

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ



ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ

**Διάχυση τεχνολογιών πληροφορικής στην Ελληνική
Δημόσια Διοίκηση**

Διπλωματική Εργασία

Κοκονόζης Ι. Δημήτριος

Επιβλέποντες Καθηγητές

Χούστης Ηλίας, Καθηγητής, Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Ζουμπουλάκης Μιχάλης, Αν. Καθηγητής, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών
Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας

Βόλος, Ιούλιος 2010

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου που με στήριξε κατά τη διάρκεια φοίτησης μου στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, αλλά και για ότι μου έχουν προσφέρει μέχρι σήμερα.

Επίσης ένα μεγάλο ευχαριστώ στους καθηγητές κ. Ζουμπουλάκη Μ. και κ. Χούστη Η. για το ενδιαφέρον και τη μεγάλη βοήθεια κατά τη προσπάθεια ολοκλήρωσης της διπλωματικής μου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	7
ABSTRACT.....	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ	
1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ).....	15
1.1. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΤΠΕ.....	15
1.2. ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΦΕΡΕΙ ΟΙ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΜΑΣ.....	16
1.2.1. ΠΑΙΔΕΙΑ.....	16
1.2.2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	17
1.2.3. ΕΡΓΑΣΙΑ.....	17
1.2.4. ΥΓΕΙΑ.....	18
1.2.5. ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ.....	18
1.2.6. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ.....	19
2. ΤΑ ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	20
2.1. ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	20
2.2. ΔΑΙΔΑΛΩΔΗΣ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	21
2.3. ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	22
2.4. ΧΑΜΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	22
2.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ – ΚΡΑΤΟΥΣ.....	23
3. ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ.....	24
3.1.ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ.....	24
3.1.1. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2002.....	25
3.1.2. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2005.....	28
3.1.3. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ i2010.....	33

3.2.ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ.....	40
3.2.1. ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ.....	40
3.2.1.1.ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ.....	46
3.2.1.2.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ».....	41
3.2.1.3.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».....	42
3.2.1.4.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚτΠ).....	50
3.2.1.5.ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».....	56
3.2.1.6.ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ».....	60
3.2.2. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ.....	64
3.2.2.1.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013».....	64
3.2.2.2.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ (2007-2013)».....	68
4. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	75
4.1.ΔΙΚΤΥΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ.....	75
4.1.1. ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ DIAL-UP.....	76
4.1.2. ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ISND.....	76
4.1.3. ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ.....	77
4.2.ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ.....	79
4.3.ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	81
5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	83
5.1.ΕΛΛΕΙΨΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ.....	83
5.2.ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ.....	83
6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ.....	85
7. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΓΕΝΙΚΕΥΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	87
7.1.ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ.....	87
7.2.ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	87
7.3.ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.....	88
8. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	89

8.1.ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚτΠ.....	90
8.2.ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΥΡΥΤΕΡΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ.....	91
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	92
ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ	
1 ^η ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ – ΜΕΛΕΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (2007).....	95
Σχετικά με την μελέτη.....	95
Πληροφοριακά Συστήματα Δημοσίων Φορέων.....	96
Κεντρική Διοίκηση.....	96
Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	96
Χρήση των νέων Τεχνολογιών από του Δημοσίου Υπαλλήλους.....	98
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Ελλάδα.....	99
Κεντρική Διοίκηση.....	99
ΟΤΑ & Περιφέρειες.....	101
2 ^η ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ – Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ (2006).....	102
Σχετικά με την μελέτη.....	102
Χαρακτηρισμός των Πληροφοριακών Συστημάτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με βάση το Strategic Grid μοντέλο.....	103
Ολοκλήρωση Πληροφοριακών Συστημάτων Φορέων.....	104
Χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail) και Διαδικτύου από τη Δημόσια Διοίκηση.....	106
Βασικά Προβλήματα της πληροφορικής του Δημόσιου Τομέα.....	107
Προτάσεις για την αποτελεσματική υιοθέτηση των Πληροφοριακών Συστημάτων.....	109
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	112
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ (ΕΛΛΗΝΙΚΗ).....	112
ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	115

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σημερινή εποχή ο Δημόσιος Τομέας συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει τεράστιες ποσότητες πληροφοριών. Σε εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει επικρατήσει η παραδοχή για την ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης ικανής να ανταποκριθεί σε όλες τις ανάγκες. Σε αυτό βοηθάει η ραγδαία ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η παρούσα διπλωματική εργασία επικεντρώνεται στην διάχυση αυτών των τεχνολογιών στην Ελληνική δημόσια διοίκηση μέσω των Ελληνικών αλλά και των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων και πρωτοβουλιών. Ποια προβλήματα κλήθηκαν να επιλύσουν αλλά και ποιες δυσκολίες αντιμετώπισαν κατά την προσπάθεια εφαρμογής τους. Πως επηρεάστηκαν οι πολίτες στην καθημερινή ζωή τους και στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Γίνεται λοιπόν μια αποτίμηση όλων αυτών των προσπαθειών και των αποτελεσμάτων αυτών. Δεν ασχολούμαστε όμως μόνο με το παρελθόν και το παρόν αλλά και με τις μελλοντικές ανάγκες και πως θα αντιμετωπιστούν.

ABSTRACT

Nowadays Public Sector assembles processes and propagates enormous quantities of information. In a National and a Pan-European level has prevailed the need of a public administration capable of satisfying all the needs. The rapid growth of Information and Communication Technologies (ICTs) during the last years helped towards this goal. This study is focused on the implementation of these technologies in the Greek Public Administration via Greek but also European programs and initiatives. We can see which problems were called to solve but also what difficulties they faced trying to implement these new technologies. It is analyzed how the citizens were affected in their daily life and in their transactions with the public sector. An assessment is made of all these efforts and their results. However we don't deal only with the past and the present challenges, but also with the future needs and how they will be faced.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο άσκησης της δημόσιας πολιτικής του, ο δημόσιος τομέας συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει τεράστιες ποσότητες πληροφοριών. Οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι πολύ σημαντικές για το συμμετοχικό χαρακτήρα της κοινωνίας μας και για την καθημερινή ζωή, αλλά αποτελούν και βασική πηγή για την οικονομική δραστηριότητα και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η εξέλιξη προς την κατεύθυνση της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης επηρεάζει τη ζωή κάθε πολίτη παρέχοντάς του τη δυνατότητα για νέους τρόπους πρόσβασης στη γνώση και την απόκτησή της.

Σε ότι αφορά την Ελληνική πραγματικότητα σύμφωνα με το αναθεωρημένο σύνταγμα εισάγονται δύο νέα δικαιώματα. Το **δικαίωμα στη πληροφόρηση**, φορέας εφαρμογής του οποίου λογίζεται κάθε πηγή πληροφόρησης, δημόσια ή ιδιωτική και φυσικά η δημόσια διοίκηση. Στο συγκεκριμένο επίπεδο εφαρμογής, περιεχόμενο του δικαιώματος είναι η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στη διοικητική πληροφορία με τους περιορισμούς που μπορούν να προβλεφθούν με νόμο. Το **δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της πληροφορίας**, στο πλαίσιο του οποίου η δημόσια διοίκηση αναλαμβάνει την υποχρέωση διευκόλυνσης (τεχνικά, οικονομικά, θεσμικά και εκπαιδευτικά) της πρόσβασης των πολιτών στις διοικητικές πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, με την επιφύλαξη της αναγκαιότητας προστασίας των απορρήτων που προβλέπονται από συνταγματικές ή νομοθετικές διατάξεις.

Σε εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει διαμορφωθεί μία κοινή παραδοχή για την ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης ικανής να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων χωρίς αποκλεισμούς καθώς και να είναι δυνατόν να διαβλέπει και να προετοιμάζεται για τις ανάγκες αυτές. Η αντίληψη που πρέπει να καλλιεργηθεί στη Δημόσια Διοίκηση είναι ότι η πρόσβαση στις πληροφορίες αφορά όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από γεωγραφικές τοπολογίες, κοινωνικούς - μορφωτικούς περιορισμούς και οικονομικές διαφοροποιήσεις. Η καθολική πρόσβαση των πολιτών στην διοικητική πληροφόρηση αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και τον πολίτη ενώ

ταυτόχρονα διασφαλίζει τη διαφάνεια στη διοικητική δράση. Βασικό συστατικό στοιχείο της πολιτικής αυτής αποτελεί η διευκόλυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ) στην πρόσβαση της πληροφόρησης καθώς και στην εξυπηρέτηση, αλλά και η προαγωγή και προάσπιση της ισότητας των δύο φύλων.

Η ραγδαία ανάπτυξη των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ), καθώς και των δυνατοτήτων που παρέχει η χρήση του διαδικτύου σήμερα έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και την επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογικών εφαρμογών, στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στους φορείς της, πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο και έναντι οποιουδήποτε τιμήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός του κράτους έχει ως επίκεντρο και γνώμονα δράσης τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τα προβλήματά του.

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Όχι μόνο λόγω των έντονων πιέσεων και της προσδοκίας ότι ο τρόπος διακυβέρνησης θα πρέπει να αντανακλά τις νέες μεθόδους εργασίας αλλά και της απαίτησης για πιο «ανοιχτές» κυβερνήσεις απέναντι στον επιχειρηματικό κόσμο.

Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) επιτρέπει την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ωστόσο, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα από αυτό. Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ αυτών που παρέχουν υπηρεσίες και του κοινού, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Πιο αναλυτικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως στόχο :

- **Την ανάδειξη ενός ανοικτού και διαφανούς δημόσιου τομέα.** Οι διοικητικές υπηρεσίες πρέπει να είναι περισσότερο προσιτές και υπόλογες στους πολίτες. Οι ΤΠΕ ισχυροποιούν τους δεσμούς επικοινωνίας και μπορούν να φέρουν τις

κυβερνήσεις πλησιέστερα στους πολίτες με την προώθηση της συμμετοχής των τελευταίων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

- **Την ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων.** Ένας δημόσιος τομέας επικεντρωμένος στον πολίτη δεν θα πρέπει να αποκλείει κανέναν από τις υπηρεσίες του και θα πρέπει να αντιμετωπίζει ξεχωριστά κάθε πολίτη, παρέχοντας εξατομικευμένες υπηρεσίες. Οι νέες τεχνολογίες πρέπει να συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση και οι δημόσιες υπηρεσίες να διατίθενται σε όλους, με πολλαπλούς διαύλους αλληλεπίδρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι επίσης κατάλληλη για να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας πληροφορίες από διάφορες πηγές και απαιτεί την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων διοικητικών υπηρεσιών.
- **Την εξασφάλιση ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα, ικανού να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων που προέρχονται από το μόχθο του φορολογούμενου.** Βασική προϋπόθεση είναι οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες να συνδυάζονται με επενδύσεις για την αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων και βελτίωση των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων.

(Ντίνη 2003)

Στην παρούσα διπλωματική εργασία θα ασχοληθούμε με τη διάχυση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, η εργασία αποτελεί ένασμα για την περαιτέρω ανάλυση των επιδράσεων της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση και τους τρόπους που αυτή βοηθάει στην ταχύτερη, πιο ασφαλή, πιο άμεση και πιο εύκολη από ποτέ πρόσβαση σε οποιαδήποτε πληροφορία θελήσει ο πολίτης. Η σχέση με το κράτος αναθεωρείται και χτίζεται πάνω σε καινούριες βάσεις.

Πιο αναλυτικά, στην εισαγωγή γίνεται μια αναφορά στις **τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ)**, στο πόσο αυτές έχουν βοηθήσει την καθημερινότητά μας, στο τι σημαίνει ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στους τρόπους που αυτή εξυπηρετεί.

Στο πρώτο μέρος, αρχικά αναλύονται τα προβλήματα που αντιμετώπιζε και σε μεγάλο ποσοστό συνεχίζει να αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πρωτοβουλίες που έχουν παρθεί για την εξέλιξη του τομέα των ΤΠΕ τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, έτσι ώστε να ξεπεραστούν τα προβλήματα. Επιπλέον γίνεται μια περιγραφή της διάχυσης των τεχνολογιών πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση και η παρουσίαση όλων των τεχνολογιών που χρησιμοποιήθηκαν προς αυτή την κατεύθυνση και στα τυχόν προβλήματα που και αυτές αντιμετώπισαν.

Επιπροσθέτως γίνεται αναφορά στις προϋποθέσεις που απαιτούνται για να γίνει μια επιτυχή είσοδο και στη συνέχεια λειτουργία των τεχνολογιών και σημειώνονται οι παράγοντες επιτυχίας και αποτυχίας των ΤΠΕ και οι προϋποθέσεις εφαρμογής και διάδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζονται δύο μελέτες σχετικά με το ποσοστό της εισόδου της τεχνολογίας στην κεντρική αλλά και στην τοπική αυτοδιοίκηση, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το ποσοστό που το προσωπικό χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες και κατ' επέκταση τα πλεονεκτήματά τους, τα προβλήματα που συναντώνται στην Πληροφορική του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα και κάποιες προτεινόμενες λύσεις.

ΟΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

Δημόσια Διοίκηση: «Η Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό υπηρεσιών και φορέων όπως είναι τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες, οι Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού, τα νομικά πρόσωπα των φορέων αυτών και γενικά όλοι οι οργανισμοί που υπάγονται στο δημόσιο και είναι κάτω από τον έλεγχό του». (Μαΐστρος 2009)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ): Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι «η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με τις απαιτούμενες οργανωτικές αλλαγές και την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών».

Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ): Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση «ο όρος καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμών και λογισμικού, όπως είναι η τηλεφωνία, το διαδίκτυο, οι τηλεοράσεις, οι υπολογιστές, και τα αναγκαία για τη χρησιμοποίηση αυτών των τεχνολογιών δίκτυα και λογισμικό».

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

1. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ)

1.1. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΤΠΕ

Σήμερα ο τομέας ΤΠΕ έχει οριστικά ανακάμψει μετά την ύφεση που χαρακτήρισε την περίοδο 2001-2002. Οι υπερβολικά υψηλές προσδοκίες που είχε δημιουργήσει η έκρηξη του Διαδικτύου στο τέλος της δεκαετίας του 90', δεν επαληθεύτηκαν στο σύντομο διάστημα στο οποίο αναμένονταν με αποτέλεσμα τη κάμψη της ζήτησης και την ύφεση της αγοράς ΤΠΕ, εξέλιξη που επηρέασε άλλωστε και το ελληνικό περιβάλλον. Ωστόσο, οι ρυθμοί μεγέθυνσης της αγοράς ΤΠΕ, αν και πιο ήπιοι, διακρίνονται πλέον από σταθερότητα, με την ανάκαμψη να δείχνει διατηρήσιμη, τουλάχιστον μεσοπρόθεσμα. Μάλιστα φαίνεται για πρώτη φορά μετά από χρόνια ο κλάδος της πληροφορικής να μεγεθύνεται ταχύτερα από τις τηλεπικοινωνίες, με την τάση να οδηγεί προς μία σχεδόν ισομερώς κατανεμημένη αγορά (στο ευρωπαϊκό περιβάλλον), αν και τα όρια μεταξύ τους θα γίνονται όλο και πιο δυσδιάκριτα. Η ενίσχυση της ζήτησης είναι αποτέλεσμα της διάδοσης της ευρυζωνικότητας που επιτρέπει υπηρεσίες υψηλότερης προστιθέμενης αξίας σε πιο προσιτές τιμές, κάτι που προσελκύει νέους χρήστες, ενώ οι ΤΠΕ αντιπροσωπεύουν όλο και μεγαλύτερο τμήμα των επενδύσεων των επιχειρήσεων.

Σε όρους εμπορίου ο εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών κυριαρχεί και οδηγεί σε σημαντική αύξηση τις συνολικές εμπορικές ροές αγαθών ΤΠΕ. Το χαρακτηριστικό στοιχείο του παγκόσμιου εμπορίου αποτελεί φυσικά η δυναμική είσοδος των αναδυόμενων και αναπτυσσόμενων οικονομιών, με κινητήριο μοχλό τη Κίνα. Τεχνολογικά οι εξελίξεις που πρόκειται να χαρακτηρίσουν το αμέσως επόμενο διάστημα βασίζονται κυρίως σε προϊόντα / υπηρεσίες που εκμεταλλεύονται τις αναβαθμισμένες ευρυζωνικές υποδομές. Ενοποιημένες υπηρεσίες «triple play» (μεταφορά δεδομένων, φωνής, εικόνας) που προκύπτουν και από τη σύγκλιση τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής και τη συνεργασία με επιχειρήσεις παροχής περιεχομένου, δημιουργούν ένα νέο περιβάλλον με διάφορα επιμέρους προϊόντα που μπορούν να προσελκύσουν νέους χρήστες (RFID, VoD, VoIP). Οι ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες

2000, 2002, 2005, 2010, οι οποίες θα αναλυθούν παρακάτω, πάρθηκαν για την στήριξη και τη μεγέθυνση του τομέα ΤΠΕ αλλά και για να μετασχηματίσουν τα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά του.

1.2. ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΦΕΡΕΙ ΟΙ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΜΑΣ

Ο βαθμός διείσδυσης της πληροφορικής και των επικοινωνιών δεν είναι ίδιος σε όλους τους τομείς. Οι τομείς της παιδείας, της δημόσιας διοίκησης, της εργασίας, της υγείας, και της οικονομικής δραστηριότητας αποτελούν ένα πολύ βασικό κομμάτι του κοινωνικού γίνεσθαι, και ο δικός τους τεχνολογικός εκσυγχρονισμός είναι ιδιαίτερα σημαντικός για τη βελτίωση της ζωής των πολιτών.

1.2.1. ΠΑΙΔΕΙΑ

Στην παιδεία οι νέες τεχνολογίες μπορούν να συνεισφέρουν στην ποιοτική βελτίωση και στον επαναπροσανατολισμό της διαδικασίας μάθησης, μετατρέποντας το σχολείο σε χώρο αναζήτησης και ανακάλυψης της γνώσης, ανταλλαγής ιδεών, απόψεων και δημιουργικής απασχόλησης. Τα τελευταία χρόνια, όλα τα σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν εξοπλιστεί με εργαστήρια πληροφορικής, τα οποία υποστηρίζουν την διδασκαλία μιας ευρείας γκάμας μαθημάτων με το κατάλληλο εκπαιδευτικό λογισμικό. Η τεχνολογία έχει διεισδύσει και στα δημοτικά σχολεία, βοηθώντας το εκπαιδευτικό έργο και κάνοντας τα παιδιά να αποκτούν κίνητρα για μάθηση και να γίνονται πιο δημιουργικά και μέσω της ενασχόλησης τους με τον υπολογιστή.

Ακόμα η ηλεκτρονική εκπαίδευση (e-learning) έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη νέων μεθόδων υποστήριξης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, η οποία ξεφεύγει από τα όρια των φυσικών αποστάσεων και των διαστάσεων μίας αίθουσας, καθώς η διδασκαλία μπορεί πλέον να πραγματοποιηθεί από απόσταση. Έτσι η μαθησιακή διαδικασία αποκτά νέα χαρακτηριστικά (π.χ. πρόσβαση σε ένα ευρύ όγκο πληροφοριών, συμμετοχή πολλών διαφορετικών εκπαιδευτικών και εκπαιδευομένων)

που ανοίγουν νέους ορίζοντες στην γνώση.

1.2.2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία έτσι ώστε να παρέχονται υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις, άμεσα και με το μικρότερο δυνατό κόστος ενώ παράλληλα διευκολύνεται το έργο της Δημόσιας Διοίκησης το οποίο απαλλάσσεται από τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και γίνεται περισσότερο διαφανές και δημοκρατικό. Μία τέτοιου είδους εκσυγχρονισμένη και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση είναι σε θέση να δημιουργήσει ολοκληρωμένες δομές και μηχανισμούς παραγωγής, διαχείρισης των δημοσίων πληροφοριών, ικανοποιώντας τις ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, συνεισφέροντας δραστικά στην αναπτυξιακή πορεία της χώρας.

1.2.3. ΕΡΓΑΣΙΑ

Η εισχώρηση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην παραγωγική διαδικασία έχουν διαφοροποιήσει τις χρονικές και τοπικές παραμέτρους των σύγχρονων μορφών εργασίας. Η έννοια της εργασίας ξεφεύγει πλέον από τα όρια ενός γραφείου ή ενός κτηρίου, και δεν χρειάζεται να πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια των καθιερωμένων εργάσιμων ωρών. Από την άλλη πλευρά βέβαια, οι νέες μορφές δραστηριότητας δημιουργούν νέες θέσεις εργασίας, καθώς η απασχόληση σε μοντέρνους τομείς αυξάνεται ταυτόχρονα με την αξιοποίηση των τεχνολογιών. Έτσι, οι νέες τεχνολογίες μπορούν να γίνουν πηγή νέων θέσεων εργασίας, αλλά συγχρόνως δημιουργούν την ανάγκη και για προσαρμογή του εργατικού δυναμικού.

Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στην τηλε-εργασία και στην τηλε-εκπαίδευση. Τηλε-εργασία είναι η αξιοποίηση της τεχνολογίας ώστε να μπορούν τα άτομα να προσφέρουν την εργασία τους σε απομακρυσμένους εργοδότες και η τηλε-εκπαίδευση αφορά την εκπαίδευση και κατάρτιση των ατόμων από απομακρυσμένες πηγές γνώσης, χωρίς η φυσική τους παρουσία να είναι απαραίτητη. Η συνδυασμένη

εφαρμογή της τηλε-κατάρτισης και τηλε-εργασίας μπορούν να γλιτώσουν χρόνο και χρήμα για τους πολίτες των σύγχρονων κοινωνιών, παρέχοντάς τους παράλληλα σημαντική ελευθερία επιλογών.

1.2.4. ΥΓΕΙΑ

Οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να παίξουν σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας, οι οποίες αποτελούν ένα πολύ σημαντικό τομέα της καθημερινότητας των πολιτών. Οι νέες τεχνολογίες απλοποιούν τις υφιστάμενες διαδικασίες λειτουργίας των μονάδων υγείας, ελαττώνουν τον καθημερινό φόρτο εργασίας βελτιώνοντας σημαντικά τις συνθήκες εργασίας του προσωπικού. Η εισαγωγή ολοκληρωμένων πληροφορικών συστημάτων και η πρόσβαση των νοσοκομείων και σταθμών υγείας κάνοντας χρήση της εθνικής τηλεπικοινωνιακής γραμμής θα ενισχύσει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της συνεχούς φροντίδας υγείας σε ότι αφορά τη διάγνωση, στη θεραπεία και αποκατάσταση του ασθενούς

Ιδιαίτερο ρόλο στην νέα εποχή και την υποστήριξη των προβλημάτων υγείας από τις νέες τεχνολογίες μπορεί να διαδραματίσει η τεχνολογία της τηλεϊατρικής η οποία χρησιμοποιεί το σύστημα τηλεπικοινωνιών για να βοηθήσει την διαδικασία διάγνωσης σε απομακρυσμένες περιοχές. Η τηλεϊατρική μπορεί να σώσει ζωές σε επείγοντα περιστατικά ή σε περιπτώσεις όπου απαιτείται γρήγορη ιατρική και εξειδικευμένη φροντίδα, προσφέροντας ασφάλεια και ακρίβεια στη διάγνωση.

1.2.5. ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Η ραγδαία ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, παρέχουν ένα αξιόπιστο και άμεσο τρόπο επικοινωνίας που διευκολύνει σημαντικά την ανταλλαγή πληροφοριών πολιτιστικού περιεχομένου, δημιουργώντας ταυτόχρονα νέους τρόπους καλλιτεχνικής δημιουργίας και έκφρασης, οι οποίοι θέτουν τις βάσεις για την ανοικοδόμηση της λεγόμενης «πολιτιστικής βιομηχανίας». Λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερα λαμπρή πολιτιστική κληρονομιά της Ελλάδας, οι νέες τεχνολογίες παρέχουν τη δυνατότητα καλύτερης διαχείρισής της, αξιοποιώντας

την και προβάλλοντας την με σύγχρονους και μοντέρνους τρόπους. Η ψηφιακή επανάσταση που χρησιμοποιεί σύγχρονα οπτικοακουστικά μέσα επικοινωνίας προάγει και προβάλλει τον πολιτισμό, την ιστορία και τις ιδιαιτερότητες του κάθε τόπου, διαθέτοντας σε ηλεκτρονική μορφή κάθε είδους πληροφορία.

1.2.6. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ

Με την ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και την ταυτόχρονη μείωση του κόστους της απαραίτητης υποδομής, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να λειτουργήσουν σε μία παγκόσμια οικονομία όπου τα σύνορα παραγωγής και εμπορίας των προϊόντων έχουν καταργηθεί. Το γεγονός αυτό έχει άμεσα αποτελέσματα στον τρόπο διεξαγωγής του εμπορίου, καθώς από την πλευρά του πωλητή προσφέρεται σε χαμηλό κόστος πρόσβαση σε μια τεράστια αγορά προσεγγίζοντας πελάτες σε παγκόσμια κλίμακα, ενώ από την πλευρά του καταναλωτή η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης και σύγκρισης των προϊόντων ισχυροποιεί την αγοραστική του δύναμη. Συνολικά λοιπόν, δημιουργείται ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον με πολλές ευκαιρίες αλλά και πολλούς κινδύνους, στο οποίο οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν και να καταφέρουν να λειτουργήσουν με επιτυχία.

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα εφαρμογής αποτελεί το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, το οποίο δεν στέκεται απλώς στην χρήση Η/Υ ως μέσου για την διεκπεραίωση επιχειρηματικών συναλλαγών, αλλά πολύ περισσότερο εστιάζει στον επανακαθορισμό του τρόπου με τον οποίο γίνεται η διακίνηση αγαθών μέσα από τη χρήση νέων τεχνολογιών. Μερικά από τα οφέλη του είναι:

- ο καταναλωτής έχει άμεση πρόσβαση στην παγκόσμια αγορά, με αποτέλεσμα να έχει πολλές και διαφορετικές επιλογές για τις αγορές του
- νέα προϊόντα και υπηρεσίες
- λήψη εξειδικευμένων υπηρεσιών και προϊόντων
- βελτιωμένη ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών
- πτώση τιμών λόγω του ανταγωνισμού και της μη παρουσίας ενός φυσικού καταστήματος και των εξόδων διατήρησης που αυτό συνεπάγεται
- άμεση διάθεση προϊόντος

2. ΤΑ ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στην ιστορική εξέλιξη και διαμόρφωση της δημόσιας διοίκησης ποικίλες δημόσιες πολιτικές έχουν σχεδιαστεί και εφαρμοστεί για την βελτίωσή της. Ωστόσο, παρά τα όποια θετικά βήματα που μπορούν να καταγραφούν, η τεκμηριωμένη ανάλυση αναδεικνύει το «έλλειμμα διοίκησης» το οποίο διαχέεται σε όλα τα επιμέρους υποσυστήματα της Ελληνικής κοινωνίας. Η ελληνική δημόσια διοίκηση, στις αρχές του εικοστού πρώτου αιώνα, συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από τις ευρύτερα γνωστές της παθολογίες: την απουσία στρατηγικής δράσης, την αναξιοκρατία, τη σπάταλη διαχείριση των ανεπαρκών δημόσιων πόρων, τη διαφθορά και τη δομική αδράνεια, το νομικισμό, τη διοικητική ισοπέδωση, την ατροφία του πειθαρχικού δικαίου, την εκδήλωση ήσσονος προσπάθειας συμπεριφορών, τις οργανωτικές επικαλύψεις, την απουσία ορθολογικής σχεδίασης θέσεων εργασίας. Πρακτική συνέπεια της πραγματικότητας αυτής είναι το κόστος των παραγομένων αποτελεσμάτων των δημοσίων υπηρεσιών να υπολείπονται του οφέλους. Συνολικά, θα μπορούσε να τονισθεί ότι η οργάνωση και η λειτουργία της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης στέκεται εμπόδιο στην ανάπτυξη και εμποδίζει την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

Τα σημαντικότερα προβλήματα παρουσιάζονται παρακάτω.

2.1. ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης καθορίζεται σε σημαντικό βαθμό από τη λειτουργία και τις δυνατότητες του συστήματος διοίκησης. Το υφιστάμενο σύστημα διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών δεν παρέχει πραγματική δυνατότητα άσκησης διοίκησης. Οι υφιστάμενοι περιορισμοί προκύπτουν κυρίως από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η διαχείριση του προσωπικού. Οι Διοικήσεις των δημοσίων φορέων έχουν περιορισμένες δυνατότητες διαχείρισης

θεμάτων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο καλούνται να διοικήσουν (προσλήψεις, μετακινήσεις, αξιολόγηση, επιβράβευση ή επιβολή ποινών, κλπ.), γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία προγραμματισμού και σε ορισμένες περιπτώσεις, ακόμα και την απαξίωση της ίδιας της διοίκησης. Πέραν των παραπάνω προβλημάτων, που σχετίζονται με το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το σημερινό σύστημα διοίκησης εμφανίζει και αδυναμίες στην εφαρμογή των συγχρόνων μεθόδων και εργαλείων διοίκησης, τα οποία διασφαλίζουν την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του. Η έλλειψη τακτικού και μεθοδευμένου στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού αποτελεί χαρακτηριστική αδυναμία του υφιστάμενου συστήματος διοίκησης, καθώς δεν επιτρέπει τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων, τον προγραμματισμό των εργασιών και την ορθή κατανομή των διαθέσιμων πόρων, καθώς και τη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του φορέα. Ο συνδυασμός των παραπάνω με την έλλειψη αξιόπιστων συστημάτων μέτρησης απόδοσης, επηρεάζει σημαντικά τη δυνατότητα του συστήματος διοίκησης των δημοσίων φορέων στη λήψη αποφάσεων και την πραγματοποίηση διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας τους.

2.2. ΔΑΙΔΑΛΩΔΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι σημαντικά επιβαρημένη από ένα δαιδαλώδες νομικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, το οποίο καθορίζει σε αρκετές περιπτώσεις τόσο το γραφειοκρατικό χαρακτήρα της όσο και την αδυναμία εκσυγχρονισμού και προσαρμογής της σε αλλαγές. Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού λεπτομερειακών νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων αφενός δυσχεραίνει την παρακολούθηση και εφαρμογή τους και αφετέρου δημιουργεί ένα πλαίσιο λειτουργίας προσανατολισμένο στους κανόνες (rule oriented) και όχι στα αποτελέσματα (result oriented). Με άλλα λόγια, το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο είναι σε σημαντικό βαθμό υπεύθυνο και για τη διοικητική κουλτούρα που διέπει τη σημερινή λειτουργία του δημόσιου τομέα της χώρας. Η ελλιπής κωδικοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας αποτελεί τροχοπέδη στις όποιες προσπάθειες βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας

διοίκησης, καθώς απαιτείται σημαντική προσπάθεια αφενός για την καταγραφή της αφετέρου για την εκτίμηση των πιθανών επιπτώσεων από τη μεταβολή ή κατάργηση μέρους της. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει την εφαρμογή ριζικών μεταβολών και εισαγωγή καινοτομιών στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης στο σύνολό της.

2.3. ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης χαρακτηρίζεται επίσης από περίπλοκες διαδικασίες. Τα αίτια του υψηλού κόστους και κατά συνέπεια της χαμηλής αποδοτικότητας των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης είναι πολλαπλά και προκύπτουν από:

- Κενά
- Επικαλύψεις
- Ανεπαρκή αξιοποίηση σύγχρονων μέσων
- Μη ορθολογική διαχείριση και σπατάλη πόρων
- Ασάφεια στόχων και σχεδιασμού

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά δημιουργούν σημαντική αδυναμία οριοθέτησης και περιγραφής αρμοδιοτήτων, ευθυγράμμισης των διαδικασιών με τους στόχους των δημοσίων υπηρεσιών, ανασχεδιασμού των διαδικασιών με επίκεντρο τον πολίτη των δημοσίων υπηρεσιών και αξιολόγηση λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

2.4. ΧΑΜΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ένα χαρακτηριστικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως είναι οργανωμένη και λειτουργεί σήμερα, είναι η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας. Τα βασικά αίτια που προσδιορίζουν την χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι :

- Γραφειοκρατικές διαδικασίες
- Άσκοπες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών

- Ελλιπής ενημέρωση
- Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
- Υψηλοί χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων
- Μη φιλική αντιμετώπιση
- Διαφθορά και αδιαφάνεια

2.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ – ΚΡΑΤΟΥΣ

Διαχρονικά ο πολίτης αντιμετωπίζει τη Δημόσια Διοίκηση με αρνητικά συναισθήματα, τα οποία θα διαιωνίζονται όσο δεν πραγματοποιούνται ριζικές μεταβολές του τρόπου λειτουργίας. Μεταβολές οι οποίες θα έπειθαν τον πολίτη για πραγματική μεταστροφή από το σημερινό γραφειοκρατικό μοντέλο λειτουργίας σε ένα μοντέλο το οποίο θα αφογκράζεται και θα ικανοποιεί τις ανάγκες του. Η δημόσια διοίκηση, με τη μορφή που έχει και τις πρακτικές που ακολουθεί, προκαλεί σκεπτικισμό και ανασφάλεια στον πολίτη - αποδέκτη των υπηρεσιών της. Τα συναισθήματα αυτά προκύπτουν από τα φαινόμενα αδιαφάνειας και διαφθοράς που μαστιάζουν τη δημόσια διοίκηση καθώς και από το χαμηλό επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το οποίο αναγκάζει τον πολίτη να ταλαιπωρείται και να χάνει χρόνο και χρήμα για να διεκπεραιώσει τις όποιες συναλλαγές έχει με το δημόσιο.

Συμπερασματικά είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι πολλές από τις αδυναμίες που παρουσιάστηκαν είναι αλληλένδετες και σε αρκετές περιπτώσεις η επίλυση μίας από αυτές αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή επίλυση μιας άλλης.

3. ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

3.1. ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί εσωτερική αναδιοργάνωση, δηλαδή αλλαγές στις δομές και την οργάνωση της εργασίας, εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, αλλά και κατάλληλες συνθήκες δουλειάς. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να ανταλλάσσουν τις εμπειρίες τους στους τομείς της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στο δημόσιο τομέα, ενώ οι αρμόδιοι υπουργοί κάλεσαν την Επιτροπή να ορίσει σαφή μεθοδολογία προς αυτή την κατεύθυνση. Οι υπουργοί αναγνώρισαν επίσης ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για ευκολότερη πρόσβαση στο δημόσιο τομέα, και ότι η βελτίωση των συνθηκών για χρήση αυτής της πρόσβασης σε όλη την Ευρώπη θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και την αγορά εργασίας.

Έτσι η Ευρωπαϊκή Ένωση για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχεδίασε και υλοποίησε τα Προγράμματα Δράσης eEurope 2002 και 2005 τα οποία αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη εφαρμογών στα κράτη μέλη. Το Πρόγραμμα Δράσης i2010 αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και προσδιορίζει τα βασικά ορόσημα.

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία eEurope, με κύριους στόχους:

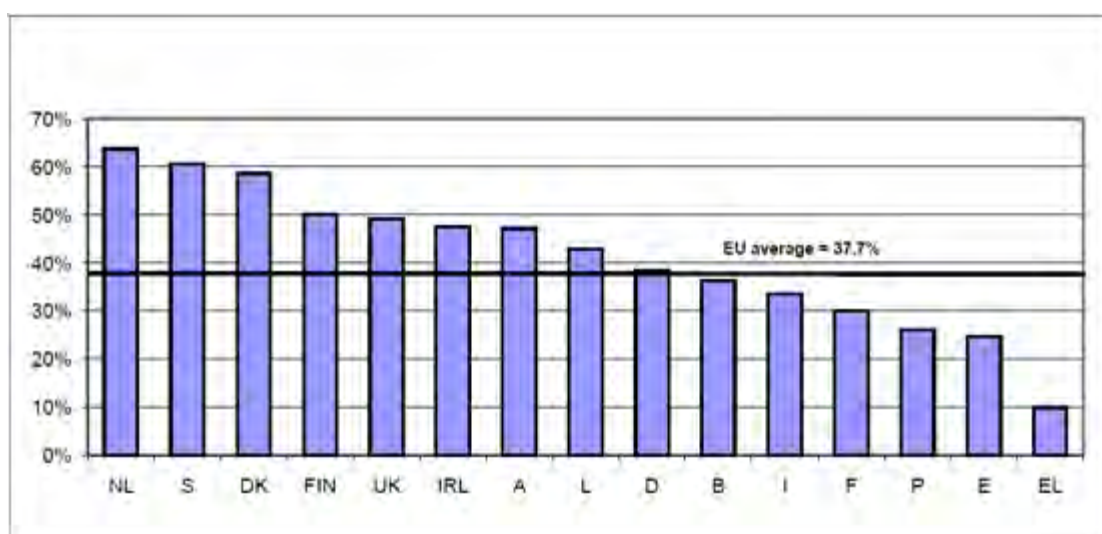
- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet.
- Να «μορφωθεί ηλεκτρονικά» όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα.
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα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

3.1.1. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2002

Την πρωτοβουλία eEurope ανέλαβε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 1999 και ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας (Μάρτιος του 2000). Η ανακοίνωση που εκδόθηκε τότε φέρει τον τίτλο «eEurope - Κοινωνία της πληροφορίας για όλους» και εντάσσεται στο πλαίσιο της λεγόμενης «στρατηγικής της Λισσαβόνας». Στη στρατηγική αυτή καθορίζεται ως στόχος για την Ευρωπαϊκή Ένωση να γίνει, μέχρι το 2010, η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης παγκοσμίως. Βασικοί στόχοι της εν λόγω πρωτοβουλίας είναι:

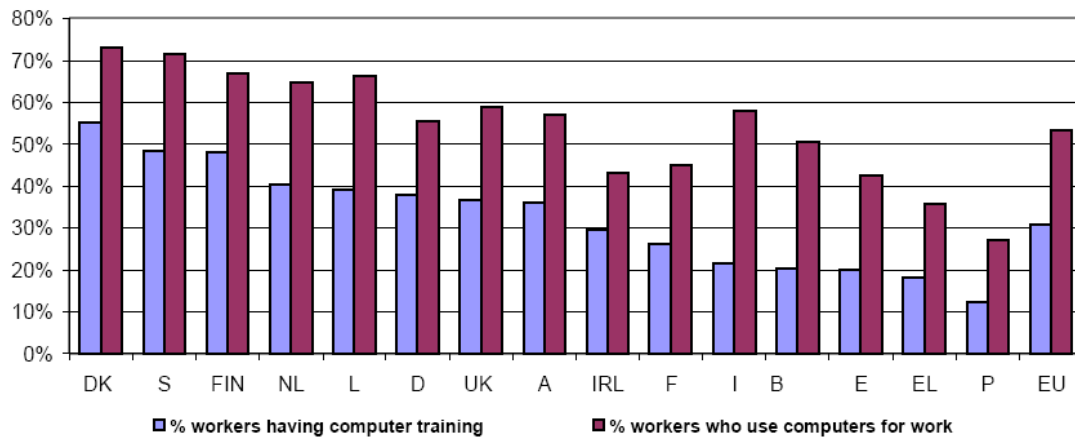
- η είσοδος όλων των πολιτών, νοικοκυριών, επιχειρήσεων, σχολείων και δημόσιων υπηρεσιών στην ψηφιακή εποχή και η απόκτηση πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δικτύου
- η καλλιέργεια ψηφιακού πνεύματος, υποστηριζόμενου από επιχειρηματικό πνεύμα ανοικτό στις τεχνολογίες πληροφοριών
- η τοποθέτηση της κοινωνίας της πληροφορίας στην υπηρεσία της κοινωνικής ένταξης

Για να επιτευχθούν οι ανωτέρω στόχοι, η Επιτροπή ενέκρινε τον Μάιο του 2000 το σχέδιο δράσης eEurope 2002. Οι βασικές ενέργειες αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη φθηνότερου, ταχύτερου και ασφαλούς Διαδικτύου, στην προώθηση των επενδύσεων κεφαλαίων και ανθρώπινου δυναμικού και στην τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.



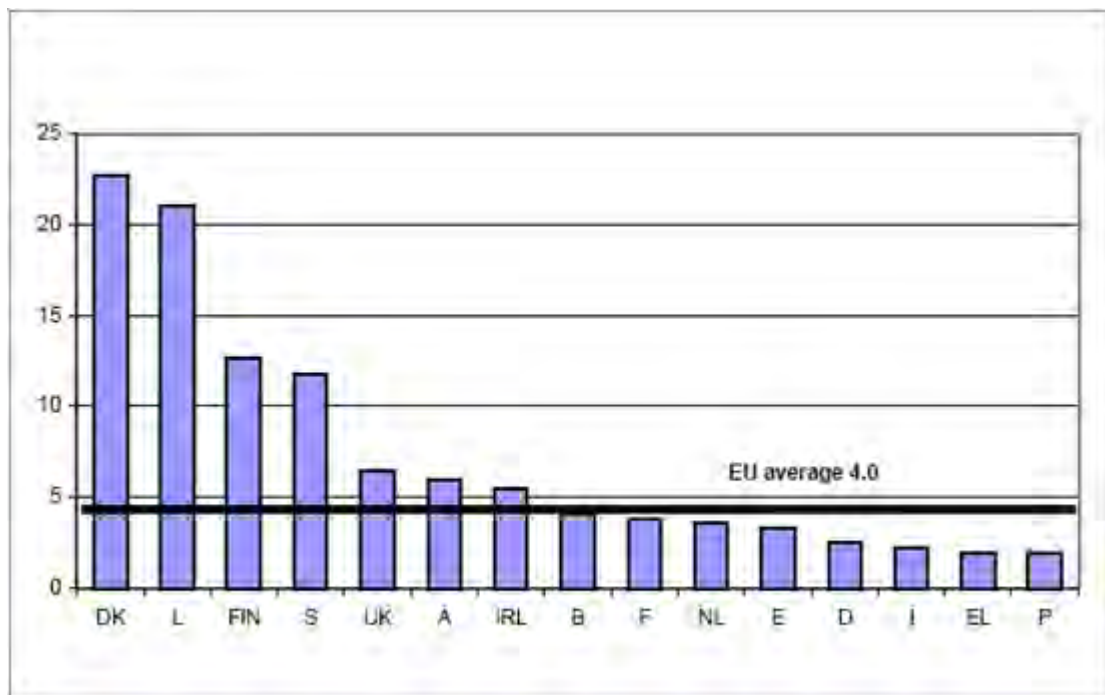
Σχήμα 1 : Διείσδυση του Ίντερνετ (% Συνδεδεμένων Ευρωπαϊκών νοικοκυριών, Δεκέμβριος 2001)

Πηγή : European Commission (Eurobarometer, 2001)



Σχήμα 2 : Ποσοστό υπαλλήλων που έχουν εκπαιδευτεί σε υπολογιστές και ποσοστό υπαλλήλων που τους χρησιμοποιούν στην δουλειά τους (Νοέμβριος 2001)

Πηγή : European Commission (Eurobarometer, 2001)



Σχήμα 3 : Ίντερνετ στα σχολεία (πόσοι υπολογιστές αντιστοιχούν ανά 100 μαθητές, Μάιος 2001)

Πηγή : : European Commission (Eurobarometer, 2001)

Οι δράσεις διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, που θα έπρεπε να είχαν επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002:

- φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο,
- επένδυση σε άτομα και δεξιότητες,
- τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

Πιο αναλυτικά θα έπρεπε να υπάρξει:

- Σύνδεση των σχολείων με τα δίκτυα έρευνας και παροχή στα σχολεία, στους εκπαιδευτικούς και στους μαθητές εύκολης πρόσβασης στο Διαδίκτυο και στις υπηρεσίες πολυμέσων.
- Διάθεση δικτυακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών και πλατφορμών μάθησης για εκπαιδευτικούς, μαθητές και γονείς.
- Εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στις ψηφιακές τεχνολογίες.
- Προσαρμογή των σχολικών προγραμμάτων, ώστε να ενσωματωθούν σ' αυτά οι νέες μέθοδοι μάθησης και η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών.
- Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.
- Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης.
- Εξασφάλιση πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφοριών για τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών και ειδικότερα των ατόμων με ειδικές ανάγκες και κάθε άλλου ατόμου που αδυνατεί να επωφεληθεί πλήρως από την κοινωνία της πληροφορίας.
- Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη.

(Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 5/2/2002, COM(2002) 62 τελικό, eEurope 2002)

3.1.2. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2005

Όταν ξεκίνησε το Σχέδιο Δράσης eEurope 2002, είχε ιδωθεί ως μια ενέργεια για γρήγορο πέρασμα της Ευρώπης στο Διαδίκτυο. Γενικότερα στέφθηκε με επιτυχία και συνέβαλε στο να είναι σήμερα συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο πολύ περισσότεροι άνθρωποι και περισσότερες επιχειρήσεις. Ωστόσο, έγιναν εμφανή και ορισμένα προβλήματα που σχετίζονταν με τη χρήση. Συγκεκριμένα:

- Οι συνδέσεις ήταν πολύ αργές, κάτι που δεν βοηθούσε στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και την επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Κάποια σχολεία μπορεί να ήταν συνδεδεμένα στο Internet, αλλά ο κυβερνοχώρος δεν είχε γίνει αναπόσπαστο μέρος της παιδαγωγικής διαδικασίας.
- Η παρουσία στο διαδίκτυο των κυβερνήσεων είχε ακόμη πολύ δρόμο να διανύσει προτού φθάσει στο επίπεδο της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Έτσι λοιπόν δημιουργήθηκε το σχέδιο δράσης eEurope 2005, το οποίο διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, έχει ως κεντρικό άξονα την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές, την ενίσχυση της ασφάλειας των δικτύων και τη διάδοση της χρήσης των τεχνολογιών των πληροφοριών στη δημόσια διοίκηση (ηλεκτρονική διακυβέρνηση/e-government). Ακόμα, αποσκοπεί στην πρακτική έκφραση των ανωτέρω δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των Ευρωπαίων πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών.

Οι ευρυζωνικές επικοινωνίες χαρακτηρίζονται από υψηλή ταχύτητα και διαρκή πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Ο οριζόντιος στόχος της καθολικής πρόσβασης προστίθεται για να καταπολεμηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός, ανεξαρτήτως του εάν αυτός οφείλεται σε ιδιαίτερες ανάγκες, στην ηλικία, σε αναπηρίες ή σε ασθένειες.

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

- σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες:
 - ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government),
 - ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning),
 - ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health),
- δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business),
- ασφαλής υποδομή πληροφοριών,
- μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές,
- συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

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

- εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση από την Επιτροπή πλαισίου διαλειτουργικότητας για να διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα δύο προγραμμάτων (π.χ. ένας χρήστης και ένας εξυπηρετητής) να ανταλλάσσουν και να ερμηνεύουν σωστά τα δεδομένα τους
- μέχρι τα τέλη του 2004, διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες, διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.)
- μέχρι τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων

- δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά σε όλους τους πολίτες.

Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Το σχέδιο δράσης προτρέπει να συνεχιστεί η χρήση της πληροφορικής στην εκπαίδευση, όπως με την πρωτοβουλία e-learning. Στο πλαίσιο αυτό, το eEurope 2005 προτείνει μια σειρά στοχοθετημένων μέτρων, μεταξύ των οποίων:

- μέχρι το 2005, ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια·
- μέχρι τα τέλη του 2005, διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-learning και e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών)·
- μέχρι τα τέλη του 2003, ανάληψη από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφόρμων με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων·
- ανάληψη από τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη των διαρθρωτικών ταμείων, δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων για να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία στην κοινωνία της γνώσης.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)

Το σχέδιο δράσης επισημαίνει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα ως προς τη διαχείριση της υγείας. Παρέχουν τη δυνατότητα όχι μόνο μείωσης των διοικητικών δαπανών, αλλά και παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ αποστάσεως και ιατρικής πληροφόρησης και πρόληψης. Στο συγκεκριμένο πεδίο, το eEurope 2005 προβλέπει τα εξής:

- υποβολή πρότασης από την Επιτροπή, την άνοιξη του 2003, για την καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος·
- εγκατάσταση από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες)·

- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (π.χ. ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης).

ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ (E-BUSINESS)

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο (δικτυακές αγορές και πωλήσεις) και την αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών διεργασιών. Μερικές από τις προβλεπόμενες δράσεις στο συγκεκριμένο πεδίο είναι:

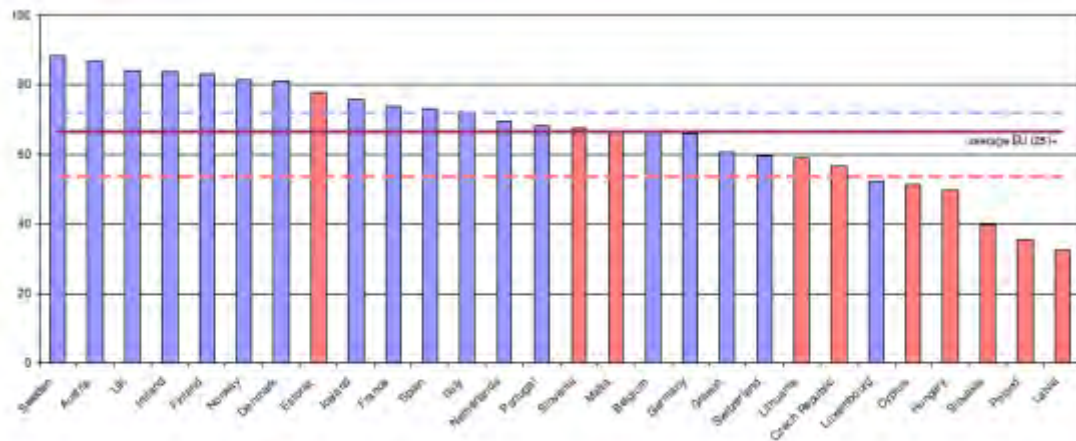
- ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας με σκοπό τον προσδιορισμό και την εξάλειψη των παραγόντων που εμποδίζουν τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τις μεθόδους του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Η ανασκόπηση αυτή, που θα είναι ανοικτή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα αρχίσει με τη διοργάνωση διάσκεψης για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, το 2003.
- εγκατάσταση από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (MME) στο πεδίο του ηλεκτρονικού επιχειρείν, με σκοπό την ενίσχυση και τον συντονισμό των σχετικών δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης.
- ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές, την ασφάλεια, τις προμήθειες και τις πληρωμές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

ΑΣΦΑΛΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η σταδιακή εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών αποτελεί έναν από τους κυριότερους στόχους του σχεδίου δράσης eEurope 2005. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ήδη δραστηριοποιηθεί στο πεδίο αυτό: πρόταση της Επιτροπής του Ιουνίου του 2001 για την ασφάλεια των δικτύων, πάταξη των αξιόποινων πράξεων στον κυβερνοχώρο στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2002, οδηγία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες και δραστηριότητες του προγράμματος πλαισίου έρευνας. Για το ζήτημα της ασφάλειας, το νέο σχέδιο δράσης προβλέπει τα εξής:

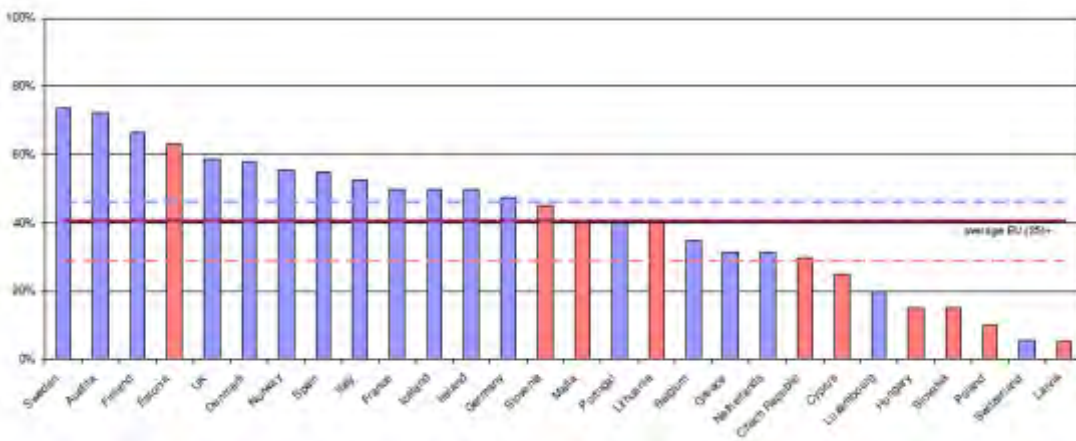
- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο με βάση πρόταση την οποία προβλέπεται να υποβάλει η Επιτροπή το 2002·
- εμπέδωση, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα, κλίματος ασφάλειας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών·
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.

(Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 28/5/2002, COM(2002) 263 τελικό, eEurope 2005: κοινωνία της πληροφόρησης για όλους)



Σχήμα 4 : Αποτελέσματα χωρών για την διαδικτυακή βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών τους

Πηγή : Capgemini, European Commission: Directorate General for Information Society and Media



Σχήμα 5 : Αποτελέσματα χωρών για πλήρη διαθεσιμότητα στο διαδίκτυο των υπηρεσιών τους

Πηγή : Cargemini, European Commision: Directorate General for Information Society and Media

Η μέχρι σήμερα εμπειρία δείχνει ότι έχει συντελεστεί σημαντική πρόοδος. Το Σχέδιο Δράσης του eEurope 2002 είχε στόχο να "φέρει" στο Διαδίκτυο κυβερνήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δεύτερος στόχος, που τέθηκε από το eEurope 2005, ήταν να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται διαδικτυακά όντως χρησιμοποιούνται. Ο δεύτερος αυτός στόχος προϋποθέτει την καλύτερη γνωριμία του κοινού με τις διαδικτυακές δημόσιες υπηρεσίες και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Αυτή είναι και η μεγαλύτερη πρόκληση της Ευρώπης σήμερα για την επίτευξη μιας πραγματικής και ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.1.3. ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ i2010

Τον Ιούνιο του 2005 εγκαινιάστηκε η i2010, η ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010, που αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας.

Η i2010 αποτελεί την πρώτη πρωτοβουλία της Επιτροπής που εγκρίνεται στο πλαίσιο της ανανεωμένης εταιρικής σχέσης της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Η εν λόγω στρατηγική αποτελεί τη συνέχεια των δύο σχεδίων δράσης eEurope 2002 και eEurope 2005 που προέβλεπαν τις ενέργειες προς εφαρμογή για την προώθηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ευρώπη.

Η ευρωπαϊκή στρατηγική i2010 περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες του προθέματος "i".

Η πρώτη ερμηνεία - στόχος του προθέματος "i" στην ευρωπαϊκή στρατηγική "i2010" για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελεί το "internal market for information services", δηλαδή τη δημιουργία ενός κοινού Ευρωπαϊκού χώρου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου η ευρωπαϊκή τεχνογνωσία και τεχνολογία διαχέονται στο

εσωτερικό της Ευρώπης με μεγαλύτερη ταχύτητα και αξιοποιούνται από όλους τους Ευρωπαίους πολίτες.

Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος του προθέματος "i" αποτελεί το "investment in ICT innovation for competitiveness", δηλαδή επενδύσεις σε καινοτομία για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ευρωπαϊκή και εθνική ανταγωνιστικότητα.

Η τρίτη ερμηνεία-στόχος του προθέματος "i" "inclusion and better quality of life", δηλαδή η ισότιμη συμμετοχή των Ευρωπαίων πολιτών, η εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής και η αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών, μέσω των δυνατοτήτων της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Το παρόν σχέδιο δράσης έχει ως στόχο να καταστήσει πιο αποτελεσματικές τις δημόσιες υπηρεσίες, να τις εκσυγχρονίσει και να ικανοποιεί καλύτερα τις ανάγκες του πληθυσμού. Το σχέδιο δράσης υπογραμμίζει τη σημασία που έχει η επιτάχυνση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, για να ανταποκριθεί σε μια σειρά προκλήσεων και απαιτήσεων:

- να εκσυγχρονιστούν και να καταστούν πιο αποτελεσματικές οι δημόσιες υπηρεσίες
- να παρέχονται καλύτερες και ασφαλέστερες υπηρεσίες στον πληθυσμό
- να καλυφθούν οι απαιτήσεις των επιχειρήσεων που επιθυμούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα
- να εξασφαλιστεί η διασυννοριακή συνέχεια των δημοσίων υπηρεσιών, η οποία είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της κινητικότητας στην Ευρώπη

Το σχέδιο καθορίζει πέντε τομείς προτεραιότητας.

- **Πρόσβαση για όλους**

Θα πρέπει όλοι να μπορούν να επωφεληθούν από την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γι' αυτό είναι απαραίτητο όλα τα άτομα να συναντούν όσο το δυνατόν λιγότερα εμπόδια στην πρόσβασή τους στις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά.

Σε αυτό τον αγώνα κατά του ψηφιακού ρήγματος, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν ότι μέχρι το 2010 όλος ο πληθυσμός θα έχει σε μεγάλο βαθμό πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σύμφωνα με την ανακοίνωση για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και με το πρόγραμμα για την ηλεκτρονική ένταξη, η Επιτροπή θα υποστηρίζει τις προσπάθειες των κρατών μελών για την επίτευξη αυτών των στόχων.

- **Αυξημένη αποτελεσματικότητα**

Τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα χάρη σε μια καινοτόμο χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών και να μειώσουν σημαντικά τη διοικητική επιβάρυνση μέχρι το 2010.

Παράλληλα με αυτή τη διαδικασία, το σχέδιο δράσης προβλέπει ότι τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα εφαρμόσουν σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης των επιπτώσεων και των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα ληφθούν επίσης μέτρα που θα ευνοούν την ευρύτερη διάδοση των εμπειριών.

- **Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ισχυρό αντίκτυπο**

Ορισμένες υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται και στις δύο πλευρές των εθνικών συνόρων αποτελούν βήματα σημαντικής προόδου για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τις διοικήσεις. Ως εκ τούτου, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παραδείγματα ηλεκτρονικής ευρωπαϊκής διακυβέρνησης.

Μια από τις υπηρεσίες που έχουν μεγάλο αντίκτυπο είναι η ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων. Η ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων θα μπορούσε να εξοικονομήσει ετησίως δεκάδες δισεκατομμύρια ευρώ, γι' αυτό είναι τόσο σημαντικό η ύπαρξη υψηλού επιπέδου ηλεκτρονικής ανάθεσης δημόσιων συμβάσεων.

Τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να παρέχουν στο διοικητικό μηχανισμό τα μέσα για να καταστήσουν όλες τις δημόσιες συμβάσεις προσβάσιμες από το Διαδίκτυο.

Το σχέδιο δράσης καθορίζει ένα φύλλο πορείας για να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι. Μεταξύ του 2006 και του 2010, θα ληφθούν από τα κράτη μέλη μέτρα συνεργασίας με μεγάλο αντίκτυπο, που αφορούν άλλες διοικητικές υπηρεσίες.

- **Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών**

Για τη βελτιστοποίηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητα ορισμένα εργαλεία-κλειδιά, όπως:

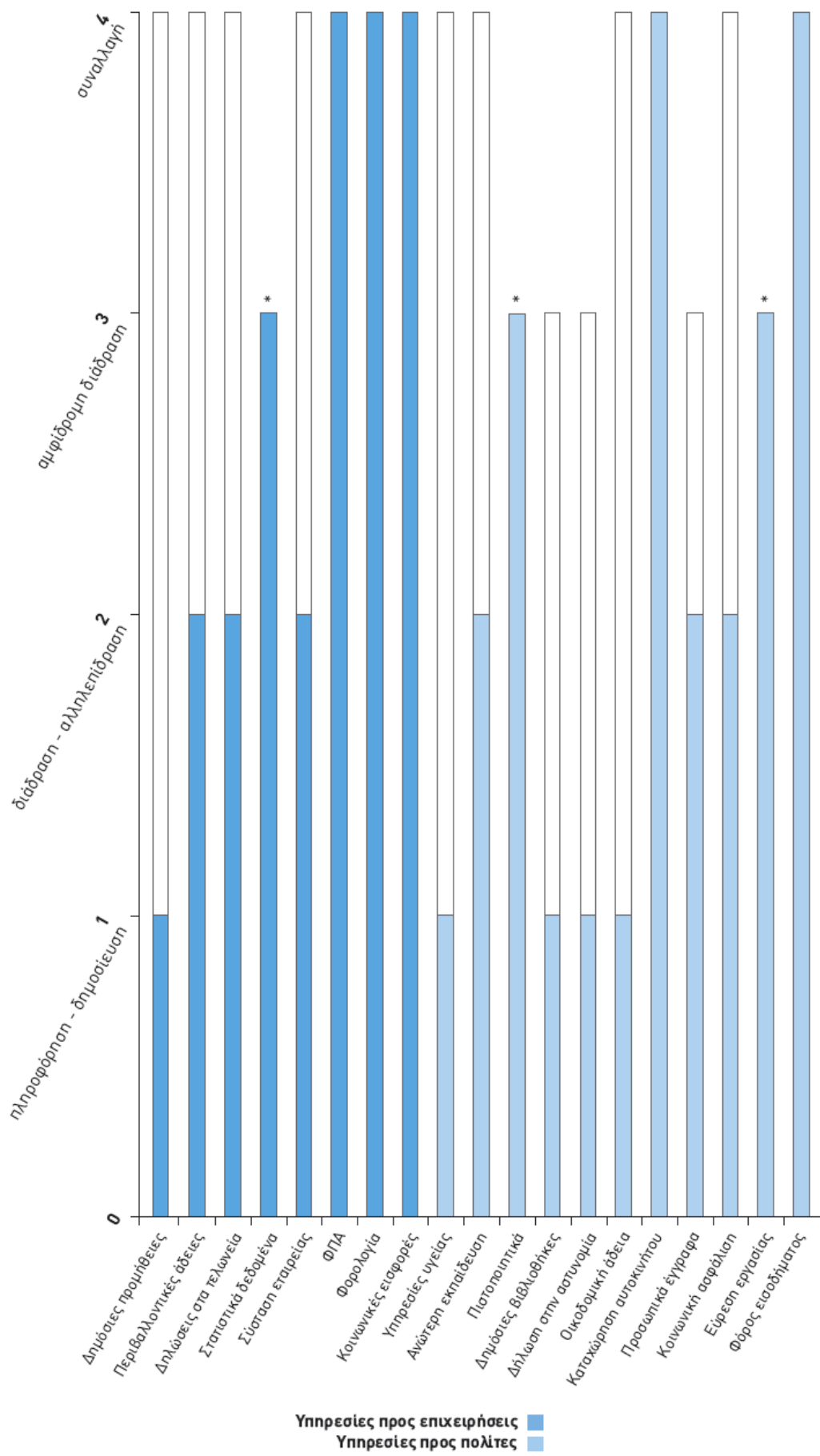
- τα διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας (e-ID) για την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες
- η ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων
- η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση

Τα κράτη μέλη συμφώνησαν να θεσπίσουν, μέχρι το 2010, προστατευμένα συστήματα αμοιβαίας αναγνώρισης εθνικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων για τους δικτυακούς τόπους και τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης.

Η Επιτροπή θα συμβάλει σε αυτές τις προσπάθειες, καθορίζοντας κοινές προδιαγραφές για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, επιβλέποντας τα πρότυπα προγράμματα μεγάλης κλίμακας των συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

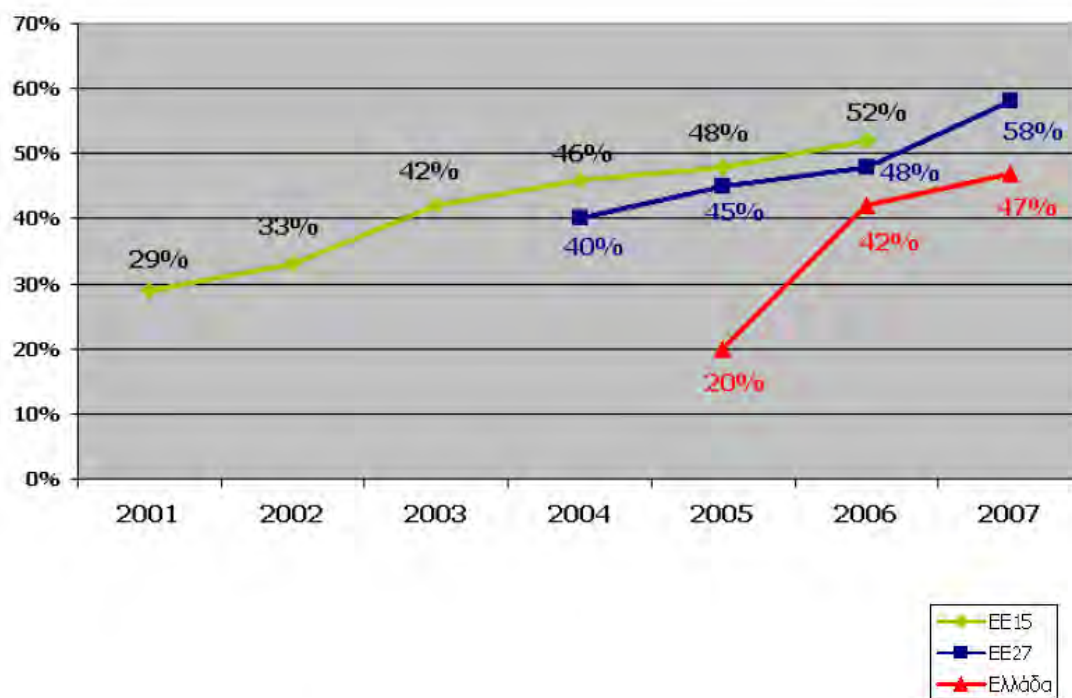
- **Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων**

Οι ΤΠΕ προσφέρουν πραγματικές δυνατότητες συμμετοχής στον δημόσιο διάλογο σε μεγαλύτερο αριθμό ατόμων και στη λήψη των πολιτικών αποφάσεων. Για να ενθαρρύνει αυτή τη δυνατότητα, το σχέδιο δράσης προτείνει την υποστήριξη σχεδίων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ με στόχο την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική ζωή.



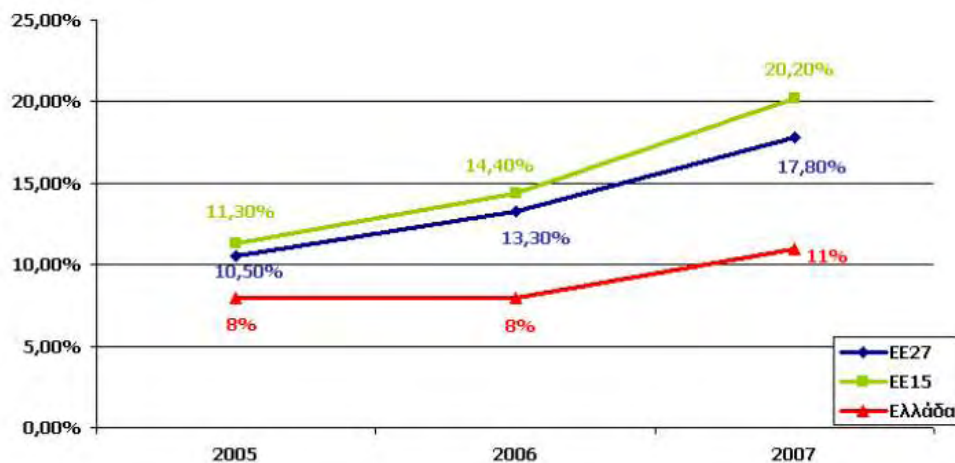
Σχήμα 6 : Αριθμός βασικών υπηρεσιών πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμων (οι υπηρεσίες με αστερίσκο βρίσκονται στο μέγιστο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης επειδή δεν εμπεριέχουν συναλλαγή)

Πηγή : Μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ιούλιος 2007



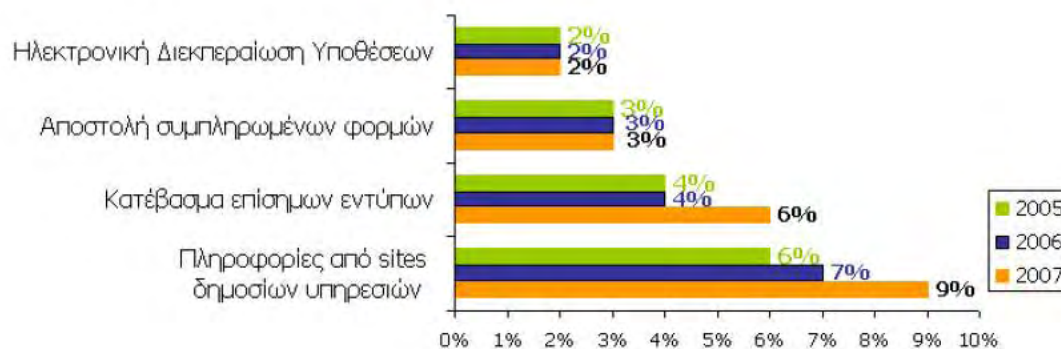
Σχήμα 7 : Ποσοστά υπηρεσιών που είναι πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες

Πηγή : Μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ιούλιος 2007



Σχήμα 8 : Ποσοστό του πληθυσμού που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται

Πηγή : Μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ιούλιος 2007



Σχήμα 9 : Ανάλυση αυτού του πληθυσμού βάση της χρήσης των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών

Πηγή : Μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα, Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ιούλιος 2007

3.2. ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

Στην Ελλάδα, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση είναι μέρος της στρατηγικής που χαράσσεται για την αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους, και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτών δράσεων, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα και έργα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης σε συνδυασμό με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ενδεικτικά, αναφέρουμε τα παρακάτω:

3.2.1.ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

3.2.1.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ

Στα πλαίσια του προγράμματος «Στρατηγικό Σχέδιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης» (ΥΠΕΣΔΔΑ 1997α, Στρατηγικό Σχέδιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης), εκπονήθηκε το «Επιχειρησιακό Σχέδιο Έργων Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης», που περιείχε τις ακόλουθες ομάδες έργων:

A. Κεντρική Διοίκηση

- Λειτουργικός εκσυγχρονισμός του ΥΠΕΣΔΔΑ
- Ανασχεδιασμός δομών και διαδικασιών τεσσάρων Γενικών Γραμματειών
- Οργάνωση – Μηχανοργάνωση ΑΣΕΠ
- Οργάνωση – Μηχανοργάνωση «Συνηγόρου του Πολίτη» και «Σώματος Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δ.Δ.»
- Μελέτη και πιλοτική δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Έργα του προγράμματος «Ποιότητα για τον Πολίτη» και οργάνωσης του ΥΠΕΣΔΔΑ

B. Περιφερειακή Διοίκηση

- Μελέτες, προγράμματα κατάρτισης και ημερίδες για την οργάνωση των

Περιφερειών

- Μηχανοργάνωση των 13 Περιφερειών

Γ. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

- Μελέτες, προγράμματα κατάρτισης και ημερίδες για την οργάνωση των 57 Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (Ν.Α.)
- Μελέτη μηχανοργάνωσης και λογισμικό για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Πιλοτικές μηχανογραφικές εφαρμογές
- Πρόγραμμα «Πολίτης» - Δημιουργία Νομαρχιακών Κέντρων Ενημέρωσης Πολιτών

Δ. Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση

- Μελέτες, συμβουλευτική υποστήριξη του ΥΠΕΣΔΔΑ και προγράμματα κατάρτισης και δημοσιότητας για την εκπόνηση και εφαρμογή του προγράμματος Ι. ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ
- Εκπόνηση του Ειδικού Προγράμματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΠΤΑ)
- Μελέτες και συμβουλευτική υποστήριξη του ΥΠΕΣΔΔΑ για την οργάνωση των ΟΤΑ
- Μηχανοργάνωση των ΟΤΑ

Το Επιχειρησιακό Σχέδιο εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και εντάχθηκε στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ. Χωρίς να θεωρείται ότι το πρόγραμμα αυτό ήταν επαρκές και ολοκληρωμένο, ήταν πάντως το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης.

3.2.1.2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ ήταν εντεταγμένο στο Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) 1994-1999. Το πρόγραμμα αυτό εκτός από τα παραπάνω έργα για τη δημόσια διοίκηση, περιελάμβανε έργα που αφορούν το διοικητικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και εισαγωγής της πληροφορικής στο δημόσιο τομέα καθώς και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. Σε αυτό το πρόγραμμα εντάχθηκαν αρχικά :

- το έργο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων, Εργοδοτών και Συνταξιούχων) για την απόδοση του Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης καθώς και Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης για κάθε ασφαλισμένο και συνταξιούχο
- το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (B' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ)
- Το ολοκληρωμένο μηχανογραφικό σύστημα του Χρηματιστηρίου
- το ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης του ΙΚΑ και το αντίστοιχο της ΕΣΥΕ (Στατιστική Υπηρεσία)

3.2.1.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» αναπτύχθηκε σε δύο φάσεις, το 2005 – 2007 και το 2008 – 2010. Η βασική του επιδίωξη αφορά στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, κάτι που θέτει στο κέντρο της μεταρρυθμιστικής προσπάθειας το στόχο για μεταστροφή του εσωστρεφούς διοικητικού περιβάλλοντος σε ένα σύγχρονο περιβάλλον που διέπεται από εξωστρέφεια και μετατοπίζει τον προσανατολισμό του προς την κοινωνία και τον πολίτη. Η νέα διακυβέρνηση που θα προκύψει από την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, προωθεί τους παρακάτω στόχους και αξίες, οι οποίες θα πρέπει να διέπουν τη λειτουργία της :

- **Διαφάνεια στις δράσεις της Δημόσιας Διοίκησης**

Η διαφάνεια στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος. Μέχρι σήμερα οι προσπάθειες για τη διασφάλισή της γίνονταν μέσα από τη δημιουργία ανεξάρτητων και υπεύθυνων μηχανισμών ελέγχου όλων των εσωτερικών διαδικασιών και την επιβολή κυρώσεων στους παραβάτες. Ένας δραστικός τρόπος για τον άνω στόχο είναι η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών

μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

- **Συμμετοχικότητα**

Η συμμετοχικότητα, ως αξία της Νέας Διακυβέρνησης, αφορά στην προώθηση της διοικητικής μεταρρύθμισης μέσω επικοινωνιακών και συμμετοχικών διαδικασιών που θα εξασφαλίζουν τη διαφάνεια στις επιλογές και προτεραιότητες της Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας, προς την κατεύθυνση της προώθησης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

- **Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών**

Η αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις αποτελεί βασική μέριμνα της Νέας Διακυβέρνησης. Η αναβάθμιση αυτή θα προέλθει μέσα από την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, την αναβάθμιση του ρόλου των Κ.Ε.Π. σε «υπηρεσίες μια στάσης», αλλά και ως αποτέλεσμα της γενικότερης μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης.

- **Εμπιστοσύνη του πολίτη προς τους θεσμούς**

Στους στόχους και στις αξίες της Νέας Διακυβέρνησης περιλαμβάνεται και η καλλιέργεια σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ του πολίτη και του κράτους και των θεσμών που αυτό πρεσβεύει, ως βασική προϋπόθεση για την επιτυχή επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης.

- **Αξιοκρατία και παροχή ίσων ευκαιριών για όλους**

Η αρχή της αξιοκρατίας, αναφέρεται τόσο στην παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως φύλου και σωματικών ικανοτήτων, όσο και στην επιλογή, αμοιβή, εκπαίδευση, αξιολόγηση, και επιβράβευση των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης με βάση την απόδοσή τους.

- **Αποτελεσματικότητα**

Η αξία της αποτελεσματικότητας αφορά σε μια νέα φιλοσοφία διοίκησης, προσανατολισμένη στο συστηματικό προγραμματισμό, στο στρατηγικό σχεδιασμό και στοχοθέτηση, καθώς και στην καθιέρωση και εφαρμογή δεικτών και κριτηρίων μέτρησης της επίδοσης της Δημόσιας Διοίκησης σε όλους τους τομείς λειτουργίας της.

- **Αποκέντρωση**

Η αξία της αποκέντρωσης συνίσταται στην ενδυνάμωση του θεσμού της

αυτοδιοίκησης, στην εξυπηρέτηση του πολίτη στο πλησιέστερο προς αυτόν επίπεδο, στη διασφάλιση της ισορροπημένης εθνικής ανάπτυξης καθώς και στην ορθολογική οργάνωση των περιφερειακών υπηρεσιών του κράτους.

Για την επίτευξη της αποστολής, του οράματος και των στρατηγικών στόχων του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» αναπτύχθηκαν πέντε υποπρογράμματα.

Πίνακας 1 : Υποπρογράμματα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Υποπρόγραμμα 1 Σύγχρονη Διακυβέρνηση	
Μέτρα	Ονομασία
1.1	Βελτίωση ποιότητας και αποδοτικότητας των Δημοσίων Υπηρεσιών
	- Εφαρμογή πιστοποίησης κατά ISO
	- Εφαρμογή συστήματος αυτό-αξιολόγησης με βάση το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
	- Εφαρμογή στρατηγικού προγραμματισμού κατά το νόμο 3230/04
	- Εφαρμογή μέτρησης αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών κατά το νόμο 3230/04
	- Εφαρμογή συστήματος Μέτρησης Ικανοποίησης Πολιτών
	- Βράβευση Δημοσίων Υπηρεσιών (συμπεριλαμβανόμενων και υπηρεσιών που προωθούν την προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρία)
	- Αξιολόγηση συνεργασίας και ανταπόκρισης μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών
1.2	Διαφάνεια και Χρηστή Διοίκηση
	- Δράσεις κοινωνικής διαβούλευσης
	- Εφαρμογή συστημάτων καταπολέμησης διαφθοράς
	- Συστήματα συμμετοχής πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων
	- Κωδικοποίηση νομοθεσίας σε διάφορους θεματικούς τομείς συμπεριλαμβανομένης της νομοθεσίας για τα άτομα με αναπηρία
	- Οδηγός καλής συμπεριφοράς και διοικητικής δεοντολογίας

	- Συστήματα εσωτερικού ελέγχου
	- Μηχανισμοί και μέτρα αξιοποίησης προτάσεων από ανεξάρτητες αρχές και σώματα επιθεώρησης που αφορούν, εκτός των άλλων, θέματα ποιότητας ζωής και προσβασιμότητας
1.3	Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων
	- Συστήματα απλούστευσης διαδικασιών (σύντμηση χρόνου εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, κατάργηση δικαιολογητικών)
	- Αναμόρφωση εντύπων και διαδικασιών σε επιλεγμένες δημόσιες υπηρεσίες
	- Αξιολόγηση βέλτιστων πρακτικών διοίκησης σε κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ενσωμάτωση τους στην ελληνική δημόσια διοίκηση
Υποπρόγραμμα 2	
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	
Μέτρα	Ονομασία
2.1	Προώθηση δράσεων επίτευξης συνεργιών, διαλειτουργικότητας και συμπληρωματικότητας έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
	- Ανάπτυξη και βελτίωση δικτυακών τόπων σύμφωνα με το Πλαίσιο Πιστοποίησης του Υπουργείου Εσωτερικών
	- Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών (Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση και Διαχείριση ψηφιακών υπογραφών – Ψηφιακών Πιστοποιητικών) σύμφωνα με το Πλαίσιο που θέτει το ΥΠ.ΕΣ.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Εφαρμογή πολιτικής και διαδικασιών πιστοποίησης χρηστών και ανάπτυξη σχετικών υποδομών ανάλογα με την παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία και τις εμπλεκόμενες διοικητικές διαδικασίες
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανασχεδιασμός διαδικασιών και ενσωμάτωση σε αυτές των δυνατοτήτων που παρέχει η τεχνολογία της ψηφιακής πιστοποίησης εγγράφων
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προσαρμογή συστημάτων για την παροχή ασφαλών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικής ταυτοποίησης

	<ul style="list-style-type: none"> - Προώθηση του Πλαισίου παροχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα διαλειτουργικότητας
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υλοποίηση δράσεων για την επίτευξη συνεργασιών μεταξύ δημοσίων φορέων ή/και με τη Διαδικτυακή Πύλη «Ερμής» για την αυτοματοποίηση της διεκπεραίωσης σύνθετων διοικητικών διαδικασιών και την υλοποίηση θεσμικών – οργανωτικών παρεμβάσεων για τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προσαρμογή υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών και ανασχεδιασμός ιστοσελίδων φορέων δημόσιας διοίκησης σύμφωνα με το ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και προτύπων διαλειτουργικότητας
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προώθηση δράσεων διαλειτουργικότητας, όπως τυποποίηση δεδομένων, καθορισμός μεταδεδομένων κτλ.
2.2	Δημιουργία και διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου με προστιθέμενη αξία για τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης
	<ul style="list-style-type: none"> - Προετοιμασία, επεξεργασία, τυποποίηση και ψηφιοποίηση περιεχομένου με στόχο τον εμπλουτισμό του περιεχομένου και των στοιχείων μεγάλων έργων πληροφορικής
2.3	Καινοτόμες Δράσεις στη Δημόσια Διοίκηση
	<ul style="list-style-type: none"> - Συστήματα και εργαλεία υποστήριξης πολιτικών και δομών διαφάνειας, ενίσχυσης ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Δημόσιες διαβουλεύσεις, ηλεκτρονική ψηφοφορία, διερεύνηση και ένταξη του πολίτη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων)
	<ul style="list-style-type: none"> - Εκπόνηση πιλοτικών προγραμμάτων σε επίπεδο φορέα ή σε επίπεδο τομέων πολιτικής, για σχεδιασμό και εισαγωγή νέων διοικητικών προϊόντων, για εναλλακτικούς τρόπους διάθεσης προϊόντων στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αξιοποιώντας τις υπάρχουσες δομές ή με χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
	<ul style="list-style-type: none"> - Εναλλακτικές Δομές και Διαδικασίες χρηματοδότησης έργων εκσυγχρονισμού φορέων δημόσιας διοίκησης (ΣΔΙΤ)

2.4	Ανάπτυξη και ενίσχυση των υπηρεσιών μιας στάσης
	- Αυτόματη εξυπηρέτηση πολιτών
	- Ανάπτυξη υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
	- Ένταξη νέων και βελτίωση υπαρχουσών υπηρεσιών μιας στάσης από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
	- Ανάπτυξη υπηρεσιών μιας στάσης παρεχόμενες από τις δημόσιες υπηρεσίες

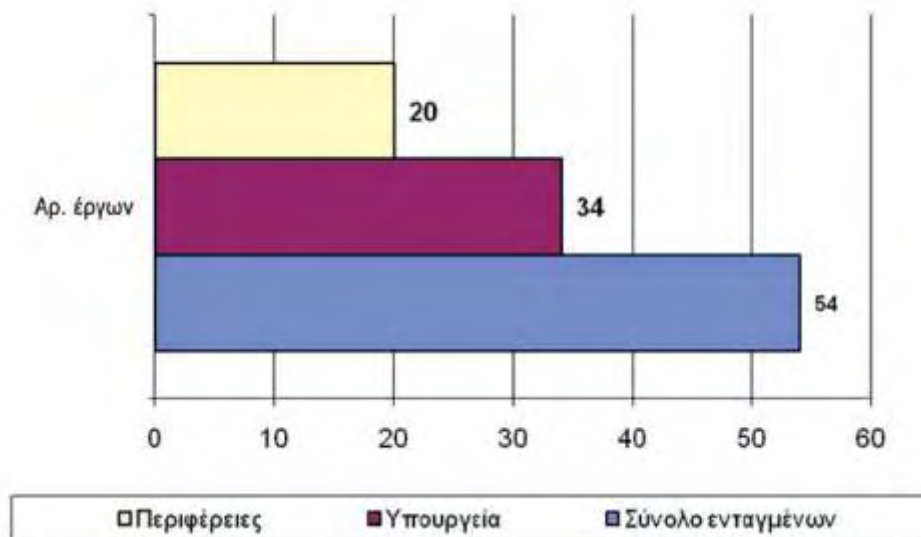
**Υποπρόγραμμα 3
Πολιτική Προστασία**

Μέτρα	Ονομασία
3.1	Κατάρτιση Προδιαγραφών, Κανονισμών και Προτύπων Διαδικασιών για δράσεις Πολιτικής Προστασίας
	- Κατάρτιση και προτυποποίηση διαδικασιών πρόληψης, επιχειρησιακής αντιμετώπισης και αποκατάστασης καταστροφών
	- Ανάπτυξη κανονισμών για δράσεις πολιτικής προστασίας
	- Ανάπτυξη διαδικασιών και μέσων για την συλλογή, επεξεργασία και ανταλλαγή μεταξύ των συναρμόδιων υπηρεσιών, δεδομένων που σχετίζονται με δράσεις πολιτικής προστασίας
3.2	Ανάπτυξη βάσεων Δεδομένων για Δράσεις Πολιτικής Προστασίας
	- Ανάπτυξη βάσεων δεδομένων για τη χαρτογράφηση των φυσικών, τεχνολογικών και λοιπών κινδύνων σε περιφερειακό επίπεδο
	- Ανάπτυξη μεθόδων για τον έλεγχο της αξιοπιστίας και πληρότητας των βάσεων δεδομένων
	- Ανάπτυξη διαδικασιών για τη διαρκή επικαιροποίηση των βάσεων δεδομένων
	- Διασύνδεση νέων και υφιστάμενων βάσεων δεδομένων με την Εθνική Βάση δεδομένων Πολιτικής Προστασίας της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας
3.3	Ενίσχυση του Εθελοντισμού Πολιτικής Προστασίας
3.4	Ενημέρωση – Ευαισθητοποίηση πολιτών για τους Φυσικούς, Τεχνολογικούς και Λοιπούς Κινδύνους

Υποπρόγραμμα 4

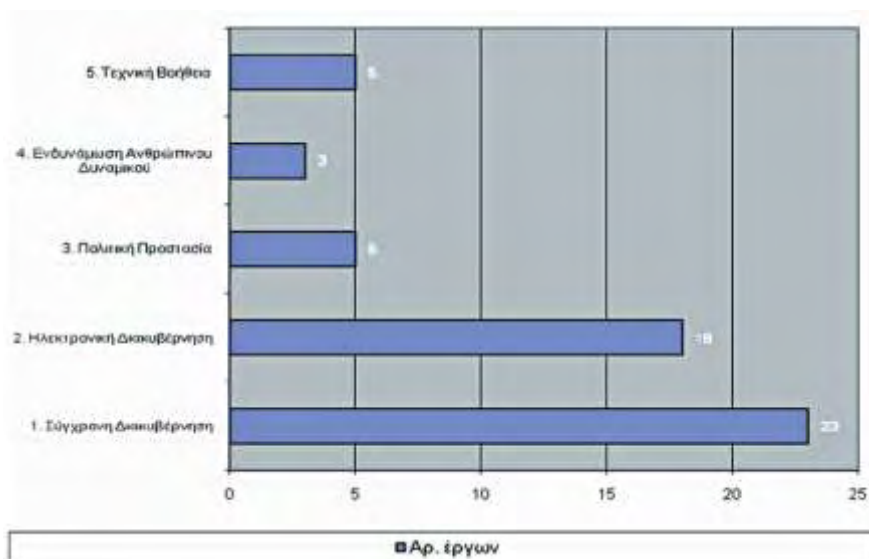
Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού	
Μέτρα	Ονομασία
4.1	Προγραμματισμός Ανθρώπινων Πόρων – Σύστημα Προσλήψεων
4.2	Στοχευμένη Εκπαίδευση και Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης
4.3	Υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού
Υποπρόγραμμα 5 Τεχνική Βοήθεια	
Μέτρα	Ονομασία
5.1	Τεχνική Βοήθεια
	<ul style="list-style-type: none"> - Ενέργειες δημοσιότητας του προγράμματος, έτσι ώστε το περιεχόμενο του και τα αποτελέσματα του να καταστούν γνωστά τόσο στους λοιπούς φορείς του δημοσίου τομέα αλλά και στους πολίτες
	<ul style="list-style-type: none"> - Λειτουργική υποστήριξη του μηχανισμού διοίκησης του προγράμματος και οποιοσδήποτε άλλες ενέργειες ή και εργαλεία - μέσα παρακολούθησης και διαχείρισης του, τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού, όσο και σε επίπεδο υλοποίησης, που να διασφαλίζουν τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του προγράμματος
	<ul style="list-style-type: none"> - Δράσεις τεχνικής υποστήριξης μηχανισμού του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» με χρήση κατάλληλων εργαλείων και μέσων (εξοπλισμός, εφαρμογές κτλ)

Πηγή : Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», Εθνικό Σχέδιο Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση 2008-2010, Υπουργείο Εσωτερικών, Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ.



Σχήμα 10 : Συνολικός αριθμός έργων που εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» κατά το έτος 2008

Πηγή : Απολογιστική έκθεση Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» έτους 2008, Υπουργείο Εσωτερικών



Σχήμα 11 : Κατανομή ανά Υποπρόγραμμα των έργων που εντάχθηκαν στο Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» κατά το έτος 2008 (Υπουργεία & Περιφέρειες)

Πηγή : Απολογιστική έκθεση Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» έτους 2008, Υπουργείο Εσωτερικών

3.2.1.4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚτΠ)

Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξή της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο ανοιχτής και αποτελεσματικής διακυβέρνησης καθώς και βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Δημιουργούν νέες μεθόδους εργασίας, νέες δεξιότητες και την ανάγκη συνεχούς μάθησης και προσαρμογής του εκπαιδευτικού συστήματος. Συμβάλλουν στην καλύτερευση της ποιότητας ζωής με την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας, μεταφορών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ) στο Τρίτο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Το ΕΠΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Φέιρα της Πορτογαλίας τον Ιούνιο 2000.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του Ε.Π. "ΚτΠ" είναι δύο:

Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον

Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία, στους παραπάνω τομείς, ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη δημόσια διοίκηση.

Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό

Αφορά τη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.

Για την επίτευξη των δύο γενικών στόχων του, το Ε.Π. "Κοινωνία της Πληροφορίας" θέτει μια σειρά από Ειδικούς Στόχους ή Άξονες. Πιο συγκεκριμένα το ΕΠΚτΠ περιλαμβάνει 5 άξονες δράσεις:

- Παιδεία και Πολιτισμός
- Πολίτης και Ποιότητα Ζωής
- Ανάπτυξη και Απασχόληση
- Επικοινωνίες
- Τεχνική Βοήθεια

Παιδεία και πολιτισμός

- Εξοπλισμός όλων των σχολείων με τον απαραίτητο υπολογιστικό, δικτυακό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό, δημιουργία / αναβάθμιση εργαστηρίων πληροφορικής των ΑΕΙ/ΤΕΙ.
- Ολοκλήρωση και αναβάθμιση του Πανελλήνιου Εκπαιδευτικού Δικτύου εξασφαλίζοντας έτσι από το τέλος του 2001 τη δυνατότητα πρόσβασης όλων

των σχολείων στο Διαδίκτυο και δημιουργώντας ως το 2006 το Intranet της εκπαίδευσης με όλα τα σχολεία συνδεδεμένα.

- «Γρήγορο» Internet για ερευνητές και σπουδαστές, με τη συνέχιση της αναβάθμισης του Ελληνικού Ακαδημαϊκού Δικτύου και των κέντρων διαχείρισης δικτύων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
- Δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για νέους σε δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας
- Ανάπτυξη υποδομών για την τηλε-εκπαίδευση, βάσει ενιαίου σχεδιασμού που θα καλύψει όλο το φάσμα του εκπαιδευτικού μας συστήματος.
- Ανάπτυξη ή προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και εκπαιδευτικού λογισμικού για την εκπαίδευση.
- Επιμόρφωση των εκπαιδευτικών σε θέματα χρήσης της πληροφορικής ως εργαλείου της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα.
- Ψηφιοποίηση και διαχειριστική και επιστημονική τεκμηρίωση της πολιτιστικής κληρονομιάς και της σύγχρονης πολιτιστικής δημιουργίας

Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line)
- Έμφαση στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, στην κοινωνική ασφάλιση, στον τομέα της δικαιοσύνης, στην περιφερειακή ανάπτυξη και διοίκηση, στη διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη (π.χ. άδειες, πιστοποιητικά), στον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.
- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ σε κάθε επίπεδο της Δημόσιας Διοίκησης
- Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες

- Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών σε περιφερειακό επίπεδο
- Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες, καθώς και για την αναδιοργάνωση της διοίκησης και του προϋπολογισμού στον τομέα της υγείας
- «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέρια μεταφορές.

Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία

- Βελτίωση του βαθμού ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και των τριών τομέων της οικονομίας (πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή), ανάπτυξη της χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου
- Ενδυνάμωση της απαραίτητης υποδομής για τη λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων (εξασφαλίζοντας, για παράδειγμα, υπηρεσίες πιστοποίησης, προτυποποίησης, πληροφόρησης και δικτύωσης)
- Βελτίωση του περιβάλλοντος για την ίδρυση επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας, μέσω της ανάπτυξης μηχανισμών όπως τα κεφάλαια υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου (venture capital)
- Εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών πρόσκλησης και υποβολής προσφορών, συμπεριλαμβανομένων και των δημοσίων προμηθειών
- Ενθάρρυνση της διασύνδεσης έρευνας και παραγωγής με τη λειτουργία κοινοπραξιών ερευνητικών και παραγωγικών φορέων, ενίσχυση – συμπλήρωση και διεύρυνση των υποδομών των ερευνητικών φορέων
- Ανάπτυξη και διάχυση περιεχομένου και πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή (βάσεις δεδομένων, βιβλιοθήκες, κ.λπ.) για τις ανάγκες της ερευνητικής κοινότητας, εκπαίδευση και εξειδίκευση νέων ερευνητών
- Ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής για τον ευρύτερο πληθυσμό μέσω ευέλικτων διαδικασιών, και ιδιαίτερα για ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, σε συνδυασμό με την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας

- Γεφύρωση του υπάρχοντος χάσματος μεταξύ επαγγελματικών προσόντων και αναγκών στα επαγγέλματα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
- Προώθηση της απασχόλησης και απόκτηση εργασιακής εμπειρίας σε τομείς της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- Ενθάρρυνση πιλοτικών εφαρμογών τηλε-εργασίας και τηλε-κατάρτισης, ιδιαίτερα σε γεωγραφικά απομονωμένες και νησιωτικές περιοχές

Επικοινωνίες

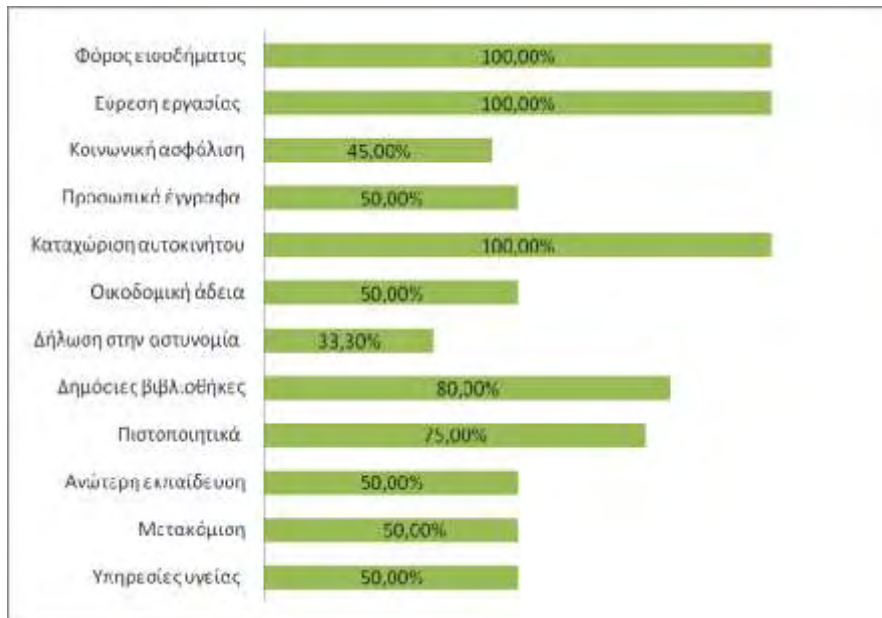
- Στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης στην τηλεπικοινωνιακή αγορά, με δράσεις όπως τα πάρκα κεραιών και ο εξοπλισμός για τον έλεγχο των εκπομπών και τη διαχείριση του φάσματος συχνοτήτων
- Ανάπτυξη υποδομής τοπικών δικτύων πρόσβασης μα βάση τις τοπικές ανάγκες και τις απαιτούμενες υπηρεσίες, χωρίς τεχνολογική προτίμηση, σε μικρές πόλεις και απομακρυσμένες περιοχές
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες για το δημόσιο τομέα, ειδικές δράσεις για ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και έργα επίδειξης συγκεκριμένων νέων τεχνολογιών

Εφαρμογή του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Για τη διαχείριση και εφαρμογή του ΕΠΚτΠ, προβλέπονται:

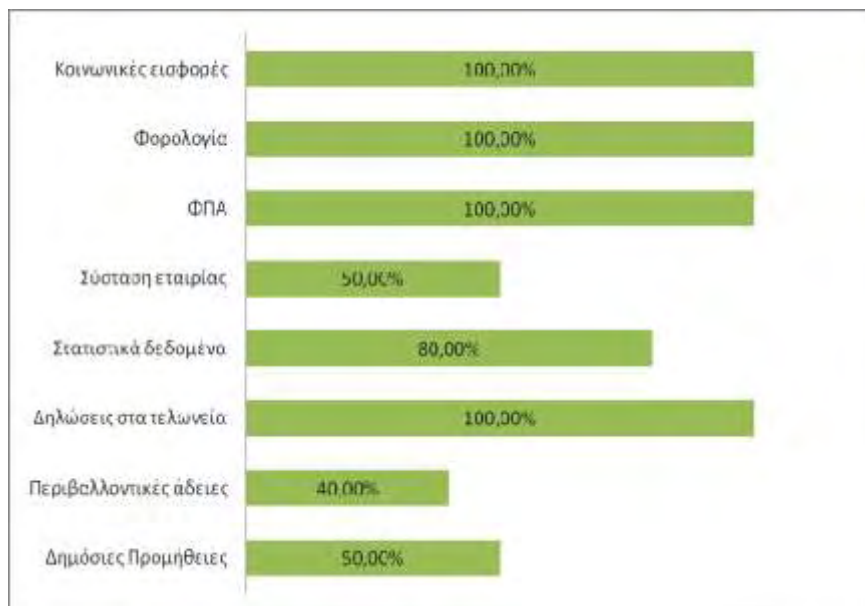
- Η Επιτροπή Παρακολούθησης, που αποτελείται από εκπροσώπους των εμπλεκόμενων υπουργείων και οργανισμών καθώς και των κοινωνικών εταίρων
- Η Διαχειριστική Αρχή του ΕΠΚτΠ στο Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας, με αρμοδιότητες την ένταξη έργων στο ΕΠ, την παρακολούθηση και έλεγχο της εκτέλεσής τους, και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων
- Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, για τη στήριξη, με αξιοποίηση εξωτερικών συμβούλων, των φορέων υλοποίησης κατά τη διαδικασία προγραμματισμού και υλοποίησης των δράσεων και στην παραγωγική λειτουργία των έργων

- Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, για συστηματική έρευνα και τακτική απογραφή, ανάλυση και παρουσίαση των εξελίξεων για την ΚτΠ στην Ελλάδα και διεθνώς, τη μεταφορά τεχνογνωσίας αιχμής, τη διάδοση βέλτιστων μεθόδων και πρακτικών και εκπαιδευτικών εργαλείων



Σχήμα 12 : Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες

Πηγή : Ετήσια έκθεση εκτέλεσης 2008 Ε.Π. «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»,
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών



Σχήμα 13 : Δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις υπηρεσίες

Πηγή : Ετήσια έκθεση εκτέλεσης 2008 Ε.Π. «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»,
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

3.2.1.5. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ»

Το έργο του ΥΠΕΣΔΔΑ «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης “ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ”», το οποίο υλοποιείται από την ΚτΠ Α.Ε., αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στον Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα υποδομής τηλεπικοινωνιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Το έργο αφορά στη δημιουργία ασφαλούς δικτύου Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (πάνω από 3.000 φορείς – κόμβοι ήδη λειτουργούν), το οποίο αφενός θα μειώσει σημαντικά το κόστος τηλεπικοινωνιών του δημοσίου και αφετέρου θέτει στη διάθεση των Δημοσίων Φορέων τις πιο σύγχρονες, πρακτικές και προηγμένες υπηρεσίες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου. Παράλληλα, διασφαλίζει τη δικτυακή υποδομή που απαιτείται για την ανάπτυξη και επικοινωνία, πληροφοριακών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση με τελικό στόχο την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το έργο προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Δωρεάν ασφαλή και ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο (Internet) και στο πανευρωπαϊκό δίκτυο TESTA, καθώς και διασφάλιση ευρυζωνικής δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας (εύρους πρόσβασης φορέων από 2 έως 34 Mbps)
- Δωρεάν τηλεφωνία πανελλαδικά για τους υπαλλήλους και τις υπηρεσίες του συνόλου των φορέων – κόμβων του (εσωτερική τηλεφωνία)
- Προνομιακή τιμή για την εκτός του δικτύου τηλεφωνία (αστική – υπεραστική – κινητή και διεθνή)
- Δωρεάν παροχή υποδομής ψηφιακής πιστοποίησης των στελεχών του Δημοσίου και των συστημάτων - εξυπηρετητών του Δημοσίου (ψηφιακή υπογραφή - ψηφιακά πιστοποιητικά), για την ασφαλή ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημοσίου και γενικότερα ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης, με την εγκατάσταση τουλάχιστον 100 στούντιο τηλεδιάσκεψης σε επιλεγμένα σημεία όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Έδρες Περιφερειών και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Διαχειριστικές Αρχές σε όλη τη χώρα.
- Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεεκπαίδευσης με τη χρήση εξειδικευμένων πληροφοριακών συστημάτων (σύγχρονης και ασύγχρονης) τηλεεκπαίδευσης.

Παράλληλα, στο πλαίσιο του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ έχουν αναπτυχθεί μια σειρά από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που εκμεταλλεύονται τις παρεχόμενες από το έργο ευρυζωνικές συνδέσεις των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, προκειμένου να υποστηρίξουν ενέργειες αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης. Συγκεκριμένα υποστηρίζεται η διενέργεια σύγχρονων και ασύγχρονων προγραμμάτων τηλεκπαίδευσης, καθώς και η διενέργεια τηλεδιασκέψεων μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες αξιοποιούνται ήδη για την καθημερινή στήριξη της προσπάθειας των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης για την αξιοποίηση των Υπηρεσιών του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, με τελικό σκοπό τη δημιουργία ενός ανθρώπινου δικτύου το οποίο θα είναι σε θέση να προωθήσει την «κουλτούρα» της ευρυζωνικότητας στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Υλοποίηση του έργου

Η υλοποίηση του έργου προσεγγίστηκε με 9 υποέργα, τα 7 εκ των οποίων αποτελούν αμιγώς έργα τηλεπικοινωνιακού ενδιαφέροντος, ενώ τα 2 αναφέρονται στην αγορά πληροφορικής και υπηρεσιών, καλύπτοντας ανάγκες ασφάλειας και ψηφιακών πιστοποιητικών, καθώς και θέματα τηλεκπαίδευσης στο χώρο της ελληνικής δημόσιας διοίκησης:

1. Υποέργο 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Νησίδα 1 (Τα υπουργεία, οι γενικές γραμματείες, οι διαχειριστικές αρχές και τα στρατολογικά γραφεία – υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής).
2. Υποέργο 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Νησίδα 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).
3. Υποέργο 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Νησίδα 3 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στη νομαρχία Θεσσαλονίκης).

4. Υποέργο 4 (ΚΡΗΤΗ): Νησίδα 4 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης).
5. Υποέργο 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 5 (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).
6. Υποέργο 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Νησίδα 6 (Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου).
7. Υποέργο 7: Δίκτυο κορμού.
8. Υποέργο 8: Διαχείριση της κατάρτισης.
9. Υποέργο 9: Υπηρεσία PKI (Public Key Infrastructure - υποδομή δημοσίου κλειδιού).

Αποτελέσματα του έργου

Στα αποτελέσματα του έργου υπολογίζονται τα παρακάτω:

- Ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης (υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, καθώς και η κατάρτιση στο πλαίσιο της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού τόσο όσον αφορά τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων όσο και την απόκτηση βασικών δεξιοτήτων στη χρήση των νέων τεχνολογιών.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του ελληνικού δημόσιου τομέα, μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.

- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του ελληνικού δημόσιου τομέα και η κεντρική και κατακεκομημένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του ελληνικού δημόσιου τομέα, με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς το χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες.
- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή φορείς του ελληνικού δημόσιου τομέα.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης.
- Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται από την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών και από την ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων υλοποίησης και χρηματοδότησης τηλεπικοινωνιακών έργων.
- Η μείωση του «ψηφιακού χάσματος», στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
- Παράλληλα, με την υλοποίηση του έργου επιδιώκεται η ανάπτυξη της βιομηχανίας πληροφορικής και επικοινωνιών σε ένα περιβάλλον υγιούς ανταγωνισμού και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η εμφάνιση ενός τόσο μεγάλου έργου όπως το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αναμένεται να επηρεάσει την αγορά των τηλεπικοινωνιών, κυρίως στην παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών.
- Εξάλλου, στις ωφέλειες αναφέρεται και το γεγονός ότι ο ανάδοχος καθενός από τα 7 υποέργα τηλεπικοινωνιακής φύσης θα παγιώσει τη θέση του στο χώρο των ευρυζωνικών υπηρεσιών, αποκτώντας ένα μεγάλο συγκριτικό πλεονέκτημα για την επικράτησή του στην αγορά αυτών των υπηρεσιών και

θα αναδειχθεί σε σημαντικό παράγοντα της τηλεπικοινωνιακής αγοράς στη νησίδα όπου θα δραστηριοποιηθεί.

3.2.1.6. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτΠ", που αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ». Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων.

Η δημιουργία του θεσμού των Κ.Ε.Π. (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) είναι αποτέλεσμα αυτού του επιχειρησιακού προγράμματος. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Ωστόσο, ακόμη και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονται, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής.

Βασική λειτουργία του προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ» είναι η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου.

Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα (π.χ. ψηφιοποιημένα έντυπα) είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη με τους εξής τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου
- Μέσω Internet
- Μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) εγκαθίστανται στους δήμους και τις νομαρχίες της χώρας. Τα Κ.Ε.Π., εκτός από σημεία εξυπηρέτησης του πολίτη, αποτελούν ταυτόχρονα και σημεία δημόσιας πρόσβασής του στο Internet.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη:

- Συλλογή, οργάνωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία της δημόσιας πληροφορίας και εισαγωγή της στον κεντρικό δικτυακό τόπο, καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων από συγκεκριμένη ομάδα (μέχρι σήμερα έχουν συλλεχθεί, αξιολογηθεί και ψηφιοποιηθεί περισσότερες από 2.000 διαδικασίες, 900 από τις οποίες έχουν πιστοποιηθεί με κοινές υπουργικές αποφάσεις και διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη λειτουργία σε 24ωρη βάση κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για την ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου για την εξυπηρέτηση του πολίτη, στο οποίο περιλαμβάνεται:
 - Εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κεντρικού κόμβου πληροφόρησης, στον οποίο θα καταχωρείται όλη η πληροφορία που θα διατίθεται προς εξυπηρέτηση του κοινού.
 - Δημιουργία και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου, για να είναι δυνατή η άντληση των πληροφοριών από το Διαδίκτυο.
 - Υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση μηχανής αναζήτησης του κεντρικού δικτυακού τόπου.
 - Εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κόμβου, ο οποίος θα παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
 - Εγκατάσταση και λειτουργία IP δικτύου διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

- Συντονισμός, ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, τεχνική υποστήριξη (Help-Desk).
- Διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης (<http://www.kep.gov.gr>), η οποία δέχεται μηνιαίως περισσότερες από 9.000.000 επισκέψεις.
- Ενιαίο ιδεατό ιδιωτικό IP δίκτυο (VPN) διασύνδεσης των Κ.Ε.Π. Μέχρι σήμερα, έχουν ενταχθεί στο δίκτυο 1.014 Κ.Ε.Π.

Με τη χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι πολίτες θα μπορούν να λαμβάνουν διοικητικές πληροφορίες και δεδομένα σε τέσσερις μορφές :

- **Υπηρεσίες Πληροφόρησης**

Εξασφαλίζονται κυρίως μέσω της δικτυακής πύλης, όπου οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν επικαιροποιημένη λίστα δικαιολογητικών («Ενδεικτικός κατάλογος απαιτούμενων δικαιολογητικών») ανά κατηγορία αιτήματος, για την έκδοση των αδειών / πιστοποιητικών και τη χορήγηση των επιδομάτων που δικαιούνται. Λίστες με όλες τις δικτυακές πύλες όλων κρατικών φορέων (υπουργεία, ΙΚΑ, ΟΓΑ, τοπική αυτοδιοίκηση, κτλ).

- **Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης**

Εξασφαλίζονται μέσω παροχής υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και να λαμβάνουν απαντήσεις, αλλά και μέσω χρήσης του κόμβου των συχνότερων ερωτήσεων και απαντήσεων (FAQ). Περαιτέρω οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν ψηφιοποιημένα έντυπα, απαραίτητα για την διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους (π.χ. αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης αυτοκινήτου, αίτηση για χορήγηση ληξιαρχικής πράξης γάμου κ.ο.κ.).

- **Υπηρεσίες συναλλαγής**

Εξασφαλίζονται με την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν, όχι μόνο λαμβάνουν το έντυπο της αίτησης από το Διαδίκτυο, αλλά έχουν τη δυνατότητα να το αποστείλουν στην αρμόδια υπηρεσία ηλεκτρονικά, χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι ή το γραφείο τους.

- **Συνδυαζόμενες υπηρεσίες**

Εξασφαλίζονται κυρίως από την ολοκλήρωση ενός αιτήματος του πολίτη από τα ΚΕΠ, χωρίς αυτός να χρειαστεί να επισκεφθεί την αρμόδια ή τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Το αίτημά του δηλαδή ολοκληρώνεται στο ΚΕΠ το οποίο επισκέπτεται, αφού αυτό επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και όχι ο πολίτης.

Είναι φανερό ότι τα αποτελέσματα του έργου αφορούν τόσο στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όσο και σε οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οφέλη για τον πολίτη

- Βελτιωμένη ποιότητα πληροφοριών για τους πολίτες.
- Ισότιμη πρόσβαση πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες τοπικού, νομαρχιακού ή κεντρικού επιπέδου.
- Παροχή ενός μεγάλου και σύνθετου συνόλου πληροφοριών με φιλικό τρόπο.
- Δυνατότητα προσπέλασης πολλαπλών υπηρεσιών μέσω ενός σημείου πρόσβασης.
- Δυνατότητα εκτέλεσης on-line συναλλαγών με τοπικές αρχές.
- Εξοικονόμηση χρημάτων από μετακινήσεις που τώρα πια δεν κρίνονται αναγκαίες.
- Ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση.

Οφέλη για τη Δημόσια Διοίκηση

- Δυνατότητα ταυτόχρονης εξυπηρέτησης μεγάλου αριθμού χρηστών.
- Εξοικονόμηση δημοσίου χρήματος, μέσα από τη χρήση φθηνότερων μέσων για την πρόσβαση και εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Ηλεκτρονική επικοινωνία και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης (κεντρικές υπηρεσίες ΥΠΕΣΔΔΑ, ΟΤΑ, ΚΕΠ, άλλα υπουργεία, νομαρχίες κ.λπ.).

Τα ΚΕΠ όχι μόνο προσφέρουν, στο κοντινότερο στους πολίτες επίπεδο, τις υπηρεσίες που αποτελούν τις «εκροές» του συνολικού διοικητικού συστήματος, αλλά αποτελούν και ένα πολλαπλά χρήσιμο μηχανισμό «διαμεσολάβησης» μεταξύ διοικητικού συστήματος και κοινωνίας, μειώνοντας την ανάγκη πελατειακής πολιτικής διαμεσολάβησης, δηλαδή υποβοηθώντας την «από-ενδιαμεσοποίηση» (disintermediation) (Παπούλιας, 2002).

3.2.2. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

3.2.2.1. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ 2007-2013»

Ο ενιαίος Διοικητικός Τομέας Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 – 2013», με εποπτεύουσα αρχή την Ειδική Γραμματεία για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, και εκτελεστικό βραχίονα την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης, διαθέτει την αρμοδιότητα διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος "Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 - 2013" το οποίο αξιοποιεί τον προσανατολισμό του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (Ε.Κ.Τ.) για την ενίσχυση της διοικητικής αποτελεσματικότητας ακολουθώντας την Αναθεωρημένη Στρατηγική της Λισσαβόνας, επιδιώκοντας :

- την ενίσχυση των δομών της κεντρικής, περιφερειακής διοίκησης, καθώς και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- τις μεταρρυθμίσεις στο θεσμικό πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών
- την κατάρτιση των στελεχών του δημοσίου τομέα
- την ενίσχυση της παρουσίας των γυναικών στα κέντρα λήψης αποφάσεων.

Το Πρόγραμμα προσεγγίζει τη δημόσια διοίκηση ως ενιαίο σύνολο, προτείνει συστημικές δράσεις και οριζόντιες παρεμβάσεις στρατηγικού χαρακτήρα, επιδιώκοντας να διαμορφώσει ένα πραγματικά φιλικό πρόσωπο της διοίκησης προς

τον πολίτη και να προσφέρει εύχρηστες υπηρεσίες, μειώνοντας ουσιαστικά την απαιτούμενη διαδρομή και τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Συνολικός στόχος είναι ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης ώστε αυτή να γίνει πιο αποτελεσματική και λειτουργική και επομένως πιο ανοικτή και προσπελάσιμη στον πολίτη.

Με προγραμματισμένα έργα που καλύπτουν το σύνολο των τομέων της δημόσιας διοίκησης και των Περιφερειών της χώρας θα συμβάλλει ουσιαστικά στην βελτίωση της δημόσιας διοίκησης, δίνοντας παράλληλα νέα ώθηση στην οικονομία σε μια εποχή που το ανταγωνιστικό θεσμικό περιβάλλον αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιχειρηματικής ανάπτυξης.

Ο στρατηγικός στόχος του Ε.Π. είναι η βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης μέσα από την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανώσεων, καθώς και την ενίσχυση της λογοδοσίας και της επαγγελματικής ηθικής μέσω της διεύρυνσης της κοινωνικής διαβούλευσης και συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων.

Πιο αναλυτικά οι γενικοί και ειδικοί στόχοι του επιχειρησιακού προγράμματος προσδιορίζονται ως εξής:

Γενικός Στόχος Ι : Αναβάθμιση των δημοσίων πολιτικών μέσω του εκσυγχρονισμού του ρυθμιστικού πλαισίου και των δομών της Δημόσιας Διοίκησης.

- Ειδικός Στόχος 1: Ενδυνάμωση των μηχανισμών σχεδιασμού και εφαρμογής των δημοσίων πολιτικών.
 - Ενίσχυση του σχεδιασμού (οριοθέτηση των πεδίων πολιτικής μέσα από την άρση των επικαλύψεων), της παρακολούθησης, του συντονισμού και της αξιολόγησης της πολιτικής, σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
 - Δράσεις οργανωτικού και επιχειρησιακού ανασχεδιασμού (συστήματα στοχοθεσίας, αποδοτικότητας) της κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης καθώς και της τοπικής αυτοδιοίκησης.
 - Δράσεις για την ενδυνάμωση της πολιτικής προστασίας.
- Ειδικός Στόχος 2: Προώθηση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας.
 - Δράσεις εκσυγχρονισμού του συστήματος προϋπολογισμού και δημοσιονομικής διαχείρισης.

- Ενσωμάτωση των πορισμάτων των ελεγκτικών σωμάτων και του Συνηγόρου του Πολίτη στις οικείες πολιτικές προκειμένου να επέλθουν ρυθμιστικές και οργανωτικές αλλαγές που οδηγούν στην αντιμετώπιση της διαφθοράς.
- Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας των οργανώσεων των κοινωνικών εταίρων και των ΜΚΟ.
- Δράσεις αναβάθμισης της διοικητικής ικανότητας των Δικαστηρίων.
- Ειδικός Στόχος 3: Βελτίωση της ποιότητας των νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων.
 - Εφαρμογή πολιτικής για την αξιολόγηση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας νομοθετικών ρυθμίσεων.
 - Παρακολούθηση, συντονισμός και επίτευξη της ενσωμάτωσης του Κοινοτικού Δικαίου.
 - Διοικητικές κωδικοποιήσεις του ρυθμιστικού πλαισίου της δημόσιας δράσης.
- Ειδικός Στόχος 4: Βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων.
 - Δράσεις απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών που οδηγούν σε μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων και του διοικητικού κόστους για τις επιχειρήσεις.
 - Σχεδιασμός και εφαρμογή των απαραίτητων οργανωτικών αλλαγών σε δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να εγκατασταθούν συστήματα ΤΠΕ, για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.
 - Σχεδιασμός και εφαρμογή των απαραίτητων οργανωτικών αλλαγών σε δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες έχουν εγκατασταθεί συστήματα ΤΠΕ, για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Γενικός Στόχος II : Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης.

- Ειδικός Στόχος 1: Ενίσχυση της πολιτικής ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων μέσω διαρθρωτικών και θεσμικών αλλαγών.
 - Δράσεις υποστήριξης και εφαρμογής θεσμικών αλλαγών για ένα αποτελεσματικό, αποδοτικό και αξιοκρατικό σύστημα ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων της δημόσιας διοίκησης.
 - Δράσεις ενίσχυσης της οργανωτικής και επιχειρησιακής επάρκειας των διευθύνσεων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού στη δημόσια διοίκηση.

- Ειδικός Στόχος 2: Βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για την υποστήριξη θεσμικών και διαρθρωτικών αλλαγών στη δημόσια διοίκηση.
 - Δράσεις βελτίωσης της ποιότητας σχεδιασμού και εφαρμογής των προγραμμάτων κατάρτισης στη δημόσια διοίκηση.
 - Δράσεις ενδυνάμωσης και προσαρμογής των δεξιοτήτων και της τεχνογνωσίας του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης στις διαρθρωτικές και θεσμικές αλλαγές.

Γενικός Στόχος III : Ενδυνάμωση των πολιτικών ισότητας σε όλο το εύρος της δημόσιας δράσης

- Ειδικός Στόχος 1: Η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των πολιτικών ισότητας, και των μηχανισμών και δομών εφαρμογής, παρακολούθησης και αξιολόγησης για θέματα ισότητας των φύλων.
 - Κωδικοποιήσεις και απλουστεύσεις νομοθετικών, κανονιστικών ρυθμίσεων για την ισότητα των φύλων σε τομείς πολιτικής.
 - Αξιολόγηση των επιπτώσεων δημοσίων πολιτικών στην ισότητα των φύλων.
 - Προαγωγή της ενσωμάτωσης της ισότητας των φύλων στις δημόσιες πολιτικές.
 - Ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας του πυρήνα παραγωγής των πολιτικών ισότητας καθώς και των συμβουλευτικών, συντονιστικών και ελεγκτικών μηχανισμών της ισότητας των φύλων.
- Ειδικός Στόχος 2: Η ενίσχυση της θέσης των γυναικών στο δημόσιο και κοινωνικό τομέα.
 - Ενίσχυση της συμμετοχής των γυναικών στα κέντρα λήψης αποφάσεων.
 - Δράσεις ευαισθητοποίησης και κατάρτισης του συνόλου της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης σε θέματα ισότητας των φύλων.
 - Ενίσχυση των δράσεων των ΟΤΑ προς όφελος της ισότητας των φύλων και την καταπολέμηση της βίας.
 - Υποστήριξη των ΜΚΟ (γυναικείων οργανώσεων).

Γενικός Στόχος IV : Τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής.

- Ειδικός Στόχος 1: Δημιουργία μηχανισμών υποστήριξης της διοικητικής αλλαγής.

- Δράσεις δημιουργίας και υποστήριξης της λειτουργίας μηχανισμών υποστήριξης της διοικητικής αλλαγής.
- Ειδικός Στόχος 2: Δράσεις τεχνικής υποστήριξης του προγράμματος.
 - Δράσεις υποστήριξης της προετοιμασίας, της εφαρμογής, της παρακολούθησης και των επιθεωρήσεων του προγράμματος.
 - Δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας.
 - Δράσεις εκπόνησης μελετών, εμπειρογνομосυνών και αξιολογήσεων.

(Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Ε.Π. «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013», Προγραμματική Περίοδος 2007-2013 - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, Οκτώβριος 2007)

3.2.2.2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ (2007-2013)»

Στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Ψηφιακή Σύγκλιση της Ελλάδας είναι να αναδείξει τις αναπτυξιακές κατευθύνσεις και να εξειδικεύσει τη στρατηγική, τα μέσα και τις παρεμβάσεις για την αποδοτική και βιώσιμη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ελληνική οικονομία και κοινωνία.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα λαμβάνει υπόψη του τις στρατηγικές κατευθύνσεις σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, αλλά και τις ειδικότερες στρατηγικές επιλογές και τις κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής 2007-2013 της Ελλάδας.

Ο γενικότερος στόχος του επιχειρησιακού προγράμματος είναι να συμβάλλει στην ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Το επίκεντρο του προγράμματος θα είναι στην εφαρμογή εξατομικευμένης αναπτυξιακής στρατηγικής με ιδιαίτερη έμφαση στους ανταγωνιστικούς τομείς της Ελλάδας όπως ο τουρισμός, η ναυτιλία, ο πολιτισμός και ο αθλητισμός.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» επικεντρώνεται στο στρατηγικό στόχο «Ψηφιακό Άλμα στην παραγωγικότητα, Ψηφιακό Άλμα στην ποιότητα ζωής». Οι παρεμβάσεις που θα υλοποιηθούν μέσω του Προγράμματος στοχεύουν στην προώθηση των ΤΠΕ σε επιχειρήσεις, στον ανασχεδιασμό διαδικασιών του Δημόσιου Τομέα, στην προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ, στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης για τον πολίτη και στη βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ.

Στόχοι του Προγράμματος

Ο Στρατηγικός Στόχος για το Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την περίοδο 2007 – 2013 είναι ο ακόλουθος: «Η Ψηφιακή σύγκλιση της χώρας με την ΕΕ αξιοποιώντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ)».

Ακολούθως, το Πρόγραμμα εξειδικεύεται σε δυο **Γενικούς Στόχους** :

- Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ.
- ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής.

και σε έξι **Ειδικούς Στόχους** :

- Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις.
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις & βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου τομέα με την χρήση ΤΠΕ.
- Ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία.
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.
- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα.
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης για τον πολίτη.

Οι γενικοί στόχοι αντιστοιχούνται στο πλαίσιο της επιχειρησιακής μορφής του Προγράμματος σε **Άξονες Προτεραιότητας** (σε αυτούς προστίθεται ο Άξονας για την Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογής). Δηλαδή:

Άξονας Προτεραιότητας 1: Βελτίωση της παραγωγικότητας με αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Περιλαμβάνει παρεμβάσεις που αναμένεται να υποστηρίξουν τη συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της παραγωγικότητας στις περιφέρειες αμιγούς στόχου σύγκλισης. Οι παρεμβάσεις αυτές αφορούν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη στην παραγωγική διαδικασία (επιχειρήσεις, εργαζόμενους και φορείς του ευρύτερου Δημοσίου τομέα). Με γνώμονα τα παραπάνω, ο Α.Π.1 εξειδικεύεται στους εξής ειδικούς στόχους :

- Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις.
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις & βελτίωση αποτελεσματικότητας Δημοσίου τομέα με χρήση ΤΠΕ.
- Ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία.
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.

Άξονας Προτεραιότητας 2: Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής με αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Περιλαμβάνει παρεμβάσεις που έχουν ως επίκεντρο και τελικό επωφελούμενο τον πολίτη στις περιφέρειες αμιγούς στόχου σύγκλισης. Η ωφέλεια του πολίτη σχετίζεται με όλες τις πτυχές της ζωής του.

Με βάση τα παραπάνω, ο Α.Π.2 εξειδικεύεται στους εξής ειδικούς στόχους :

- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα.
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας διοίκησης για τον πολίτη.

Άξονας Προτεραιότητας 3: Τεχνική Βοήθεια.

Σε αυτόν τον άξονα θα ενταχθούν δράσεις προετοιμασίας, εφαρμογής, παρακολούθησης και επιθεώρησης των έργων όπως επίσης και δράσεις αξιολόγησης και μελέτες. Επιπλέον, εδώ εντάσσονται όλες οι ενέργειες πληροφοριών και επικοινωνίας.

Ενδεικτικές δράσεις ανά Άξονα και Ειδικό Στόχο

Ο άξονας προτεραιότητας 1 περιλαμβάνει τις εξής ενδεικτικές δράσεις ανά ειδικό στόχο:

Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις.

- Ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου για προγράμματα κατάρτισης και Δια Βίου μάθησης για στελέχη ΜΜΕ, φορέων ή οργανισμών Δημοσίου ή Ιδιωτικού τομέα, για την απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων που θα συνδυαστεί με δράσεις ψηφιακής διάχυσης.
- Ανάπτυξη ευρυζωνικών εφαρμογών και υπηρεσιών.
- Ενισχύσεις για ενσωμάτωση εφαρμογών ΤΠΕ και εξοπλισμού.

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις & βελτίωση αποτελεσματικότητας Δημοσίου τομέα με χρήση ΤΠΕ.

- Ρύθμιση θεσμικών ζητημάτων τα οποία καθυστερούν τη διάδοση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων εφαρμογών για προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, μέσω «κόμβων συναλλαγών».
- Ανάπτυξη δομών που θα συμβάλλουν στην απλούστευση των συναλλαγών των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. one-stop-shops).
- Συνέργιες με το Ε.Π. «Βελτίωση Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης».

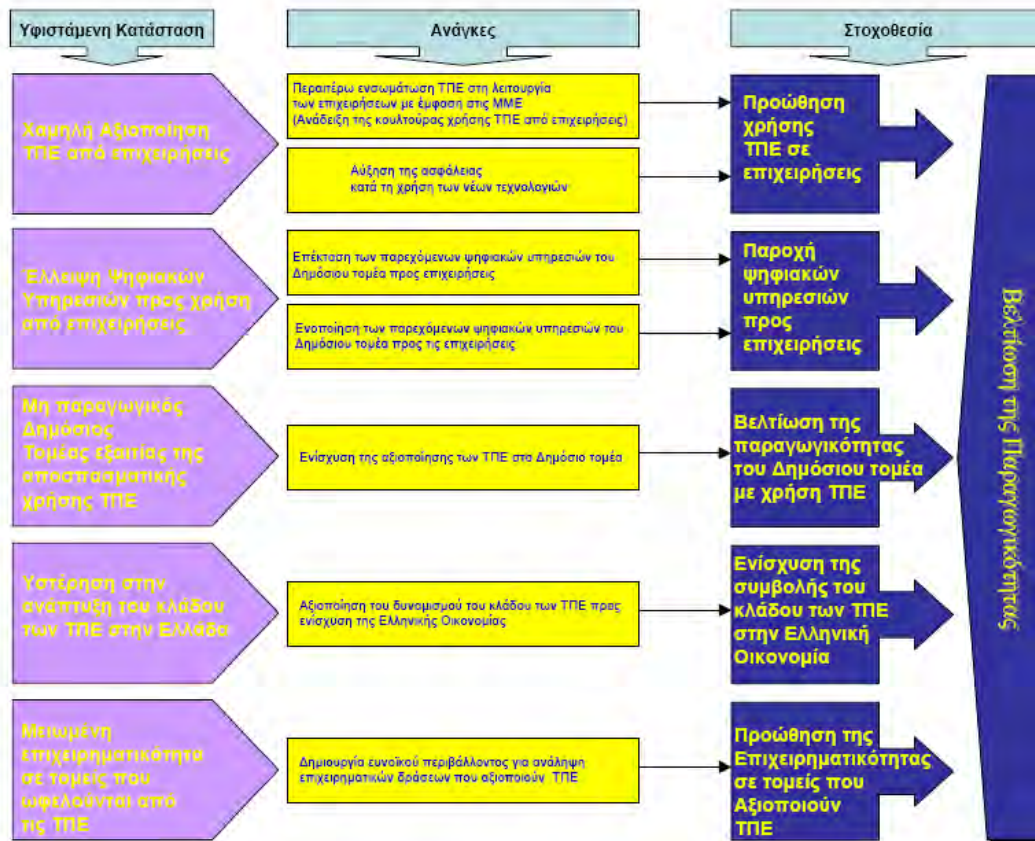
Ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην Ελληνική Οικονομία.

- Δημιουργία και ενημέρωση ψηφιακού περιεχομένου για προγράμματα ανάπτυξης δεξιοτήτων σε ΤΠΕ (προγράμματα επιχειρηματικότητας σε ΤΠΕ, εφαρμογές ΤΠΕ στις επιχειρήσεις), με τη συμμετοχή πανεπιστημίων και επιχειρήσεων ΤΠΕ.
- Ανάπτυξη ψηφιακών μηχανισμών για τη συντονισμένη προώθηση και προβολή των ελληνικών επιχειρήσεων του κλάδου ΤΠΕ στο εξωτερικό.

Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ.

- Ανάπτυξη εφαρμογών για την προβολή και προώθηση επιτυχημένων παραδειγμάτων επιχειρηματικότητας και ενημέρωση επιχειρηματιών για τις διαδικασίες έναρξης, λειτουργίας και ανάπτυξης επιχειρήσεων.
- Ανάπτυξη δομών ενεργούς στήριξης της επιχειρηματικότητας μέσω της αξιοποίησης επιχειρηματικών ιδεών σε θέματα ΤΠΕ, εξεύρεσης χρηματοδοτικών εργαλείων, βασικής χρηματοδότησης, κατευθύνσεων επέκτασης των επιχειρηματικών ιδεών και διοικητικής υποστήριξης (π.χ. δημιουργία portals, ηλεκτρονικά one-stop shops και help desks).

- Ανάπτυξη εγγυοδοτικών / χρηματοδοτικών μηχανισμών για ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ΤΠΕ καθώς και η χρήση «venture capital» για τη χρηματοδότηση μεγαλύτερων επενδυτικών σχεδίων.



Σχήμα 14: Διασύνδεση Ανάλυσης Υφιστάμενης Κατάστασης με Στοχοθεσία Άξονα 1
 Πηγή : Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Αθήνα, 2007

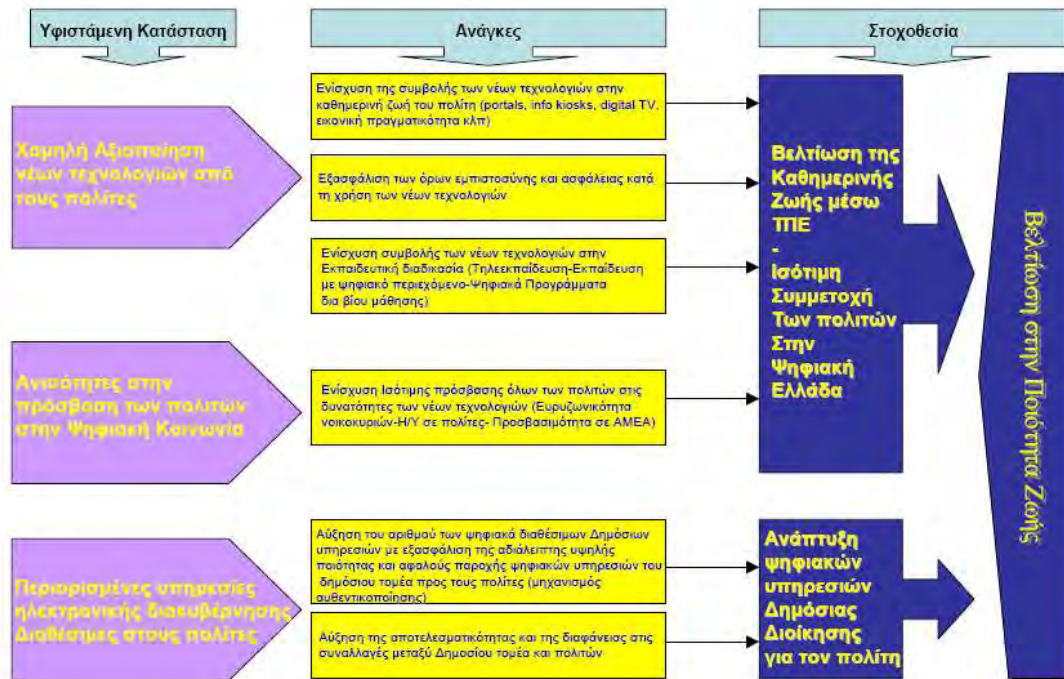
Ο άξονας προτεραιότητας 2 περιλαμβάνει τις εξής ενδεικτικές δράσεις ανά ειδικό στόχο:

Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ – Ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στην Ψηφιακή Ελλάδα.

- Ανάπτυξη εξειδικευμένων εφαρμογών που θα υποστηρίξουν την ενημέρωση, θα ενισχύσουν την κατάρτιση και Δια Βίου Μάθηση αλλά και θα απλουστεύσουν τις συναλλαγές των πολιτών αξιοποιώντας ευρυζωνικές υπηρεσίες σε νευραλγικούς τομείς.
- Ανάπτυξη στοχευμένου ψηφιακού περιεχομένου στην εκπαίδευση,
- Ανάπτυξη στοχευμένου ψηφιακού πολιτιστικού περιεχομένου στον άξονα ψηφιακών βιβλιοθηκών – μουσείων – αρχείων και η ανάπτυξη παρεμβάσεων για την υιοθέτηση τεχνολογικών εφαρμογών για την ανάδειξη του πολιτιστικού αποθέματος.
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για την προσέλκυση των πολιτών και ιδιαίτερα των νέων, στον πολιτισμό και στον αθλητισμό.
- Επέκταση σχολικών δικτυακών υποδομών και των εξοπλισμών που σχετίζονται με ΤΠΕ.
- Ανάπτυξη καινοτομικών τεχνολογικών δράσεων που έχουν εφαρμογή στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης για τον πολίτη.

- Ανάπτυξη ενιαίων σημείων πρόσβασης των ψηφιακών υπηρεσιών και του ψηφιακού περιεχομένου κάθε είδους (μέσω portals, infokiosks).
- Υποστήριξη με ενιαίο τρόπο, εναλλακτικών καναλιών παροχής υπηρεσιών (remote, services, digital TV, συστήματα επαυξημένης και εικονικής πραγματικότητας κλπ) και παροχή προσωποποιημένων ψηφιακών υπηρεσιών στον πολίτη (π.χ. πληροφόρηση ανάλογα με την επαγγελματική δραστηριότητα, την οικογενειακή κατάσταση, την μαθητική ή φοιτητική ιδιότητα, κ.α.).
- Συνέργιες με το Ε.Π. «Βελτίωση Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης».



Σχήμα 14: Διασύνδεση Ανάλυσης Υφιστάμενης Κατάστασης με Στοχοθεσία Άξονα 2
 Πηγή : Προγραμματική Περίοδος 2007-2013, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Αθήνα, 2007

4. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Στη χώρα μας η εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα εμφανίστηκε με σχετική χρονική υστέρηση. Ξεκίνησε κατά τη δεκαετία του ογδόντα κυρίως με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών στα οικονομικά τμήματα.

Οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές χρησιμοποιήθηκαν για γρήγορους υπολογισμούς και για απλή εισαγωγή δεδομένων. Σήμερα η ποιότητα τους είναι αναβαθμισμένη και οι δυνατότητες τους πολύ περισσότερες. Επιτρέπουν την αποθήκευση και αναπαραγωγή μεγάλου όγκου πληροφορίας. Η πληροφορία αυτή αναφέρεται σε κείμενα, βιβλία, ήχο, ομιλία, εικόνα και βίντεο η οποία βρίσκεται μέσα στον Η/Υ και είναι άμεσα διαθέσιμη από τον χρήστη όποτε τη ζητήσει.

4.1. ΔΙΚΤΥΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Δίκτυο είναι μια ομάδα αυτόνομων μηχανημάτων συνδεδεμένων μεταξύ τους με στόχο την κοινή πρόσβαση σε πληροφορίες και πόρους (Αρσένης 2005). Τα δίκτυα Η/Υ διακρίνονται σε τοπικά και απομακρυσμένα. Τα τοπικά δίκτυα είναι αυτά τα οποία συνδέουν πολλούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές μέσα στο ίδιο κτίριο ενώ τα απομακρυσμένα δίκτυα είναι αυτά που συνδέουν δύο ή και περισσότερα τοπικά δίκτυα στο ίδιο ή και άλλο κτίριο, στην ίδια ή διαφορετική τοποθεσία (μεταξύ δύο πόλεων). Η ανάπτυξη τους κατά τη δεκαετία 1990-2000 επέτρεψε τη διασύνδεση, την επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφορίας ανάμεσα σε απομακρυσμένους υπολογιστές.

Η διασύνδεση δύο ή περισσότερων Η/Υ απαρτίζει ένα δίκτυο Η/Υ και επιτρέπει τη μεταφορά της πληροφορίας αυτής από τον ένα στον άλλο. Έτσι δύο απομακρυσμένοι υπολογιστές συνδεδεμένοι μεταξύ τους μπορούν να ανταλλάξουν κείμενο, εικόνα και ήχο εξασφαλίζοντας την επικοινωνία μεταξύ απομακρυσμένων χρηστών. Επιπρόσθετα, η δυνατότητα μετάδοσης κάθε λογής πληροφορίας επιτρέπει σε

υπολογιστές που βρίσκονται οπουδήποτε στον κόσμο να μπορούν να παρέχουν διάφορες υπηρεσίες εμπορίου ή ενημέρωσης σε απομακρυσμένους χρήστες. Η εξέλιξη αυτής της διασύνδεσης η οποία σήμερα περιλαμβάνει περισσότερους από 1.000.000.000 Η/Υ αποτελεί το γνωστό σε όλους **Διαδίκτυο ή Internet**.

Η ποιότητα της διαδικτυακής επικοινωνίας-εμπειρίας του χρήστη εξαρτάται κατά ένα μεγάλο βαθμό από την ταχύτητα με την οποία μπορεί να μεταδοθεί η πληροφορία στο διαδίκτυο από τον έναν Η/Υ σε έναν άλλο. Ο τρόπος διασύνδεσης ενός υπολογιστή με το διαδίκτυο επιβάλλει έναν περιορισμό στον αριθμό των bytes που μπορούν να σταλούν/ληφθούν ανά δευτερόλεπτο (ταχύτητα σύνδεσης). Ο περιορισμός αυτός κατ' επέκταση επηρεάζει το χρόνο που απαιτείται για την ανταλλαγή πληροφορίας μεταξύ των διασυνδεδεμένων υπολογιστών. Παρακάτω αναφέρονται οι τρόποι διασύνδεσης.

4.1.1. Συνδέσεις Dial-up

Είναι ο πρώτος και πιο απλός τρόπος διασύνδεσης. Πραγματοποιείται μέσω των κοινών τηλεφωνικών γραμμών και απαιτεί την παρουσία συσκευής που ονομάζεται «Modem» που συνδέεται με τον Η/Υ και το τηλεφωνικό καλώδιο. Η συσκευή συνδέεται τηλεφωνικά με κάποιον απομακρυσμένο υπολογιστή του παρόχου που έχει μία ανάλογη συσκευή «Modem» και ο οποίος είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο. Σε όλη τη διάρκεια της σύνδεσης η τηλεφωνική γραμμή του σπιτιού παραμένει απασχολημένη.

Η σύνδεση αυτής της μορφής επιτρέπει ταχύτητες μέχρι 56Kbit/Sec (ή αλλιώς 7Kbytes/sec). Η καθυστέρηση αυτή είναι αρκετά μεγάλη για να εξασφαλίσει άνετη περιήγηση και ανταλλαγή πληροφορίας.

4.1.2. Συνδέσεις ISDN

Εξέλιξη της Dial-up σύνδεσης αποτελεί η ISDN σύνδεση. Και η σύνδεση αυτή βασίζεται στο τηλεφωνικό καλώδιο και απαιτεί τη χρήση εξοπλισμού που δίνεται από τον πάροχο της τηλεφωνικής σύνδεσης. Το κόστος αυτής της ανέρχεται στο κόστος μηνιαίας συνδρομής στον πάροχο συν τη χρέωση της γραμμής του τηλεφώνου για τη

διάρκεια που ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο και είναι υψηλότερο από αυτό της απλής Dial-up σύνδεσης.

Η σύνδεση στο Διαδίκτυο με γραμμή ISDN φτάνει σε ταχύτητα 64Kbps (ή 8Kbyte/sec) χωρίς να δεσμεύει τη γραμμή του τηλεφώνου και σε ταχύτητα 128Kbps (ή 16Kbyte/sec) δεσμεύοντας την. Οι χρόνοι αυτοί ωστόσο εξακολουθούν να μην είναι αρκετοί για να εξασφαλιστεί γρήγορη επικοινωνία μέσω διαδικτύου.

Συμπερασματικά, όπως είναι φανερό τόσο η Dial-up σύνδεση όσο και η ISDN δεν παρέχουν ικανοποιητική ταχύτητα ώστε να εξασφαλίζουν γρήγορη λήψη πληροφορίας και επικοινωνία μέσω του διαδικτύου.

Συγκεκριμένα:

- Το τηλέφωνο κατά τη διάρκεια της σύνδεσης είναι κατειλημμένο.
- Στο κόστος της σύνδεσης συνυπολογίζεται τόσο η μηνιαία συνδρομή στον πάροχο όσο και το κόστος κλήσης από το τηλέφωνο.
- Δεν υπάρχει μόνιμη σύνδεση με το Internet. Δηλαδή, κάθε φορά που θέλει κάποιος να συνδεθεί στο Internet πρέπει να περάσει από τη διαδικασία σύνδεσης.

Αυτοί οι τρόποι σύνδεσης πλέον θεωρούνται απαρχαιωμένοι και δεν χρησιμοποιούνται. Σήμερα, η ποιοτική διαδικτυακή επικοινωνία-εμπειρία απαιτεί γραμμές σύνδεσης που υποστηρίζουν μεγάλες ταχύτητες. Με άλλα λόγια απαιτεί ευρυζωνικές συνδέσεις.

4.1.3. Ευρυζωνικές συνδέσεις

Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο αναφέρεται ο όρος ευρυζωνικότητα. Πρωτοεμφανίστηκε στα ερευνητικά εργαστήρια τηλεπικοινωνιών και χαρακτηρίζει τηλεπικοινωνιακές γραμμές υψηλής ταχύτητας. Λέμε ότι μία τηλεπικοινωνιακή σύνδεση είναι ευρυζωνική εάν διακρίνεται από τα παρακάτω δύο χαρακτηριστικά:

- Προσφέρει αδιάλειπτη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

- Έχει υψηλό ρυθμό μετάδοσης δεδομένων προς το χρήστη ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε διαδραστικές υπηρεσίες πλούσιου περιεχομένου (φωνή, εικόνα και δεδομένα)

Η Ευρυζωνικότητα σήμερα αναφέρεται στην ποιοτική διαδικτυακή εμπειρία του καταναλωτή που βασίζεται σε γραμμές μετάδοσης υψηλής ταχύτητας που προσφέρουν γρήγορη και αδιάλειπτη πρόσβασή στο Internet

Αδιάλειπτη πρόσβαση

Η ευρυζωνική σύνδεση ενός Η/Υ με το διαδίκτυο παραμένει διαρκώς "ενεργή" ανεξάρτητα με το αν ο χρήστης τη χρησιμοποιεί ή όχι χωρίς κανένα επιπρόσθετο κόστος κατά τη διάρκεια της σύνδεσης. Το γεγονός αυτό αποτελεί σημαντική διαφοροποίηση από τις συνδέσεις Dial-up και ISDN και συμβάλλει σημαντικά στην ευκολία σύνδεσης με το Διαδίκτυο, καθώς η σύνδεση μέσω Dial-up και ISDN επέβαλε την ανάγκη ενεργοποίησης και απενεργοποίησης της σύνδεσης δυσχεραίνοντας σημαντικά την άμεση χρήση και διαθεσιμότητα του Διαδικτύου για την ανάκτηση πληροφορίας.

Ευρυζωνική ταχύτητα

Η ταχύτητα της ευρυζωνικής σύνδεσης συνήθως ορίζεται από δύο αριθμούς. Ο πρώτος αναφέρεται στην ταχύτητα λήψης πληροφορίας (ρυθμός καθόδου-μεταφράζεται στο χρόνο που χρειάζεται για να λάβω κείμενο, εικόνα, ήχο από το διαδίκτυο) και ο δεύτερος στην ταχύτητα αποστολής αυτής (ρυθμός ανόδου-μεταφράζεται στο χρόνο που χρειάζεται για να στείλω ένα κείμενο, εικόνα, ήχο σε κάποιον άλλο υπολογιστή στο διαδίκτυο).

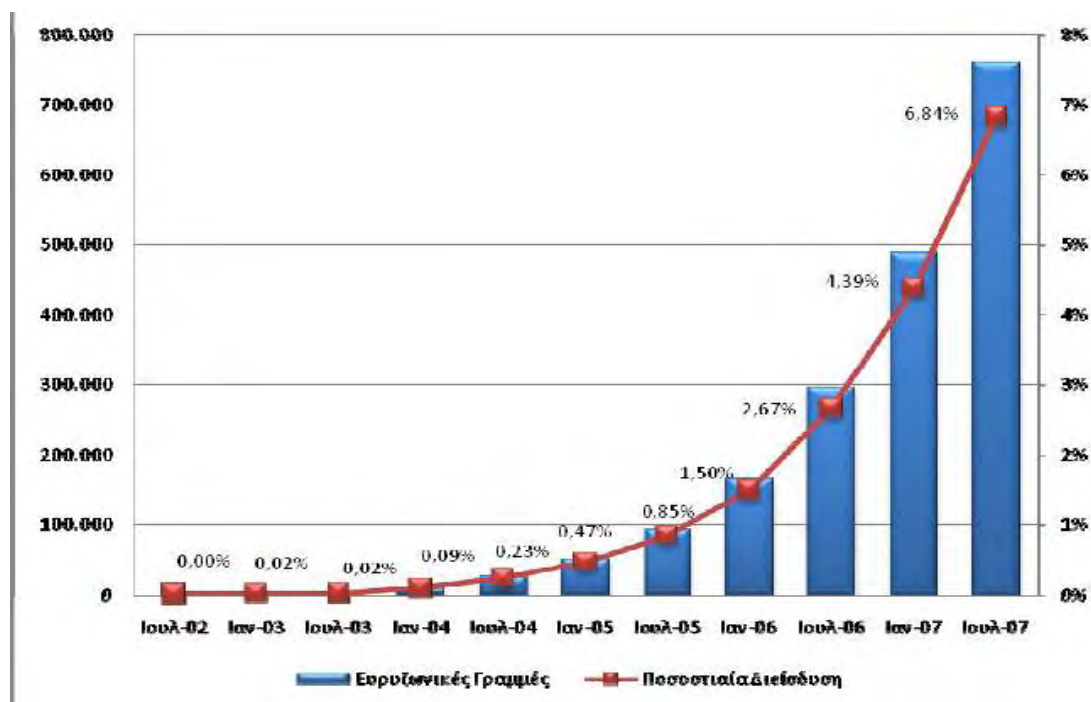
4.2. ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΟΤΗΤΑ

Τα ευρυζωνικά δίκτυα θα προσφέρουν στους χρήστες πρόσβαση σε μια ποικιλία εξελιγμένων υπηρεσιών και εφαρμογών. Παρά το γεγονός ότι η ευρυζωνικότητα είναι στα πρώτα της βήματα μπορούμε ήδη να αναγνωρίσουμε τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που θα έχουν ένα πρωταγωνιστικό ρόλο στο άμεσο μέλλον. Με την έλευση αυτών των υποδομών οι χρήστες απολαμβάνουν συνδέσεις υψηλού εύρους ζώνης με συνεχή πρόσβαση στις νέες εφαρμογές πολλαπλασιάζοντας έτσι δραματικά τις δυνατότητες πρόσβασης τους στο διαδίκτυο.

Η ανάπτυξη ευρυζωνικών δικτυακών υποδομών θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή των πολιτών και θα βοηθήσει στην οικοδόμηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, η οποία θα αντιμετωπίζει με αποτελεσματικότητα τις ανάγκες των πολιτών αλλά και θα γεφυρώνει το ψηφιακό χάσμα που αντιμετωπίζουν κοινωνικές και γεωγραφικά αποκλεισμένες ομάδες.

Πιο συγκεκριμένα οι υποδομές αυτές δίνουν τη δυνατότητα μιας αποδοτικότερης αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών. Με τον τρόπο αυτό μπορούν να βελτιωθούν και να απλοποιηθούν σημαντικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες του κράτους προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Με τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government) παρέχεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από το σπίτι ή την έδρα τους 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα, χωρίς να χάνεται χρόνος σε μεταβάσεις και ουρές και εξαλείφοντας φαινόμενα διαφθοράς. Τα ευρυζωνικά δίκτυα δημιουργούν προϋποθέσεις για ανάπτυξη νέων εφαρμογών, όπως υποβολή σχεδίων για έκδοση άδειας οικοδομής, ηλεκτρονική υποβολή συμβολαίων σε υποθηκοφυλακεία, υποβολή ολοκληρωμένου φακέλου (με σχέδια) για έγκριση στεγαστικού δανείου, κλπ.

Στην Ελλάδα η ευρυζωνικότητα βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο καθώς υστερεί σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές αν και τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει προσπάθειες για την υποστήριξη τους. Στις μέρες μας εκτελούνται σημαντικά έργα υποδομής τα οποία μας δίνουν μια σημαντική ευκαιρία αξιοποίησης αυτής της καινοτομίας.



Σχήμα 15 : Βαθμός Διείσδυσης και Πλήθος Ευρυζωνικών Συνδέσεων 1^η Ιουλίου 2002- 1^η Ιουλίου 2007

Πηγή : Προσαρμογή από Παρατηρητήριο για την ΚτΠ στοιχείων προερχόμενων από ΕΕΤΤ και ΟΤΕ

4.3. ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η ανάπτυξη των βάσεων δεδομένων κατά δεκαετία 1990-2000 ισχυροποίησε και αξιοποίησε σημαντικά την παραγόμενη πληροφορία μεταφέροντας τη σε περισσότερα τμήματα του ίδιου οργανισμού. Αρχικά περιορίζονταν στην αυτοματοποίηση μιας υπάρχουσας εργασίας και απλά στην εισαγωγή δεδομένων στο σύστημα.

Οι βάσεις δεδομένων θεωρητικά δεν προϋποθέτουν την ύπαρξη ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι πρώτες βάσεις δεδομένων δεν βασιζόνταν σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, αλλά σε χαρτί και οργανώνονταν με φακέλους ή καρτέλες. Όμως τα χρόνια που πέρασαν εξελίχθηκαν πάρα πολύ. Από μικρές βάσεις δεδομένων που χειρίζονταν μικρούς αριθμούς απλών δεδομένων παρουσιάστηκαν βάσεις που χειρίζονται τεράστιο όγκο πολύπλοκων δεδομένων. Σήμερα μιλάμε για βάσεις που περιέχουν εικόνες, βίντεο και συστήματα διαχείρισης με δυνατότητα για καλύτερο χειρισμό των δεδομένων.

Η βάση δεδομένων είναι μια αυστηρά τυποποιημένη συλλογή από σχετικά μεταξύ τους δεδομένα, που παρέχει ένα αυτόματο, κεντρικό και κοινό τρόπο χειρισμού τους. Οι βάσεις δεδομένων έχουν ως σκοπό να κάνουν ευκολότερη την επίλυση προβλημάτων. Πρέπει να αντικατοπτρίζουν ένα περιβάλλον του πραγματικού κόσμου και τα δεδομένα που αποθηκεύονται σε αυτές πρέπει να έχουν μια λογική συνέπεια και νόημα (Elmarsī, Navathe 2001).

Η χρήση βάσεων δεδομένων παρέχει τη δυνατότητα ταυτόχρονης προσπέλασης των δεδομένων από πολλούς χρήστες αλλά και αυτοματοποίηση των ελέγχων που συνεπάγεται η ταυτόχρονη προσπέλαση. Για παράδειγμα αποκλείει την ταυτόχρονη αλλαγή ενός δεδομένου από δύο ή περισσότερους χρήστες. Επίσης η βάση δεδομένων φροντίζει για τον έλεγχο των εξουσιοδοτημένων ή μη προσπελάσεων στα δεδομένα, παρέχοντας σε κάθε χρήστη μόνο τα δεδομένα αυτά για τα οποία έχει εξουσιοδότηση και επιτρέποντάς του μόνο τις πράξεις που έχει αρμοδιότητα.

Ακόμα, με τις βάσεις, οι πληροφορίες για την εξαγωγή συμπερασμάτων μπορούν να είναι πάντα διαθέσιμες ταχύτατα στο χρήστη. Ο τρόπος οργάνωσής τους δίνει τη

δυνατότητα να παρέχονται οι απαντήσεις αυτόματα και ταχύτατα τόσο σε απλές όσο και σε πολύπλοκες ερωτήσεις οι οποίες θα ήταν δύσκολο να απαντηθούν εάν ίσχυε το παραδοσιακό σύστημα. Οι όροι «ανακάλυψη γνώσης σε βάσεις δεδομένων» (Knowledge Discovery in Databases, KDD) και «εξόρυξη γνώσης από δεδομένα» (Data Mining) συχνά χρησιμοποιούνται για την ίδια έννοια. Η ανακάλυψη γνώσης σε βάσεις δεδομένων (KDD) είναι η διαδικασία εύρεσης χρήσιμων πληροφοριών και προτύπων στα δεδομένα. Η εξόρυξη γνώσης από δεδομένα είναι η χρήση αλγορίθμων για την εξαγωγή των πληροφοριών και προτύπων που παράγονται με τη διαδικασία KDD (Dunham 2004). Σε έναν κόσμο όπου το περιβάλλον εξελίσσεται διαρκώς και γρήγορα το παραδοσιακό μοντέλο είναι δύσκολο να ανταποκριθεί καθώς χρειάζεται ευελιξία, κάτι που οι βάσεις παρέχουν.

Τέλος η βάση δεδομένων ελέγχει για πλεονασμούς και παραβιάσεις της ορθότητας των δεδομένων. Έτσι τα δεδομένα προστατεύονται από ένα μηχανισμό που διασφαλίζει την ποιότητά τους και εγγυάται ότι αυτά που δίνονται ως απαντήσεις είναι σωστά.

5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

5.1. ΕΛΛΕΙΨΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Η Ελλάδα υστερεί σημαντικά στην ύπαρξη προηγμένων τηλεπικοινωνιακών και δικτυακών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Μετά από την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών αρκετές εταιρίες έχουν αρχίσει να δραστηριοποιούνται στην παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Η συντονισμένη υλοποίηση των κατάλληλων ευρυζωνικών υποδομών αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά τις συνθήκες, να προωθήσει την καινοτομία και να αυξήσει την αλληλεπίδραση μεταξύ δημοσίου και πολιτών.

Οφείλουμε όμως να πούμε ότι, στις μέρες μας σχεδιάζονται και εκτελούνται σημαντικά έργα υποδομής, ιδιαίτερα στον τομέα των οπτικών ινών, τα οποία μας δίνουν μια σημαντική ευκαιρία μείωση του κόστους εγκατάστασης των τεχνολογιών και κατ' επέκταση αύξηση της χρήσης τους.

5.2. ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

Η ικανότητα αναγνώρισης της αλλαγής στην πληροφοριακή οργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών δεν είναι αυτονόητη για όλους τους υπαλλήλους του χώρου. Αντίθετα οι περισσότεροι επιμένουν στη γραφειοκρατία, ενώ έντονη παραμένει η προβληματική οριζόντια και κάθετη επικοινωνία των υπηρεσιών, η αδιαφορία, η ελλιπής χρηματοδότηση, ο φόβος του καινούριου, η έλλειψη προσωπικού και το διοικητικό κατεστημένο μέσα από τη νοοτροπία του δημοσίου.

Η τεχνολογία μερικές φορές αντιμετωπίζεται από τους ανθρώπους με σκεπτικισμό. Οι υπάλληλοι αντιλαμβάνονται την τεχνολογία σαν κάτι ξένο το οποίο θα τους αναγκάσει να αλλάξουν τις συμπεριφορές τους. Δεν αντιλαμβάνονται την αλλαγή σαν

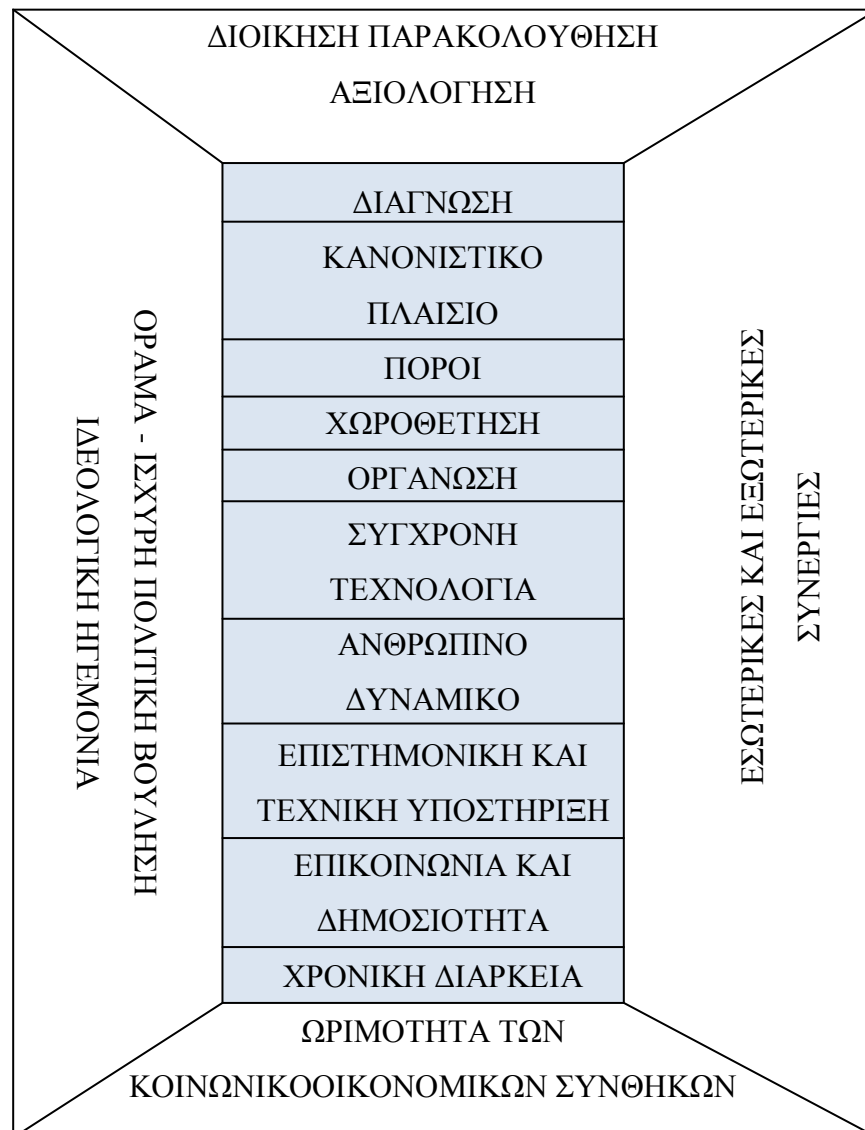
κάτι θετικό, αλλά σαν κάτι που είναι ενάντια στον τρόπο που ήδη λειτουργούν και φοβούνται ότι δεν θα μπορούν να ανταπεξέλθουν. Για την αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος, χρειάζονται μια σειρά από μέτρα προκειμένου η τεχνολογική αλλαγή να πετύχει και να έχει αποδοτικότητα. Χρειάζεται οι εργαζόμενοι να έρθουν αρχικά σε επαφή με την τεχνολογία μέσα από ένα οργανωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο θα επεξηγεί αναλυτικά τα πλεονεκτήματα της αλλαγής αλλά και τα οφέλη για τα τον ίδιο τον εργαζόμενο.

6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ

Οι «14 συντελεστές κλειδιά» για την «ex ante» ή «on going» ή «ex post» αξιολόγηση μιας σημαντικής δημόσιας πολιτικής ή διοικητικής μεταρρύθμισης (Μαΐστρος 2009) είναι :

1. **Πολιτικός.** Απαιτείται όραμα και ισχυρή πολιτική βούληση, που διασφαλίζουν ιδεολογική ηγεμονία και, όσο το δυνατό, ευρύτερη πολιτική συναίνεση.
2. **Διαγνωστικός.** Απαραίτητη είναι η διάγνωση των προβλημάτων, η μελέτη των λύσεων για την αντιμετώπισή τους και η διατύπωση Προγράμματος με συγκεκριμένους στόχους.
3. **Νομικός – Διοικητικός.** Απαιτούνται συγκεκριμένα θεσμικά και διοικητικά μέτρα για την εφαρμογή των στόχων του Προγράμματος.
4. **Οικονομικός.** Είναι απαραίτητη η εξασφάλιση των πόρων για τη χρηματοδότηση των έργων και των μέτρων του Προγράμματος.
5. **Χωροταξικός.** Πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις γεωγραφικές ιδιαιτερότητες.
6. **Οργανωτικός.** Χρειάζεται οργάνωση των δομών και των λειτουργιών που αναλαμβάνουν την εφαρμογή του Προγράμματος.
7. **Τεχνολογικός.** Πρέπει να ληφθεί υπόψη η σύγχρονη τεχνολογία των επικοινωνιών και της πληροφορικής για την υποστήριξη των έργων και των μέτρων του Προγράμματος.
8. **Ανθρώπινο Δυναμικό.** Είναι αδύνατη η εφαρμογή του Προγράμματος, εάν αυτή δεν στηριχθεί σε ένα ικανό και επαρκώς καταρτισμένο στελεχιακό δυναμικό.
9. **Επιστημονικός – Τεχνικός.** Για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του Προγράμματος συνήθως χρειάζεται η εξωγενής επιστημονική – τεχνική στήριξη του ενδογενούς δυναμικού.
10. **Επικοινωνιακός.** Είναι απαραίτητη η ευρύτερη δημοσιότητα στο πλαίσιο ενός σωστά σχεδιασμένου και συστηματικά υλοποιούμενου αμφίδρομου επικοινωνιακού προγράμματος (Τσέκος 2007).
11. **Χρονική διάρκεια.**

12. **Δομές διοίκησης και παρακολούθησης.**
13. **Συνέργειες.** Αναγκαίες είναι οι εσωτερικές και οι εξωτερικές συνέργειες, για να υπερνικηθούν οι όποιες αντιστάσεις ή αντιδράσεις.
14. **Βαθμός ωριμότητας του πολιτικού και του διοικητικού συστήματος.**



Σχήμα 16 : Οι 14 συντελεστές κλειδιά (ο στερεομετρικός «κόλουρος κώνος της μεταρρύθμισης»)

Πηγή : Τα τρία κύματα μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, Παναγιώτης Μαΐστρος, Αθήνα 2009

7. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΓΕΝΙΚΕΥΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

7.1. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί «ψηφιακό χάσμα», λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, προκειμένου να αποκτήσουν οι πολίτες τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι γνώσεις πληροφορικής είναι εξάλλου μια από τις προτεραιότητες του προγράμματος «ηλεκτρονική μάθηση» (e-Learning). Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο κ.λπ.).

7.2. ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της

πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν καίρια ζητήματα πολιτικής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

7.3. ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

«Η δυνατότητα επικοινωνίας, εκτέλεσης προγραμμάτων ή μεταφορά δεδομένων μεταξύ διαφόρων λειτουργικών μονάδων με έναν τρόπο ο οποίος απαιτεί από τον χρήστη ελάχιστη ως μηδαμινή γνώση των κύριων χαρακτηριστικών των μονάδων αυτών» (ISO/ICE 2382 Information Technology Vocabulary).

Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνον ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς-εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment) χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή την πρόκληση, με την υιοθέτηση εθνικών «πλαίσια διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Οι ενέργειες αυτές συμπληρώνονται, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με την ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

8. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Γενικά απαιτείται:

- Η επιτάχυνση των επενδύσεων σε ευρυζωνικές υποδομές που θα οδηγήσει σε πραγματικό ανταγωνισμό στον τομέα, με νέα προϊόντα και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας που θα συνεργήσουν στη διάδοση του Διαδικτύου.
- Η ανάπτυξη ελληνοκεντρικού ψηφιακού περιεχομένου που θα επιτρέψει την εντονότερη διάδοση του Διαδικτύου και τη διείσδυση των ΤΠΕ σε άλλους κλάδους της οικονομίας.
- Η ενίσχυση των δράσεων κατάρτισης και ενημέρωσης σχετικά με τις ΤΠΕ.
- Η ταχύτερη λειτουργική ενσωμάτωση των συστημάτων που εγκαθίστανται στη Δημόσια Διοίκηση, ώστε να παρέχουν πραγματικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διευκολύνουν τον πολίτη και τις επιχειρήσεις.
- Οι προσπάθειες εξωστρέφειας, με ταυτόχρονο όμως ξεκαθάρισμα των εκκρεμοτήτων του παρελθόντος και επιτάχυνση των διαδικασιών συγχωνεύσεων, εξαγορών, κτλ.
- Οι προσπάθειες για ωριμότερη επιχειρηματική συμπεριφορά παράλληλα με εξειδίκευση και τμηματοποίηση της αγοράς (νησίδες αγοράς).
- Η ενίσχυση των σχέσεων πανεπιστημίων και επιχειρήσεων τόσο ως προς τη βέλτιστη προετοιμασία των ανθρώπινου κεφαλαίου, όσο και στους τομείς της έρευνας και της καινοτομίας.

8.1. ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚτΠ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΟΥΜΕ :

- Βελτίωση των ευρυζωνικών υποδομών, ανάπτυξη περισσότερου περιεχομένου και νέων ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών υψηλότερης προστιθέμενης αξίας.
- Έμφαση στην οργανωτική αλλαγή του Δημοσίου, με αποδοτικότερη ενσωμάτωση των ΤΠΕ και μετασχηματισμό της υπηρεσίας που παρέχεται ηλεκτρονικά.
- Διεύρυνση της χρήσης των ΤΠΕ στην ίδια τη Δημόσια Διοίκηση, ώστε να βελτιωθεί η λειτουργία και αποτελεσματικότητά της.
- Ολοκλήρωση του ρυθμιστικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες, αλλά και επίλυση θεσμικών ζητημάτων που εκκρεμούν (ασφάλεια συναλλαγών, ψηφιακή υπογραφή, κτλ) και ισχυροποίηση ΕΕΤΤ (ανεξαρτησία, συνέχεια στη διοίκηση).
- Ενίσχυση των δράσεων κατάρτισης και ενδυνάμωσης των δεξιοτήτων στις ΤΠΕ, ώστε να αμβλυνθεί το ψηφιακό χάσμα, με περισσότερα κίνητρα, όχι απλώς για υιοθέτηση ΤΠΕ, αλλά και εντατικότερη χρήση τους. Επίσης κίνητρα στις επιχειρήσεις για επιμόρφωση και κατάρτιση στις ΤΠΕ των εργαζομένων που δεν διαθέτουν αυτές τις δεξιότητες.
- Ενίσχυση της διδασκαλίας των ΤΠΕ σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης, αλλά και χρήση των ΤΠΕ στην ίδια την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Απλούστευση διαδικασιών διαγωνισμών Δημοσίου και προσπάθεια επιτάχυνσης κύκλου υλοποίησης έργων.
- Θέσπιση επιτελικού κέντρου παρά τω Πρωθυπουργώ για τον τομέα ΤΠΕ.

8.2 ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΥΡΥΤΕΡΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ :

- Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και των χρηματοδοτικών μηχανισμών έναρξης επιχείρησης.
- Απλοποίηση θεσμικού πλαισίου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης έτσι ώστε να βελτιωθεί το επιχειρηματικό περιβάλλον.
- Αύξηση των συνολικών δαπανών για έρευνα και ανάπτυξη, με παροχή κινήτρων στις επιχειρήσεις για περισσότερες ερευνητικές συνεργασίες με τα πανεπιστήμια.
- Μεγαλύτερη προσπάθεια στη σύνδεση των αναγκών της αγοράς με την τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Αποτελεσματική κατανομή και διαχείριση των πόρων της 4^{ης} Προγραμματικής περιόδου, αξιοποιώντας την προηγούμενη εμπειρία και τους επιτυχημένους μηχανισμούς.
- Σταθερότερο και απλούστερο φορολογικό περιβάλλον.
- Άρση των εμποδίων προσέλκυσης ξένων άμεσων επενδύσεων στον τομέα ΤΠΕ.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η διαχείριση της γνώσης, η συνεχής μάθηση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η προσαρμογή σε νέες μεθόδους εργασίας και η μεταβολή των εσωτερικών διαδικασιών στις δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν τα βασικότερα στοιχεία για την πιο αποδοτική λειτουργία μιας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης.

Η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών δίνει τη δυνατότητα για μια αποτελεσματική και ορθολογική διοίκηση καθώς πολίτες και επιχειρήσεις έχουν ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες και στις υπηρεσίες του δημοσίου, με αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτησή τους και το μειωμένο διοικητικό κόστος, κάτι το οποίο είναι επιτακτική ανάγκη σήμερα.

Ωστόσο, πρέπει να πούμε ότι απλά η χρησιμοποίηση των ΤΠΕ δεν είναι πανάκεια. Η επιτυχημένη εφαρμογή μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απαιτεί σωστό σχεδιασμό ο οποίος θα πρέπει να βασίζεται στις απαιτήσεις των χρηστών, να λαμβάνει υπόψη του τις πραγματοποιούμενες αλλαγές στο οργανωτικό επίπεδο και να εστιάζεται στα κόστη και στη βελτίωση της απόδοσης. Δεν θα πρέπει απλά να μηχανοργανωθούν οι υπάρχουσες λειτουργίες αλλά θα πρέπει η εισαγωγή των ΤΠΕ να ενταχθεί σε ένα συνολικό πρόγραμμα αναδιοργάνωσης της δημόσιας διοίκησης.

Στην Ελλάδα είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα για τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της, αν και με κάποια καθυστέρηση. Με αργό αλλά σταθερό ρυθμό γίνεται προσπάθεια να φτάσει τις σύγχρονες, τεχνολογικά αναπτυγμένες χώρες, όπου πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών διευκολύνει την καθημερινότητα των πολιτών τους, και είναι πηγή ανάπτυξης και ευημερίας. Με δεδομένη την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, η τεχνολογική ανάπτυξη θα πρέπει να θεωρείται μονόδρομος για την παρούσα και πολύ περισσότερο την μελλοντική οικονομική ευημερία της χώρας. Η Ελλάδα έχει την ευκαιρία αλλά και την υποχρέωση να αναλάβει ενεργό ρόλο στην λειτουργία της

παγκόσμιας αγοράς, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ως μοχλό για την ανάπτυξη της.

Αυτό γίνεται αναγκαίο σήμερα, πιο πολύ από ποτέ, μιας και η Ελλάδα αντιμετωπίζει μεγάλα προβλήματα στην οικονομία και στην ανάπτυξη της. Η κρίση θα πρέπει να θεωρηθεί ως ευκαιρία για να προωθηθούν όλες οι απαραίτητες αλλαγές που πρέπει να γίνουν ώστε η οικονομία να γίνει πιο ανταγωνιστική καθώς και να γίνουν σημαντικές εγχώριες αλλά και ξένες επενδύσεις στον τομέα υψηλής τεχνολογίας.

Σημαντικό ρόλο για την επιτυχία των προωθούμενων αλλαγών αναμένεται να διαδραματίσει η ολοκλήρωση του σύγχρονου τρόπου ζωής στην συμπεριφορά και την κουλτούρα του ελληνικού λαού. Με άλλα λόγια, είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητό από τον μέσο Έλληνα πολίτη η χρησιμότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και πόσο πολύ μπορούν αυτές να διευκολύνουν την καθημερινότητα του.

Ωστόσο, στην πορεία προς τεχνολογική ανάπτυξη, ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην διατήρηση και ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της Ελλάδος, αποφεύγοντας την εύκολη αποδοχή ξενόφερτων τάσεων για χάρη του εκσυγχρονισμού.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

1^η ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

ΜΕΛΕΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (2007)

Η διείσδυση των Νέων Τεχνολογιών στο Δημόσιο Τομέα παρουσιάζει αρκετές ελλείψεις όπως καταδεικνύει η τελευταία έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας που είχε ως αντικείμενο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σχετικά με τη μελέτη

Αντικείμενο της μελέτης είναι η διερεύνηση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τη διείσδυση των Νέων Τεχνολογιών στο Δημόσιο, την ετοιμότητα και τις δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς και την προσφορά ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η μελέτη του Παρατηρητηρίου διεξήχθη κατά τη χρονική περίοδο Νοεμβρίου 2006 - Απριλίου 2007. Οι φορείς που συμμετείχαν σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης ήταν:

A) για την έρευνα των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων όλα τα Υπουργεία, 45 Γενικές Γραμματείες Υπουργείων, και πανελλαδικό δείγμα από 60 ΔΟΥ και 55 Πολεοδομίες.

B) Παράλληλα, η καταγραφή των συστημάτων προήλθε από 28 συνολικά Φορείς, στην πλειοψηφία τους Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες. Σε επίπεδο ΟΤΑ, η έρευνα απευθύνθηκε απογραφικά στις 13 Γενικές Γραμματείες των Περιφερειών και στις 57 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας, καθώς και σε πανελλαδικό δείγμα ΟΤΑ α' βαθμού.

Μερικά από τα σημαντικότερα στοιχεία της μελέτης του Παρατηρητηρίου είναι τα ακόλουθα:

Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιων Φορέων

Κεντρική Διοίκηση

Από τους φορείς που συμμετείχαν στην καταγραφή προκύπτει ότι οι πλέον διαδεδομένες εφαρμογές πληροφορικής αφορούν στην κάλυψη των βασικών λειτουργιών των οργανισμών, με το 53% των δημόσιων φορέων να διαθέτει λογισμικό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και το 60% να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Ωστόσο, μόνο το 17% διαθέτει κάποια εφαρμογή ροής εργασίας (workflow) και διαχείρισης περιεχομένου (content management), εφαρμογές απαραίτητες, μεταξύ άλλων, για την υποστήριξη της αποτελεσματικής επεξεργασίας αιτημάτων πολιτών.

Αναφορικά με τη βιωσιμότητα των συστημάτων, προκύπτει ότι στη μεγάλη τους πλειοψηφία (77,7%) δε συνοδεύονται από συμβόλαια συντήρησης, ενώ τα συστήματα που συντηρούνται μέσω SLAs (Service Level Agreement) είναι λίγα (1,68%) και έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια.

Τοπική Αυτοδιοίκηση

Περιφέρειες

Με εξαίρεση τις μεγάλες Περιφέρειες, η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών γίνεται με αυτόνομες εφαρμογές (έτοιμα εμπορικά πακέτα) και αφορά κυρίως στις βασικές διεργασίες λειτουργίας και επικοινωνίας (αυτοματισμός γραφείου, πρωτόκολλο, e-mail), στην οικονομικο-διοικητική λειτουργία και στις μελετητικές - τεχνικές εργασίες.

Νομαρχίες

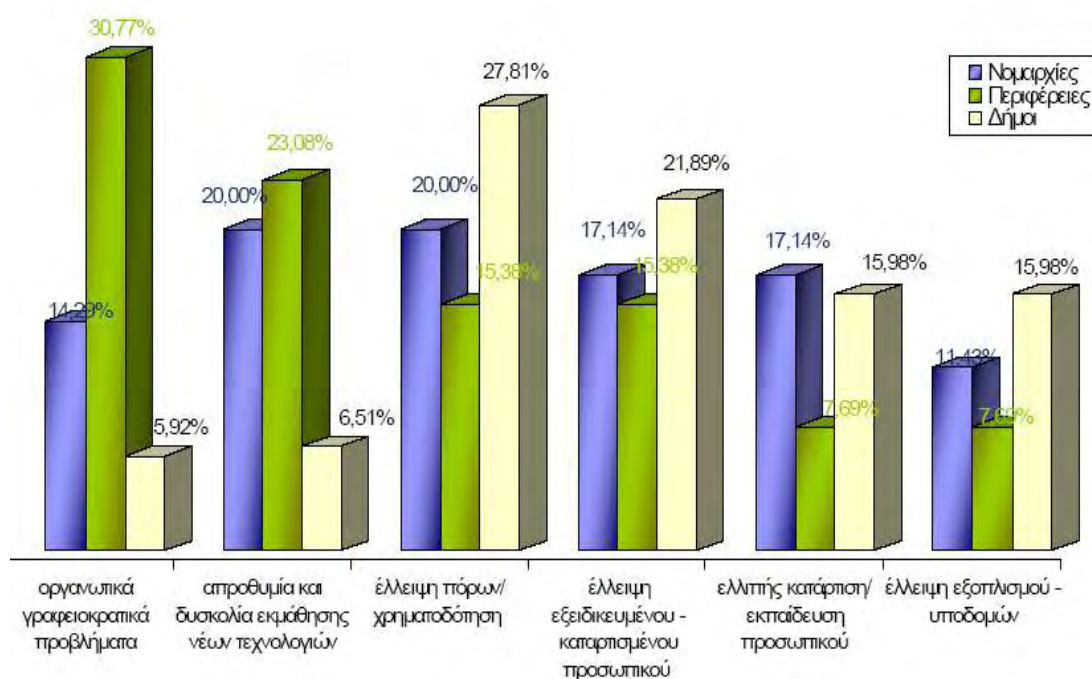
Γενικά εντοπίζεται ανομοιογένεια στο επίπεδο ανάπτυξής τους, με ορισμένες να αναπτύσσουν αυτόνομα εφαρμογές και άλλες να χρησιμοποιούν πολύ παλιές

τεχνολογίες (π.χ DOS). Παράλληλα, τα έργα των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας διατηρούν τις σύγχρονες εφαρμογές και σταδιακά δημιουργούν ένα ομοιογενές και λειτουργικό περιβάλλον εφαρμογών.

Δήμοι-Κοινότητες

Σχεδόν όλοι οι Φορείς διαθέτουν νέο-εγκατεστημένες εφαρμογές διαχείρισης πόρων, που όμως χρήζουν σημαντικών βελτιώσεων, ενώ σε πολλές περιπτώσεις μικρών και μεσαίων Δήμων εμφανίζονται σημαντικά ελλείμματα μηχανογράφησης ζωτικών λειτουργιών (Μητρώα Αρρένων, Ληξιαρχείο, Δημοτολόγιο, κλπ)

Παράλληλα με τα παραπάνω, σύμφωνα με τη σχετική μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, διαπιστώνεται ότι τα κυριότερα εμπόδια στον εκσυγχρονισμό των πληροφοριακών συστημάτων των ΟΤΑ είναι τα παρακάτω

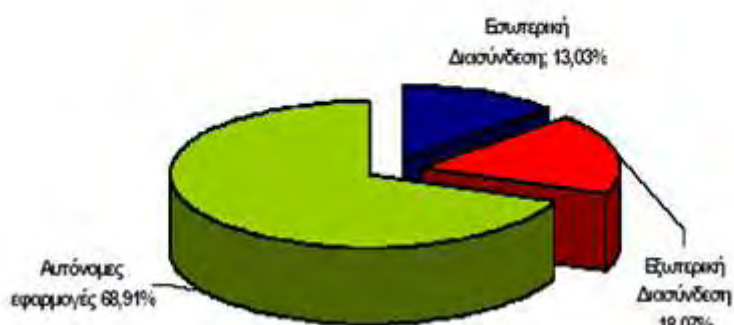


Σχήμα 17 : Κυριότερα εμπόδια εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης

Όσον αφορά στη διασυνδεσιμότητα των εφαρμογών, εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων, δεν υπάρχει συγκεκριμένη διασύνδεση μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης για τη συστηματική ροή πληροφοριών με συγκεκριμένο

σύστημα πληροφορικής. Σε αυτή μάλιστα την κατεύθυνση σημειώνεται ότι περισσότερο από το 50% των φορέων της έρευνας καταγράφονται να μην διαθέτουν καμία διασυνδεδεμένη εφαρμογή.

Αλλά και μεταξύ των φορέων της κεντρικής διοίκησης, η εικόνα δε διαφέρει σημαντικά. Τα συστήματα αποτελούν, κατά κανόνα, αυτόνομες εφαρμογές (69%), ενώ, εσωτερικά σε κάθε Φορέα, είναι πολύ λίγα τα συστήματα που διασυνδέονται μεταξύ τους (13%) και αφορούν κυρίως διαδικτυακές πύλες που αντλούν στοιχεία από αντίστοιχα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (ΟΠΣ). Διασύνδεση με συστήματα άλλων Φορέων συναντάται σε πολύ μικρό ποσοστό (18%) και αφορά κυρίως τη διασύνδεση με τραπεζικά συστήματα (π.χ. ΔΙΑΣ).



Σχήμα 18 : Διασύνδεση και Διαλειτουργικότητα Συστημάτων

Χρήση νέων τεχνολογιών από Δημόσιους Υπάλληλους

Σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης, από την έρευνα του Παρατηρητηρίου προκύπτει ότι σχεδόν η πλειοψηφία (92%) των υπαλλήλων διαθέτει Η/Υ που τους παρέχει η υπηρεσία τους, όμως μόνο 1 στους 3 υπαλλήλους κατέχει πιστοποιητικό γνώσης χειρισμού Η/Υ (37%) και διαθέτει λογαριασμό email που του παρέχεται από την υπηρεσία του (35%).

Στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης, η πλειοψηφία των υπαλλήλων των ΟΤΑ δηλώνουν ότι έχουν στη διάθεσή τους Η/Υ από την υπηρεσία τους (97,6%). Επίσης, λογαριασμό email έχουν πολύ περισσότερο τα στελέχη των Περιφερειών (65,71%), λιγότερο τα στελέχη των Νομαρχιών (40,12%), και πολύ λιγότερο τα στελέχη των Δήμων και Κοινοτήτων (35,31%). Μόνο το 28,2% των υπαλλήλων των ΟΤΑ είναι κάτοχοι πιστοποιητικού γνώσης υπολογιστών.

Όσον αφορά στις δεξιότητες των υπαλλήλων στη χρήση ΤΠΕ, η τάση που διαμορφώνεται είναι ότι οι υπάλληλοι των Περιφερειών και των φορέων της κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης έχουν πολύ καλύτερη απόδοση και σε αυτό φαίνεται να συμβάλουν: α) τα νέα σε ηλικία στελέχη, β) η καλύτερη εκπαίδευση των στελεχών και γ) η καλύτερη υποδομή από πλευράς κατάρτισης και υλικοτεχνικού εξοπλισμού (επάρκεια σε Η/Υ, ατομικός λογαριασμός ηλεκτρονικής αλληλογραφίας κλπ). Στον αντίποδα βρίσκονται οι Δήμοι και οι Κοινότητες, ενώ οι Νομαρχίες φαίνεται να είναι σε ενδιάμεση κατάσταση, αλλά αρκετά καλύτερη από τους Δήμους.

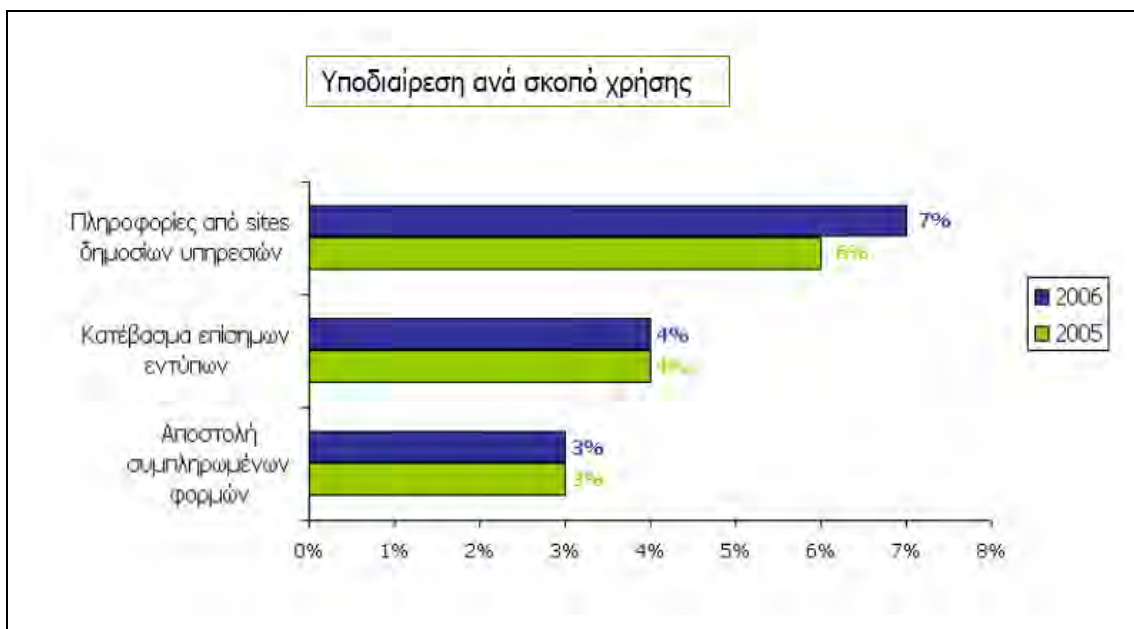
Θετικό, ωστόσο, είναι το γεγονός ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα, τόσο σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης, όσο και ΟΤΑ / Περιφερειών συμφώνησαν στην πλειοψηφία τους πως ο Η/Υ είναι απαραίτητος στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, βελτιώνει την απόδοσή τους στην εργασία τους ενώ δεν προσδίδει πολυπλοκότητα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

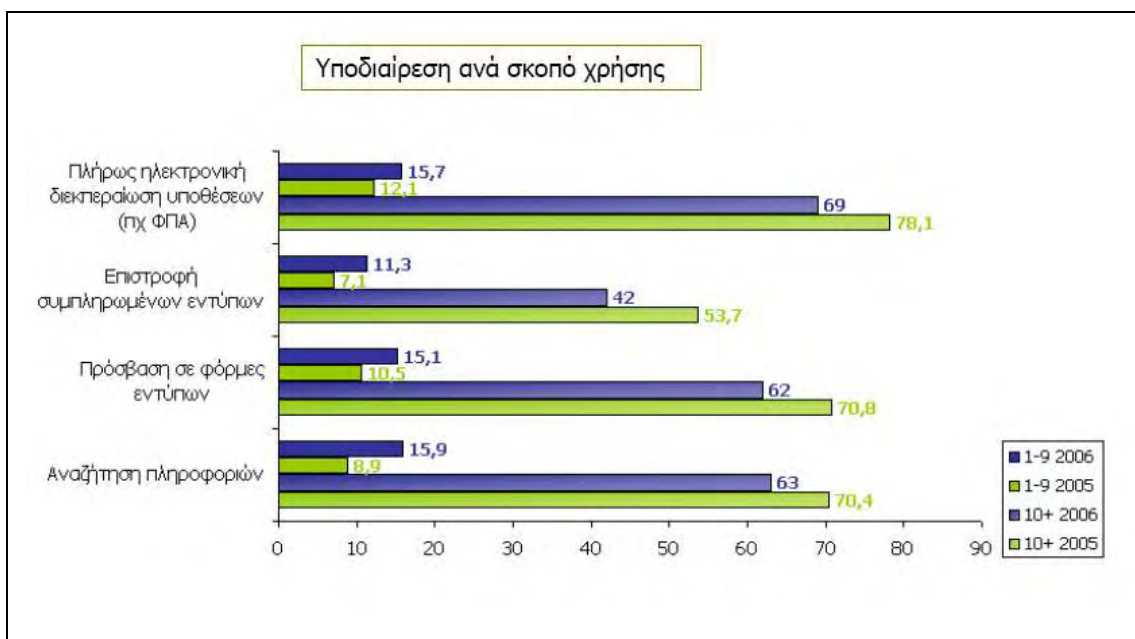
Κεντρική Διοίκηση

Σε επίπεδο προσφοράς ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, σημειώνεται ότι από το σύνολο των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών - όπως αυτές έχουν συμφωνηθεί και αξιολογούνται ετησίως από τα κράτη μέλη της ΕΕ - μέχρι το τέλος του 2006 διατίθεντο πλήρως ηλεκτρονικά οι 8, ήτοι το 40% ποσοστό το οποίο είναι κοντά στον Ευρωπαϊκό μέσο όρο. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2005 ήταν 25% (5 υπηρεσίες πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες).

Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι μόλις το 8% του πληθυσμού χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με το Δημόσιο, σε αντίθεση με το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις (με 10+ εργαζομένους) το οποίο ανέρχεται στο 71%.



Σχήμα 19 : Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες



Σχήμα 20 : Η χρήση των δημοσίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις με >10 εργαζομένους

ΟΤΑ και Περιφέρειες

Στην τοπική αυτοδιοίκηση, διαπιστώθηκε ότι καμία Περιφέρεια δεν παρέχει ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες της στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ μόνο οι 14 από τις 51 Νομαρχίες προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες (27,45%) με το αντίστοιχο ποσοστό για τους Δήμους να ανέρχεται σε 18,29%.

2^η ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ (2006)

Σχετικά με τη μελέτη

Συντάχθηκαν, διανεμήθηκαν και συλλέχθηκαν ερωτηματολόγια που απευθύνονταν τόσο σε ανθρώπους που εργάζονται ως πληροφορικοί στο Δημόσιο Τομέα, όσο και σε πληροφορικούς που δεν εργάζονται σε αυτόν. Τα ερωτηματολόγια που απευθύνονταν σε ανθρώπους που εργάζονται ως πληροφορικοί στο δημόσιο συλλέχθηκαν από τις ακόλουθες πηγές:

A) Από υπαλλήλους που συμμετείχαν σε τριήμερο σεμινάριο του Τομέα Πληροφορικής του ΠΙΝΕΠΘ (Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης) με αντικείμενο την Ασφάλεια Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων που πραγματοποιήθηκε στις 21/6/2005 έως 23/6/2005.

B) Από υπαλλήλους που εργάζονται σε τοπικούς φορείς σε ημερίδα που πραγματοποίησε η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης με στόχο να εκδηλωθεί ενδιαφέρον και να αναζητηθούν υπηρεσίες που θα μπορούσαν να προσφερθούν ηλεκτρονικά μεταξύ των υπηρεσιών αλλά και από κοινού προς τους πολίτες / φορείς / επιχειρήσεις.

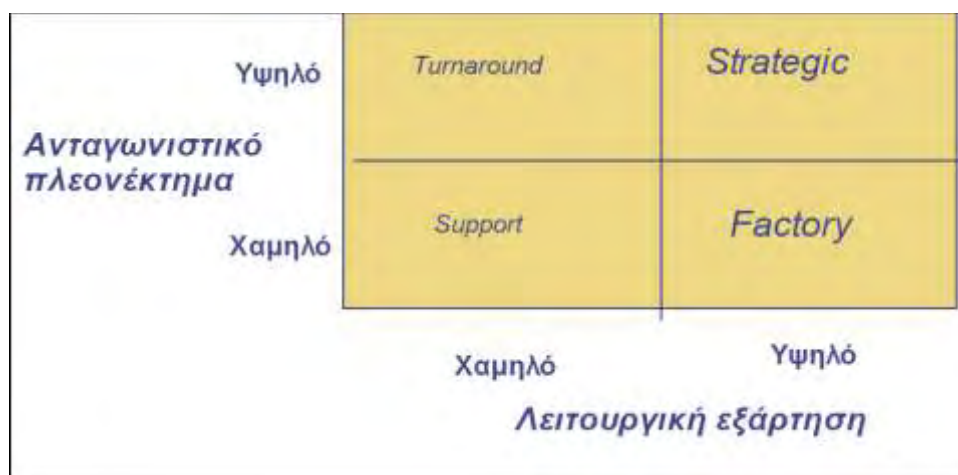
Γ) Από μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που στάλθηκαν σε λίστες αποδεκτών όπως μέλη της Ένωσης Πληροφορικών Ελλάδας, μέλη του Συλλόγου Τεχνολόγων Μηχανικών Πληροφορικής, απόφοιτοι Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, απόφοιτοι άλλων σχολών Πανεπιστημιακών και Πολυτεχνικών Σχολών Πληροφορικής και Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων Ειδίκευσης σε Τομείς της Πληροφορικής κλπ.

Δ) Ερωτηματολόγια από εργαζομένους στη Διεύθυνση Οργάνωσης και Πληροφορικής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης. Συλλέχθηκαν συνολικά 54 ερωτηματολόγια υπαλλήλων που εργάζονται ως πληροφορικοί στο

δημόσιο και 50 ερωτηματολόγια πληροφορικών που δεν εργάζονται στο δημόσιο τομέα ή εκπαιδευτικών.

Χαρακτηρισμός Πληροφοριακών συστημάτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με βάση το Strategic Grid μοντέλο

Αν επιχειρήσουμε να κατηγοριοποιήσουμε τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης χρησιμοποιώντας κάποιο μοντέλο ανάλυσης, όπως το Strategic Grid μοντέλο των McFarlan, McKenney και Pyburn's (1983), θα καταλήγαμε στα εξής συμπεράσματα:

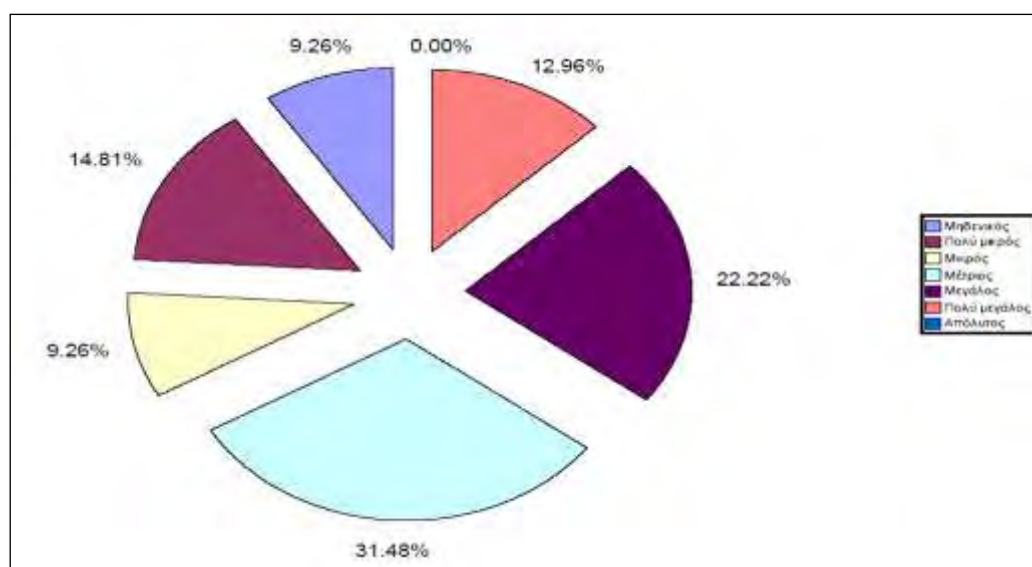


Η πλειοψηφία των πληροφοριακών συστημάτων στην ελληνική δημόσια Διοίκηση τη στιγμή συγγραφής της μελέτης, κατατάσσονται στην κατηγορία των «factory», δηλαδή των συστημάτων που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Πρόκειται για συστήματα κι εφαρμογές που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειοψηφία τους συναντώνται σε μικρούς φορείς με περιορισμένους πόρους που δεν έχουν την άνεση να εξελίσσουν την πληροφοριακή τους υποδομή και να κάνουν μεγαλεπήβολα σχέδια. Αντίθετα, σε κάποιους μεγάλους σε μέγεθος φορείς παρατηρούμε το σχεδιασμό (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) και σε λίγους ήδη την ύπαρξη (π.χ. στη Γεν. Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) ορισμένων συστημάτων που κατατάσσονται στην κατηγορία των «turnaround» πληροφοριακών συστημάτων.

Πρόκειται για συστήματα που κάνουν τη μεταστροφή (turnaround) από τον προσανατολισμό στη λειτουργία του φορέα προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης. Δεν καλύπτουν τόσο τρέχουσες, αλλά επερχόμενες μελλοντικές ανάγκες και δίνουν έμφαση στον αναπτυξιακό χαρακτήρα του φορέα.

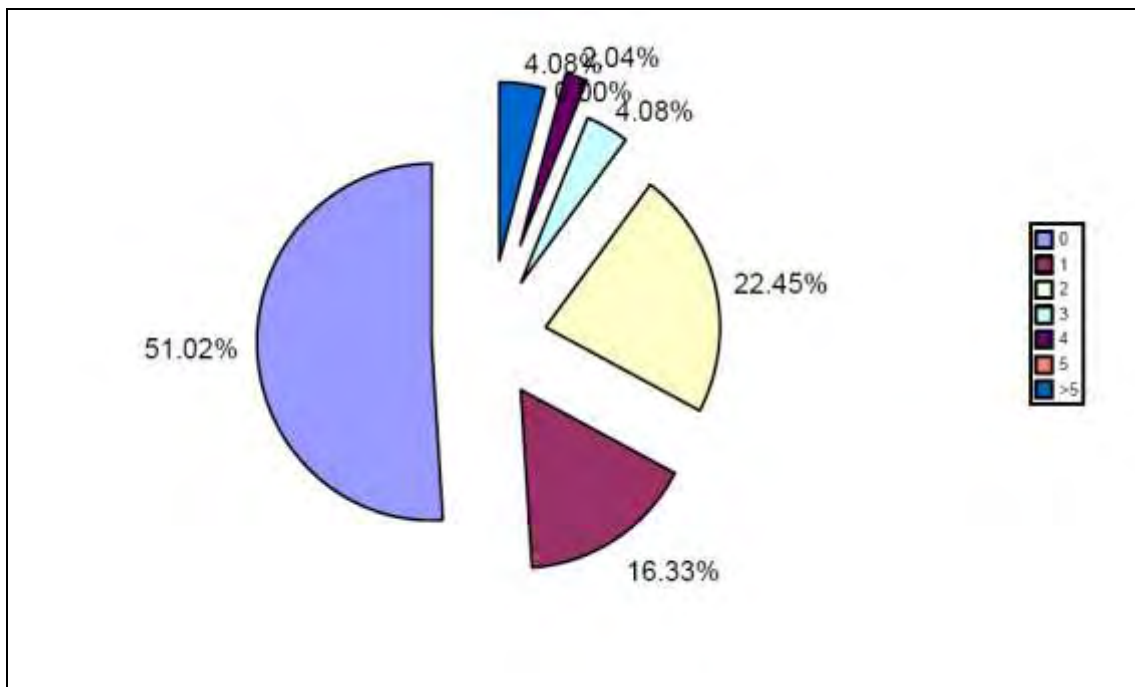
Ολοκλήρωση Πληροφοριακών Συστημάτων Φορέων

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, σε ότι αφορά τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων, ισχύουν τα εξής: Το ποσοστό μηχανογράφησης των διαδικασιών του κάθε φορέα ποικίλει σημαντικά από φορέα σε φορέα. Έχουν εγκατασταθεί ορισμένα πληροφοριακά συστήματα και μικρότερες εφαρμογές πέραν των εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου, τις οποίες συναντάμε σχεδόν σε κάθε σταθμό εργασίας. Στην πλειοψηφία τους, τα συστήματα αυτά είναι ολοκληρωμένα μεταξύ τους σε μέτριο βαθμό με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους ερωτηθέντες (σε ποσοστό 32%). Υπάρχουν φυσικά και φορείς με συστήματα που είναι ολοκληρωμένα μεταξύ τους σε μηδενικό, πολύ μικρό, και μικρό βαθμό (αθροιστικά αγγίζουν το 33%). Από την άλλη πλευρά, απαντώνται φορείς με μεγάλο (22%) ή πολύ μεγάλο (13%) βαθμό ολοκλήρωσης, αλλά κανένας υπάλληλος δεν ισχυρίστηκε ότι τα συστήματα που χρησιμοποιεί ο φορέας του είναι απόλυτα ολοκληρωμένα μεταξύ τους.



Σχήμα 21 : Βαθμός ολοκλήρωσης Πληροφοριακών Συστημάτων φορέα

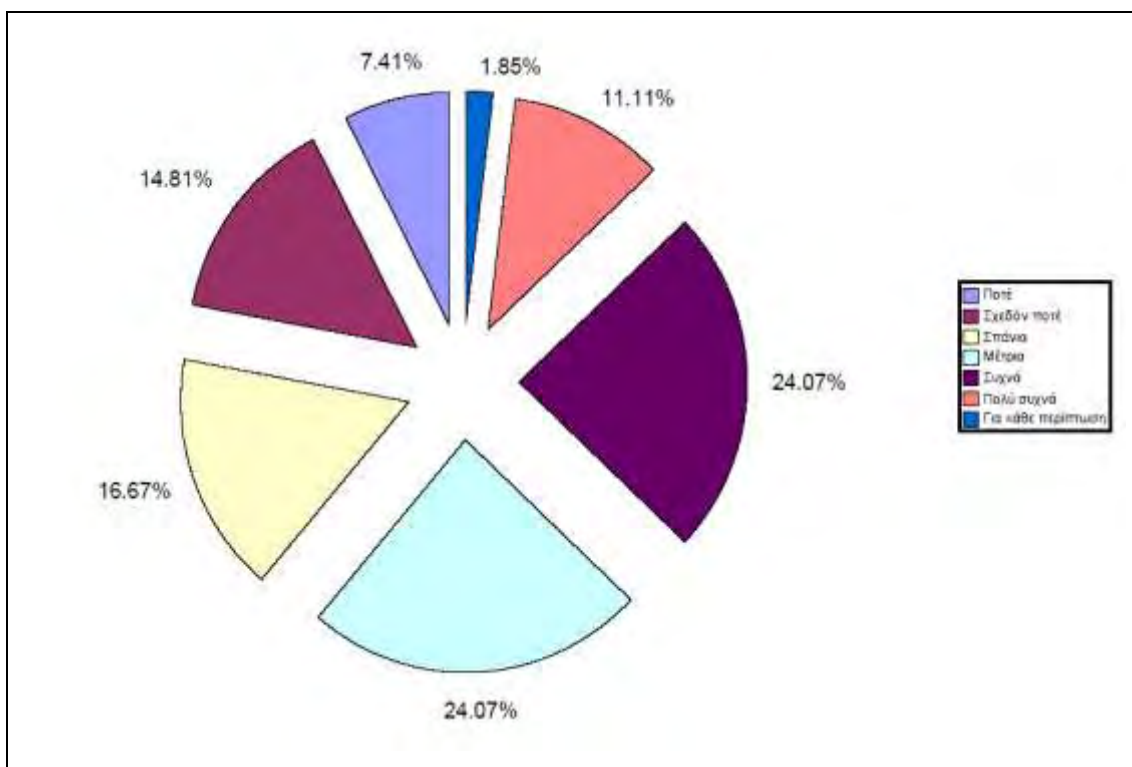
Όσον αφορά στην ολοκλήρωση των συστημάτων αυτών με συστήματα άλλων φορέων είναι σπάνια. Πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες (52%) απάντησαν ότι κανένα πληροφοριακό σύστημα του φορέα τους δεν επικοινωνεί με σύστημα κάποιου άλλου φορέα. Ένα σύστημα (16%) και δύο (22%) συστήματα που επικοινωνούν με άλλους φορείς είναι οι αμέσως επόμενες συχνές απαντήσεις. Οι περιπτώσεις όπου συχνά αναφέρεται η ολοκλήρωση πληροφοριακών συστημάτων με άλλους φορείς είναι Υπηρεσίες κάποιων Υπουργείων, όπως του Υπουργείου Παιδείας και Υγείας και συγκεκριμένα Πανεπιστημιακά και Νοσηλευτικά Ιδρύματα. Όπως μπορούμε να συμπεράνουμε, η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών των φορέων, η απουσία έμπειρων στελεχών που θα αναγνώριζαν και θα παρείχαν συνδυαστικές υπηρεσίες στον πολίτη μέσα από πληροφοριακά συστήματα πολλών φορέων καθώς και το θεσμικό πλαίσιο που αφορά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων των πολιτών αποτελούν μέχρι σήμερα ανασχετικούς παράγοντες για την ολοκλήρωση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων.



Σχήμα 22 : Ολοκλήρωση Πληροφοριακών Συστημάτων με άλλους φορείς

Χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail) και Διαδικτύου από τη Δημόσια Διοίκηση

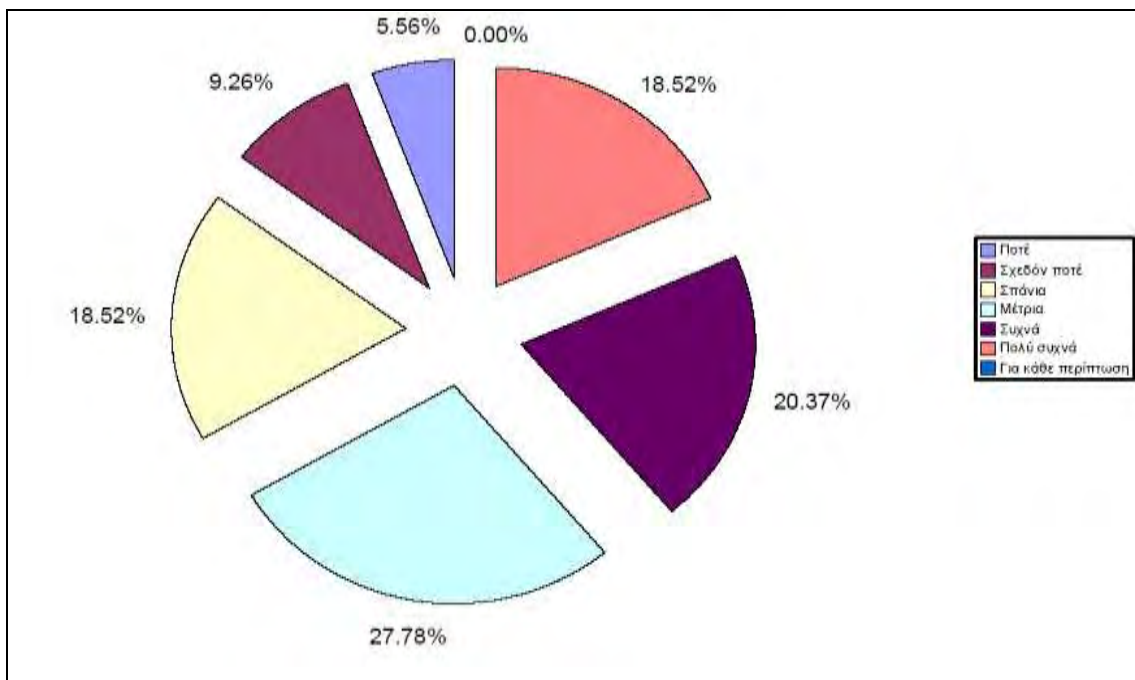
Σχετικά με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρατηρείται ποικιλία με βάση την έρευνα ως προς το πόσο συχνά χρησιμοποιείται στην πράξη από τους υπαλλήλους του φορέα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για υπηρεσιακούς λόγους. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιείται μέτρια ή συχνά με βάση τις απαντήσεις σε ποσοστό 24%. Σπάνια δηλώνει ότι χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους του φορέα του το 17% των ερωτηθέντων, σχεδόν ποτέ το 15% και ποτέ το 7%. Στην αντίπερα όχθη, πολύ συχνά το χρησιμοποιεί το 11%, ενώ για κάθε περίπτωση μόλις το 2% στο φορέα των ερωτηθέντων.



Σχήμα 22 : Χρήση e-mail για υπηρεσιακούς λόγους

Ως προς τη χρήση του παγκόσμιου ιστού για υπηρεσιακούς λόγους, τα αποτελέσματα είχαν ασήμαντες διαφοροποιήσεις από εκείνα για τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ειδικότερα, χρησιμοποιείται μέτρια σε ποσοστό 27% συχνά σε ποσοστό 20% και πολύ συχνά σε ποσοστό 19% με βάση τις απαντήσεις. Σπάνια

δηλώνει ότι χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους του φορέα του το 19% των ερωτηθέντων, σχεδόν ποτέ το 9% και ποτέ το 6%. Κανείς δεν απάντησε ότι χρησιμοποιείται για κάθε περίπτωση από τους υπαλλήλους του φορέα του.



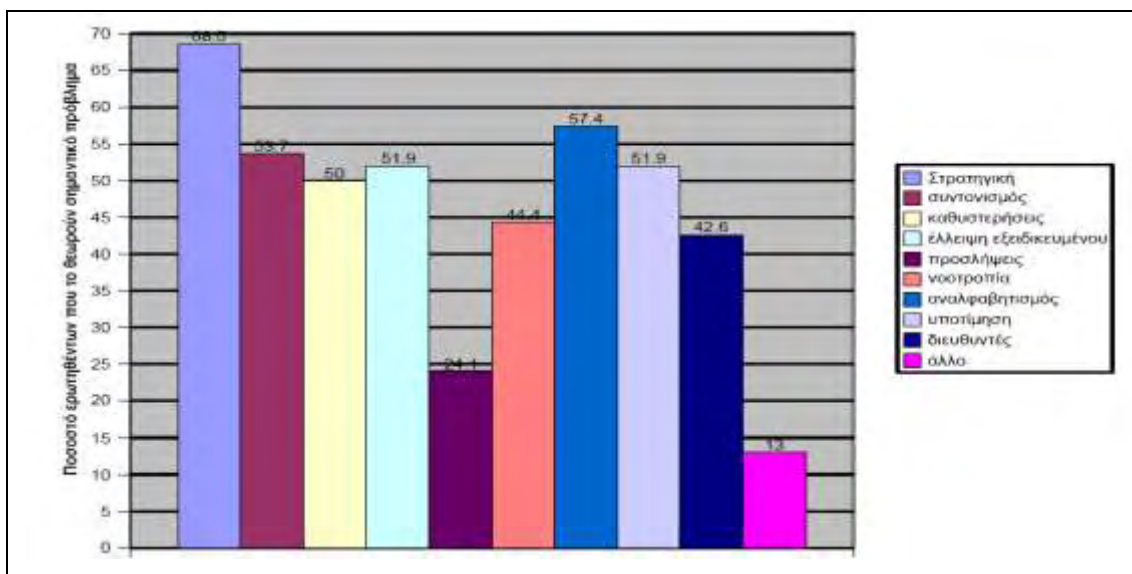
Σχήμα 23 : Χρήση διαδικτύου για υπηρεσιακούς λόγους

Βασικά προβλήματα της πληροφορικής του Δημόσιου Τομέα

Ποικίλα προβλήματα συναντώνται στην Πληροφορική του Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα. Με βάση τις ενδείξεις από την έρευνα που διενεργήθηκε, τα βασικότερα μπορούν να περιγραφούν ως εξής:

Ως σημαντικότερο πρόβλημα από τους εργαζομένους σε θέσεις Πληροφορικής εντοπίζεται η έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού στον τομέα αυτό. Συγκεκριμένα, ποσοστό πάνω από 70% όσων απάντησαν πιστεύει ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση υστερεί στη χάραξη εθνικής στρατηγικής. Δεύτερο σημαντικό ζήτημα που αναδεικνύεται με βάση τις απαντήσεις είναι ο ψηφιακός αναλφαβητισμός μεγάλης Μερίδας των υπαλλήλων (πάνω από το 57% όσων απάντησαν). Στη συνέχεια, τρίτο κατά σειρά εντοπίζεται το θέμα του συντονισμού κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης με ποσοστό κοντά στο 54%, το οποίο συνδυάζεται άρρηκτα και με το

πρώτο πρόβλημα της στρατηγικής. Πιο χαμηλά στην κατάταξη, στην τέταρτη θέση βρίσκεται η υποτίμηση του ρόλου της πληροφορικής από ανώτερους υπηρεσιακούς και πολιτικούς παράγοντες, με ποσοστό κοντά στο 52%. Στην 4η θέση των προβλημάτων βρίσκεται επίσης με το ίδιο ποσοστό (κοντά στο 52%) η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού (πληροφορικών). Στην 6η θέση κατατάσσεται το θέμα των καθυστερήσεων στην υλοποίηση επιχειρησιακών προγραμμάτων των φορέων που θεωρείται σημαντικό από το 50% περίπου όσων απάντησαν. Στη συνέχεια, σημαντικά ποσοστά συγκέντρωσε η αρνητική νοοτροπία χρηστών για τις Νέες Τεχνολογίες (πάνω από 44 %) και η στελέχωση των διευθυντικών θέσεων του κλάδου από άτομα που δε διαθέτουν τις απαιτούμενες γνώσεις (42,6%). Μόνο το 24% κρίνει ως σημαντικό πρόβλημα τις αναξιοκρατικές προσλήψεις, ενώ ένα 13% αναφέρει και ορισμένα άλλα προβλήματα του κλάδου της πληροφορικής, όπως ενδεικτικά η έλλειψη οικονομικών πόρων, οι μη ρεαλιστικοί στόχοι που τίθενται ενώ δεν έχουν ακόμη επιτευχθεί απλούστεροι, η καθυστέρηση υλοποίησης του Σύζευξης και των ευρυζωνικών δικτύων και η έλλειψη στελεχών που θα επιλέγουν διοικητικές διαδικασίες για την υποστήριξή τους από πληροφοριακά συστήματα.



Σχήμα 24 : Προβλήματα πληροφορικής στο δημόσιο τομέα

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Αναλυτικά, οι προτάσεις έχουν ως εξής:

- Εκπόνηση μεσο-μακροπρόθεσμου εθνικού στρατηγικού σχεδιασμού στην πληροφορική με ενεργό συμμετοχή των πληροφορικών, σε πλαίσιο που να συμβαδίζει με το ευρωπαϊκό όραμα και τους στόχους που έχουν τεθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως εκφράζονται με τη νέα πρωτοβουλία i2010. Η πολιτεία βρίσκεται στη σωστή κατεύθυνση ως προς τη συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας εκπόνησης αυτού του σχεδιασμού, καθώς ήδη έχει θέσει σε δημόσια διαβούλευση τις βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής της χώρας για το διάστημα 2006-2013.
- Συντονισμός κεντρικής – περιφερειακής και τοπικής διοίκησης και φορέων σε θέματα πληροφορικής.
- Μείωση των καθυστερήσεων και της γραφειοκρατίας στην υλοποίηση προγραμμάτων και στην εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων, ταχύτητα στην ενσωμάτωση τεχνολογιών από τη Δημόσια Διοίκηση.
- Εντατικοποίηση και επιτάχυνση των δράσεων για τη μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων κατ' επέκταση. Εδώ αναδεικνύεται και η σημασία της δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ο ρόλος που καλείται να παίξει στον πληροφοριακό αλφαριθμητισμό του πληθυσμού.
- Καλύτερη διαχείριση και αυστηρή τήρηση συμβάσεων με ιδιωτικό τομέα για έργα πληροφορικής, τόσο για υλικό, όσο και για λογισμικό με όσο το δυνατόν λιγότερες υπερχρεώσεις και καθυστερήσεις. Επιβολή ρητρών σε προμηθευτές που δεν τηρούν τα συμφωνηθέντα. Αξιοκρατική επιλογή προμηθευτών μεταξύ άλλων και με κριτήρια όπως αν το προσωπικό των εταιρειών έχει πιστοποιημένες γνώσεις πληροφορικής (π.χ. Δίπλωμα / Πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ Πληροφορικής) όπως συμβαίνει για παράδειγμα με τα έργα στον κατασκευαστικό κλάδο ή αν έχει πιστοποίηση ISO. Όσο

το δυνατόν μεγαλύτερη αποσύνδεση των συμβάσεων πληροφορικής από πολιτικές ή άλλες σκοπιμότητες. Για να συμβεί αυτό πρέπει να υπάρχει αυστηρός έλεγχος τήρησης νομοθετικού πλαισίου προμηθειών και διαγωνισμών δημοσίου. Μάλιστα με την εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων που ενθαρρύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement), όπως είναι μία από τις κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, θα μειωθεί ο βαθμός επέμβασης των υπαλλήλων ή άλλων στελεχών στην επιλογή των προμηθευτών. Θεωρητικά, θα επιτευχθεί χαμηλότερο κόστος στις προμήθειες και ποιοτικότερο αποτέλεσμα στα έργα. Απαραίτητη είναι και η τυποποίηση διαδικασιών παραλαβής έργων, η οποία για παράδειγμα θα διευκόλυνε τους υπαλλήλους (πληροφορικούς και μη) που έχουν οριστεί πανελλαδικά υπεύθυνοι του προγράμματος Σύζευξις από τους φορείς τους.

- Χρηματοδότηση πληροφοριακών συστημάτων που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση με συστήματα άλλων φορέων για διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο. Αύξηση της απορρόφησης των χρηματοδοτήσεων από Ευρωπαϊκούς ή εθνικούς πόρους χωρίς να δημιουργούνται αλληλεπικαλυπτόμενες δράσεις και για εφικτά και βιώσιμα Πληροφοριακά Συστήματα με ουσιαστικό αντίκρυσμα στην καθημερινότητα πολιτών, υπαλλήλων και επιχειρήσεων. Αύξηση των κονδυλίων που διατίθενται για έργα πληροφορικής στο Δημόσιο Τομέα.
- Πιλοτική στροφή σε χρήση λογισμικού ανοιχτού κώδικα από ορισμένους δημόσιους φορείς. Με τον τρόπο αυτό θα διαπιστωθούν στην πράξη πλεονεκτήματα και τυχόν προβλήματα και θα εξεταστεί στη συνέχεια αν είναι σκόπιμη η εισαγωγή τέτοιων συστημάτων και σε άλλους δημόσιους φορείς.
- Αύξηση του αριθμού και του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, από τις φάσεις της απλής ενημέρωσης για δικαιολογητικά κάποιας διαδικασίας ή και δυνατότητας για εκτύπωση του εντύπου της αίτησης από το διαδίκτυο, μετάβαση στο επίπεδο δυνατότητας υποβολής της αίτησης και στην καλύτερη περίπτωση ολοκλήρωσης όλης της συναλλαγής με ηλεκτρονικό τρόπο. Επιπρόσθετα, εξέταση των

επιτυχημένων πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης άλλων χωρών και υιοθέτησή όσων κριθούν κατάλληλες για τα ελληνικά δεδομένα μετά τις απαραίτητες προσαρμογές. Στροφή και στην αύξηση της ενημέρωσης και συμμετοχής των πολιτών στα κοινά με τη χρήση των νέων τεχνολογιών που προωθούν την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) καθώς και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (mobile government), μια και η διείσδυση των κινητών τηλεφώνων στην Ελλάδα έχει ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά. Αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου ώστε να διευκολύνει τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών με τους πολίτες και γρήγορη ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής στις δομές του δημοσίου τομέα. Εξέταση των διοικητικών διαδικασιών και επανασχεδιασμός τους όπου χρειάζεται με τη φιλοσοφία του «business process re-engineering» (BPR). Διαφορετικά, σε λίγα χρόνια το δημόσιο θα μετακινηθεί από τη χειρόγραφη στην «ηλεκτρονική γραφειοκρατία», αφού θα έχει καταφέρει να μηχανογραφηθεί ο παλιός «χαοτικός» τρόπος λειτουργίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ (ΕΛΛΗΝΙΚΗ)

1. Αθανασίου Λουκής Α., **Το "Μέγεθος" και ο ρόλος του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα : εξελίξεις και συγκρίσεις με άλλες χώρες**, Αθήνα, ΚΕΠΕ, 2000
2. Σπύρος Δ. Αρσένης, **Σχεδιασμός και υλοποίηση δικτύων**, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα 2005
3. Margaret H. Dunham, επιμέλεια Βασίλης Βερούκιος, Γιάννης Θεοδορίδης, **Data Mining**, Αθήνα 2004
4. Γενική γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης, **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013"** Αθήνα, Ιούλιος 2007
5. Γενική γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» - Η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης**, Αθήνα 2005
6. Γιαννίτσης Τάσος, Σταματάκης Νικηφόρος, Ουζουνίδης Δημήτριος Ν., **Οικονομική Θεωρία και Τεχνολογία**, Αθήνα, Gutenberg 1991
7. Γιαννίτσης Τάσος, Βαΐτσης Κωστής, **Τεχνολογικός μετασχηματισμός και οικονομική ανάπτυξη: Ελληνική εμπειρία και διεθνής προοπτικές**, Αθήνα, Gutenberg 1987
8. Ένωση Πληροφορικών Ελλάδος, **Μελέτη επισκόπησης της Πληροφορικής στην Ελλάδα**, Αθήνα 2006
9. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, **eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους [COM(2002) 263 τελικό]**, Βρυξέλλες, 28.05.2002

10. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων , **eEurope 2002: Σχέδιο Δράσης**, Βρυξέλλες , 14.6.2000
11. Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών, **Δημόσια διοίκηση**, Αθήνα, ΚΕΠΕ , 1991
12. ΚΕΔΚΕ, **Αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την τοπική ανάπτυξη**, Πρακτικά Συνεδρίου (05-06.05.2006), διαθέσιμο στο <http://www.kedke.ntua.gr>
13. Παναγιώτης Γ. Μαΐστρος, **Τα τρία κύματα μεταρρυθμίσεων της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα**, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2009
14. Ν. Μιχαλόπουλος, **Η Δημόσια Διοίκηση στην εποχή των αποτελεσμάτων**, Εκδόσεις Παπαζήσης, Αθήνα 2007
15. Ντίνη Θ., **Η Διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας και η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε αυτήν**, Ημερίδα «Η Πληροφορία του Δημόσιου Τομέα: προοπτικές διαχείρισης και αξιοποίησης», Ιόνιος Ακαδημία Κέρκυρα, Δεκέμβριος 2003
16. Μιχάλης Ξένος - Δημήτρης Χριστοδουλάκης, **Εισαγωγή στις βάσεις δεδομένων**, Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα 2002
17. Παπούλιας Δημήτρης - Βούλγαρης Γιάννης - Διαμαντούρος – Νικηφόρος - Λιάκος Αντώνης - Στουρνάρας Γιάννης, **Η προοπτική του εκσυγχρονισμού στην Ελλάδα**, Εκδόσεις Καστανιώτης, Αθήνα 2002
18. Παπούλιας Δημήτρης Β., **Ο δημόσιος τομέας σε κρίση : μια άποψη από τέσσερα σημεία : προγραμματισμός, πολιτική, συστηματικές αποφάσεις, θεσμοί συμμετοχής**, Εκδόσεις Γνώση , Αθήνα 1991

19. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, **Μελέτη των κλάδων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα: Κατάσταση και Προοπτικές (Συνοπτική Έκθεση Συμπερασμάτων)** Αθήνα 30/10/06
20. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, **Μελέτη των κλάδων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα: Κατάσταση και Προοπτικές (Έκθεση Συμπερασμάτων Μέρους Α, Β, και Γ)**, Αθήνα 30/10/06
21. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, **Μελέτη Επισκόπησης της Πληροφορικής 2006 (Η πληροφορική στο δημόσιο τομέα)**, Αθήνα 2006
22. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, **Μελέτη Επισκόπησης της Πληροφορικής 2006 (Πληροφορική και Κοινωνία)**, Αθήνα 2006
23. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, **Μέτρηση των δεικτών eEurope/i2010 για την Ελλάδα**, Αθήνα, Ιούλιος 2007
24. Τσέκος Θ., **Το δημόσιο μάρκετινγκ ως εργαλείο βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης**, Αθήνα 2007
25. ΥΠΕΣ, **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» 2007-2013**, Αθήνα 2008
26. ΥΠΕΣ: Γ.Γ.Δ.Δ. & Η.Δ., **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία 2008-2010**, Αθήνα 2007
27. ΥΠΕΣΔΔΑ, **Στρατηγικό Σχέδιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Εθνικό Τυπογραφείο**, Αθήνα 1997

ΤΟΠΟΘΕΣΙΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. Europa - Ο επίσημος δικτυακός τόπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (http://europa.eu/index_el.htm)
2. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (www.gsis.gr)
3. Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007 – 2013 (www.epdm.gr)
4. Ευρυζωνικότητα (www.broadband.gr)
5. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία (www.politeia.gov.gr)
6. Κοινωνία της Πληροφορίας (www.infosoc.gr)
7. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορία (www.observatory.gr)
8. Πρόγραμμα Δικτυωθείτε (www.go-online.gr)
9. Σύζευξις (www.syzefxis.gov.gr)
10. Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (www.ypes.gr)
11. Υπουργείο Εσωτερικών Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (www.gspa.gr)

