχειρήσεις	
1. Φόρος εισοδήματος	5. άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου	9. πιστοποιητικά γέννησης και γάμου	1. κοινωνική ασφάλιση των εργαζομένων	5. υποβολή στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία
2. αναζήτηση εργασίας	6. αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής	10. εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση	2. εταιρική φορολογία	6. τελωνειακές δηλώσεις
3. κοινωνική ασφάλιση	7. υπεύθυνη δήλωση	11. αλλαγή διεύθυνσης	3. ΦΠΑ	7. περιβαλλοντικές άδειες
4. προσωπικά έγγραφα	8. δημόσιες βιβλιοθήκες	12. υπηρεσίες σχετικές με την υγεία	4. καταχώριση νέας εταιρίας	8. δημόσιες συμβάσεις

Σύμφωνα με την έκθεση του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας⁴ για το έτος 2010 οι 10 από τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες είναι πλέον πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά στην Ελλάδα. Η έκθεση στηρίζεται στην παρακολούθηση της διαθεσιμότητας και του επιπέδου ανάπτυξης των 20 αυτών βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με τη μεθοδολογία που ακολουθείται, βασικός δείκτης της ανάπτυξης μιας υπηρεσίας αποτελεί ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) που αποδίδει στην υπηρεσία μια ποσοστιαία επίδοση ανάλογη του επιπέδου ηλεκτρονικής ωριμότητας που αυτή έχει επιτύχει: (1) πληροφόρηση, (2) ηλεκτρονική λήψη εντύπων, (3) ηλεκτρονική αποστολή συμπληρωμένων εντύπων, (4) ολοκλήρωση συναλλαγής, (5) εξατομικευμένη παροχή υπηρεσίας/ προσωποποίηση. Από το μέσο όρο των μετρήσεων και για τις 20 υπηρεσίες προκύπτει ο συνολικός δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της χώρας. Έτσι, ο δείκτης ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης για τις βασικές υπηρεσίες της Ελλάδας το 2010 διαμορφώνεται ως εξής:

- 65% για τις υπηρεσίες προς πολίτες (EE27+ : 87%)
- 78% για τις υπηρεσίες προς επιχειρήσεις (EE27+ : 94%)

⁴ <http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=4>

- 70% για το σύνολο των 20 υπηρεσιών (EE27+ : 90%)

Επιπλέον, αντίστοιχα με το δείκτη ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης μιας χώρας, μετριέται και ο δείκτης πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (full online availability). Εδώ δίνεται βαθμολογία 100% στις υπηρεσίες που έχουν επιτύχει το μέγιστο επίπεδο (3/3, 4/4 ή 5/5) και 0% στις υπόλοιπες. Η Ελλάδα, με 10 στις 20 υπηρεσίες να είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (5 για πολίτες, 5 για επιχειρήσεις) διαμορφώνει ποσοστό 48%, ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος της EE27+ βρίσκεται στο 82% σημειώνοντας σημαντική αύξηση έναντι του 2009 (69%). Σε γενικές γραμμές η θέση της Ελλάδας στον τομέα της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην ευρωπαϊκή κατάταξη βρίσκεται μεταξύ των τελευταίων θέσεων. Γίνεται συνεπώς εμφανής η ανάγκη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας μας να βελτιωθεί και να συμβαδίσει με αυτές των υπόλοιπων χωρών της Ευρώπης.

Άλλα αποτελέσματα της έρευνας φανερώνουν πως υπάρχουν σημαντικές ανισότητες στο εσωτερικό των χωρών. Σε περιφερειακό και τοπικό, η εξυπηρέτηση των πολιτών δεν είναι πολύ ικανοποιητική καθώς οι τοπικές αυτοδιοικήσεις υστερούν από άποψη στρατηγικής, χρηματοδότησης και ικανοτήτων να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες δημόσιου χαρακτήρα των πολιτών. Ένα ακόμη συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι οι μεγάλες πόλεις προσφέρουν σταθερά περισσότερες και πλέον ώριμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συγκριτικά με μικρότερες πόλεις ή δήμους.

Τέλος, στην εν λόγω έρευνα αξιολογείται επίσης για πρώτη φορά η εμπειρία του χρήστη (user experience) κατά την παροχή βασικών υπηρεσιών βάσει της ευκολίας χρήσης, της διαφάνειας, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της παροχής της υπηρεσίας μέσω πολλαπλών διαύλων. Σύμφωνα με τα πορίσματα της έκθεσης, γίνονται σημαντικές προσπάθειες από όλα τα Κράτη Μέλη ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία του χρήστη κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Στον εν λόγω δείκτη, η Ελλάδα εμφανίζει βελτιωμένη επίδοση διαμορφώνοντας ποσοστό 91%, έναντι 80% του μέσου όρου των 32 χωρών που συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα.

3.3 Οι προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μελετώντας τα στατιστικά στοιχεία της πορείας και εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται αντιληπτό πως η χώρα μας οφείλει να δείξει μεγαλύτερη

αποτελεσματικότητα κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης ώστε να μπορέσει να συμβαδίσει με τις αντίστοιχες διοικήσεις των προηγμένων χωρών της Ευρώπης αλλά και να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πολιτών στον βαθμό που προβλέπεται από το ίδιο αυτό μοντέλο διακυβέρνησης. Ωστόσο κατά την διαδικασία μετατροπής του μοντέλου διακυβέρνησης μια χώρα από γραφειοκρατικό σε ψηφιακό και κατά την επιδίωξη για αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών σε όλους τους δημόσιους φορείς συναντώνται πολλά προβλήματα και διάφορες προκλήσεις οι οποίες πρέπει να αντιμετωπισθούν από την κυβέρνηση της χώρας στο άμεσο ή και έμμεσο μέλλον. Οι κυριότερες από αυτές τις προκλήσεις αφορούν:

i. Την Ανάπτυξη Υποδομής (Infrastructure)

Παρόλη την οργάνωση και τον σχεδιασμό συστημάτων ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης σε μία χώρα είναι δυνατόν τα προγράμματα να μην λειτουργήσουν και να συναντούν σημαντικά εμπόδια κατά την εφαρμογή τους εξαιτίας της έλλειψης υποδομών. Είναι, συνεπώς, απαραίτητη προϋπόθεση η ύπαρξη ή η ανάπτυξη υποδομών ώστε η χώρα να βρίσκεται σε θέση να εκμεταλλευθεί τα νέα επικοινωνιακά εργαλεία που προσφέρει η ψηφιακή εποχή.

ii. Την Ασφάλεια (Security)

Ένας άλλος βασικός παράγοντας επιτυχίας ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ασφάλεια των πληροφοριών και των συστημάτων. Αυτός άλλωστε είναι και ο βασικότερος τρόπος ενίσχυσης των πολιτών στα νέα αυτά συστήματα. Οι συνηθέστεροι κίνδυνοι ασφάλειας των συστημάτων πηγάζουν από ιούς καθώς και από τους λεγόμενους “hackers” οι οποίοι μπορούν είτε να υποκλέψουν ή και να παραποιήσουν τα δεδομένα και τις πληροφορίες των ηλεκτρονικών συστημάτων. Είναι συνεπώς πρωτίστης σημασίας το ζήτημα της εξασφάλισης της ακεραιότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων και πληροφοριών.

iii. Τα Προσωπικά Δεδομένα (Privacy)

Η χρήση και ο τρόπος διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων των πολιτών είναι ένα αρκετά λεπτό ζήτημα στο οποίο οι κυβερνητικοί φορείς οφείλουν να δείξουν ιδιαίτερη προσοχή. Όπως έχει αναφερθεί προηγουμένως, ένας από τους παράγοντες διευκόλυνσης ως προς την ποιότητα και την ταχύτητα των διαδικασιών των δημόσιων υπηρεσιών είναι η δυνατότητα αποθήκευσης των προσωπικών δεδομένων καθώς και μεταφοράς τους

μεταξύ διαφορετικών δημόσιων φορέων, ώστε να απαλλαχθεί και ο ίδιος ο πολίτης από την αναγκαιότητα παρέμβασής του στην κάθε φάση της απαραίτητης για την εξυπηρέτησή του διαδικασίας. Ωστόσο, πρέπει να υπάρχει ένας περιορισμός στον τρόπο διανομής των προσωπικών δεδομένων ώστε να αποφεύγεται η διαρροή πληροφοριών σε κυβερνητικούς και μη φορείς όπου ο χρήστης-πολίτης δεν έχει δώσει τα στοιχεία του. Επιπρόσθετα, ο εντοπισμός των χρηστών μέσω cookies είναι ένα ακόμη ζήτημα το οποίο οι κυβερνήσεις οφείλουν να αντιμετωπίσουν για την αποφυγή εντόπισης και παρακολούθησης της ηλεκτρονικής συμπεριφοράς των χρηστών.

iv. Την Εμπιστοσύνη (Trust)

Όπως αναφέρθηκε και στις προηγούμενες δύο προκλήσεις που προκύπτουν κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κυβέρνησης είναι ένας από τους θεμελιώδεις παράγοντες επιτυχίας των ακολουθούμενων συστημάτων, καθώς χωρίς την ύπαρξη αυτής οι πολίτες θα διστάζουν να συμμετέχουν στις διαδικασίες και να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά, ουσιαστικά ακυρώνοντας τους λόγους σχηματισμού και λειτουργίας της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Κατά συνέπεια, οι κυβερνήσεις και οι υπεύθυνοι φορείς για την προώθηση και εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλουν να ενημερώνουν τους πολίτες για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών συστημάτων και υπηρεσιών και να εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη συμμετοχή τους σε αυτές.

v. Το Ψηφιακό Χάσμα (Digital Divide)

Με τον όρο αυτό νοείται η ανισότητα ως προς την παροχή και πρόσβαση υπηρεσιών μεταξύ των πολιτών και αποτελεί ένα ζήτημα που εμφανίζει κοινά σημεία μεταξύ όλων σχεδόν των χωρών που εφαρμόζουν συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ανισότητες αυτές συνήθως οφείλονται στην ηλικία, την τοποθεσία, το μορφωτικό ή και κοινωνικό επίπεδο, την γλώσσα και τις ειδικές ανάγκες. Οι κυβερνήσεις έχουν την ηθική και νομική υποχρέωση να εξασφαλίζουν την ισότιμη πρόσβαση όλων των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είτε παρέχοντας πληροφόρηση και γνώση στο κοινό για τους τρόπους χρήσης και λειτουργίας τους, ή εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα και την λειτουργία παραδοσιακών τρόπων εξυπηρέτησης για όσους αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το θέμα αυτό αποτελεί μια μεγάλη πρόκληση που θα πρέπει να αντιμετωπίσουν οι κυβερνήσεις, όχι μόνο άμεσα αλλά και στο μέλλον.

vi. Τις Οικονομικές Διαφορές

Αυτή είναι μία πρόκληση τόσο για τις οικονομικά ισχυρές όσο και για τις φτωχές χώρες. Το οικονομικό επίπεδο παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κοινό, ειδικά σε χώρες όπου οι κρατικές δαπάνες για δημόσιες υπηρεσίες είναι χαμηλές και η πρόσβαση στο internet είναι περιορισμένη. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (2003) είναι αρκετά συχνό φαινόμενο σε μία χώρα τα χαμηλότερα οικονομικά στρώματα της κοινωνίας να έχουν την δυσκολότερη πρόσβαση στις ηλεκτρονική διοίκηση ενώ παράλληλα να έχουν και την μεγαλύτερη αλληλεπίδραση και τις περισσότερες συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα. Επιπλέον, όπως αναφέρει και ο Hamilton (2002) οι χώρες με το μεγαλύτερο ψηφιακό χάσμα έχει παρατηρηθεί πως είναι αυτές που επίσης εμφανίζουν και τις μεγαλύτερες οικονομικές ανισότητες μεταξύ πολιτών.

vii. Την Εκπαίδευση (Training)

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (2000) έχει παρατηρηθεί πως σε κάθε επίπεδο εισοδήματος, τα άτομα με ανώτερο επίπεδο μόρφωσης και εκπαίδευσης παρουσιάζουν υψηλότερη συχνότητα χρήσης του internet σε σχέσεις με τους ανθρώπων χαμηλότερου μορφωτικού επιπέδου. Όπως είναι λογικό, η εκπαίδευση σε τεχνολογικές κατευθύνσεις είναι ο βασικότερος παράγοντας εμφάνισης αυτού του χάσματος. Όπως υποστηρίζει και ο Hamilton (2000) τα άτομα που έχουν μια τεχνολογική κατάρτιση ή εκπαίδευση σε θέματα πληροφορικής και είναι οι συχνότεροι χρήστες του internet έχουν μεγαλύτερη εμπειρία στη χρήση του διαδικτύου και συνεπώς ευκολότερη πρόσβαση και συχνότερη εξυπηρέτηση μέσα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

viii. Την Πρόσβαση (Accessibility)

Μία ακόμη πρόκληση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα ζητήματα πρόσβασης που προκύπτουν αναφορικά με τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Όπως τονίζουν και οι Nadler και Furman (2001) οι κυβερνήσεις οφείλουν να εξασφαλίζουν πως η συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων θα βρίσκεται σε θέση να χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, συνεπώς αυτές θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες ώστε να εξυπηρετούν και τις ειδικές ανάγκες αυτών των ανθρώπων και δεν θα εξαρτώνται από μία συγκεκριμένη ικανότητα ή αίσθηση.

ix. Την Διαφάνεια (Transparency)

Οι κρατικοί δικτυακοί τόποι και οι online υπηρεσίες πρέπει να είναι σχεδιασμένες έτσι ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες για διαφάνεια των κυβερνητικών αποφάσεων και πράξεων. Με αυτόν τον τρόπο παροτρύνεται και η ενεργή συμμετοχή των πολιτών, την δημιουργία ερωτημάτων ή παραπόνων για τις λαμβανόμενες αποφάσεις. Με την ενίσχυση της διαφάνειας μειώνονται και οι πιθανότητες πράξεων διαφθοράς ή ευνοϊκής μεταχείρισης του κράτους. Είναι συνεπώς προτεραιότητα η υπακοή των κρατικών δικτυακών τόπων στις αρχές του δικαίου και της διαφάνειας.

x. Την Πληροφόρηση των πολιτών

Είναι λογικό και ξεκάθαρο πως για την ομαλή ανάπτυξη και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τον τρόπο χρήσης και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οφείλουν πάντα να γνωστοποιούνται στο κοινό.

xi. Το Ανθρώπινο Δυναμικό (Human Resources)

Η μετάβαση του συστήματος διακυβέρνησης σε ψηφιακή μορφή είναι πολλές φορές μια διαδικασία η οποία φοβίζει τους υπαλλήλους και γενικά το ανθρώπινο δυναμικό που πλαισιώνει τις δημόσιες υπηρεσίες, τόσο για λόγους εντοπισμού διαφθοράς όσο και για μείωσης της δύναμης των υπαλλήλων. Η δημόσια διοίκηση οφείλει να εξασφαλίζει την ύπαρξη κινήτρων καθώς και την κατάρτιση και εξοικείωση του δημόσιου προσωπικού με τις νέες τεχνολογίες και το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για την δημιουργία θετικού κλίματος στην προσαρμογή στο σύστημα αυτό απαιτείται επαρκής εκπαίδευση και ανταμοιβή των εργαζομένων που την υποστηρίζουν.

xii. Το Benchmarking

Οι κυβερνήσεις οφείλουν να ελέγχουν και να αξιολογούν την πορεία και την αποτελεσματικότητα των επενδύσεων και να επιβεβαιώνουν πως οι στόχοι ανταποκρίνονται στα χρονοδιαγράμματα. Η αξιολόγηση αυτή γίνεται με διάφορες μετρήσεις, ποσοτικές αλλά και ποιοτικές οι οποίες αφορούν συνήθως τον αριθμό των online υπηρεσιών, τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών και την μείωση του αριθμού παραπόνων, την μείωση του αναγκαίου χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών, την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και την μείωση του κρατικού κόστους. Ο έλεγχος αυτός αποτελεί πρόκληση για τους κρατικούς

φορείς καθώς είναι μια δύσκολη και πολύπλοκη πλην όμως απαραίτητη διαδικασία για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

xiii. Τις Προτεραιότητες

Η προώθηση της δημόσιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολύ σημαντική για την σύγχρονη εποχή και βελτιώνει αισθητά την εξυπηρέτηση των πολιτών και την λειτουργία του δημόσιου τομέα, ωστόσο, δεν πρέπει να αποτελεί αιτία παραμέλησης άλλων βασικότερων προβλημάτων που χρήζουν κυβερνητικής αντιμετώπισης. Επομένως, όπως αναφέρεται και σε ένα άρθρο του *The Economist* (2001) ένα κράτος πρέπει να εξυπηρετεί τις ανάγκες των πολιτών του βάσει προτεραιοτήτων και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει να ενταχθεί στη σωστή, κάθε φορά, σειρά προτεραιότητας.

Οι προαναφερθέντες προκλήσεις αναφέρονται σε όλες τις χώρες κατά την μετάβαση σε ένα σύστημα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, με διαφορετική ένταση και σε διαφορετικό χρόνο. Ωστόσο, η δυνατότητα αντιμετώπισης αυτών των ζητημάτων ανοίγει τον δρόμο για την εφαρμογή της και προσδίδει στα εν λόγω συστήματα περαιτέρω προοπτικές ανάπτυξης και επιτυχίας. Αξίζει να τονισθεί, σύμφωνα και με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010), πως η ενθάρρυνση, η πληροφόρηση και η προτροπή των πολιτών για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε συνδυασμό με τις τεχνολογικές επενδύσεις είναι τα βασικότερα εργαλεία για την αντιμετώπιση των βραχυπρόθεσμων οικονομικών και δημοσιονομικών προκλήσεων.

Κατά τους Αποστολάκη, Λούκη και Χάλαρη (2008) ένα σύγχρονο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θεωρείται επιτυχημένο δεν εξασφαλίζει και την επιτυχημένη λειτουργία του στο μέλλον. Στο σύγχρονο περιβάλλον όπου η τεχνολογία εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και οι ανάγκες μιας κοινωνίας επίσης μεταβάλλονται ο σχεδιασμός των μελλοντικών μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει αφενός να συμπεριλαμβάνει τα πλεονεκτήματα των σύγχρονων μεθόδων, αφετέρου να συνδυάζεται με πιθανά μελλοντικά σενάρια.

Αναφορικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στη χώρα μας, παρατηρείται αύξηση της εξοικείωσης του πληθυσμού με τις νέες τεχνολογίες καθώς και σημαντική βελτίωση της ποιότητας στις νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι πολίτες δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από αυτές και το μέλλον

της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα φαίνεται θετικό, λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικές εξελίξεις που έχουν σημειωθεί το τελευταίο χρονικό διάστημα (labs.opengov.gr, νομοσχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση). Δεν πρέπει ωστόσο να παραβλέπονται τα στατιστικά στοιχεία της πορείας της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης της χώρας μας με αυτά των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών, τα οποία φανερώνουν την ανάγκη για εξέλιξη και περαιτέρω ανάπτυξη.

Προτεραιότητα για το μέλλον πρέπει να αποτελέσει η συνεχής αύξηση των απαιτήσεων για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς οι δυνατότητες που προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι απεριόριστες. Προκειμένου να αποδειχθούν αποτελεσματικά τα διάφορα προγράμματα και οι τεχνικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει παράλληλα να αυξηθεί και η ταχύτητα προσαρμογής της κοινωνίας μας σε αυτά.

3.4 Νομοθεσία

Εξαιτίας της σημαντικότητας του ρόλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση έχει ψηφισθεί πρόσφατα από την Βουλή νόμος Ν. 3979/2011 σχετικά με τις αρχές και την λειτουργία της. Ο νόμος αυτός επιδιώκει την δημιουργία του πλαισίου των κανονιστικών προϋποθέσεων και της θεσμικής υποδοχής για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλους τους δημόσιους φορείς και οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων και των ΟΤΑ και των ΝΠΙΔ οι οποίοι υπόκεινται στον έλεγχο του κράτους. Σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του νόμου, μέσω της θεσμοθέτησης του πλαισίου καθιέρωσης και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιδιώκεται η επίτευξη των παρακάτω στόχων:

- i. η δημιουργία των θεσμικών προϋποθέσεων για την επικοινωνία και συναλλαγή των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- ii. η αναδιοργάνωση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των φορέων του δημόσιου τομέα επί τη βάση της πλήρους αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- iii. η ευχερέστερη άσκηση των δικαιωμάτων και εκπλήρωση των υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων αλλά και των ΝΠΙΔ έναντι των Φορέων του Δημόσιου Τομέα.

- iv. η άρση κανονιστικών εμποδίων για την ταχεία και αποτελεσματική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες.
- v. η εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών .

Οι νομοθέτες θεώρησαν ότι το κανονιστικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διαμορφώνεται θα επιταχύνει και θα επεκτείνει τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στους δημόσιους οργανισμούς βελτιώνοντας, εκλογικεύοντας, και οργανώνοντας αποτελεσματικότερα τη λειτουργία τους. Επιπλέον, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση, τα τεχνολογικά μέσα άλλα και οι θεσμικές ευχέρειες που διαθέτουν πλέον τα άτομα, οι επιχειρήσεις και οι φορείς του δημοσίου, μειώνουν τις απαιτήσεις αυτοπρόσωπης φυσικής παρουσίας για τη διεκπεραίωση υποθέσεων και ελαχιστοποιούν τον απαραίτητο χρόνο για την ολοκλήρωση των διαδικασιών αυτών, μειώνοντας ταυτόχρονα τις πιθανότητες εμφάνισης φαινομένων παράνομης συναλλαγής και διαφθοράς αφού αφενός η παροχή της δημόσιας υπηρεσίας αποπροσωποποιείται και αφετέρου οι διαδικασίες καταγράφονται αναλυτικά ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος της ποιότητας και της νομιμότητάς τους.

Ειδικότερα, σκοπός του νόμου όπως αναφέρεται στο ΦΕΚ (Αρ. φύλλου 138, 16/06/2011) είναι:

- η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (εφεξής Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.

Επιπλέον, το δεύτερο άρθρο του νόμου οριοθετεί το πεδίο εφαρμογής του νόμου το οποίο καλύπτει το σύνολο της δράσης των φορέων του δημόσιου τομέα με σκοπό την επίτευξη ομοιογένειας στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών αλλά και την βελτίωση της ποιότητάς τους. Η εφαρμογή του νόμου διακρίνεται: α) ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους δημόσιους φορείς με την χρήση των ΤΠΕ, β) ως προς την επικοινωνία και τις συναλλαγές μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με την χρήση

των ΤΠΕ, γ) ως προς την επικοινωνία και τις συναλλαγές μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή των ΝΠΔ και, δ) ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή των ΝΠΔ σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση, με την χρήση των ΤΠΕ.

Το τρίτο άρθρο προσδιορίζει εννοιολογικά συγκεκριμένους ορισμούς οι οποίοι αναφέρονται στις διατάξεις του νόμου. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγονται οι οποιεσδήποτε ερμηνευτικές δυσχέρειες και το περιεχόμενο των ρυθμίσεων γίνεται περισσότερο συγκεκριμένο και ξεκάθαρο. Επιπλέον, οι ορισμοί αυτοί βοηθούν τους εφαρμοστές των ρυθμίσεων αλλά και οποιονδήποτε χρηστών να εξοικειωθούν με τις έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, η διατύπωση τόσο των ορισμών όσο και των επιμέρους ρυθμίσεων δεν περιλαμβάνει τεχνικές λεπτομέρειες ώστε να επιτρέπει εναλλακτικές επιλογές αλλά και να αποτρέπει την σύνδεση των αρχών και εννοιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με συγκεκριμένα τεχνολογικά συστήματα, καθώς οι ταχύτατοι ρυθμοί εξέλιξης της τεχνολογίας και πληροφορικής αποτελούν χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ψηφιακής εποχής και απαιτούν ευελιξία και προσαρμοστικότητα.

Στο τέταρτο άρθρο του νόμου περιλαμβάνονται οι γενικές αρχές που διέπουν την παροχή υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, οι αρχές αυτές είναι οι ακόλουθες:

- i. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
- ii. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές.
- iii. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ακεραιότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών, στις οποίες τα συναλλασσόμενα με τον φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. έχουν πρόσβαση με χρήση ΤΠΕ.

- iv. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιονδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
- v. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά μέσα και με την επιλογή των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής.
- vi. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ.
- vii. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.
- viii. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.

Επιπλέον, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του Ν. 3979/2011 το σχέδιο νόμου προβλέπει και ρυθμίζει την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα. Έτσι, η προαγωγή της ηλεκτρονικής επικοινωνίας αποσκοπεί στη μείωση του λειτουργικού κόστους των φορέων του δημόσιου τομέα που προκύπτει από

τον τερματισμό της διακίνησης εγγράφων, το κόστος αναπαραγωγής εγγράφων κ.α. Με τον τρόπο αυτό η άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των χειριστών μιας διοικητικής διαδικασίας μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, απελευθερώνοντας έτσι πόρους για τη δημόσια διοίκηση. Επίσης, οι ρυθμίσεις του σχεδίου νόμου εδραιώνουν και ενισχύουν τα δικαιώματα των προσώπων αφού γίνεται πρακτικά δυνατή η άσκηση δικαιωμάτων, όπως το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα. Η εξυπηρέτηση των αναγκών των προσώπων και των επιχειρήσεων με ταχύτητα, αποτελεσματικότητα, ποιότητα και χωρίς περιττά κόστη αποτελεί δικαίωμα των προσώπων σε ένα σύγχρονο κράτος δικαίου το οποίο πραγματώνεται με την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή με τους φορείς του δημόσιου τομέα.

4. Μελέτες περιπτώσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

4.1 Εισαγωγή

Στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον όπου η τεχνολογία εξελίσσεται με ραγδαίους ρυθμούς διαμορφώνοντας καινούριες συνθήκες καθώς και καινούριες ανάγκες για τις κοινωνίες, η δημόσια διοίκηση καλείται να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα και να υιοθετήσει προηγμένα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έτσι ώστε να εκμεταλλευτεί προς όφελος των πολιτών αλλά και του κράτους τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογία και ειδικότερα η πρόοδος των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχουν ξεκινήσει να διευρύνονται σε αρκετούς τομείς της δημόσιας διοίκησης και παράλληλα να παρατηρείται αύξηση της εξοικείωσης του πληθυσμού με τις νέες τεχνολογίες, ωστόσο όπως δείχνουν τα συγκριτικά στατιστικά στοιχεία η εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης υπολείπεται ακόμη σε σχέση με τις προηγμένες ευρωπαϊκές χώρες και συνεπώς απαιτείται μεγάλη προσπάθεια προς την κατεύθυνση αυτή και την ικανοποίηση των αυξημένων αναγκών της σύγχρονης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Βέβαια, στη διαδικασία αυτή εντοπίζονται προβλήματα και καθυστερήσεις που αφορούν την μετατροπή του γραφειοκρατικού μοντέλου διακυβέρνησης, την πλήρη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, την κατάρτιση όσων εμπλέκονται στην παροχή ή χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών αλλά και γενικότερα τις παθογένειες του δημόσιου τομέα.

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν κάποιες μελέτες περίπτωσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα οι οποίες πιο συγκεκριμένα αφορούν στο Πρόγραμμα Διαύγεια, στο Πρόγραμμα Σύζευξις, στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ) καθώς και στο Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ). Η μελέτη των περιπτώσεων αυτών είναι χρήσιμη για την εξαγωγή συμπερασμάτων για τα πρακτικά οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της εφαρμογής συστημάτων ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση, αλλά και για το εύρος των εργασιών που διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά όπως και για την οργάνωση και τον συντονισμό των εγχειρημάτων αυτών.

4.2 Πρόγραμμα Διαύγεια

Το Πρόγραμμα Διαύγεια το οποίο θεσμοθετήθηκε με τον Ν. 3861/2010 έχει στόχο την επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη εξασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας διοίκησης. Το πρόγραμμα Διαύγεια εισάγει για πρώτη φορά στον ελληνικό δημόσιο τομέα την υποχρέωση ανάρτησης των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο Διαδίκτυο. Με τον τρόπο αυτό ο κάθε πολίτης αποκτά πρόσβαση στο σύνολο των νόμων και αποφάσεων που εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα αλλά και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού. Η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια εφαρμόστηκε από την 01/10/2010 και συντονίζεται από το Υπουργείο Εσωτερικών, ενώ ο σχεδιασμός του προγράμματος ήταν αποτέλεσμα συνεργασίας της Ομάδας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας για την παροχή τεχνογνωσίας. Στο Διαύγεια θα συμμετέχουν περισσότεροι από 12.000 φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα συμπεριλαμβανομένων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα Διαύγεια καμία απόφαση δεν εκτελείται ένα δεν αναρτηθεί πρώτα στον δικτυακό τόπο et.diavgeia.gov.gr ενώ μετά την ολοκλήρωση της ανάρτησης σε κάθε απόφαση δίνεται ένας μοναδικός αριθμός (Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης / ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί⁵. Οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν νόμους και πράξεις που επιθυμούν με ένα εύχρηστο τρόπο χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά και θεματικές κατηγορίες, με τις οποίες καταχωρείται κάθε δεδομένο μέσω μιας φόρμας αναζήτησης, είτε από την ιστοσελίδα του συγκεκριμένου φορέα, είτε συνολικά από τον κεντρικό διαδικτυακό τόπο του Εθνικού Τυπογραφείου, για όλους ανεξαιρέτως τους φορείς.

Το πρόγραμμα Διαύγεια συνεισφέρει στη διαφάνεια κατά την άσκηση της δημοσίας εξουσίας και για τον λόγο αυτό η υποχρέωση δημοσίευσης αφορά το σύνολο των δημόσιων λειτουργιών και περιλαμβάνει:

- τον Πρωθυπουργό

⁵ <http://diavgeia.gov.gr/>

- το Υπουργικό Συμβούλιο και τα συλλογικά κυβερνητικά όργανα, που προβλέπονται στη νομοθεσία,
- τους Υπουργούς, Αναπληρωτές Υπουργούς και Υφυπουργούς
- τους Γενικούς και Ειδικούς Γραμματείς συμπεριλαμβανομένων και των Γενικών Γραμματέων των Περιφερειών
- τα όργανα διοίκησης νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.)
- τις ανεξάρτητες και ρυθμιστικές διοικητικές αρχές
- το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους
- τα όργανα διοίκησης φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα
- τα όργανα των φορέων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) πρώτου και δεύτερου βαθμού

Σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία (ΦΕΚ Αρ. Φύλλου 112 13/07/2010) στο διαδίκτυο θα πρέπει μεταξύ άλλων να αναρτώνται:

- ✓ νόμοι που εκδίδονται και δημοσιεύονται κατά το Σύνταγμα
- ✓ πράξεις νομοθετικού περιεχομένου
- ✓ προεδρικά διατάγματα κανονιστικού χαρακτήρα
- ✓ λοιπές πράξεις κανονιστικού χαρακτήρα με εξαίρεση τις κανονιστικές πράξεις που αφορούν την οργάνωση, διάρθρωση, σύνθεση, διάταξη, εφοδιασμό και εξοπλισμό των Ενόπλων Δυνάμεων της Χώρας
- ✓ ερμηνευτικές εγκύκλιοι και εγκύκλιοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας
- ✓ προϋπολογισμοί, απολογισμοί, ισολογισμοί και οι επιμέρους δαπάνες Υπουργείων, κεντρικών και περιφερειακών δημοσίων υπηρεσιών και λοιπών φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και της τοπικής αυτοδιοίκησης
- ✓ πράξεις διορισμού μονομελών οργάνων και συγκρότησης συλλογικών οργάνων διοίκησης των φορέων του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και των φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης
- ✓ πράξεις διορισμού, αποδοχής παραίτησης, αντικατάστασης ή παύσης Γενικών Γραμματέων Υπουργείων και Περιφερειών, κ.α.
- ✓ πράξεις συγκρότησης αμειβόμενων ή μη επιτροπών, ομάδων εργασίας, ομάδων έργου και συναφών οργάνων γνωμοδοτικής ή άλλης αρμοδιότητας, ανεξαρτήτως αν τα μέλη τους αμείβονται ή όχι

- ✓ πράξεις καθορισμού των αμοιβών και αποζημιώσεων των μελών μονομελών και συλλογικών οργάνων διοίκησης, μελών επιτροπών, ομάδων εργασίας, κ.α.
- ✓ προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων με διαγωνισμό ή με επιλογή, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι προκηρύξεις για επιλογή και πλήρωση θέσεων διευθυντικών στελεχών των Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα
- ✓ προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων διδακτικού ερευνητικού προσωπικού (ΔΕΠ) του πανεπιστημιακού τομέα και του τεχνολογικού τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης
- ✓ πίνακες επιτυχόντων, διοριστέων και επιλαχόντων των προκηρύξεων επιλογής προσωπικού
- ✓ περιλήψεις πράξεων διορισμού, μετάταξης, διαθεσιμότητας, αποδοχής παραίτησης, λύσης της υπαλληλικής σχέσης ή υποβιβασμού υπαλλήλων, μόνιμων και μετακλητών, και διευθυντικών στελεχών του Δημοσίου
- ✓ το σύνολο των συμβάσεων και των πράξεων που αναφέρονται σε αναπτυξιακούς νόμους
- ✓ περιλήψεις διακηρύξεων, αποφάσεις και πράξεις κατακύρωσης και ανάθεσης δημόσιων συμβάσεων έργων, προμηθειών, υπηρεσιών και μελετών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., και φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα
- ✓ πράξεις αποδοχής δωρεών στο Ελληνικό Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ., και σε φορέα του ευρύτερου δημόσιου τομέα
- ✓ πράξεις δωρεών, επιχορηγήσεων, παραχώρησης χρήσης περιουσιακών στοιχείων από το Δημόσιο, τα Ν.Π.Δ.Δ., τους φορείς των Ο.Τ.Α. ή φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα σε φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου κ.α.
- ✓ οι γνωμοδοτήσεις και τα πρακτικά γνωμοδοτήσεων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους

Σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του σχεδίου νόμου του προγράμματος Διαύγεια η ευρεία διαδικτυακή δημοσιότητα που επιτυγχάνεται με το πρόγραμμα αυτό ενισχύει τις δυνατότητες των πολιτών να απολαύσουν και να ασκήσουν τα συνταγματικά κατοχυρωμένα δικαιώματά τους όπως είναι το δικαίωμα πληροφόρησης, και τα συνταγματικά κατοχυρωμένα δικαιώματα που συναρτώνται με ή και εξαρτώνται από την πληροφόρηση αυτή, όπως το δικαίωμα ανάπτυξης της προσωπικότητας, της συμμετοχής στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή αλλά και το δικαίωμα συμμετοχής στην

Κοινωνία της Πληροφορίας. Στην έκθεση επίσης αναφέρεται ότι αρκετοί δημόσιοι φορείς διατηρούν διατηρούσαν ήδη δικτυακούς τόπους και ιστοσελίδες στα οποία αναρτούσαν νόμους και άλλα κανονιστικά κείμενα. Ωστόσο, η οργάνωση, η έκταση και η πληρότητα των αναρτημένων κειμένων ποικίλλουν καθώς εξαρτώνται αποκλειστικά από τις αντιλήψεις και επιλογές των υπευθύνων διαχείρισης της εκάστοτε ιστοσελίδας χωρίς να υπάρχει κάποιος δεσμευτικός κανόνας που να καθορίζει τις προδιαγραφές ανάρτησης. Η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια καλύπτει αυτό το κενό καθώς η ανάρτηση των πράξεων που εκδίδουν τα αναφερόμενα στο σχέδιο νόμου πρόσωπα και όργανα εισάγεται πλέον ως νομική τους υποχρέωση.

Στα πλαίσια του προγράμματος Διαύγεια η χρήση των νέων μέσων διαδικτυακής επικοινωνίας εξασφαλίζει δημοσιότητα και πρόσβαση στην πληροφορία και προοδευτικά αναμένεται να συντελέσει στην αλλαγή κουλτούρας σε όλο το εύρος της δημόσιας διοίκησης σε θέματα διαφάνειας, τα οποία εξαιτίας των ιδιομορφιών της λειτουργίας του ελληνικού κράτους θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικά. Έτσι, η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια θα συμβάλει σημαντικά στη δημιουργία και υιοθέτηση ενός νέου, καινοτόμου μοντέλου στη σχέση μεταξύ κράτους και πολίτη. Από τη μία πλευρά, ο πολίτης πλέον θα διαθέτει ενισχυμένες δυνατότητες να απολαύσει τα συνταγματικά του δικαιώματα, όπως είναι η πληροφόρηση και η συμμετοχή στη Κοινωνία της Πληροφορίας, ενώ από την άλλη πλευρά, η υποχρεωτική ανάρτηση των διαφόρων νόμων και πράξεων στο internet ενισχύει την υπευθυνότητα και την λογοδοσία των φορέων άσκησης της δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, αυτή η υποχρέωση ανάρτησης λαμβάνει υπόψη ζητήματα που αφορούν τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, την εθνική άμυνα και τα απόρρητα σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.

Εν κατακλείδι, το πρόγραμμα Διαύγεια αποτελεί μια καινοτόμο εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η οποία συμβάλει στην διαφάνεια της άσκησης της δημόσιας διοίκησης και τον έλεγχο αυτής από τους πολίτες. Η εφαρμογή της Διαύγειας θα συμβάλει στην προώθηση της διαφάνειας του κράτους, η οποία έχει μια σημαντικότερη αναπτυξιακή διάσταση, και στην καταπολέμηση της διαφθοράς ώστε να διορθώσει χρόνιες παθολογίες του ελληνικού κράτους, ενώ παράλληλα συνιστά μια προσπάθεια αναβάθμισης των δομών του ελληνικού κράτους και της σχέσης του με τον πολίτη.

4.3 Πρόγραμμα Σύζευξης

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξης» και οι δικτυακές υποδομές και υπηρεσίες που προσφέρει. Το πρόγραμμα Σύζευξης ανταποκρίνεται στην ανάγκη για την δημιουργία μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής και μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό την διαμόρφωση ενός δικτύου επικοινωνίας για τους φορείς του δημόσιου μέσω ενός εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου intranet ικανού να καλύψει τις ανάγκες για τηλεφωνική επικοινωνία και πρόσβαση σε δεδομένα (Αποστολάκης, Λούκης και Χάλαρης, 2008). Σκοπός του Σύζευξης είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και της ενοποιημένης εξυπηρέτησης των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το δημόσιο.

Το πρόγραμμα Σύζευξης αναπτύχθηκε στα πλαίσια του προγράμματος «Κοινωνία της πληροφορίας» και είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα. Το δίκτυο Σύζευξης ξεκίνησε τη λειτουργία του την 01/01/2006 μετά την αρχική επιλογή αναδόχων του έργου με διεθνή ανοιχτό διαγωνισμό, ο οποίος είχε προκηρυχθεί το 2002, και η χρηματοδότηση του έργου προερχόταν από το Γ' Κ.Π.Σ. Το πρόγραμμα Σύζευξης αποτελεί το πρώτο εγχείρημα παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ευρείας έκτασης στον ελληνικό δημόσιο τομέα, το οποίο φιλοδοξεί να συνδέσει όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα, για την εσωτερική τους επικοινωνία. Ειδικότερα, το πρόγραμμα Σύζευξης αποτελεί ένα έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας, καθώς καλύπτει γεωγραφικά το σύνολο της ελληνικής επικράτειας και αναφέρεται σε φορείς του ελληνικού δημόσιου τομέα, οι ανάγκες των οποίων ξεκινούν από απλές τηλεφωνικές συνδέσεις και επεκτείνονται σε προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Στα πλαίσια του Σύζευξης παρέχονται προηγμένες τηλεματικές υπηρεσίες όπως οι ακόλουθες⁶:

⁶ <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2>

- i. προηγμένες υπηρεσίες τηλεφωνίας,
- ii. υπηρεσίες τηλεομοιοτυπίας,
- iii. πρόσβαση στο Διαδίκτυο με όλες τις παρελκόμενες υπηρεσίες,
- iv. τηλεδιάσκεψη και τηλεεκπαίδευση
- v. υπηρεσίες απομακρυσμένης πρόσβασης (τηλεργασία)
- vi. υπηρεσίες πιστοποίησης και ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών

Εκτός από την παροχή των παραπάνω προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών άλλα χαρακτηριστικά του Σύζευξης είναι, πρώτον, ο ευρυζωνικός του χαρακτήρας, καθώς το πρόγραμμα αυτό αποτελεί το πρώτο εγχείρημα παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης κλίμακας με ουσιαστικές επιπτώσεις στη βελτίωση της αποδοτικότητας των ελληνικών δημόσιων φορέων, δεύτερον, η γεωγραφική διασπορά του έργου καθώς διασυνδέει χρήστες σε όλη την ελληνική επικράτεια, τρίτον, η παροχή ενιαίων τιμών για τις τηλεφωνικές κλήσεις εκτός Σύζευξης και οι δωρεάν τηλεφωνικές κλήσεις εντός Σύζευξης που επιτυγχάνουν σημαντική εξοικονόμηση κόστους σε επίπεδο τηλεπικοινωνιακών τελών και τέλος η ενιαία, και αποτελεσματική διαχείριση των δαπανών του ελληνικού δημοσίου για τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες⁷.

Το πρόγραμμα Σύζευξης συμβάλλει καθοριστικά στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και αποτελεί ένα επιτυχημένο μοντέλο υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς ενσωματώνει την παροχή προηγμένων υπηρεσιών καθώς και τη τεχνολογική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Μέσω της επιτυχούς εφαρμογής του προγράμματος αυτού έγινε κατορθωτή η επίτευξη των παρακάτω στόχων⁸:

- i. ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας
- ii. η κατάρτιση και αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού του ελληνικού δημόσιου τομέα στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και στην απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών

⁷ www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/6D7BBCB5-83B5-434B.../SYZEYΞΙΣ.doc

⁸ <http://www.syzefxis.gov.gr/node/3>

- iii. η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του ελληνικού δημόσιου τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών
- iv. η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών η αποφυγή επικαλύψεων και επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις
- v. η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του δημοσίου τομέα και η κεντρική και κατανεμημένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών
- vi. η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας στην διακίνηση των πληροφοριών
- vii. η αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών ιδιαίτερα μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες
- viii. η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τους πολίτες πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή τους φορείς του ελληνικού δημόσιου
- ix. η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων από έναν φορέα, με απώτερο στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης
- x. η μείωση του «ψηφιακού χάσματος» στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας
- xi. η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών
- xii. η ανάπτυξη της βιομηχανίας της πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον ανταγωνισμού και η αξιοποίηση των επενδύσεων στον κλάδο αυτό

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί ένα έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης που καλύπτει το σύνολο της ελληνικής επικράτειας με παρουσία σε περίπου 2.000 σημεία. Η αρχιτεκτονική του Σύζευξης είναι τέτοια όπου η ελληνική επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που αναφέρονται ως νησίδες (Υποέργα 1-6) και ενώνονται μεταξύ τους μέσω ενός δικτύου κορμού (Υποέργο 7). Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία ενός Δικτύου Πρόσβασης και ενός Δικτύου Διανομής, τα

οποία δεν είναι ιδιοκτησία του δημοσίου αλλά του διατίθενται ως υπηρεσία από τον ανάδοχο (OTE A.E., Forthnet A.E., Altec Telecoms, ANTAKOM A.E., 01 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ A.E., EXODUS A.E., ATC ABETE A.E.). Οι έξι αυτές νησίδες είναι οι ακόλουθες⁹:

- Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής
- Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας
- Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης
- Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης
- Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας
- Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου

Οι φορείς αυτοί που είναι συνδεδεμένοι στο δίκτυο Σύζευξις ανήκουν σε τέσσερις διαφορετικές κατηγορίες και έχουν οργανωθούν σε τέσσερα διαφορετικά ιδεατά κλειστά δίκτυα (VPN). Το κάθε ιδεατό κλειστό δίκτυο εξασφαλίζει την ανοιχτή επικοινωνία κάθε φορέα με όλους τους φορείς που ανήκουν στην ίδια κατηγορία αλλά και στα ίδια γεωγραφικά όρια της νησίδας, καθώς και με φορείς της ίδιας κατηγορίας που ανήκουν όμως σε διαφορετική νησίδα μέσω του δικτύου κορμού του Σύζευξις. Επίσης, το κάθε ιδεατό κλειστό δίκτυο εξασφαλίζει ελεγχόμενη - περιορισμένη επικοινωνία με φορείς που ανήκουν σε διαφορετική κατηγορία και βρίσκονται είτε μέσα στα όρια της ίδιας νησίδας είτε σε άλλη νησίδα, ελεγχόμενη - περιορισμένη πρόσβαση στο internet, ελεγχόμενη –

⁹ <http://www.syzefxis.gov.gr/node/37>

περιορισμένη τηλεφωνική πρόσβαση στα εκτός Σύζευξης δίκτυα και τέλος ελεγχόμενη – περιορισμένη πρόσβαση σε υπηρεσίες του δικτύου κορμού. Τα τέσσερα ιδεατά κλειστά δίκτυα (VPN) είναι τα ακόλουθα¹⁰:

- Υπουργείο Εσωτερικών (VPN-1): περιλαμβάνει 60 Φορείς Κεντρικής και Περιφερειακής Διοίκησης, 958 Φορείς Τοπικής αυτοδιοίκησης 1ου & 2ου βαθμού και 185 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ)
- Υπουργείο Υγείας (VPN-2): περιλαμβάνει 474 φορείς (Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, ΠΕΣΥ)
- Υπουργείο Οικονομίας (VPN-3): περιλαμβάνει 29 Διαχειριστικές Αρχές 3ου ΚΠΣ
- Υπουργείο Εθνικής Αμύνης (VPN-4): περιλαμβάνει 60 Στρατολογικά Γραφεία

Από την προηγούμενη ανάλυση γίνεται σαφές ότι η προστιθέμενη αξία που προσφέρει το δίκτυο Σύζευξης στους οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι πολλαπλή και ιδιαίτερα σημαντική. Το δίκτυο που αναπτύσσεται στα πλαίσια του Σύζευξης θα αποτελέσει την βασική επικοινωνιακή υποδομή των εμπλεκόμενων φορέων και θα γίνει το θεμέλιο για την περεταίρω ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από οικονομικής άποψης εξαιτίας του μεγάλου μεγέθους του έργου και του πλήθους των φορέων προέκυψαν ιδιαίτερα χαμηλές τιμές παροχής των υπηρεσιών εξαιτίας των ιδιαίτερα συμφερουσών οικονομικών προσφορών των αναδόχων για τα επιμέρους υποέργα του Σύζευξης και ειδικά για τα δύο βασικά κέντρα κόστους του έργου, δηλαδή τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και τις τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις. Ταυτόχρονα σημαντικοί πόροι εξοικονομούνται από την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε συνδυασμό με την ασφαλή μετάδοση των πληροφοριών με την χρήση των ψηφιακών πιστοποιητικών που θα αντικαταστήσουν την διακίνηση εγγράφων σε έντυπη μορφή.

Συμπερασματικά, το δίκτυο Σύζευξης αποτελεί μια εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα που εκμεταλλεύεται τις τεχνολογικές καινοτομίες ώστε να αναπτύξει ένα εσωτερικό δίκτυο τηλεπικοινωνίας με τελικό στόχο την βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους για την διεκπεραίωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.

¹⁰ <http://www.syzefxis.gov.gr/node/38>

4.4 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Υπ. Οικονομικών (TAXIS)

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας, γνωστό και ως σύστημα TAXIS (TAX Information System), συνιστά ένα αναβαθμισμένο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών το οποίο καλύπτει ολόκληρο το σύστημα φορολογίας του ελληνικού δημόσιου τομέα και αποτελεί ταυτόχρονα ένα μεγάλο εγχείρημα του Υπουργείου Οικονομικών με σκοπό τον εκσυγχρονισμό ολόκληρου του φορολογικού συστήματος που αριθμεί περισσότερους από έξι εκατομμύρια φορολογούμενους και χαρακτηρίζεται από επίμονες παθογένειες. Ωστόσο, το TAXIS κατάφερε να επιφέρει σημαντικές τομές στην ελληνική δημόσια διοίκηση και έχει συμβάλει αποφασιστικά στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του φορολογικού συστήματος με συνέπεια να αποτελεί ένα από τα πιο επιτυχημένα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το σύστημα TAXIS συνιστά ένα πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης φορολογικών ζητημάτων το οποίο συνδέει τις Δ.Ο.Υ. σε ένα ενιαίο δίκτυο με σκοπό την βελτίωση της είσπραξης των εσόδων, την διευκόλυνση της εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας, την αντιμετώπιση των σοβαρών προβλημάτων φοροδιαφυγής της ελληνικής οικονομίας και βέβαια την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Την ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας, TAXIS, συμπλήρωσε η δημιουργία δικτυακής πύλης για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, το TAXISnet.

Το TAXIS αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα έργα στον κλάδο της πληροφορικής καθώς ενσωματώνει εκτεταμένες τεχνολογικές υποδομές σε βάσεις δεδομένων και δικτύων, και το οποίο υλοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κλεισθένης» του Β' Κ.Π.Σ. και του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κ.Π.Σ. Η υλοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του TAXIS στοχεύει στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών. Για τον λόγο αυτό οι ηλεκτρονικές εφαρμογές του TAXIS δημιουργήθηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να αυτοματοποιήσουν και να μηχανογραφήσουν όλο το εύρος των εργασιών των Δ.Ο.Υ, ενώ η τεχνολογική υποδομή του συστήματος TAXIS αποτελείται από ένα ολοκληρωμένο on line δίκτυο περιφερειακών υπολογιστών που συνδέει τον server της κάθε Δ.Ο.Υ. με τον κεντρικό υπολογιστικό εξοπλισμό στη

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), που αποτελεί το μεγαλύτερο κέντρο πληροφορικής του δημοσίου κι έχει ως στόχο τη στήριξη του έργου του Υπουργείου Οικονομικών αναπτύσσοντας και λειτουργώντας μεγάλης κλίμακας ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα. Έτσι, το σύστημα TAXIS υποστηρίζεται από εκατοντάδες servers και χιλιάδες τοπικούς σταθμούς εργασίας, και αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό συσχετιζόμενων υποσυστημάτων. Η επεξεργασία και αντιπαραβολή, οι διασταυρωτικοί έλεγχοι των επιστροφών φόρου, οι συνεχείς ενημερώσεις του φορολογικού αρχείου των φορολογουμένων, η παραγωγή στατιστικών δεδομένων, καθώς και η αρχειοθέτηση συνιστούν κομμάτι της συνολικής λειτουργικότητας του ολοκληρωμένου αυτού συστήματος. Στα πλαίσια του TAXIS οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ., ύστερα από σχετική εκπαίδευση έγιναν χρήστες αυτού του πληροφοριακού συστήματος και κατάφεραν να αφομοιώσουν την τεχνολογία ώστε να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους ηλεκτρονικά. Ωστόσο το TAXIS δεν είναι ένα στατικό πληροφοριακό σύστημα αλλά εξελίσσεται δυναμικά και αναβαθμίζεται μέσω της επικαιροποίησης των εφαρμογών του και την ανανέωση του εξοπλισμού, αξιοποιώντας νέα τεχνολογικά πρότυπα στον τομέα της ανάπτυξης των εφαρμογών και στον τομέα του εξοπλισμού και της δικτύωσης των Η/Υ¹¹.

Το σύστημα TAXIS είναι ένα σημαντικού μεγέθους και πολυπλοκότητας έργο ακόμα και για τα διεθνή δεδομένα εξαιτίας των αντικειμενικών του στοιχείων, όπως η γεωγραφική κατανομή, το πλήθος των υπηρεσιών, το πλήθος των χρηστών, κ.α., αλλά και των ιδιομορφιών του Υπουργείου Οικονομικών και γενικότερα του ελληνικού δημόσιου τομέα. Είναι χαρακτηριστικό ότι ο αριθμός των τελικών χρηστών και των διεσπαρμένων υπηρεσιών προσεγγίζει τους 10.000 χρήστες και τις 300 υπηρεσίες αντίστοιχα, ενώ η περιορισμένη χρονική διάρκεια υλοποίησης του έργου, οι συχνές αλλαγές του νομικού πλαισίου, η μετάπτωση του γεωγραφικά διεσπαρμένου υφιστάμενου συστήματος, η περιορισμένη εξοικείωση των χρηστών με ζητήματα πληροφορικής και μηχανογράφησης, απετέλεσαν επιπρόσθετα εμπόδια για την επιτυχή έκβαση του εγχειρήματος υλοποίησης του TAXIS. Η υλοποίηση ενός τέτοιας κλίμακας πληροφοριακού έργου απαιτεί το συντονισμό και την ενοποίηση ενός μεγάλου αριθμού υποέργων, υποσυστημάτων, διαδικασιών και λειτουργιών. Ένα τόσο εκτεταμένο και

¹¹ http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites_taxis.html

πολύπλοκο πρόγραμμα ολοκλήρωσης για την υλοποίηση του TAXIS απαιτεί παράλληλα ιδιαίτερη αρχιτεκτονική σχεδίαση, τεχνογνωσία σε και εμπειρία θέματα φορολογικού περιβάλλοντος και βαθιά κι εξειδικευμένη γνώση σε πληροφοριακά συστήματα. Το έργο δημιουργίας του TAXIS πέρασε από διάφορες φάσεις όπως είναι η μελέτη στρατηγικού σχεδιασμού, η ανάπτυξη όλων των φορολογικών συστημάτων που προέκυψαν από την μελέτη, η μετάπτωση όλων των υπάρχοντων δεδομένων, η εγκατάσταση λογισμικού σε όλες τις Δ.Ο.Υ., οι έλεγχοι και οι δοκιμές απόδοσης, ο έλεγχος των μεμονωμένων συστημάτων και του ολοκληρωμένου συστήματος και τέλος η εκπαίδευση. Με βάση τα προηγούμενα, το TAXIS αποτελείται από διάφορα υποσυστήματα τα οποία φανερώνουν και την ποικιλία των εργασιών που εκτελούνται μέσω του συστήματος αυτού. Τα υποσυστήματα αυτά είναι τα παρακάτω¹²:

- i. Μητρώο φορολογούμενων: το υποσύστημα αυτό ήταν το πρώτο που υλοποιήθηκε και είναι αυτό που χειρίζεται τη δημιουργία του μοναδικού φορολογικού αριθμού για κάθε φορολογούμενο (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου / ΑΦΜ).
- ii. Φόρος προστιθεμένης αξίας (Φ.Π.Α.): το υποσύστημα αυτό υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες εγγραφής, τη διαχείριση και επιβεβαίωση όλων των δηλώσεων και αιτήσεων και τέλος την τιμολόγηση και παρακολούθηση όλων των σχετικών προστίμων.
- iii. Φορολογία εισοδήματος φυσικών και μη φυσικών / νομικών προσώπων: το υποσύστημα αυτό υποστηρίζει το σύνολο των διαδικασιών που σχετίζονται με τη φορολογία εισοδήματος και μέσω αυτού εγγράφονται και αξιολογούνται όλες οι ετήσιες δηλώσεις φόρου των φυσικών και νομικών προσώπων.
- iv. Φορολογία κεφαλαίου: το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται όλες τις δηλώσεις μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας, καθώς και τις δωρεές και κληρονομιές ακίνητης και κινητής περιουσίας, και εκδίδει όλα τα σχετικά πιστοποιητικά.
- v. Έσοδα / λογιστική εσόδων: το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται οικονομικές πληροφορίες που σχετίζονται με πιστώσεις, πληρωμές, επιστροφές και διαγραφές.
- vi. Διαχείριση έλεγχου φορολογουμένων: το υποσύστημα αυτό καθορίζει τα κριτήρια ελέγχου για κάθε υπόθεση ή για παρόμοιες υποθέσεις, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες τους.

¹² http://www.intracom.gr/intracom_it_services/gr/company/profile/success_stories_government/taxis.htm

- vii. Εικόνα φορολογουμένου: το υποσύστημα αυτό περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τον φορολογούμενο και που καθιστούν δυνατή τη δημιουργία συνολικής εικόνας / προφίλ για αυτόν τον φορολογούμενο.
- viii. Διασταυρώσεις: το υποσύστημα αυτό είναι μια διαδικασία επιλεκτικού διαχωρισμού / ομαδοποίησης των φορολογουμένων, μέσα από την οποία οι πιθανοί φοροφυγάδες είναι δυνατό να αναγνωριστούν.
- ix. Φορολογία οχημάτων: το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται το μητρώο των οχημάτων και υποστηρίζει τη διαδικασία αξιολόγησης, πιστοποίησης, και διαγραφής των τελών κυκλοφορίας, καθώς επίσης και την έκδοση ειδοποιητηρίων πληρωμής.
- x. Κώδικας βιβλίων και στοιχείων (Κ.Β.Σ.): το υποσύστημα Κ.Β.Σ. διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με την θεώρηση, πιστοποίηση και απώλεια του κώδικα βιβλίων και στοιχείων, καθώς επίσης και με δεδομένα σχετικά με τις ταμειακές μηχανές των εμπόρων (ΦΤΜ).
- xi. Δικαστικές ενέργειες: το υποσύστημα αυτό παρακολουθεί το σύνολο των νομικών υποθέσεων και ενεργειών της Δ.Ο.Υ., καθώς επίσης και τη διαχείριση των αναγκαστικών και ασφαλιστικών μέτρων διοικητικής εκτέλεσης ενώ παράλληλα υποστηρίζει τη διευθέτηση χρεών και εκδίδει αυτόματα όλα τα σχετικά έγγραφα.
- xii. Έξοδα/ λογιστική εξόδων: το υποσύστημα αυτό χειρίζεται τα χρηματικά εντάλματα πληρωμής και τίτλων αξιών και διατηρεί αρχείο της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που εξυπηρετούνται από την κάθε Δ.Ο.Υ. ενώ επίσης παρακολουθεί και ενημερώνει σε καθημερινή βάση το λογιστικό κύκλωμα του τμήματος και το αρχείο των εγγράφων πληρωμών.
- xiii. Φορολογία λοιπών φόρων: το υποσύστημα αυτό αυτοματοποιεί τις διαδικασίες προσδιορισμού, πληρωμής και παρακολούθησης των λοιπών φόρων, εκτός αυτών που έχουν περιγραφεί παραπάνω.
- xiv. Πρωτόκολλο/ σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης: το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα των Δ.Ο.Υ., καθώς επίσης τις αποδείξεις και την αλληλογραφία, ενώ επιπρόσθετα, κάνει δυνατή την

εγγραφή, με τη χρήση σαρωτών, αλλά και την ταξινόμηση, αρχειοθέτηση και την αναζήτηση εγγράφων.

- xv. Επιθεώρηση και έλεγχος Δ.Ο.Υ.: το υποσύστημα αυτό παρακολουθεί τη λειτουργία των Δ.Ο.Υ. και παράγει στατιστικά δεδομένα για τον επιχειρηματικό κύκλο τους.
- xvi. Υπολογισμός αξίας ακινήτων (ΑΠΑΑ): το υποσύστημα αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με τις οικιστικές ζώνες και το κόστος τους για τον υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων, καθώς επίσης και την αξία ενοικίασης για τον υπολογισμό του ελάχιστου εισοδήματος.

Στα πλαίσια του πληροφοριακού συστήματος TAXIS και ύστερα από την επιτυχή ανάπτυξη και τη δημιουργία των αναγκαίων ηλεκτρονικών υποδομών έχουν αναπτυχθεί τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών στο internet μέσω του συστήματος TAXISnet. Το σύστημα αυτό επιτρέπει τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών, μέσω του internet. Με τον τρόπο αυτό επιχειρήθηκε η βελτίωση της εξυπηρέτησης των φορολογουμένων πολιτών και επιχειρήσεων, η ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των φορολογουμένων, η αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος, η απλούστευση και απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών, η αναβάθμιση της ποιοτικής ενημέρωσης των φορολογουμένων, αλλά και η εξοικονόμηση πολύτιμων πόρων μέσω της απαλλαγής των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών από χρονοβόρες συναλλαγές με τη χρήση της μοντέρνας τεχνολογίας.

Ειδικότερα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες σε όλους τους φορολογουμένους, πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω του TAXISnet είναι οι ακόλουθες¹³:

- i. Η υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9).
- ii. Η υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών-προμηθευτών.
- iii. Η υποβολή Οριστικής Δήλωσης Εκκαθάρισης Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ).
- iv. Η απόκτηση κωδικών πρόσβασης για τις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. (Έκδοση Πιστοποιητικών, ενημέρωση Εκκαθάρισης, κ.λπ.)

¹³ http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites_taxisnet.html

Τέλος, με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet επιτυγχάνεται μια σειρά δεδομένων που είναι τα εξής:

- i. Υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ που ανήκει.
- ii. Αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., εξαιτίας της μειωμένης προσέλευσης των φορολογούμενων πολιτών σε αυτές με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
- iii. Υποβολή δηλώσεων καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου, επτά ημέρες την εβδομάδα.
- iv. Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση των φορολογούμενων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- v. Αποτελεσματική προστασία όλων των προσωπικών δεδομένων που διακινούνται στο internet μέσω του TAXISnet .

Συμπερασματικά, το TAXIS αποτελεί το μεγαλύτερο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ελληνικού δημοσίου το οποίο υποστηρίζει τη λειτουργία των κεντρικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, όσο και των τοπικών Δ.Ο.Υ. για τις φορολογικές συναλλαγές και τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών δεδομένων. Το σύστημα TAXIS έχει συμβάλει ουσιαστικά στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του Φορολογικού Συστήματος και έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην ελληνική δημόσια διοίκηση, κι έχει βελτιώσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες στους φορολογούμενους πολίτες. Συμπληρωματικά με το TAXIS και για την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει, η ανάπτυξη του συστήματος TAXISnet επέτρεψε την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών και έγινε η βάση για την ανάπτυξη ενός σημαντικού αριθμού νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες διεύρυναν και ενίσχυσαν την αποδοχή του συστήματος από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Συνολικά τα συστήματα TAXIS και TAXISnet συνεισφέρουν στην προσπάθεια για την πάταξη της φοροδιαφυγής και την επίτευξη φορολογικής συμμόρφωσης, στην είσπραξη εσόδων με τη γρηγορότερη εκκαθάριση δηλώσεων φόρου εισοδήματος, στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη με την παροχή νέων και βελτιωμένων υπηρεσιών καθώς και στην περιστολή των δαπανών.

4.5 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ)

Στις σύγχρονες οικονομίες οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες αποκομίζοντας οφέλη που προκύπτουν από την δυνατότητα επιλογής από ένα μεγαλύτερο αριθμό προμηθευτών, από το χαμηλότερο κόστος και την καλύτερη ποιότητα που επιτυγχάνονται αλλά και το χαμηλότερο κόστος διεκπεραίωσης των προμηθειών. Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007) δημόσιες προμήθειες είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για τις συμβάσεις που συνάπτονται εγγράφως μεταξύ ενός προμηθευτή και των διαφόρων φορέων του δημοσίου τομέα και οι οποίες έχουν ως αντικείμενο την αγορά, τη μίσθωση και τη χρηματοδοτική μίσθωση αγαθών, ενώ οι ηλεκτρονικές προμήθειες ορίζονται ως η χρήση και εκμετάλλευση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας προμηθειών με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας καθώς και την μείωση τόσο του άμεσου όσο και του έμμεσου κόστους των προμηθειών αυτών. Το άμεσο κόστος μπορεί να μειωθεί μέσα από την ανεύρεση περισσότερων προμηθευτών, την χρήση της τεχνολογίας για την αύξηση του ανταγωνισμού και την αύξηση της διαφάνειας των διαδικασιών και την αποφυγή εναρμονισμένων πρακτικών ή δωροληψιών κατά το στάδιο της. Αντίστοιχα, το έμμεσο κόστος μπορεί να μειωθεί μέσω της μείωσης του διοικητικού κόστους των διαδικασιών και της συντόμευσης της διάρκειας τους αλλά και μέσω της μείωσης των σφαλμάτων και των επικαλύψεων ενεργειών.

Στην περίπτωση του ελληνικού δημοσίου, το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) ξεκίνησε να υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και τελικός δικαιούχος του είναι η Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ). Το ΕΣΗΔΠ στοχεύει την βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τις διαδικασίες εκτέλεσης των δημόσιων προμηθειών με την εφαρμογή και χρήση νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα, το ΕΣΗΔΠ δίνει τη δυνατότητα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και στους υπόλοιπους φορείς που εντάσσονται στο Ενιαίο Πρόγραμμα Προμηθειών, να διενεργούν διαγωνισμούς ηλεκτρονικά αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το internet καθώς όλα τα σχετικά με ένα διαγωνισμό έγγραφα (η προκήρυξη, οι προδιαγραφές, οι προσφορές, κ.α.)

θα μπορούν, όταν ολοκληρωθεί το ΕΣΔΗΠ, να υποβάλλονται και να δημοσιοποιούνται ηλεκτρονικά.

Το έργο του ΕΣΗΔΠ ξεκίνησε με στόχο την ανάπτυξη του απαραίτητου συστήματος για την εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης των δημόσιων προμηθειών, στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών κατευθύνσεων καθώς οι δημόσιες προμήθειες είναι ένας κοινωνικά ευαίσθητος τομέας που έχει σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία των ιδιωτικών επιχειρήσεων αλλά και των δημόσιων φορέων. Συνεπώς, η πολιτική προμηθειών του δημοσίου πρέπει να επιδιώκει τη δημιουργία ενός ισότιμου, διαφανούς και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, που να επιτρέπει την προμήθεια αγαθών και υπηρεσιών για τους δημοσίους φορείς διασφαλίζοντας παράλληλα την πιο συμφέρουσα αξία των υπό προμήθεια ειδών ώστε οι δημόσιοι πόροι να δαπανώνται με σύνεση και μέσα στα πλαίσια προστασίας του δημοσίου συμφέροντος. Έτσι, η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών από δημόσιους οργανισμούς, όπως αυτό του ΕΣΗΔΠ, συμβάλλει στην αύξηση της διαφάνειας στη δαπάνη των δημόσιων πόρων, στην ανοικτή πρόσβαση στην υποβολή προσφορών, στη ταχύτερη επεξεργασία των προσφορών αυτών, στη βελτίωση της ποιότητας της διαχείρισης των κρατικών προμηθειών, στη μείωση της γραφειοκρατίας που απαιτείται, στη μείωση της δυνατότητας απάτης εις βάρος του δημόσιου συμφέροντος και τέλος στη μείωση δαπανών για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών απ το δημόσιο (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007).

Πράγματι, οι δημόσιοι φορείς όταν πραγματοποιούν αγορές έχουν υποχρέωση να είναι αμερόληπτοι κατά τη διαδικασία σύναψης δημόσιων συμβάσεων και να αξιοποιούν με τον καλύτερο τους οικονομικούς δημόσιους πόρους που διαθέτουν και οποίοι προέρχονται από χρήματα των φορολογούμενων πολιτών. Η βελτίωση της αξιοποίησης των πόρων αυτών δεν σημαίνει πάντα επιλογή της προσφοράς με το χαμηλότερο κόστος αλλά επίτευξη της καλύτερης αγοράς η οποία να μεγιστοποιεί τον λόγο αξίας / χρησιμότητας ως προς το κόστος (value for money) στο πλαίσιο των προδιαγραφών που έχουν θεσπιστεί. Συνεπώς οι φορείς του δημοσίου θα πρέπει να παρέχουν ίσες ευκαιρίες σε όλους τους πιθανούς προμηθευτές και να φροντίζουν ώστε η διαδικασία προμηθειών να διεξάγεται σε συνθήκες διαφάνειας, υγιούς ανταγωνισμού και δικαιοσύνης ώστε να μεγιστοποιείται ο αριθμός των συμμετεχόντων και άρα των προσφορών. Οι περισσότερες

και καλύτερες προσφορές για τα υπό προμήθεια αγαθά συνεπάγονται και χαμηλότερες τιμές για αυτά. Εν κατακλείδι, η σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα αναγκάζει τους φορείς του δημοσίου να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογίες και πρακτικές που αναπτύσσονται στο πεδίο των ηλεκτρονικών προμηθειών και να εκσυγχρονίσουν τις διαδικασίες που ακολουθούνται με την εφαρμογή νέων καινοτόμων τεχνικών διεξαγωγής δημόσιων προμηθειών και τη χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων για τη διενέργεια της προμηθευτικής διαδικασίας μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα (Αποστολάκης κ.α., 2008). Παρά τις όποιες καθυστερήσεις έχουν παρατηρηθεί έως σήμερα, η υλοποίηση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) ανταποκρίνεται σε αυτή την ανάγκη.

Το ΕΣΗΔΠ αποτελεί ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο εξυπηρετεί και καλύπτει το σύνολο των βασικών διαδικασιών που εφαρμόζονται στις δημόσιες προμήθειες, όπως είναι η προετοιμασία του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (ΕΠΠ), η κατάρτιση και εκτέλεση του ΕΠΠ, η δημοσίευση και διενέργεια διαγωνισμών, η υποβολή αιτήσεων συμμετοχής, η υποβολή προσφορών από προμηθευτές, η αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών, η σύναψη και εκτέλεση συμβάσεων και τέλος ο απολογισμός του ΕΠΠ¹⁴. Για κάθε μία από τις παραπάνω διαδικασίες, το σύστημα δίνει τη δυνατότητα να σχεδιάζεται η κατάλληλη ροή εργασιών που ανταποκρίνεται στις εκάστοτε ανάγκες αλλά και να ορίζονται οι εμπλεκόμενοι φορείς καθώς και η μορφή των δεδομένων που θα χρησιμοποιούνται σε κάθε διαδικασία αλλά και οι απαραίτητες παράμετροι ασφαλείας. Το ΕΣΗΔΠ θα είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου ενώ το περιβάλλον εργασίας θα είναι ενιαίο και θα χρησιμοποιεί πρότυπες ηλεκτρονικές φόρμες όπως κωδικούς πρόσβασης, δικαιώματα πρόσβασης στα δεδομένα κ.λπ., και τέλος εκτός από το προσωπικό της ΓΓΕ, πρόσβαση στο σύστημα μέσω Internet θα έχουν επίσης και άλλοι εξουσιοδοτημένοι χρήστες.

Αναλυτικότερα, το έργο της ανάπτυξης του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) αποτελείται από δύο υποέργα (Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, 2003). Το πρώτο υποέργο περιλαμβάνει την δημιουργία μίας ενιαίας πλατφόρμας εργασίας διαδικτυακού τύπου για το σύνολο των δημόσιων φορέων που αναθέτουν προμήθειες μέσω της οποίας να γίνεται εφικτή:

¹⁴ http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=583

- i. Η αλληλεπίδραση και η επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των προμηθευτών, μέσω του internet σε κατάλληλες συνθήκες πρόσβασης στο σύστημα σε όρους ασφάλειας, ταχύτητας κλπ., η οποία να εξασφαλίζει την ασφαλή διακίνηση εγγράφων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά.
- ii. Η βελτιστοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών που ακολουθούνται σύμφωνα με τη νομοθεσία κατά την εκτέλεση των προμηθειών, όπως π.χ. η κατάρτιση του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών, η εκτέλεση συμβάσεων, ο απολογισμός, κ.α.
- iii. Η τήρηση όλων των σχετικών πληροφοριών που διακινούνται και ανταλλάσσονται διαδικτυακά ώστε να διευκολύνεται η επεξεργασία τους

Το δεύτερο υποέργο αφορά στην παροχή τεχνικής υποστήριξης κατά την υλοποίηση του ΕΣΗΔΠ, ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του συστήματος που αναλυτικά είναι οι παρακάτω:

- i. Η μηχανογραφική υποστήριξη των διαδικασιών δημόσιων προμηθειών καθώς και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών αυτών με στόχο την επιτάχυνση και απλούστευση της συνολικής διαδικασίας
- ii. Η εφαρμογή και υποστήριξη νέων πρακτικών όπως π.χ. οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες
- iii. Η παρακολούθηση του κύκλου ζωής των δημοσίων προμηθειών
- iv. Η διαδικτύωση των δημόσιων υπηρεσιών που προκηρύσσουν προμήθειες και των αντίστοιχων προμηθευτών με την Γενική Γραμματεία Εμπορίου
- v. Η βελτίωση της εσωτερικής μηχανογράφησης και υποδομής της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και πρακτικών
- vi. Η δημιουργία ενός ανοιχτού συστήματος στο οποίο να έχουν πρόσβαση τα στελέχη της ΓΓΕ, οι φορείς του δημοσίου και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις
- vii. Η παροχή καλύτερης και πληρέστερης πληροφόρησης
- viii. Η παροχή προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως η ηλεκτρονική υποβολή προσφορών των ενδιαφερόμενων ιδιωτικών επιχειρήσεων
- ix. Η ενημέρωση και εκπαίδευση των δημόσιων φορέων και προμηθευτών στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον

Η επιτυχημένη υλοποίηση του έργου του ΕΣΗΔΠ για τις δημόσιες προμήθειες θα

συνεισφέρει στην αύξηση της ταχύτητας διεκπεραίωσης των προμηθειών, με ταυτόχρονη μείωση του διαχειριστικού κόστους και της πιθανότητας σφαλμάτων, στην βελτίωση του ελέγχου κατά την καταγραφή των διαδικασιών και συνεπώς στην αύξηση της διαφάνειας των συναλλαγών, στην επίτευξη πλήρους εκμετάλλευσης της αγοραστικής δύναμης των δημοσίων οργανισμών και άρα σε καλύτερες τιμές για ευρέως χρησιμοποιούμενα υλικά, και τέλος στην αποτελεσματικότερη κεντρική διαχείριση και προγραμματισμό των προμηθειών του δημοσίου μέσω της ηλεκτρονικής παρακολούθησης κάθε σταδίου υλοποίησης τους και της τήρησης ενός ηλεκτρονικού αρχείου παραγγελιών. Επίσης, το ΕΣΗΔΠ μπορεί να συνεισφέρει στην διευκόλυνση της επικοινωνίας δημόσιων φορέων και προμηθευτών με στόχο την απλοποίηση της διαδικασίας συμμετοχής των ιδιωτικών επιχειρήσεων προμηθευτών του δημοσίου στους διαγωνισμούς (Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, 2003).

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λούκη και Χάλαρη (2008) το ΕΣΗΔΠ αναμένεται να μειώσει τον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση μιας δημόσιας προμήθειας από το στάδιο της προετοιμασίας της προκήρυξης ως και το στάδιο της οριστικής παραλαβής των αγαθών με την παράλληλη ποιοτική αναβάθμιση της διεξαγωγής της προμηθευτικής διαδικασίας. Αυτή η μείωση του χρόνου εκτέλεσης των προμηθειών με την υιοθέτηση του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών προκύπτει από τη μείωση του χρόνου διεξαγωγής πολλών γραφειοκρατικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται πλέον ηλεκτρονικά, από την αυτοματοποίηση ορισμένων σταδίων της προμηθευτικής διαδικασίας αλλά και από τον αυτόματο έλεγχο και παρακολούθηση των διαδικασιών. Εκτός όμως από την μείωση του χρόνου διεξαγωγής των προμηθειών, η μείωση της τιμής των αγοραζόμενων αγαθών και υπηρεσιών προκύπτει από τη μεγαλύτερη συμμετοχή προμηθευτών στους διαγωνισμούς και την δυνατότητα συμμετοχής ακόμη και προμηθευτών από την διεθνή αγορά, την δυνατότητα διεξαγωγής συγκεντρωτικών προμηθειών, την αυξημένη χρήση τεχνικών διαπραγμάτευσης τιμών (π.χ. ηλεκτρονικές δημοπρασίες), τη βελτιστοποίηση της βάσης δεδομένων των προμηθευτών μέσω της καλύτερης αξιολόγησης της φερεγγυότητας και αποδοτικότητας τους και τέλος με την μεγαλύτερη συμμόρφωση των προμηθευτών με τους όρους της σύμβασης. Εν κατακλείδι, η εφαρμογή του ΕΣΗΔΠ θα συνεισφέρει στην εξοικονόμηση δημόσιων πόρων και στην επιτάχυνση της διαδικασίας ολοκλήρωσης των προμηθειών.

5. Επίλογος

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως ονομάζεται η εφαρμογή των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην δημόσια διοίκηση, αναδεικνύεται ως μια σύγχρονη μέθοδος αντιμετώπισης της πεπαλαιωμένης και αναποτελεσματικής γραφειοκρατικής οργάνωσης του δημόσιου τομέα. Η ανάπτυξη των εφαρμογών του διαδικτύου και γενικότερα οι ΤΠΕ καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες μπορούν να αντικαταστήσουν την παραδοσιακή γραφειοκρατική διεκπεραίωση εργασιών στον δημόσιο τομέα. Η εισαγωγή αυτών των καινοτόμων μεθόδων στον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα εγγυάται τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης προς όφελος των πολιτών και του ίδιου του κράτους αλλά την εξοικονόμηση πολύτιμων οικονομικών πόρων. Με τον τρόπο αυτό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επηρεάσει με θετικό τρόπο τις κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές δομές των προηγμένων χωρών και να δημιουργήσει μια νέα νοοτροπία και κουλτούρα ως προς τον τρόπο αξιοποίησης και αντιμετώπισης των πληροφοριών και της γνώσης στην δημόσια διοίκηση.

Η παροχή πληροφόρησης και η διεκπεραίωση γραφειοκρατικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων καθώς και η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση υποστηρίζει τις σύγχρονες ανάγκες του πληθυσμού προωθώντας ταυτόχρονα το μοντέλο της κοινωνίας της πληροφορίας η οποία ταυτίζεται με υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει ενεργά στην ανάπτυξη μιας δικτυωμένης και οικονομικά προηγμένης κοινωνίας αφού ο δημόσιος τομέας μπορεί να αποκτήσει έναν ιδιαίτερο ρόλο και να ενθαρρύνει τη συνολική ανάπτυξη που θα εξυπηρετεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μιας σύγχρονης κοινωνίας.

Πράγματι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θέτει τις βάσεις για την εκ νέου διαμόρφωση της σχέσης του κράτους και των δημόσιων υπηρεσιών του με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με αποτέλεσμα την προώθηση και ενίσχυση της ατομική ευθύνης και της διαφάνειας στους δημόσιους φορείς αλλά και της βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης σε όρους αποτελεσματικότητας, σε αντιδιαστολή με ένα βαθιά καθυστερημένο γραφειοκρατικό κράτος στο οποίο ευδοκμούν φαινόμενα διασπάθισης του δημόσιου χρήματος και διαφθοράς. Ειδικά, στην περίπτωση του ελληνικού δημόσιου τομέα, ο

οποίος χαρακτηρίζεται από γραφειοκρατία, αδιαφάνεια και διαφθορά, η εκτεταμένη εισαγωγή ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα μπορούσε να επιλύσει πολλές από τις χρόνιες παθογένειές του και να αυξήσει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά του. Ο πρόσφατος νόμος 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κινείται προς αυτή την κατεύθυνση καθώς οι διακηρυγμένοι στόχοι του είναι η δημιουργία του πλαισίου των κανονιστικών προϋποθέσεων και της θεσμικής υποδοχής για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλους τους δημόσιους φορείς καθώς και η αναδιοργάνωση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των φορέων του δημόσιου τομέα επί τη βάσει της πλήρους αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Τα οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτηση του μοντέλου ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και την αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ηλεκτρονική παροχή δημοσίων υπηρεσιών είναι η βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και δεδομένων καθώς και των πληροφοριακών ροών εντός και εκτός των δημόσιων οργανισμών, η ταχύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τους δημόσιους οργανισμούς, η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων, τόσο των χρηστών όσο και των δημόσιων φορέων, η μείωση του συνολικού κόστους, η βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός καθώς και η αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, η προώθηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της διαφάνειας, η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση και τέλος η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Συνεπώς, γίνεται κατανοητό ότι η εισαγωγή ενός εκτεταμένου μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει πολλαπλές θετικές συνέπειες για την δημόσια διοίκηση. Ειδικά η Ελλάδα, υπό το πρίσμα της εν εξελίξει οικονομικής κρίσης η οποία οφείλεται κυρίως σε χρόνιες αδυναμίες της δημόσιας διοίκησης και της λειτουργίας του κράτους, θα μπορούσε να αποκομίσει τεράστια οφέλη αν επένδυε ακόμη περισσότερο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνοντας έτσι τους φορείς του δημοσίου τομέα να βελτιώσουν και να εξορθολογήσουν τη λειτουργία τους με πολλαπλασιαστικά οφέλη για το κράτος και τους πολίτες του.

Βιβλιογραφία

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αιτιολογική έκθεση για το σχέδιο νόμου για την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», πηγή: <http://www.opengov.gr/types/wp-content/uploads/downloads/2011/04/hd-aitiologiki-ekthesi.pdf>

Αιτιολογική έκθεση για το σχέδιο νόμου για την «ενίσχυση της διαφάνειας ανάρτηση νόμων και πράξεων κυβερνητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «πρόγραμμα Διαύγεια», πηγή: <http://diavgeia.gov.gr/site/AITIOLOGIKIEKTHESI2.pdf>

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι., (2008), Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση – οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές, εκδ. Παπαζήση

Γιαμπουράς, Μ., (2006), Ημερίδα: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενάντια στην Κακοδιοίκηση και τη Διαφθορά (ΤΕΕ-ΓΕΔΔ-ΠΣΔΜΗΥΠ)

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Τεύχος Α, Αρ. Φύλλου 112, ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3861, Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις, 13/07/2010,

Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, Τεύχος Α, Αρ. Φύλλου 138, ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις, 16/06/2011

Πομπόρτσας, Α., (2005), Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E – government), εκδ. Τζιόλα

Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας (2007), *«Ηλεκτρονικές προμήθειες στο δημόσιο τομέα: υφιστάμενη κατάσταση και προοπτικές στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση»*

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών – Ειδική γραμματεία για την κοινωνία της πληροφορίας (2003), Δελτίο Τύπου για την χρηματοδότηση από το πρόγραμμα για την κοινωνία της πληροφορίας για το εθνικό σύστημα Ηλεκτρονικών Προμηθειών

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (2007), Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, *«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση»*, Ν. Σαριδάκης, Α. Στάσης,

Φωλίνας Δ., (2005), Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: έννοιες και προοπτικές, πηγή: [www.ypan.gr/docs/\(161205\)egov.pdf](http://www.ypan.gr/docs/(161205)egov.pdf)

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Aldrich, J., Berlot, C., McClure, R., (2002), “E-government: initiatives, developments and issues”, *Government Information Quarterly*, 19, 349-355

Booz Allen Hamilton, (2002), “International e-economy benchmarking: The world’s most effective policies for the e-economy”, p. 87

European Commission, Directorate General for Information Society and Media, (2010), “Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action”

European Institute of Public Administration (2003), “eGovernment in Europe: The State of Affairs”, Presented at the e-Government 2003 Conference, Como, Italy

Information Management Office – Australian Government (2003), “E-Government Benefits Study”, April 2003, <http://www.agimo.gov.au/data/assets/file/16032/benefits.pdf>

Kettinger, W.J., Teng, J.T.C. and Guha, S., (1997), "Business process change: a study of methodologies, techniques and tools", *MIS Quarterly*, 21(1)

Nadler, M., Furman, M., (2001), "Access Board issues final standards for disabled access under Section 508 of Rehabilitation Act", *Government Contract Litigation Reporter*, 14(19), 14. p.14

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2003), "The E-Government Imperative: Main findings"

Organization for Economic Co-operation & Development (OECD), (2003), "Promises and Problems of e-Democracy: Challenges of Online Engagement", Paris, France

Organisation for Economic Co-operation and Development, (2000), "Understanding the digital divide"

Pavlichev, A., Garson, D., (2004), "Digital Government: Principles and Best Practices"

Seifert, W., Petersen, E., (2002), "The Promise of All Things: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government", *Perspectives on Global Development and Technology*, Vol. 1, Issue2, pp. 193-212

Siau, K., Long, Y., (2006), "Using Social Development Lenses to Understand E-Government Development", *Journal of Global Information Management*, Vol. 14, Issue 1, pp. 47-62

Tambouris, E., Gorilas, S., Bouklis, G., (2001), "Investigation of Electronic Government", *Scientific Document Repository*

The Economist, (2003), "Government by computer: But some say drinking water should come first", March 22

