

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΜΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

ΑΡΧΙΜΑΝΔΡΙΤΗ ΔΑΝΑΗ ΦΡΑΝΤΣΕΣΚΑ
Α.Μ: 1208Μ025

*Η Στρατηγική της Λισσαβώνας για τον εξορθολογισμό της δημόσιας
διοίκησης:
Η συμβολή και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη
και την Ελλάδα*



Επιβλέπων Καθηγητής: Κωνσταντίνος Στεφάνου

ΑΘΗΝΑ 2011

ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΟ ΑΝΤΙΤΥΠΟ

MET

APX

Ευχαριστίες

Με αφορμή την κατάθεση της διπλωματικής μου εργασίας, δράπτομαι της ευκαιρίας να ευχαριστήσω τον Επιβλέποντα καθηγητή μου κο. Κωνσταντίνο Στεφάνου για την εμπιστοσύνη που έδειξε στο πρόσωπό μου με την ανάθεση της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας καθώς και τον κο. Νικόλαο Λυμούρη για τις πολύτιμες συμβουλές του αναφορικά με την μεθοδολογία της εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τους κοντινούς μου ανθρώπους για την υποστήριξή τους κατά την διάρκεια της περιόδου αυτής.

Ευχαριστίες
Περιεχόμενα
Συντομογραφίες
Πρόλογος

Εισαγωγικό Μέρος

- 1 Ο δρόμος προς την καλύτερη διακυβέρνηση
 - 1.1 Προσδιορισμός των εννοιών κυβέρνηση και διακυβέρνηση
 - 1.2 Η Λευκή Βίβλος για την χρηστή διοίκηση
 - 1.3 Η Κοινωνία της Πληροφορίας: Μία κοινωνία διαφάνειας, δημοκρατίας και ανάπτυξης
 2. Η Στρατηγική της Λισσαβώνας
 - 2.1 Ο εξορθολογισμός της δημόσιας διοίκησης και η βελτίωση της νομοθεσίας
 - 2.2 Αποτίμηση της στρατηγικής της Λισσαβώνας
 - 3 Το παράδειγμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.1 Εννοιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.2 Διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.3 Επίπεδα και μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.4 Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.5 Εμπόδια στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 3.6 Αρχές για την οικοδόμηση μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης
- Συμπεράσματα Εισαγωγικού Μέρους

Μέρος Α: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

- 1 Ευρωπαϊκές πολιτικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
 - 1.1 Πρόγραμμα δράσης eEurope
 - 1.1.1 Σχέδιο δράσης eEurope 2002
 - 1.1.2 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2002
 - 1.2 Σχέδιο δράσης eEurope 2005
 - 1.2.1 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005
 - 1.3 Σχέδιο δράσης i2010
 - 1.3.1 Αξιολόγηση του σχεδίου δράσης i2010
 - 1.4 Η διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0
 - 1.5 Έγγραφο της Επιτροπής για τον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 1.5.1 Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης
 - 1.5.1.1 Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
 - 1.5.1.2 Οι υπηρεσίες προς τους πολίτες
 - 1.5.1.3 Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις - ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης
 - 1.5.1.4 Υπηρεσίες μεταξύ δημοσίων διοικήσεων
 - 1.5.1.5 Θέματα υψηλής προτεραιότητας και δράσεις
 - 1.5.1.6 Οδικός Χάρτης
 - 1.5.2 Linking up Europe: the importance of interoperability for e-government services
 - 1.5.2.1 Απαιτήσεις διαλειτουργικότητας μεταξύ των διοικήσεων
 - 1.5.2.2 Διαλειτουργικότητα μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα
 - 1.5.2.3 Η ανάγκη για διαλειτουργικότητα σε ευρωπαϊκό επίπεδο
- 2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μέθοδος καλύτερης διακυβέρνησης
 - 2.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο του New Public Management
 - 2.2

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο καλύτερης νομοθέτησης
Συμπεράσματα Μέρους Α

Μέρος Β: Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

- 1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης
 - 1.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Γερμανία
 - 1.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυστρία
 - 1.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Βέλγιο
 - 1.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ολλανδία
 - 1.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αγγλία
 - 1.6 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Γαλλία
 - 1.7 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ιρλανδία
 - 1.8 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ισπανία
 - 1.9 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ιταλία
- 2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
 - 2.1 Σύντομη Ιστορική Αναδρομή
 - 2.2 Οι σημαντικότερες Κυβερνητικές Πύλες στην Ελλάδα
 - 2.3 Η Εθνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
 - 2.3.1 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"
 - 2.3.2 Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013
 - 2.3.2.1 Στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 - 2013
 - 2.3.2.2 Οι Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 – 2013
 - 2.4 Η Ελλάδα σε αριθμούς: Σύγκριση Ελλάδας με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη - μέλη της Ένωσης
Συμπεράσματα Μέρους Β

Γενικά Συμπεράσματα – μελλοντικές προκλήσεις και προοπτικές

Βιβλιογραφία

Συντομογραφίες

ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΑΜΕΑ	Άτομα με ειδικές ανάγκες
αρ.	αριθμός
ΑΠΔΠΧ	Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
E&A	Έρευνα και Ανάπτυξη
βλ.	βλέπε
CITU	Central Unit of Information Technology
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
δηλ.	δηλαδή
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΚ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
Eds	editors (εκδότες)
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Η/Υ	Ηλεκτρονικός υπολογιστής
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ICT	Information and computer technologies
IDA	Interchange data
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
κ.λπ	και τα λοιπά
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
MME	Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις
N.	Νόμος
ΟΑΕΔ	Οργανισμός απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
παρ.	παράγραφος

PC	Personal computer
PFI	Private Finance Initiative
PIAP	Public internet access points
PIK	Public Key Infrastructure
π.χ	παραδείγματος χάρη
σελ.	σελίδα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
UN	United Nations

Πρόλογος

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση του 21ου αιώνα απαιτούν την χρήση σύγχρονων ψηφιακών τεχνολογιών οι οποίες θα συμβάλλουν στον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών και την βελτίωση της λειτουργίας των Δημοσίων Υπηρεσιών. Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι κρατικοί υπάλληλοι επιθυμούν μία αποτελεσματική και αποδοτική Δημόσια Διοίκηση, η οποία θα είναι σύμφωνη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, όπως αυτές αποτυπώνονται στην Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση το 2001.

Τα τελευταία χρόνια όλες οι κυβερνήσεις των κρατών –μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταβάλλουν μία συνεχή προσπάθεια για τον εξορθολογισμό του δημοσίου τομέα και τη μείωση του διοικητικού κόστους. Η βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος και η οικοδόμηση μιας ψηφιακής δημόσιας διοίκησης αποτέλεσαν δύο αποτελεσματικές πρακτικές, ικανές να οδηγήσουν την Ένωση προς μία καλύτερη διακυβέρνηση.

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με το ζήτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο υπό το πρίσμα της εσωτερικής ηλεκτρονικής διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών, όσο και υπό το πρίσμα της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η χρήση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας της πληροφορίας και των επικοινωνιών για τη δημιουργία μοντέλων παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση περιλαμβάνοντας τόσο τη ροή πληροφοριών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και τη ροή πληροφοριών ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της δημόσιας διοίκησης.

Μια ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στη μείωση

της γραφειοκρατίας και του διοικητικού κόστους καθώς και στην άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη βελτιώνοντας την ποιότητα του δημοσίου τομέα και της καθημερινότητας των πολιτών και επιχειρήσεων.

Η οικοδόμηση μια ψηφιακής δημόσιας διοίκησης στοχεύει στην παροχή αποτελεσματικότερων και καλύτερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών, στη μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών καθώς και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας των δημοσίων υπηρεσιών.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο του εξορθολογισμού της δημόσιας διοίκησης προσπαθεί να κινηθεί μία ολοκληρωμένη πολιτική από την πλευρά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με αφετηρία την Στρατηγική της Λισσαβώνας το 1999 και στη συνέχεια με τα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope.

Προς την ίδια κατεύθυνση κινήθηκαν και οι επιμέρους διοικήσεις των ευρωπαϊκών κρατών - μελών, με σκοπό την οικοδόμηση της Κοινωνίας της Γνώσης ή Πληροφορίας, μια κοινωνίας διαφάνειας, δημοκρατίας και ανάπτυξης.

Αυτήν ακριβώς την προσπάθεια της Ένωσης και των κρατών - μελών προτιθέμεθα να παρουσιάσουμε στην εν λόγω εργασία. Ως κεντρικούς άξονες της ανάλυσης μας θα θέσουμε όχι μόνο κοινοτικά νομοθετικά κείμενα αλλά και ένα σύνολο βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας.

Μεθοδολογικά απαραίτητη κρίνεται, στο τελευταίο μέρος της εργασίας μας, η συγκριτική αξιολόγηση της χώρας μας με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο καθώς και η παράθεση διάφορων γραφημάτων με σκοπό την καλύτερη κατανόηση του όλου θέματος.

Η προστιθέμενη αξία της εργασίας θα είναι η εισαγωγή της προβληματικής των

Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών¹ ως αποτελεσματικό μέσο για τη βελτίωση του διοικητικού περιβάλλοντος και τη συνεισφορά τους στην προώθηση της καλύτερης διακυβέρνησης.

¹ ΤΠΕ: ο όρος αυτός καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, εφαρμογών, τεχνολογιών, εξοπλισμών και λογισμικού, δηλ. μέσω των όπως η τηλεφωνία και το Διαδίκτυο, η εκπαίδευση εξ'αποστάσεως, οι τηλεοράσεις, οι υπολογιστές, τα αναγκαία για την χρησιμοποίηση αυτών των τεχνολογιών δίκτυα και λογισμικό

Εισαγωγικό Μέρος

Κεφάλαιο 1: Ο δρόμος προς την Καλύτερη Διακυβέρνηση

1.1 Προσδιορισμός των εννοιών Κυβέρνηση και Διακυβέρνηση

Ο όρος Διακυβέρνηση συνιστά μία έννοια ευρύτερη της παραδοσιακής έννοιας της Δημόσιας Διοίκησης - Κυβέρνησης. Καθιερώθηκε την τελευταία περίπου δεκαετία και προωθήθηκε σημαντικά από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η έννοια της Διακυβέρνησης περιλαμβάνει δύο εννοιολογικούς καθορισμούς:

1. Μία νέα σπτική του κράτους που διαφοροποιείται σημαντικά από την παραδοσιακή του μορφή. Πρόκειται για ένα κράτος λιγότερο ιεραρχικό, περισσότερο φιλικό προς τους πολίτες, το οποίο συνδιαλέγεται και ορισμένες φορές συναποφασίζει με την κοινωνία των πολιτών αλλά και με τον ιδιωτικό τομέα στα πλαίσια καθορισμένων, διαφανών ρυθμίσεων και αρχών.
2. Το κράτος συνιστά τον πιο βασικό αλλά όχι αποκλειστικό παράγοντα λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο μιας πλουραλιστικής κοινωνίας με τρεις διακριτούς αλλά ταυτόχρονα αλληλένδετους χώρους - πόλους: Κράτος, Αγορά και ο τρίτος τομέας, η Κοινωνία δηλαδή των πολιτών.

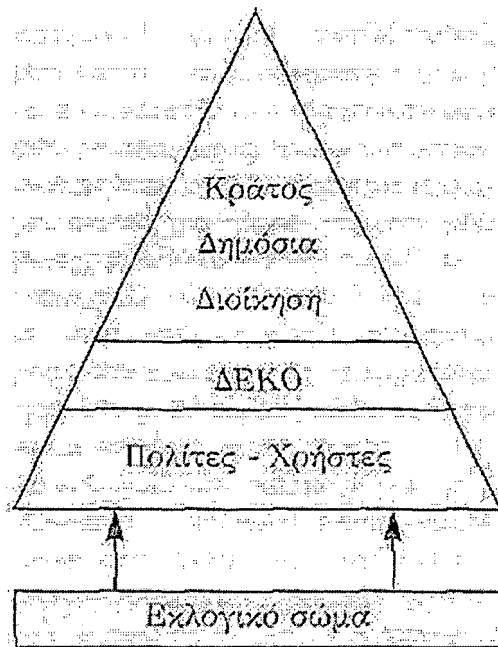
Το στοιχείο εκείνο που διαφοροποιεί την Διακυβέρνηση από την Κυβέρνηση είναι η αυξημένη συμμετοχή της Κοινωνίας των Πολιτών.² Μία παραδοσιακή αντιπροσωπευτική δημοκρατία αναπαρίσταται γραφικά σε μία πυραμίδα που στη βάση βρίσκεται το εκλογικό σώμα/ο λαός και στην κορυφή η εκλεγμένη κυβέρνηση που εκπροσωπεί την νόμιμη έκφραση της οργανωμένης κοινωνίας.³

² Ι.Αποστολάκης, Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών, <http://www.pspa.uoa.gr/data/download/...../Apostolakis Ioannis.pdf>

³ Α.Κοκκίνου, Σ.Κομνηνός, Α.Ματζιώνας, Ι.Χάλαρης, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, [http://www.dee.gr/mediaupload/kokkinou et al e-government-in-EU.pdf](http://www.dee.gr/mediaupload/kokkinou_et_al_e-government-in-EU.pdf)

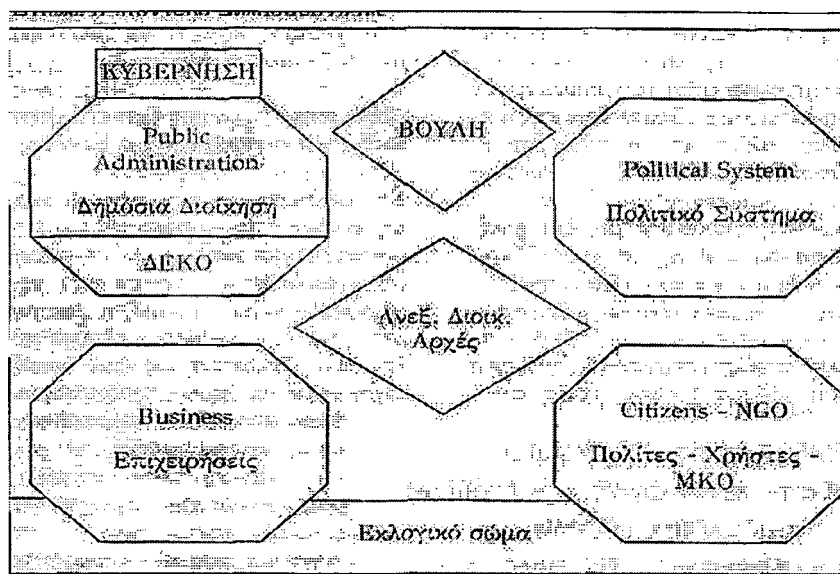
(Σχήμα 1)

Σχήμα 1: Ιεραρχικό κράτος



Από την άλλη πλευρά, στο μοντέλο της Διακυβέρνησης προστίθενται στην διαδικασία της διαμόρφωσης και λήψης αποφάσεων δύο επιπλέον χώροι - πόλοι, χωρίς όμως να τίθεται υπό αμφισβήτηση η πρωτοκαθεδρία της νόμιμα εκλεγμένης κυβέρνησης. (Σχήμα 2)

Σχήμα 2: Μοντέλο Διακυβέρνησης



Το φαινόμενο αυτό οδήγησε σταδιακά στην ανάπτυξη νέων ευέλικτων θεσμών και διαδικασιών π.χ. Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές όπως η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων ή και ανεπίσημοι φορείς και forum όπως οι διάφοροι μη κυβερνητικοί οργανισμοί. Παράλληλα αναπτύχθηκαν και οι αντίστοιχες διαδικασίες όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία και η Δημόσια Διαβούλευση. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο αναπτύχθηκε και το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ), το οποίο προωθήθηκε σημαντικά από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε) και ειδικότερα μέσα από τα διάφορα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Το κράτος λοιπόν στα πλαίσια του νέου αυτού μοντέλου διοίκησης θέτει τους κανόνες, μετακυλύει πολλές αρμοδιότητες ρύθμισης στις Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές, είναι περισσότερο φιλικό, εξωστρεφές και προσβάσιμο από τους πολίτες και έχει προγραμματικές σχέσεις με τις επιχειρήσεις. Αυτή είναι η νέα οπτική της Διακυβέρνησης (Governance) που κυριάρχησε και συνεχίζει να κυριαρχεί στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες των κρατών - μελών της Ε.Ε και όχι μόνο,

διατυπώθηκε αρχικά από τον Jan Kooiman σε ένα ιστορικής σημασίας πλέον συλλογικό έργο με τίτλο *“Modern Governance”*.⁴ Χρειάστηκε να περάσουν αρκετά χρόνια για να γίνει κατανοητή η σημασία αυτής της διεισδυτικής άποψης. Ο ίδιος συγγραφέας χρησιμοποίησε αργότερα τον όρο co-Governance (συνδιακυβέρνηση) για να τονίσει την σημασία τα εταιρικής σχέσης των τριών χώρων όπου το κράτος είναι ένας από τους φορείς αλλά όχι ο αποκλειστικός δικαιούχος των προνομίων απόφασης για τις κοινωνικές πρωτοβουλίες. Σήμερα πια ο ένας μετά τον άλλο οι Διεθνείς Οργανισμοί και τα κράτη χρησιμοποιούν τον όρο Διακυβέρνηση συχνά σε θολή αντίστιξη με τον παραδοσιακό όρο Κυβέρνηση (Government). Στην Ελλάδα για αδιευκρίνιστους λόγους και χωρίς να έχει προηγηθεί ιδιαίτερη συζήτηση ο όρος «ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (e-Governance) ταυτίζεται με τον όρο «ηλεκτρονική κυβέρνηση» (e-Government) κυρίως σε επίσημα κείμενα. Στο σημείο αυτό κρατώντας την ουσία του διαχωρισμού των εννοιών για πρακτικούς περισσότερο λόγους θα χρησιμοποιήσουμε τον όρο Διακυβέρνηση για τον καθορισμό όλων των μεταρρυθμιστικών προσπάθειών που στον ένα ή τον άλλο βαθμό προβλέπουν την αλλαγή των σχέσεων κράτους-πολίτη.

1.2 Η Λευκή Βίβλος για την χρηστή διοίκηση

Η Λευκή Βίβλος για την ευρωπαϊκή διακυβέρνηση⁵ θέτει τις βάσεις για έναν νέο διάλογο σχετικά με το μέλλον της Ευρώπης. Εντάσσεται στην ευρεία διαδικασία θεσμικής μεταρρύθμισης που δρομολογήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Λάακεν το 2001 και ολοκληρώθηκε με την υπογραφή και επικύρωση της Συνθήκης της Λισσαβώνας.

Στόχος της μεταρρύθμισης αυτής είναι να έλθουν τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα πιο κοντά στους πολίτες και να καταστούν οι ευρωπαϊκές πολιτικές περισσότερο αποδοτικές και αποτελεσματικές.

⁴ Jan Kooiman (1993), *Modern Governance*, London, Sage

⁵ [COM(2001)428 final], *European Governance - A white paper*, 25.07.01.

Όπως ορίζει στο κείμενο της η Λευκή Βίβλος, η καλή διακυβέρνηση στηρίζεται σε πέντε σωρευτικές αρχές:

1. **Διαφάνεια:** τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα πρέπει να λειτουργούν με τρόπο διαφανή κοινοποιώντας τις αποφάσεις τους στους ευρωπαίους πολίτες. Η δημοσιοποίηση των πράξεων τους μειώνει την κακοδιαχείριση της διοίκησης.
2. **Συμμετοχή:** οι πολίτες πρέπει να κληθούν να συμμετάσχουν πιο συστηματικά στην εκπόνηση και την υλοποίηση των πολιτικών (π.χ. δημόσια διαβούλευση). Με αυτόν τον τρόπο ικανοποιείται η αρχή της εγγύτητας, σύμφωνα με την οποία οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατόν εγγύτερα στον πολίτη. Ως εκ τούτου καθίστανται περισσότερο δημοκρατικές και νομιμοποιημένες. Η Συνθήκη της Λισσαβώνας ενισχύει ακόμη περισσότερο την αρχή αυτή με το άρθρο για τη συμμετοχική δημοκρατία (άρθρο 6). Το άρθρο αυτό αποτελεί καινοτομία για την πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς για πρώτη φορά παρέχεται στους απλούς πολίτες η δυνατότητα νομοθετικής πρωτοβουλίας για θέματα που τους αφορούν, αρμοδιότητα η οποία άνηκε αποκλειστικά και μόνο στην Επιτροπή.
3. **Ευθύνη:** Σε κάθε δημοκρατικό πολιτικό σύστημα είναι σημαντικό να αποσαφηνίζεται ο ρόλος του κάθε συντελεστή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, έτσι ώστε να αναλαμβάνει την ευθύνη που του αναλογεί. Η αρχή της διάκρισης των εξουσιών είναι δύσκολο να εφαρμοστεί στην περίπτωση της Ε.Ε., ωστόσο η Συνθήκη της Λισσαβώνας δίνει νέα διάσταση στον τομέα αυτό, καθώς καταρτίζει έναν κατάλογο αρμοδιοτήτων για την Ε.Ε., τα κράτη – μέλη αλλά και το κάθε όργανο χωριστά.
4. **Αποτελεσματικότητα:** οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται στο κατάλληλο επίπεδο και την κατάλληλη στιγμή και να παράγουν τα απαιτούμενα αποτελέσματα.
5. **Συνοχή:** οι πολιτικές που εφαρμόζει η Ένωση παρουσιάζουν πολύ μεγάλη διαφοροποίηση και απαιτείται συνεχής προσπάθεια για να

εξασφαλίζεται η συνοχή τους.

Η Επιτροπή συνοψίζει την θεσμική μεταρρύθμιση σε τέσσερις βασικές δράσεις που έχουν ως απώτερο στόχο την καλύτερη διακυβέρνηση της Ε.Ε.:

1. Μεγαλύτερη συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών στην παραγωγή και λήψη αποφάσεων
2. Βελτίωση των νομοθετικών ρυθμίσεων και απλούστευση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος
3. Ενίσχυση της παρουσίας της Ε.Ε στη διεθνή σκηνή και συμβολή στην παγκόσμια διακυβέρνηση
4. Επαναπροσδιορισμός της πολιτικής των θεσμικών οργάνων

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο προώθησης της καλύτερης διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό αλλά και εθνικό επίπεδο έκαναν σταδιακά την εμφάνισή τους νέα μοντέλα και διαδικασίες διακυβέρνησης περισσότερο ευέλικτα τα οποία εξασφάλιζαν την ευρεία συμμετοχή των ενδιαφερομένων μερών παρέχοντας τους αυξημένες ευκαιρίες για συμμετοχή στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα των νέων αυτών ευέλικτων μοντέλων, το οποίο ανταποκρίνεται σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό στις επιταγές για διαφάνεια, ευθύνη, συμμετοχή, αποτελεσματικότητα και συνοχή. Σκοπός της είναι αφενός να βελτιωθεί το επίπεδο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών και αφετέρου να ενισχυθεί η διαφάνεια στο Δημόσιο Τομέα και να υποστηριχθούν με αποτελεσματικά μέσα οι πολιτικές που ασκεί το δημόσιο για τη μείωση της γραφειοκρατίας.

1.3 Η Κοινωνία της Πληροφορίας: Μία κοινωνία Διαφάνειας,

Δημοκρατίας και Ανάπτυξης

Οι νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ), και ιδιαίτερα το Internet και η κινητή τηλεφωνία, ανέδειξαν σταδιακά την έννοια της Κοινωνίας της Πληροφορίας ή της Γνώσης. Η Ευρωπαϊκή Ένωση από πολύ νωρίς επεδίωξε να προωθήσει την ανάπτυξη και διάδοση των νέων ΤΠΕ, αρχικά σύμφωνα με τα άρθρα 163 έως 172 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΕΚ) και στη συνέχεια μέσω της Στρατηγικής της Λισσαβώνας και επιμέρους Σχεδίων Δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Σχέδιο δράσης eEurope 2002, Σχέδιο δράσης eEurope 2005, Σχέδιο δράσης i2010). Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποβλέπει στην ανάπτυξη εφαρμογών και περιεχομένου, υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες που ενθαρρύνουν τους Ευρωπαίους να επωφεληθούν από την κοινωνία της πληροφορίας και να τους επιτρέψει να συμμετάσχουν σε αυτήν.

Η Ε.Ε, μετά την ολοκλήρωση της απελευθέρωσης της ευρωπαϊκής αγοράς τηλεπικοινωνιών το 1998, εργάζεται για την εναρμόνιση του ρυθμιστικού πλαισίου των τηλεπικοινωνιών και των κινητών επικοινωνιών, παρεμβαίνοντας με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των δικτύων, καθώς και για την καταπολέμηση των παράνομων δραστηριοτήτων.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση η αποτελεσματική οικοδόμηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) έχει τη δυναμική να οδηγήσει την Ε.Ε στο σύνολο της αλλά και τις επιμέρους διοικήσεις των κρατών μελών προς μία Κοινωνία διαφάνειας, δημοκρατίας και ανάπτυξης, στοιχεία απαραίτητα για την καλή διακυβέρνηση.

Η ΚτΠ πρέπει να είναι:

Κοινωνία Διαφάνειας και Δημοκρατίας: Οι νέες τεχνολογίες μπορούν και πρέπει να αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία ενός σύγχρονου δημοκρατικού κράτους μέσω του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση της

σχέσης κράτους - πολίτη και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Η ηλεκτρονική οργάνωση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα συμβάλλει σημαντικά στη μείωση της γραφειοκρατίας, στην ενίσχυση της διαφάνειας, στη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και ως εκ τούτου στην οικοδόμηση μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης.

Κοινωνία Ανάπτυξης: Στην εποχή του 21ου αιώνα ο οικονομικός ανταγωνισμός βασίζεται στην τεχνολογία και στη γνώση. Η διείσδυση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών μετέτρεψε τις βιομηχανικές οικονομίες, σε οικονομίες που στηρίζονται στην παραγωγή, στη διανομή και στη χρήση της γνώσης και της πληροφορίας με νέες μεθόδους παραγωγής και τρόπους κατανάλωσης. Με τον τρόπο αυτό δημιουργούνται ευκαιρίες ισότιμης συμμετοχής στην παγκόσμια αγορά και μικρότερων χωρών όπως η Ελλάδα.

Κοινωνία Εκπαίδευσης και Απασχόλησης: Οι νέες τεχνολογίες μεταβάλλουν με γοργούς ρυθμούς τη δομή της εργασίας, δημιουργώντας αυξημένες απαιτήσεις για νέες δεξιότητες και νέους τρόπους εργασίας, όπως η τελε - εργασία. Κύριος μοχλός της αύξησης της παραγωγικότητας και του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης αποτελεί η αποδοτική κατανομή της νέας γνώσης που επιβάλλει η Κοινωνία της Πληροφορίας. Η ταχύτατη προσαρμογή στο νέο περιβάλλον συνιστά απαραίτητη προϋπόθεση για την οικονομική απόδοση και ανταγωνιστικότητα.

Κοινωνία με ποιότητα ζωής: Βασικός και απώτερος στόχος της οικοδόμησης της ΚτΠ είναι η βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών. Οι εφαρμογές τους προσφέρουν καλύτερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες στον τομέα της υγείας, της πρόνοιας, των μεταφορών, των φυσικών πόρων και της δημόσιας διοίκησης γενικότερα.

Κοινωνία για όλους: Η ισότιμη πρόσβαση και συμμετοχή στην πληροφορία αποτελεί αναπόσπαστο δικαίωμα όλων των πολιτών ανεξαιρέτως. Οι κρατικοί φορείς οφείλουν να εξασφαλίζουν ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στην πληροφόρηση και στη νέα γνώση σε όλους τους πολίτες, έτσι ώστε να μην δημιουργηθεί ένα νέο είδος αναλφαβητισμού, γνωστό και ως ψηφιακό χάσμα. Η

γρήγορη εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και της τεχνογνωσίας ενέχει τον κίνδυνο των διακρίσεων και της περιθωριοποίησης κοινωνικών ομάδων και εργαζομένων. Η ΚτΠ πρέπει να οικοδομηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να ν'αποτελεί αλληλεγγύη και να διασφαλίζει τα δικαιώματα όλων ανεξαιρέτως των πολιτών.

Κεφάλαιο 2: Στρατηγική της Λισσαβώνας

2.1 Ο εξορθολογισμός της δημόσιας διοίκησης και η καλύτερη νομοθέτηση

Στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβώνας, στις 23 και 24 Μαρτίου του 2000,⁶ τα κράτη - μέλη υιοθέτησαν μία κοινή ευρωπαϊκή στρατηγική στον οικονομικό και κοινωνικό τομέα, θέτοντας ίσως τον πιο φιλόδοξο στόχο της δεκαετίας: "Να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η ανταγωνιστικότερη οικονομία γνώσης στον κόσμο (knowledge based economy) επιτυγχάνοντας μεγαλύτερη οικονομική ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή". Επρόκειτο για έναν στόχο πολυσυλλεκτικό ο οποίος απαιτούσε τη διασύνδεση του οικονομικού με τον κοινωνικό άξονα και την ανάπτυξη νέων περισσότερο ευέλικτων μορφών διακυβέρνησης. (Πίνακας 1)

Πίνακας 1:Χαρτογράφηση της Στρατηγικής της Λισσαβώνας

<i>Πλαίσιο πολιτικής</i>	• Συντονισμός οικονομικών πολιτικών • Ευθυγράμμιση οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής
<i>Εσωτερική αγορά/ ανταγωνιστικότητα</i>	• Φορολογία επιχειρήσεων • Απλοποίηση κανονιστικού περιβάλλοντος • Ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας • Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και επιχειρηματικά κεφάλαια • Άνοιγμα αγοράς υπηρεσιών • Εταιρική διακυβέρνηση • Ενσωμάτωση κοινοτικής νομοθεσίας • Δημόσιες προσφορές εξαγοράς • Νομοθετική δέσμη για κρατικές προμήθειες

⁶ Έκθεση προόδου "eEurope, Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους", Ανακοίνωση για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή - Προς μία Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και στη γνώση, Λισσαβώνα 23 και 24 Μαρτίου 2000

Κοινωνία της Γνώσης	• Έρευνα και Κοινοτικό δίπλωμα ευρεσιτεχνίας • E-Europe • Ασφάλεια δικτύων -- Κινητές επικοινωνίες 3^{ης} γενιάς • Ενίσχυση των δεξιοτήτων και της κινητικότητας στην ΕΕ • Μεταρρύθμιση των Ευρωπαϊκών συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης / εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση
Ενέργεια /Μεταφορές	• Απελευθέρωση αγοράς ενέργειας • Ασφάλεια εφοδιασμού στην ενέργεια • Διευρωπαϊκά δίκτυα ενέργειας και μεταφορών • Σιδηροδρομικό πακέτο • Πρόσβαση στις λιμενικές υπηρεσίες • Ενιαίος Ευρωπαϊκός Ουρανός
2^{ος} πυλώνας: Απασχόληση και κοινωνική πολιτική	
Πλαίσιο πολιτικής	• Ευρωπαϊκή Στρατηγική Απασχόλησης
Απασχόληση	• Μεταρρύθμιση των συστημάτων απασχόλησης • Παράταση εργασιακού βίου • Συνθήκες εργασίας για εργαζομένους προσωρινής απασχόλησης
Κοινωνική πολιτική	• Μεταρρύθμιση των συνταξιοδοτικών συστημάτων • Αντιμετώπιση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού • Επιπτώσεις γήρανσης στα συστήματα υγείας
3^{ος} πυλώνας: Περιβάλλον	
Πλαίσιο πολιτικής	• Ευρωπαϊκή στρατηγική για τη βιώσιμη ανάπτυξη
Πολιτικές για ένα καλύτερο περιβάλλον	• Περιβαλλοντική ευθύνη • Φορολόγηση ενέργειας – ενεργειακή ένταση • Προώθηση περιβαλλοντικών τεχνολογιών / ΑΠΕ • Πρωτοβουλίες για τις κλιματικές αλλαγές

Μεταξύ των επιμέρους στόχων που τέθηκαν στην Λισσαβώνα μεγάλη έμφαση δόθηκε στο εξορθολογισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της βελτίωσης του ρυθμιστικού περιβάλλοντος. Ως βασικός οικονομικός παράγοντας για την τόνωση της οικονομικής μεγέθυνσης, ο δημόσιος τομέας θεωρήθηκε ότι μπορούσε να διαδραματίσει ισχυρό ρόλο στην υλοποίηση της στρατηγικής της Λισσαβώνας για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση, τους τρεις δηλαδή βασικούς άξονες στους οποίους βασίστηκε η εν λόγω στρατηγική.

Ο δημόσιος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο της Ευρώπης καθώς εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο πρόνοιας για τους πολίτες, κοινωνικοοικονομική συνοχή και επιπλέον στηρίζει τη λειτουργία του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά. Περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων που εκτείνεται από την εκπαίδευση, την υγειονομική περίθαλψη και την κοινωνική ασφάλιση μέχρι την προστασία των καταναλωτών και του περιβάλλοντος.⁷

Στόχο όλων των δημοσίων αρχών της Ευρώπης αλλά και της ίδιας της Ε.Ε. στο σύνολό της αποτελεί η μείωση του διοικητικού κόστους και της άσκοπης γραφειοκρατίας. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω διαδικασιών που θα καταστήσουν την λήψη αποφάσεων περισσότερο διαφανή και αποτελεσματική ενισχύοντας την εμπλοκή όλων των ενδιαφερομένων φορέων. Η βελτίωση της ποιότητας των νομοθετικών προτάσεων και η μείωση των περιττών και επικαλυπτόμενων διατάξεων αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων. Η νομοθεσία συνιστά αναγκαία πτυχή κάθε σύγχρονης κοινωνίας, η οποία όμως αν δεν είναι καλά στοχευμένη μπορεί να οδηγήσει σε αντίθετα αποτελέσματα όπως αδικαιολόγητες δαπάνες, επικαλυπτόμενες διατάξεις και παρωχημένους κανόνες, ανίκανους να ανταποκριθούν στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές και τεχνολογικές εξελίξεις. Η ευρωπαϊκή στρατηγική για τη

⁷.Th.M Snellen, W.B.H.S Van de Donk (2002), Public administration in an information age, A hanbook, IOS press

βελτίωση της νομοθεσίας βασίζεται κυρίως σε τρεις άξονες δράσης:⁸

1. Προώθηση του σχεδιασμού και της εφαρμογής μέσων για τη βελτίωση της νομοθεσίας σε επίπεδο Ε.Ε, κυρίως όσον αφορά την απλούστευση, τη μείωση του διοικητικού φόρτου και την εκτίμηση του αντίκτυπου.
2. Στενότερη συνεργασία με τα κράτη μέλη ώστε να διασφαλίζεται ότι οι αρχές για τη βελτίωση της νομοθεσίας εφαρμόζονται συστηματικά σε όλη την Ε.Ε από το σύνολο των νομοθετών.
3. Ενίσχυση του εποικοδομητικού διαλόγου μεταξύ των ενδιαφερομένων φορέων και όλων των νομοθετών σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο.

Ήδη από το 1992, η δημιουργία της Ενιαίας Αγοράς προκάλεσε το πρώτο κύμα ευρωπαϊκής νομοθεσίας προκειμένου να υπηρετηθούν οι αρχές της ελεύθερης κυκλοφορίας αγαθών, υπηρεσιών, προσώπων και κεφαλαίων και να εφαρμοστούν οι κοινές πολιτικές της Κοινότητας στους τομείς που τα κράτη μέλη είχαν συμφωνήσει να δρουν με κοινό τρόπο (γεωργία, αλιεία, εμπόριο, τελωνεία) και σε εκείνους στους οποίους ήταν επιθυμητή η δημιουργία προστιθέμενης αξίας (περιβάλλον, δικαιοσύνη και εσωτερικές υποθέσεις, υγεία και προστασία του καταναλωτή)

Η «καλύτερη νομοθέτηση»,⁹ η βελτίωση δηλαδή της ποιότητας των νομοθετικών προτάσεων της Επιτροπής, η μείωση του αριθμού των περιπτώσεων ή επικαλυπτόμενων διατάξεων και η δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων ώστε η νομοθεσία να καταστεί πιο κατανοητή και προσιτή, αποτέλεσε βασική προτεραιότητα στη διάσκεψη κορυφής του Εδιμβούργου το 1992, όπου εκφράστηκε έντονη ανησυχία για την πληθώρα και ποιότητα της νομοθεσίας που προερχόταν από την Κοινότητα και υπήρξε δέσμευση για βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

⁸ C.M.Radaelli (2007), Whither better regulation for the Lisbon agenda, *Journal of European Public Policy*, 14:2, Routledge Publishers March, p.p. 190 - 207

⁹ C. F. Durand, Better regulation: a central priority for the European Commission ERA forum, (2008)9:41 – 52

Λίγα χρόνια αργότερα, στη Συνθήκη του Άμστερνταμ διατυπώθηκε πλέον και ως στόχος της Κοινότητας καθώς παρατέθηκε ως παράρτημα στη δήλωση με αριθμό 39 "Δήλωση για την ποιότητα της διατύπωσης της κοινοτικής νομοθεσίας". Το 2001, μετά την ανανεωμένη εντολή που είχε λάβει από τα Ευρωπαϊκά Συμβούλια της Λισσαβώνας (2000), της Στοκχόλμης (2001),¹⁰ του Γκέτενμποργκ (2001) και του Λάακεν (2001), η Επιτροπή δημοσίευσε τη «Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση» προτείνοντας τη διεύρυνση της λήψης αποφάσεων με μεγαλύτερη συμμετοχή πολιτών και οργανώσεων στη χάραξη και εφαρμογή της κοινοτικής πολιτικής.¹¹

Την ίδια εποχή μία ομάδα «σοφών» δημοσίευσε την έκθεση Mandelkern¹² για την καλύτερη νομοθέτηση ακολουθώντας το πνεύμα της Λευκής Βίβλου και της Στρατηγικής της Λισσαβώνας. Η αναφορά έκανε λόγο για επτά σημεία κλειδιά με σύγκλιση κυρίως στην αναγκαιότητα:

1. γνώσης όλων των πιθανών εναλλακτικών και επιλογή της καταλληλότερης
2. αξιολόγησης αντικτύπου
3. διαβούλευσης και
4. απλοποίησης της υφιστάμενης νομοθεσίας.

Το 2002 η Επιτροπή Prodi¹³ ανακοίνωσε Σχέδιο Δράσης για την καλύτερη νομοθέτηση, το οποίο προέβλεπε σύναψη διοργανικής συμφωνίας και συνοδευόταν από δύο ανακοινώσεις για την καθιέρωση ελάχιστων προδιαγραφών διαβούλευσης {COM(2002) 704τελ.} και την αξιολόγηση του αντικτύπου {COM(2002)276 τελ.}

¹⁰ COM(2001) 140 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο eEurope 2002. Συνέπειες και προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης 23 - 24 Μαρτίου 2001, Βρυξέλλες 13.03.01

¹¹ COM(2001)428 final, European Governance - A white paper, 25.07.01.

¹² Mandelkern group on better regulation, final report, 31.12.01.

¹³ COM(2002)278 final, Communication of the Commission, Action Plan "simplifying and improving the regulatory environment", on the 05.06.02

Τα επόμενα χρόνια υπήρξε πληθώρα ενεργειών με σκοπό τη βελτίωση της νομοθεσίας. Η «Ανανεωμένη Στρατηγική της Λισσαβώνας», όπως αυτή υιοθετήθηκε στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου τον Μάρτιο του 2005, αποτέλεσε τη νέα δέσμευση για την υλοποίηση προγράμματος μεταρρυθμίσεων ενισχύοντας ακόμη περισσότερο τον αρχικό στόχο του να καταστεί η ΕΕ η ανταγωνιστικότερη οικονομία γνώσης του κόσμου ως το 2010 μέσω, μεταξύ άλλων, της απαλλαγής από περιττές γραφειοκρατικές διαδικασίες. Επιπλέον, υπήρξαν ανακοινώσεις της Επιτροπής για βελτίωση της νομοθεσίας στην ανάπτυξη και την απασχόληση {COM (2005)97τελ.}¹⁴ και την απλοποίηση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος {COM(2005)535 τελ.}¹⁵ καθώς και Πρόγραμμα Δράσης για τη μείωση του Διοικητικού φόρτου στην ΕΕ {COM (2007)23}.¹⁶ Στην Ανακοίνωση της μάλιστα, στις 25.10.2005, η Επιτροπή παράθεσε τις μεθόδους που επρόκειτο να ακολουθήσει για την υλοποίηση της στρατηγικής αυτής:

- α. Κατάργηση παρωχημένων ή ακατάλληλων νομοθετικών πράξεων
- β. Κωδικοποίηση της νομοθεσίας (για τον περιορισμό του μεγάλου όγκου της)
- γ. Αναδιατύπωση (με συγχώνευση, ενδεχομένως, νομοθετικών πράξεων)
- δ. Τροποποίηση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος
- ε. Ενίσχυση της χρήσης της τεχνολογίας των πληροφοριών

Η Τρίτη στρατηγική επισκόπηση του προγράμματος για τη βελτίωση της νομοθεσίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση όπως παρουσιάστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Ιανουάριο 2009,¹⁷ έδειξε ότι έχει επιτευχθεί πραγματική και σημαντική πρόοδος, και ταυτόχρονα καθόρισε σχέδια δράσης για την περαιτέρω προώθηση της διαδικασίας.

¹⁴ COM(2005)97 final, Communication of the Commission, "Better regulation for Growth and Jobs in the European Union", on the 16.03.05

¹⁵ COM(2005) 535 final, Communication of the Commission, "Lisbon programme: A strategy for the simplification of the regulatory environment", on the 25.10.05.

¹⁶ COM(2007) 23 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. "Πρόγραμμα δράσης για τη μείωση του διοικητικού φόρτου στην Ευρωπαϊκή Ένωση", 24^η .01.07.

¹⁷ COM(2009)17 final, Commission working document –third progress report on the strategy for simplifying the regulatory environment", on the 28.01.09.

Η Ε.Ε. από την Λισσαβώνα και έπειτα ήλθε αντιμέτωπη με δύο βασικές προκλήσεις οι οποίες μετέβαλαν σημαντικά το ευρωπαϊκό οικονομικό και κοινωνικό μοντέλο. Αφενός, η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας σήμαινε ότι η Ευρώπη έπρεπε να είναι πρωτοπόρα σε όλους τους τομείς στους οποίους εντείνεται σε μεγάλο βαθμό ο ανταγωνισμός και αφετέρου η απότομη εμφάνιση και η αυξανόμενη σημασία των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινής ζωής απαιτούσαν την υιοθέτηση μίας ολοκληρωμένης και ανανεωμένης στρατηγικής.

Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια ο δημόσιος τομέας καλείται ν' αντιμετωπίσει μία σειρά από προκλήσεις τόσο στον οικονομικό όσο και στον κοινωνικό τομέα. Οι θεσμικές αλλαγές και η εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών δημιούργησαν επιπρόσθετες ανάγκες στη δημόσια διοίκηση, οι οποίες ήταν αδύνατο να καλυφθούν μέσω των παραδοσιακών μορφών διακυβέρνησης. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας συνιστά ένα σημαντικό μέσο για την αντιμετώπιση των εν λόγω προκλήσεων. Οι βέλτιστες πρακτικές πολλών κρατών - μελών την Ε.Ε. έδειξαν ότι η χρήση της τεχνολογίας στον δημόσιο τομέα μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στον εξορθολογισμό του, με την προϋπόθεση ότι οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Αυτό σημαίνει ότι η αξιοποίηση των ΤΠΕ πρέπει να συνοδεύεται και από τις αντίστοιχες οργανωτικές αλλαγές έτσι ώστε να παρέχονται δημόσιες υπηρεσίες βελτιωμένης ποιότητας, να μειωθεί ο χρόνος αναμονής και οι περιττές γραφειοκρατικές διαδικασίες, να βελτιωθεί η οικονομική αποδοτικότητα, να αυξηθεί η παραγωγικότητα και να ενισχυθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία.¹⁸ Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση πρέπει να εστιάσει στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβώνας και να είναι σύμφωνη με τις αρχές της χρηστής διοίκησης όπως αυτές αποτυπώθηκαν στην Λευκή Βίβλο του 2001.

Ο δημόσιος τομέας, μπορεί να συμβάλλει ώστε η Ευρώπη να καταστεί

¹⁸ I.Th.M Snellen, W.B.H.S Van de Donk (2002), Public administration in an information age, A handbook, IOS press

ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία γνώσης στον κόσμο, στο πλαίσιο της αειφόρου ανάπτυξης, και να είναι ικανή να δημιουργεί περισσότερες και καλύτερες θέσεις απασχόλησης ενώ παράλληλα να εξασφαλίζει μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Αυτοί είναι οι στόχοι που καθορίστηκαν στη Λισσαβόνα για το 2010. Η επίτευξη των στόχων αυτών εξαρτάται ωστόσο από τη διατήρηση του μέσου όρου οικονομικής μεγέθυνσης σε υψηλό επίπεδο, 3% ή και περισσότερο, καθ' όλη τη διάρκεια της δεκαετίας, πράγμα που υπό την σκιά της οικονομικής κρίσης υπήρξε αδύνατο για την πλειοψηφία των κρατών - μελών της Ένωσης.¹⁹

Τα έσοδα του δημοσίου ανέρχονται περίπου σε ποσοστό 45% του ΑΕΠ της Ε.Ε. Το Δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος αγοραστής. Οι δημόσιες διοικήσεις είναι επίσης σημαντικός πάροχος υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και στους πολίτες, στους οποίους παρέχουν εκπαίδευση, επαγγελματική κατάρτιση και τη δυνατότητα αναζήτησης εργασίας. Πέραν όμως της παροχής σημαντικών υπηρεσιών ο δημόσιος τομέας επιβάλλει και υποχρεώσεις όπως η φορολόγηση, η κοινωνική ασφάλιση, η υποβολή εκθέσεων για το περιβάλλον. Το κόστος των υποχρεώσεων έναντι της διοίκησης εκτιμάται κατά προσέγγιση ότι ανέρχεται σε 2-3% του ΑΕΠ και είναι δυσανάλογα υψηλό για τις μικρού και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις.²⁰ Μέσω της πολλαπλής αυτής λειτουργίας του δημοσίου τομέα γίνεται αντιληπτή η εξέχουσα θέση που κατέχει σε κάθε σύγχρονο ευρωπαϊκό κράτος και ως εκ τούτου η αναγκαιότητα βελτίωσης και εκσυγχρονισμού του. Εάν αυτές οι δραστηριότητες καταστούν αποδοτικότερες (περιορισμός της γραφειοκρατίας) και αποτελεσματικότερες (εύκολα προσβάλαμε, εύχρηστες, ασφαλείς, στοχοθετημένες) θα επιτευχθεί η οικονομική μεγέθυνση σε όλους τους κλάδους της οικονομίας.

Το πλήθος των δραστηριοτήτων σε συνδυασμό με τις πολλαπλές, συχνά αντικρουόμενες, προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει κάθε δημόσια

¹⁹ Ι.Κωστόπουλος (2008), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e - Government), Πανεπιστήμιο Πατρών - Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Πάτρα, σελ. 25 - 27

²⁰ Ι.Αποστολάκης, Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών, http://www.pspa.uoa.gr/data/download/...../Apostolakis_loannis.pdf

διοίκηση καθιστά την διαδικασία εκσυγχρονισμού ακόμη πιο δύσκολη. Οι δημογραφικές αλλαγές αποτελούν δοκιμασία για τις δημόσιες αρχές. Για παράδειγμα, η μετανάστευση, η οποία υπόκειται στο πλαίσιο της πολιτικής που ασκεί η Ε.Ε., αποτελεί σημαντικό συντελεστή δημογραφικών αλλαγών. Οι αρμόδιες για τη μετανάστευση υπηρεσίες, πρέπει να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες ανάγκες των μεταναστών που εκτείνονται από την εκμάθηση γλωσσών μέχρι την υποστήριξη της επιχειρηματικότητάς τους, και την αντιμετώπιση της αυξανόμενης ζήτησης για πολυγλωσσική και πολύ -πολιτισμική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το δημόσιο. Ωστόσο, η αυξανόμενη κινητικότητα εντός της Ε.Ε. για εργασιακούς, εκπαιδευτικούς, κοινωνικούς λόγους συνοδεύεται και από την αντίστοιχη απαίτηση των πολιτών για μεγαλύτερη ασφάλεια και δικαιοσύνη. Η διασυννοριακή φύση των ζητημάτων αυτών προϋποθέτει βέβαια τη συνεργασία τόσο των κρατών μελών μεταξύ τους όσο και της Ε.Ε. με διεθνείς οργανισμούς και τρίτα κράτη.²¹

Η ανάπτυξη και η διείσδυση της τεχνολογίας σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινής ζωής και ιδίως της τεχνολογίας της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ), συνιστά μία ακόμη δοκιμασία για τον δημόσιο τομέα και συνάμα μία σημαντική ευκαιρία για τον ανορθολογισμό του. Για παράδειγμα, το Internet έχει καταστήσει δυνατές νέες μορφές συμμετοχής στη χάραξη της πολιτικής, όπως οι ταχύρυθμα συγκροτούμενες ομάδες γνωμοδότησης με ηλεκτρονική διασύνδεση, ή δημόσιες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ή η συστηματική συγκέντρωση των αντιδράσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις ανάγκες αρωγής και συμβουλών.

Τέλος, οι θεσμικές αλλά και οικονομικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει σήμερα η Ευρώπη αναδεικνύουν σταδιακά την ανάγκη δικτύωσης των τοπικών, περιφερειακών και εθνικών διοικήσεων σε όλη την Ε.Ε (πολυεπίπεδη διακυβέρνηση) που καθίσταται δυνατή από τις νέες τεχνολογίες, με τη ενοποίηση

²¹ B.N. Hague, B.D. Loader (1999), Digital Democracy, discourse and decision making in the Information Age, Routledge Publishing

του «ευρωπαϊκού δημοσίου χώρου» για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ε.Ε.

2.2 Αποτίμηση της Στρατηγικής της Λισσαβώνας

Η στρατηγική της Λισσαβώνας δρομολογήθηκε αρχικά το 2000 ως απάντηση στις προκλήσεις της παγκοσμιοποίησης και της γήρανσης του πληθυσμού.²² Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο έθεσε ως στρατηγικό στόχο για την Ε.Ε «να γίνει η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο μέχρι το 2010, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή και σεβασμό προς το περιβάλλον». Ο στόχος αυτός βασίστηκε στη διαπίστωση ότι για να ενισχύσει η Ε.Ε το βιοτικό της επίπεδο και να διατηρήσει το μοναδικό κοινωνικό της πρότυπο, θα έπρεπε να αυξήσει την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητά της έναντι του όλο και σκληρότερου παγκόσμιου ανταγωνισμού, των τεχνολογικών εξελίξεων και της γήρανσης του πληθυσμού. Αναγνωρίστηκε ότι το πρόγραμμα των μεταρρυθμίσεων δεν θα μπορούσε να εφαρμοστεί αποκλειστικά σε επίπεδο Ε.Ε (όπως είχε γίνει για παράδειγμα με το πρόγραμμα του 1992 για την ενιαία αγορά), αλλά, δεδομένου ότι τα κράτη μέλη διαθέτουν αρμοδιότητες σε πολλούς από τους τομείς πολιτικής, θα ήταν απαραίτητη η στενή συνεργασία μεταξύ της Ε.Ε και των κρατών μελών για να επιτευχθούν αποτελέσματα. Ο εν λόγω στόχος αποτέλεσε επίσης μια πρώτη παραδοχή ότι οι οικονομίες των κρατών μελών είναι εγγενώς συνδεδεμένες και ότι η ανάληψη δράσης (ή η αδράνεια) ενός κράτους μέλους μπορεί να έχει σημαντικές συνέπειες για την Ε.Ε συνολικά.

Η αρχική στρατηγική εξελίχθηκε σταδιακά σε μια υπερβολικά πολύπλοκη δομή με πολλαπλούς στόχους και δράσεις και με ασαφή κατανομή αρμοδιοτήτων και

²² Έκθεση προόδου "eEurope, Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους", Ανακοίνωση για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή - Προς μία Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και στη γνώση, Λισσαβώνα 23 και 24 Μαρτίου 2000

καθηκόντων, ιδίως μεταξύ του επιπέδου της Ε.Ε και των εθνικών επιπέδων. Για το λόγο αυτό η στρατηγική της Λισαβώνας, μετά από ενδιάμεση αξιολόγηση, δρομολογήθηκε εκ νέου το 2005.²³ Για να υπάρξει μεγαλύτερη ιεράρχηση των προτεραιοτήτων, η επαναδρομολογηθείσα στρατηγική εστιάστηκε στην ανάπτυξη και την απασχόληση. Δημιουργήθηκε νέα δομή διακυβέρνησης βασισμένη σε μια εταιρική προσέγγιση μεταξύ των κρατών μελών και των οργάνων της Ε.Ε.

Για την αξιολόγηση των δέκα ετών εφαρμογής της στρατηγικής της Λισαβώνας, αυτό που πρέπει να εξεταστεί είναι η επίπτωση στην ανάπτυξη και στην απασχόληση. Ωστόσο, το έργο της αξιολόγησης της εν λόγω επίπτωσης δεν είναι απλό, δεδομένου ότι ο οικονομικός κύκλος, εξωτερικά γεγονότα καθώς και οι κρατικές πολιτικές διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο. Ο απώτερος στόχος της στρατηγικής της Λισαβώνας ήταν η βελτίωση του ρυθμού και της ποιότητας των μεταρρυθμίσεων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο· συνεπώς κατά την αξιολόγηση πρέπει επίσης να εξεταστεί αν η στρατηγική διαμόρφωσε μεταρρυθμιστικά προγράμματα σφυρηλατώντας μεγαλύτερη συναίνεση μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών όσον αφορά τις προκλήσεις και τις απαντήσεις σε επίπεδο πολιτικής.

Η στρατηγική της Λισαβώνας δεν εφαρμόστηκε μεμονωμένα. Τα κράτη μέλη της Ένωσης αυξήθηκαν από 15 το 2000, σε 27 κράτη μέλη σήμερα. Εξάλλου, το ευρώ εξελίχθηκε σε μείζονος σημασίας παγκόσμιο νόμισμα: οι χώρες που συμμετέχουν στη ζώνη του ευρώ αυξήθηκαν από 12 το 1999 σε 16 σήμερα, και το ευρώ αποδείχθηκε πυλώνας της μακροοικονομικής σταθερότητας κατά την τρέχουσα κρίση. Επιπλέον, η εφαρμογή της στρατηγικής της Λισαβώνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση ολοκληρώνεται σε μία χρονική στιγμή κατά την οποία οι επιπτώσεις από την οικονομική κρίση γίνονται έντονα αισθητές στην Ευρώπη, καθώς και σε άλλα μέρη του κόσμου. Η οικονομική κρίση είχε βαθιές και μακροχρόνιες συνέπειες για τις οικονομίες στην Ευρώπη. Το 2009 το ΑΕΠ

²³ COM(2005) 535 final, Communication of the Commission, "Lisbon programme: A strategy for the simplification of the regulatory environment", on the 25.10.05.

μειώθηκε κατά 4%. Η ανεργία προσεγγίζει το 10%. Τα δημόσια οικονομικά είναι σε δεινή κατάσταση, με τα ελλείμματα να φθάνουν σήμερα στο 7% του ΑΕΠ και τα επίπεδα του χρέους να έχουν αυξηθεί κατά 20 ποσοστιαίες μονάδες κατά τα τελευταία δύο έτη αναιρώντας έτσι 20 έτη εξυγίανσης.²⁴

Συνολικά, η στρατηγική της Λισαβόνας είχε θετικές επιπτώσεις στην Ε.Ε παρόλο που δεν επιτεύχθηκαν οι κύριοι στόχοι της (δηλ. ποσοστό απασχόλησης 70% και δαπάνες ύψους 3% του ΑΕΠ για την Έρευνα & Ανάπτυξη (E&A)). Το ποσοστό απασχόλησης στην Ε.Ε ανήλθε το 2008 σε 66% (από 62% το 2000), πριν μειωθεί εκ νέου συνεπεία της κρίσης. Ωστόσο, η ΕΕ δεν πέτυχε να περιορίσει το χάσμα με τις σημαντικότερες βιομηχανικές χώρες όσον αφορά την αύξηση της παραγωγικότητας: η συνολική δαπάνη για E&A στην Ε.Ε εκφρασμένη ως ποσοστό του ΑΕΠ παρουσίασε οριακή μόνο βελτίωση (από 1,82% το 2000 σε 1,9% το 2008). (Πίνακας) Θα συνιστούσε ωστόσο υπεραπλούστευση να συμπεράνουμε ότι η στρατηγική απέτυχε επειδή δεν επιτεύχθηκαν οι εν λόγω στόχοι.

Η ανανέωση της στρατηγικής το 2005, συνέβαλε στον σαφέστερο προσδιορισμό του πεδίου και των στόχων της. Ειδικότερα, ο προσδιορισμός τεσσάρων τομέων προτεραιότητας (έρευνα και καινοτομία, επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό/εκσυγχρονισμός των αγορών εργασίας, ελευθέρωση του δυναμικού των επιχειρήσεων, ιδίως των ΜΜΕ, και ενέργεια/κλιματική αλλαγή) αποτέλεσε σημαντικό θετικό βήμα ώστε να επιτευχθεί μεγαλύτερη εστίαση στα ζητήματα αυτά. Σε όλα τα κράτη μέλη, τα εν λόγω θέματα βρίσκονται σήμερα στις πρώτες θέσεις των πολιτικών προγραμμάτων, αποδεικνύοντας την ικανότητα της στρατηγικής της Λισαβόνας να διαμορφώνει το πρόγραμμα των μεταρρυθμίσεων. Για παράδειγμα, η επιτυχία της έννοιας της ευελιξίας με ασφάλεια (Flexicurity) αντιπροσωπεύει την ικανότητα της στρατηγικής της Λισαβόνας να τονώνει και να πλαισιώνει το διάλογο για τις πολιτικές και να

²⁴ SEC(2010)114 τελ., Έγγραφο εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής, έγγραφο αξιολόγησης της στρατηγικής της Λισαβόνας, Βρυξέλλες 02.02.2010

οδηγεί σε αμοιβαία αποδεκτές λύσεις, παρόλο που σε πολλές περιπτώσεις απομένει να εφαρμοστούν τα σχετικά μέτρα. Επιπλέον, η στρατηγική αποδείχθηκε αρκούντως ευέλικτη και δυναμική στην προσαρμογή σε νέες προκλήσεις και πολιτικές προτεραιότητες που παρουσιάστηκαν με την πάροδο του χρόνου (π.χ. ενέργεια/κλιματική αλλαγή), και στην ομαλή ενσωμάτωση νέων κρατών μελών καθώς αυξάνονται τα μέλη της Ένωσης.

Οι μεταρρυθμίσεις που συμφωνήθηκαν στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισαβώνας απέδωσαν συγκεκριμένα οφέλη μεταξύ των οποίων η αύξηση της απασχόλησης (δημιουργήθηκαν 18 εκατομμύρια νέες θέσεις απασχόλησης πριν την εμφάνιση της κρίσης), ένα πιο δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον με λιγότερη γραφειοκρατία (π.χ. η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε τον περιορισμό των διοικητικών επιβαρύνσεων που συνδέονται με τις κανονιστικές ρυθμίσεις της Ε.Ε και το όφελος από το μέτρο αυτό, εφόσον εγκριθεί από το Συμβούλιο και το Κοινοβούλιο, αποτιμάται σε ποσό άνω των 40 δισεκατομμυρίων ευρώ) καθώς και μεγαλύτερη επιλογή για τους καταναλωτές και ένα πιο βιώσιμο μέλλον (π.χ. η οικονομική ανάπτυξη σε πολλά κράτη μέλη συνοδεύτηκε από πτωτική τάση της έντασης της ενέργειας).²⁵ Παρόλο που δεν μπορεί να αποδειχθεί πάντα η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ των μεταρρυθμίσεων της Λισαβώνας και των αποτελεσμάτων στην ανάπτυξη και στην απασχόληση, υπάρχουν στοιχεία που αποδεικνύουν ότι οι μεταρρυθμίσεις διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο.

Η αύξηση της απασχόλησης δεν έγινε επαρκώς αισθητή στα πλέον αποκομμένα από την αγορά εργασίας άτομα και οι θέσεις απασχόλησης δεν βοήθησαν πάντα επιτυχώς τα άτομα να ξεφύγουν από τη φτώχεια. Ορισμένες ομάδες εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν συγκεκριμένα εμπόδια όπως η μειωμένη πρόσβαση των ατόμων με χαμηλή εξειδίκευση στην κατάρτιση, ή η έλλειψη υπηρεσιών υποστήριξης. Ο κατακερματισμός της αγοράς εργασίας διατηρείται σε ορισμένα κράτη μέλη και το ίδιο ισχύει για την παιδική φτώχεια η οποία φτάνει σε

²⁵ SEC(2010)114 τελ., Έγγραφο εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής, έγγραφο αξιολόγησης της στρατηγικής της Λισαβώνας, Βρυξέλλες 02.02.2010

υψηλά επίπεδα σε ορισμένα κράτη μέλη.

Ένα από τα θετικά σημεία της στρατηγικής της Λισαβόνας είναι ότι εστιάστηκε στις ορθές διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις. Οι τομείς Ε&Α και καινοτομία, αγορές εργασίας (ευελιξία με ασφάλεια, δεξιότητες και δια βίου μάθηση), επιχειρηματικό περιβάλλον και εξυγίανση των δημόσιων οικονομικών είναι όλοι κρίσιμοι για την προετοιμασία της ΕΕ για την αντιμετώπιση της παγκοσμιοποίησης και της γήρανσης του πληθυσμού καθώς και για την ενίσχυση της ευημερίας της ΕΕ. Ωστόσο, από την αποκτηθείσα γνώση, συνάγεται ότι η στρατηγική θα μπορούσε να έχει οργανωθεί καλύτερα ώστε να εστιάζεται περισσότερο σε καθοριστικά στοιχεία τα οποία διαδραμάτισαν κεντρικό ρόλο στην εκδήλωση της κρίσης, όπως η αυστηρή εποπτεία και ο συστημικός κίνδυνος στις χρηματαγορές, οι κερδοσκοπικές φούσκες (π.χ. στις αγορές κατοικίας) και ο βασιζόμενος στην πίστωση καταναλωτισμός, που σε ορισμένα κράτη, σε συνδυασμό με τις μισθολογικές αυξήσεις που υπερέβαιναν την αύξηση της παραγωγικότητας, τροφοδότησαν υψηλά ελλείμματα στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών. Η οικονομική κρίση άλλωστε προήλθε από μακροοικονομικές ανισορροπίες και προβλήματα ανταγωνιστικότητας τα οποία δεν αντιμετωπίστηκαν επαρκώς στο πλαίσιο της εποπτείας των οικονομιών των κρατών μελών μέσω του συμφώνου σταθερότητας και ανάπτυξης και της στρατηγικής της Λισαβόνας, καθώς τα μέσα αυτά έτειναν να λειτουργούν παράλληλα αντί να αλληλοσυμπληρώνονται.²⁶

Ενώ λοιπόν, η στρατηγική είχε ως αποτέλεσμα συγκεκριμένα οφέλη και συνέβαλε στην επίτευξη συναίνεσης όσον αφορά το πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων της ΕΕ, δεν κατέστη δυνατό να καλυφθεί το χάσμα μεταξύ των δεσμεύσεων και των δράσεων. Τα κράτη μέλη με τις καλύτερες επιδόσεις προχώρησαν σε πιο φιλόδοξες μεταρρυθμίσεις, ενώ σε άλλα δημιουργήθηκε σταδιακά ένα (σημαντικό) χάσμα μεταξύ προσδοκιών και αποτελεσμάτων. Αυτό σημαίνει ότι χάθηκαν σημαντικά οφέλη και συνέργειες. Το ίδιο μπορεί κάποιος να συμπεράνει

²⁶ ΙΣΤΑΜΕ (2006), Η στρατηγική της Λισαβόνας και οι προκλήσεις των μεταρρυθμίσεων για την Ελλάδα: Προς μία νέα κοινωνική συμφωνία για ανάπτυξη με κοινωνική συνοχή, σελ. 6 - 8

και για τις επιμέρους πολιτικές που συνθέτουν τη στρατηγική της Λισαβώνας, καθώς η πρόοδος ήταν μεγαλύτερη σε ορισμένους τομείς πολιτικής από ό,τι σε άλλους. (π.χ. ηλεκτρονική διακυβέρνηση). Ο στόχος της στρατηγικής της Λισαβώνας για προώθηση μεγαλύτερης ολοκλήρωσης των πολιτικών μέσω της μακροοικονομικής διάστασης, της απασχόλησης και της μικροοικονομικής (συμπεριλαμβανομένου του περιβάλλοντος) διάστασης επιτεύχθηκε μόνο εν μέρει.

Επιπλέον η «λισταβοποίηση» των Διαρθρωτικών Ταμείων συνέβαλε στη διάθεση σημαντικών ευρωπαϊκών πόρων (περίπου 228 δισεκατ. ευρώ κατά την περίοδο χρηματοδότησης 2007- 2013) για επενδύσεις που προωθούν την ανάπτυξη, όπως η καινοτομία, η E&A και η επιχειρηματική στήριξη. Το μεγαλύτερο μέρος των επενδύσεων αυτών θα υλοποιηθεί στην πράξη κατά τα προσεχή πέντε έτη.²⁷ Οι δεσμοί μεταξύ των εθνικών στρατηγικών πλαισίων αναφοράς, που καθορίζουν τις προτεραιότητες της περιφερειακής πολιτικής, και των εθνικών μεταρρυθμιστικών προγραμμάτων, που καθορίζουν τις κοινωνικοοικονομικές προτεραιότητες, επέτρεψαν να διασφαλιστεί μεγαλύτερη συνοχή αλλά θα μπορούσαν να έχουν αναπτυχθεί περισσότερο. Η χρησιμοποίηση των Διαρθρωτικών Ταμείων κατέστησε επίσης πιο οικεία τη στρατηγική της Λισαβώνας στις περιφερειακές και τοπικές αρχές οι οποίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή της. Από την κτηθείσα εμπειρία συνάγεται ωστόσο ότι η επίπτωση των Διαρθρωτικών Ταμείων μπορεί να ενισχυθεί με τη βελτίωση των υποκείμενων δομών (π.χ. στην έρευνα και την καινοτομία ή/και στις αγορές εργασίας), με την απλούστευση των κανονιστικών πλαισίων (π.χ. επιχειρηματικό περιβάλλον, ανάπτυξη υποδομών) και με την περαιτέρω ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας και αποτελεσματικότητας σε ορισμένα κράτη μέλη. Θα μπορούσαν επίσης να εξεταστούν τρόποι για να αξιοποιηθεί σε μεγαλύτερο βαθμό ο προϋπολογισμός της ΕΕ υπέρ της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

²⁷ SEC(2010)114 τελ., Έγγραφο εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής, έγγραφο αξιολόγησης της στρατηγικής της Λισαβώνας, Βρυξέλλες 02.02.2010

Σε όλα τα κράτη μέλη σημειώθηκαν επιτυχίες στην εφαρμογή των μεταρρυθμίσεων και ως εκ τούτου υπάρχει σημαντικό πεδίο για την ανταλλαγή εμπειριών και τη διάδοση βέλτιστων πρακτικών, λαμβάνοντας υπόψη τα πλαίσια και τις παραδόσεις του κάθε κράτους. Από το 2005, εντάθηκε ο ρυθμός εκμάθησης του τρόπου χάραξης πολιτικής και των ανταλλαγών βέλτιστων πρακτικών. Τα κράτη μέλη επέδειξαν σημαντικό ενδιαφέρον για τις εμπειρίες άλλων κρατών σε τομείς που καλύπτουν το φάσμα από τη συνταξιοδοτική και υγειονομική μεταρρύθμιση, την ευελιξία με ασφάλεια και την απόκτηση δεξιοτήτων, την πολυετή διαχείριση του προϋπολογισμού, τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος (τρόποι συντόμευσης των προθεσμιών για τη σύσταση μιας επιχείρησης), την καινοτομία (από το σύνολο των κρατών μελών, περισσότερα από τα μισά χρησιμοποιούν πλέον τα κουπόνια καινοτομίας) έως την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού.²⁸ Οι περισσότερες από τις ανταλλαγές πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της ανοικτής μεθόδου συντονισμού (ΑΜΣ). Φαίνεται ότι η αποτελεσματικότητα της εκμάθησης τρόπων χάραξης πολιτικής είναι μεγαλύτερη όταν υπάρχουν σαφείς και μετρήσιμοι στόχοι (π.χ. μείωση διοικητικών επιβαρύνσεων κατά 25%, σύσταση επιχείρησης εντός μιας εβδομάδας) και όταν υπάρχει συμμετοχή τόσο τεχνικών εμπειρογνομόνων (για την προσαρμογή των πολιτικών) όσο και πολιτικών ιθυνόντων (για τη διευκόλυνση της εφαρμογής).²⁹

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η δήλωση του Προέδρου της επιτροπής Jose Manuel Barroso, ο οποίος μέσα σε λίγες γραμμές προβαίνει σε μία σύντομη αποτίμηση της στρατηγικής. Όπως χαρακτηριστικά δήλωσε: «Η Στρατηγική της Λισσαβώνας αποφέρει καρπούς. Δημιουργεί ανάπτυξη και απασχόληση. Βοηθά την Ευρώπη και τους Ευρωπαίους πολίτες να επιτύχουν στην εποχή της παγκοσμιοποίησης. Η Στρατηγική έδωσε στην Ευρώπη ένα κοινό και ρεαλιστικό οικονομικό

²⁸ ΙΣΤΑΜΕ (2006), Η στρατηγική της Λισσαβώνας και οι προκλήσεις των μεταρρυθμίσεων για την Ελλάδα: Προς μία νέα κοινωνική συμφωνία για ανάπτυξη με κοινωνική συνοχή, σελ. 6 - 8

²⁹ SEC(2010)114 τελ., Έγγραφο εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής, έγγραφο αξιολόγησης της στρατηγικής της Λισσαβώνας, Βρυξέλλες 02.02.2010

θεματολόγιο που σέβεται πλήρως τις εθνικές ιδιαιτερότητες. Ωστόσο, το να επαναπαυθεί στα μέχρι στιγμής επιτεύγματα θα ήταν ολέθριο για τις προοπτικές της Ευρώπης να διαμορφώσει την παγκοσμιοποίηση. Πρέπει να γίνουν πολύ περισσότερα. Μεταξύ τομέων πολιτικής η πρόοδος είναι άνιση και ορισμένα κράτη μέλη προχωρούν πολύ πιο γρήγορα από άλλα. Το σημερινό πακέτο μέτρων ανταποκρίνεται στην ανάγκη της Ευρώπης να δραστηριοποιηθεί και να αντιμετωπίσει την αυξανόμενη αβεβαιότητα στην παγκόσμια οικονομία, καθώς και στην ανάγκη να δοθεί ακόμη μεγαλύτερη προτεραιότητα στην κοινωνική διάσταση, στην εκπαίδευση και στις δεξιότητες, στις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, στην ευελιξία με ασφάλεια στις εργασιακές σχέσεις (flexicurity) και στην αλλαγή του κλίματος.»

Κεφάλαιο 3: Το παράδειγμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3.1 Εννοιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Την τελευταία δεκαετία όλες οι κυβερνήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης καταβάλλουν μία συνεχή προσπάθεια για την υλοποίηση της έννοιας της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e - government). Πολλοί είναι εκείνοι που υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ίσως αποτελεί το τελευταίο στάδιο του διοικητικού παραδείγματος που επικράτησε στα τέλη της δεκαετίας του '80 στις δημόσιες διοικήσεις των περισσότερων χωρών του δυτικού κόσμου και ονομάστηκε Νέο Δημόσιο Management (New Public Management).³⁰ Άλλοι θεωρούν ότι η ηλεκτρονική Διοίκηση μπορεί να αποτελέσει και αυτόνομο παράδειγμα διοικητικής μεταρρύθμισης καθώς διαθέτει τη δυναμική να οδηγήσει προς μία καλύτερη διακυβέρνηση.

Και στις δύο περιπτώσεις η σταδιακή ανάπτυξη νέων ευέλικτων μορφών διακυβέρνησης υπήρξε το αποτέλεσμα της κρίσης κυβερνησιμότητας (governability crisis) που παρουσιάστηκε μετά την πετρελαϊκή κρίση του '73 και την συνεπαγόμενη κατάρρευση του Breton Woods. Αποτέλεσμα της κρίσης αυτής υπήρξε η ραγδαία μείωση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην ικανότητα του κράτους να λύνει προβλήματα.³¹

³⁰ Κεντρικοί θιασώτες της Σχολής αυτής είναι οι D. Osborn και T. Gaemler: «Reinventing Government: how the entrepreneurial spirit is transforming the Public Sector», New York, 1991. Οι ιδέες της σχολής υιοθετήθηκαν από τις κυβερνήσεις Κλίντον και ιδίως από τον τότε Αντιπρόεδρο Αλ Γκορ που ήταν επίσης αυτός που πρώτος χρησιμοποίησε συστηματικά διαμέσου των «Υπερλεωφόρων της Πληροφορίας» την λογική του e-Government. Κεντρική ιδέα ήταν η μεταφορά των δοκιμασμένων πρακτικών μανάτζμεντ των ιδιωτικών επιχειρήσεων στην λειτουργία του δημόσιου τομέα και η προώθηση της απόσυρσης του κράτους από τον έλεγχο των αγορών διαμέσου της μεταβίβασης αρμοδιοτήτων σε ανεξάρτητες ρυθμιστικές αρχές

³¹ Α.Γ.Ψυχογιός, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση, σελ.10 - 30

Από τα τέλη της δεκαετίας του '90 κάνει την εμφάνισή του ένα νέο κύμα μεταρρυθμίσεων με πρωτοπόρο την *ηλεκτρονική κυβέρνηση* (e - Government), την χρήση δηλαδή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Το νέο αυτό διοικητικό παράδειγμα αναπτύχθηκε στα πλαίσια μιας ζητούμενης νέας *Διακυβέρνησης* (νέα άρθρωση σχέσεων ανάμεσα στο κράτος, στον ιδιωτικό κερδοσκοπικό τομέα και τον τρίτο τομέα της κοινωνίας των πολιτών) σε πάνω από 80 χώρες παγκοσμίως απασχολώντας επιπλέον όλους τους μεγάλους Διεθνείς Οργανισμούς (ΟΗΕ, ΟΟΣΑ, Συμβούλιο της Ευρώπης και ιδίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης), αποδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό ότι η υπέρβαση της κρίσης κυβερνησιμότητας ήταν πλέον επιτακτική ανάγκη.

Τι είναι λοιπόν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και πως μπορεί να οδηγήσει προς μία χρηστή διοίκηση; Η αλήθεια είναι ότι δεν υπάρχει ένας σαφώς οριοθετημένος ορισμός για το τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Γενικά, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως η εισαγωγή και χρήση των νέων τεχνολογιών και ιδίως των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση καθώς και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Κατά καιρούς οι διάφοροι διεθνείς και μη οργανισμοί, οι κυβερνήσεις διαφόρων κρατών αλλά και η ίδια η Ευρωπαϊκή Ένωση προσπάθησε να αποδώσει όσο το δυνατόν καλύτερα τον όρο αυτό.³²

Οι περισσότεροι κοινώς αποδεκτοί σε παγκόσμιο επίπεδο ορισμοί για τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρατίθενται παρακάτω:

"Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την

³² Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» ("e") με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ)

ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών". (Ευρωπαϊκή Ένωση)

"Η χρήση από την κυβέρνηση εφαρμογών Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους". (Κυβέρνηση ΗΠΑ, [2002])

"Η χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του Διαδικτύου σαν εργαλείο για καλύτερη Διακυβέρνηση". (OECD, [2003])

"Η χρήση του Διαδικτύου για την διανομή των κρατικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες". (UN & ASPA, [2002])

"Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών". (Brown & Brudnay, [2001])

"Οι σχέσεις μεταξύ κυβερνήσεων των πελατών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)". (Means & Schneider, [2000])

Τι είναι όμως στην ουσία η ηλεκτρονική - Διακυβέρνηση? Πρόκειται απλά για την εισαγωγή του ηλεκτρονικού στοιχείου στη δημόσια σφαίρα ή αφορά σε μία νέα αυτόνομη μορφή Διακυβέρνησης η οποία διαφοροποιείται σημαντικά από την παραδοσιακή γραφειοκρατική μέθοδο και είναι ικανή να οδηγήσει προς μία καλύτερη Διακυβέρνηση?

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις γύρω από τον όρο αυτό. Η πρώτη,

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

Σε κάθε περίπτωση αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι ότι η ηλεκτρονική - Διακυβέρνηση δεν αφορά απλά και μόνο στην χρήση της τεχνολογίας και δεν συνιστά αυτοσκοπό. Στόχος της είναι η αναδιοργάνωση της κυβέρνησης και του διοικητικού συστήματος προς όφελος όλων. Οι πολίτες δεν ενδιαφέρονται απλά και μόνο για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά για τις ευκαιρίες που τους παρέχονται μέσω της αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για αύξηση της συμμετοχής τους στην πολιτική διαδικασία. Βέβαια αυτό απαιτεί την επίτευξη ενός σημείου ισορροπίας μεταξύ του **αντιπροσωπευτικού** και του **συμμετοχικού** προτύπου δημοκρατίας, καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τείνει να επηρεάζει την παραδοσιακή σχέση μεταξύ Κοινοβουλίου, εκτελεστικής εξουσίας και πολιτών θέτοντας υπό αμφισβήτηση τα θεμέλια των παραδοσιακών αντιλήψεων για την αντιπροσώπευση, την πολιτική ευθύνη και την πολιτική νομιμότητα.³³ Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πρέπει να στοχεύει απλά και μόνο στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων αλλά στην ευρεία συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων φορέων στην σφαίρα της Διοίκησης. Η συμμετοχή άλλωστε θεωρείται από την ίδια την Ευρωπαϊκή Ένωση ως μία από τις βασικές αρχές που οδηγεί στην χρηστή διοίκηση και στην καλύτερη διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αποδείξει άλλωστε, από την εφαρμογή της στα κράτη μέλη, ότι διαθέτει την δυναμική να οδηγήσει την

³³ ΠΕΝΕΔ (2009), Β. Παπαιωάννου, Ηλεκτρονική δημοκρατία και ηλεκτρονική διακυβέρνηση: μελλοντικές προκλήσεις, Τεύχος 52, σελ.19

Ε.Ε. στο σύνολό της αλλά και τις επιμέρους δημόσιες διοικήσεις προς μία καλύτερη διακυβέρνηση. Δημιουργώντας δίκτυα ροής πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων μερών των διοικήσεων μεταβάλλει ριζικά την παραδοσιακή δομή και λειτουργία της κυβέρνησης μειώνοντας σημαντικά το διοικητικό κόστος που προκύπτει από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Για να αποκτήσει όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση την δυναμική αυτή είναι απαραίτητη η ύπαρξη τεσσάρων παραγόντων:³⁴

1. Προώθηση της διοικητικής σύγκλισης των κρατών - μελών της Ε.Ε. στο πνεύμα της στρατηγικής της Λισσαβώνας για ανταγωνιστικότητα, οικονομική ανάπτυξη, οικοδόμηση της κοινωνίας της γνώσης και κοινωνική συνοχή.
2. Εξορθολογισμός της διοικητικής διαδικασίας μέσω της περιφερειακής αποκέντρωσης του κράτους και της καταπολέμησης γραφειοκρατικών και πελατειακών φαινομένων.
3. Ενίσχυση της θέσης του πολίτη και συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων μερών στην λήψη αποφάσεων, μέσω της περαιτέρω ενίσχυσης της Κοινωνίας των Πολιτών.
4. Προώθηση της Κοινωνίας της Γνώσης και της καινοτομίας, μέσω της διάχυσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Η σύμπραξη των τεσσάρων αυτών παραγόντων είναι απαραίτητη αν στόχος είναι μία αποτελεσματική και επιτυχημένη ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση η οποία δεν περιορίζεται στην εισαγωγή και αξιοποίηση της τεχνολογίας, αλλά προχωράει στην πλήρη αναδιοργάνωση των διαδικασιών του δημοσίου τομέα και στοχεύει στην παραγωγή αποδοτικότερων και αποτελεσματικότερων πολιτικών. Λύση λοιπόν δεν είναι μία αυτοματοποιημένη δημόσια διοίκηση αλλά μία καλά πληροφορημένη δημόσια οργάνωση.

³⁴ Π. Βασιλόπουλος (2003) Διακυβέρνηση και e-Government, γενική εισήγηση, Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνηση

3.2 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τον Gronlund [2002]³⁵ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμφανίζει τρεις βασικές διαστάσεις, η μελέτη των οποίων αν και αρκετά θεωρητική, κρίνεται σκόπιμη για την έρευνα, την εφαρμογή και την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην ουσία οι τρεις αυτές διαστάσεις - οι οποίες θα αναλυθούν αμέσως πιο κάτω - ανταποκρίνονται στους 3 βασικούς στόχους που επιδιώκει κάθε κράτος στον τομέα της δημόσιας διοίκησης: δημοκρατικές διαδικασίες, αποτελεσματικότητα στην διοίκηση και εύκολη διεκπεραίωση στις συναλλαγές με του πολίτες.

α) Η δημοκρατική διάσταση (e - democracy):

Η δημοκρατική διάσταση σχετίζεται με το κατά πόσο η χρήση των νέων τεχνολογιών πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο ώστε να προωθούνται οι δημοκρατικές αρχές και αξίες μιας κοινωνίας – ενός κράτους. Αρχές και αξίες όπως η διαφάνεια, η λογοδότηση, η συμμετοχή πρέπει να εξασφαλίζονται στα πλαίσια κάθε δημόσιας διοίκησης. Σε μία σύγχρονη δημοκρατική κοινωνία οι διαδικασίες παραγωγής πολιτικών πρέπει να είναι ανοιχτές, κατανοητές και προσιτές στους πολίτες. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η διαφάνεια των αποφάσεων και μειώνεται η κακοδιαχείριση στον δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει στον σκοπό αυτό υποστηρίζοντας όλες τις απαραίτητες δημοκρατικές διαδικασίες και όχι μόνο διευκολύνοντας τις συναλλαγές μεταξύ πολιτείας και κοινωνίας.

β) Η διάσταση παροχής υπηρεσιών (e - services):

Η διάσταση παροχής υπηρεσιών σχετίζεται με την ποιότητα των παρεχόμενων πληροφοριών. Η ποιότητα των κρατικών υπηρεσιών αποτελεί αποφασιστικό παράγοντα για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οι δημόσιες

³⁵ A.Gronlund (2002), Electronic Government: design, applications and management, Idea group publishing

υπηρεσίες οφείλουν να είναι φιλικές προς τον χρήστη, λειτουργικές, εύκολα προσβάσιμες και τέλος διασφαλίζουν την ιδιωτική ζωή και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

γ) Η διάσταση αποτελεσματικότητας (e - administration):

Η διάσταση της αποτελεσματικότητας αφορά στην αξιολόγηση της ηλεκτρονικής και στο κατά πόσο υπήρξε επιτυχημένη. Εξετάζει το εύρος, το περιεχόμενο και την αλληλεπίδραση των δημοσίων υπηρεσιών τόσο εσωτερικά όσο και σε σχέση με τους συναλασσόμενους.

Εκτός όμως από τις διαστάσεις, σημαντικό στοιχείο για την μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνιστά και η μελέτη των μορφών που μπορεί να λάβουν οι συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και τα επίπεδα στα οποία δραστηριοποιούνται.

3.3 Μορφές και επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ομαδοποιούνται ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μία υπηρεσία στις εξής δύο(2) κατηγορίες (Σχήμα 3): ³⁶

A. Από τη δημόσια διοίκηση προς άλλα μέρη και συγκεκριμένα:

1. G2C (Government to Citizen) όσον αφορά πολίτες. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ .

³⁶ Κοινωνία της Πληροφορία Α.Ε. (2008), Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σελ. 20 - 27

Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, η χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας από το Δήμο που ανήκει και οικογενειακού επιδόματος από τον ΟΑΕΔ.

2. G2B (Government to Business) όσον αφορά επιχειρήσεις. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργίας τους.

Ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομικών, η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας από το ΙΚΑ και ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης από το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, είναι ορισμένα ενδεικτικά παραδείγματα.

3. G2E (Government to Employee) όσον αφορά εργαζομένους. Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται, Χαρακτηριστικό παράδειγμα η αναζήτηση θέσεων εργασίας από τον ΟΑΕΔ.

B. Ανάμεσα σε φορές της Διοίκησης και συγκεκριμένα:

4. G2G (Government to Government-national). Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο.

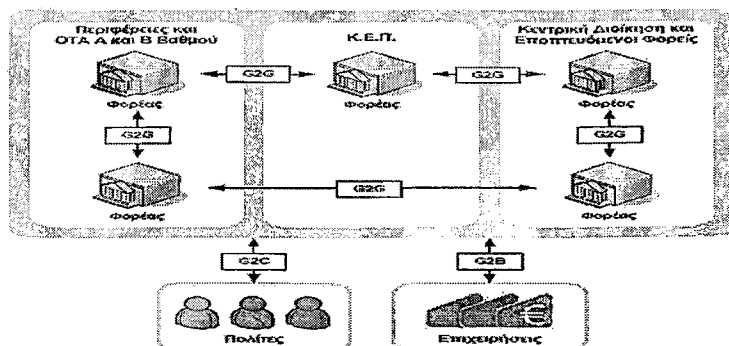
5. G2G (Government to Government-international). Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες εκείνες οι υπηρεσίες που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας (Σχήμα 3) αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς) σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).³⁷

³⁷ <http://www.kep.gr>

Σχήμα 3: Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Σημεία Διαλειτουργικότητας



Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορία Α.Ε. (2008), Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Πέραν όμως του προσδιορισμού των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει καθιερωθεί σε παγκόσμιο επίπεδο η μέτρηση της **εξέλιξης** των αντιστοίχων υπηρεσιών αναλογικά με το επίπεδο ωριμότητάς τους. Για το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε ένα πλαίσιο **τεσσάρων σταδίων**,³⁸ που είναι τα ακόλουθα: (Σχήμα 4)

Επίπεδο 1 - Πληροφόρηση (Information): Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

³⁸ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σελ. 5-8, <http://www.observatory.gr>

Επίπεδο 2 - Διάδραση - Αλληλεπίδραση (One - way - interaction): Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

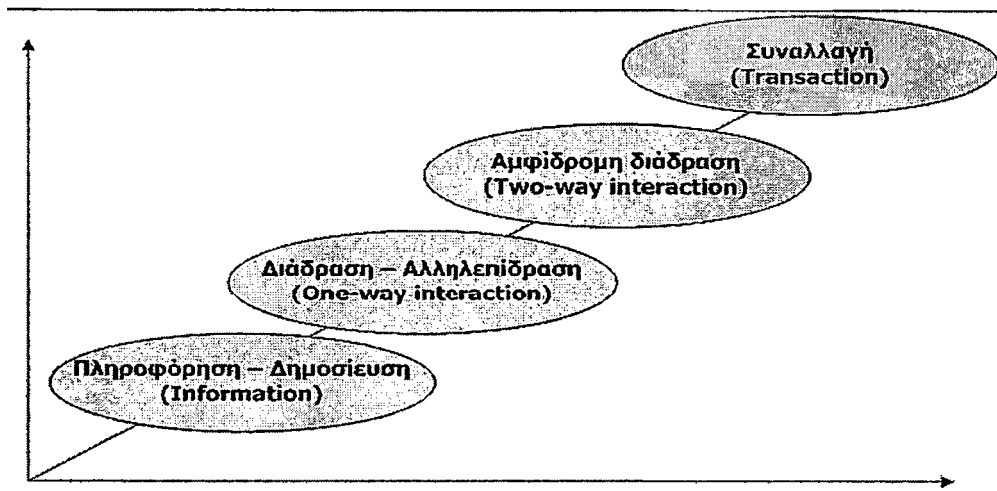
Επίπεδο 3 Αμφίδρομη αλληλεπίδραση (Two - way - interaction): επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

Επίπεδο 4 Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Πρόσφατα (2007) υιοθετήθηκε ένα επιπλέον στάδιο ωρίμανσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρατίθεται στη συνέχεια.

Σχήμα 4: Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, <http://www.observatory.gr>

Στάδιο 5 Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το **5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης** μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας το 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:³⁹

1. Την **προληπτική παροχή υπηρεσιών** (proactive service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα

³⁹ Ι. Κωστόπουλος (2008), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e - Government), σελ. 35 - 36

τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.

2. Την **αυτόματη παροχή υπηρεσιών**, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.

Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ⁴⁰ κάθε επίπεδο ΗΔ αντιστοιχεί και σε ένα εύρος τιμών στην ποσοστιαία κλίμακα μέτρησης (0 -100%). Η λογική της μεθόδου για τη μέτρηση του επιπέδου ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης είναι ότι κάθε υπηρεσία που εξετάζεται βαθμολογείται ανάλογα με το στάδιο εξέλιξης που έχει επιτύχει. Κάθε στάδιο βαθμολογείται με ένα βαθμό, έτσι, για παράδειγμα, μια υπηρεσία που παρέχει ηλεκτρονικά μόνο πληροφόρηση, παίρνει 1 βαθμό. Στη συνέχεια, ο βαθμός αυτός διαιρείται με το ανώτατο επιτεύξιμο επίπεδο της αντίστοιχης υπηρεσίας (3, 4 ή 5 - κατά περίπτωση) και προκύπτει η τελική βαθμολογία, ως ποσοστό επί τις εκατό. Ο δείκτης που προκύπτει είναι ο ακόλουθος: (Σχήμα 5 και γράφημα 2)

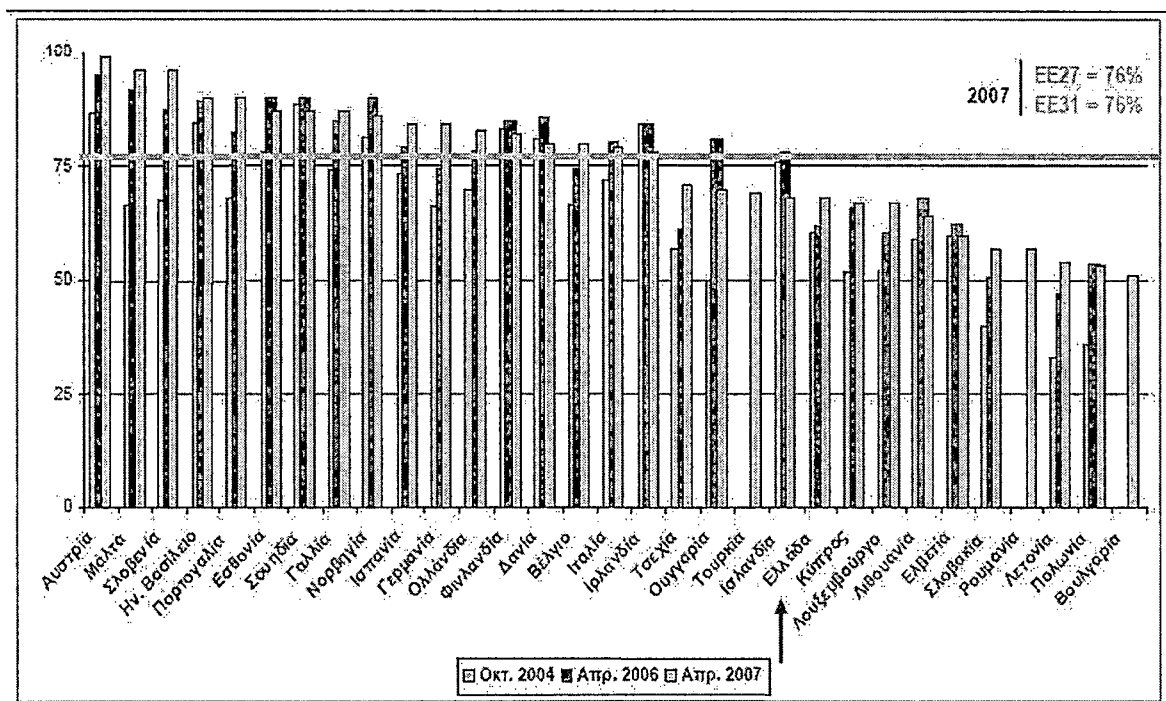
$$\text{Online Sophistication} = (\text{Τρέχων Επίπεδο} / \text{Μέγιστο Επίπεδο}) * 100\%$$

Οι Υπηρεσίες ΗΔ που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (3/3, 4/4 ή 5/5) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται ως **πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (fully available online)**. (Σχήμα 6 και γράφημα 3)

$$\text{Full Online Availability} = \begin{cases} 1 & \text{αν Online Sophistication} = 100\% \\ 0 & \text{διαφορετικά} \end{cases}$$

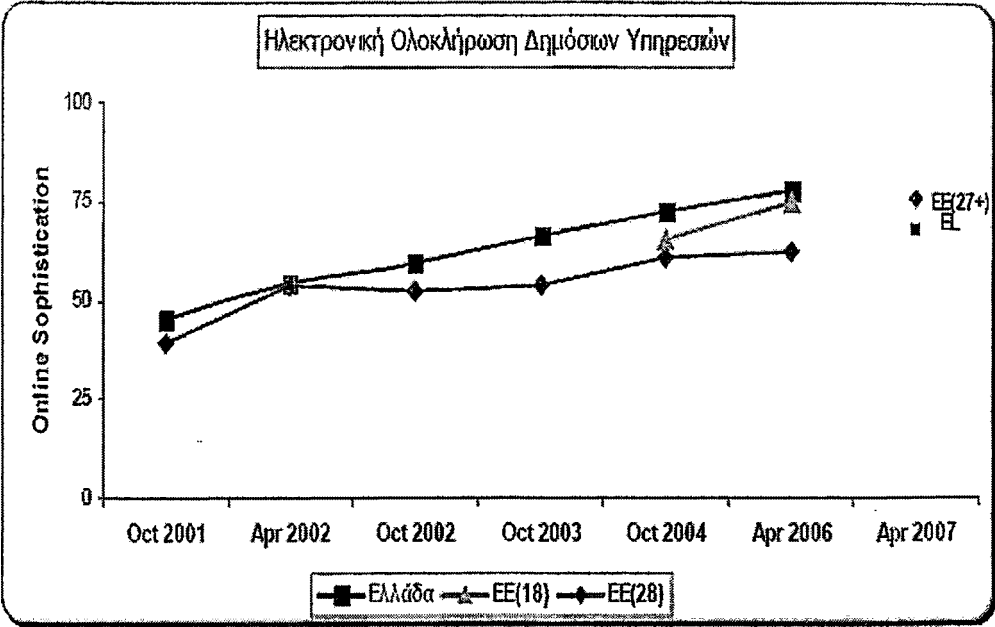
⁴⁰ <http://www.observatory.gr>

Σχήμα 5: Online Sophistication δημοσίων υπηρεσιών ανά χώρα



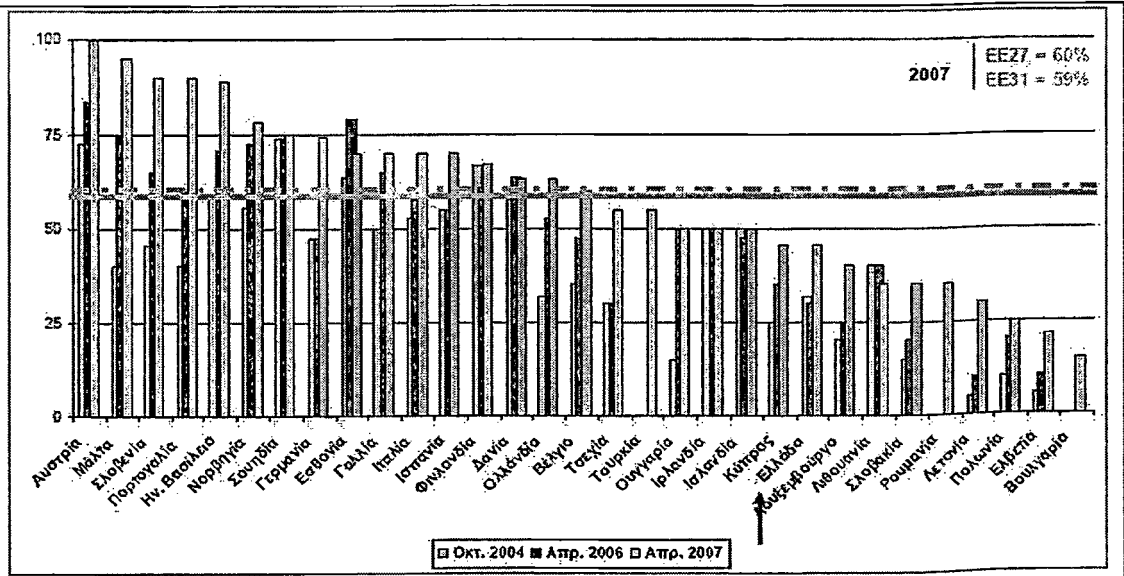
Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, <http://www.observatory.gr>

Γράφημα 2: Online Sophistication δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα



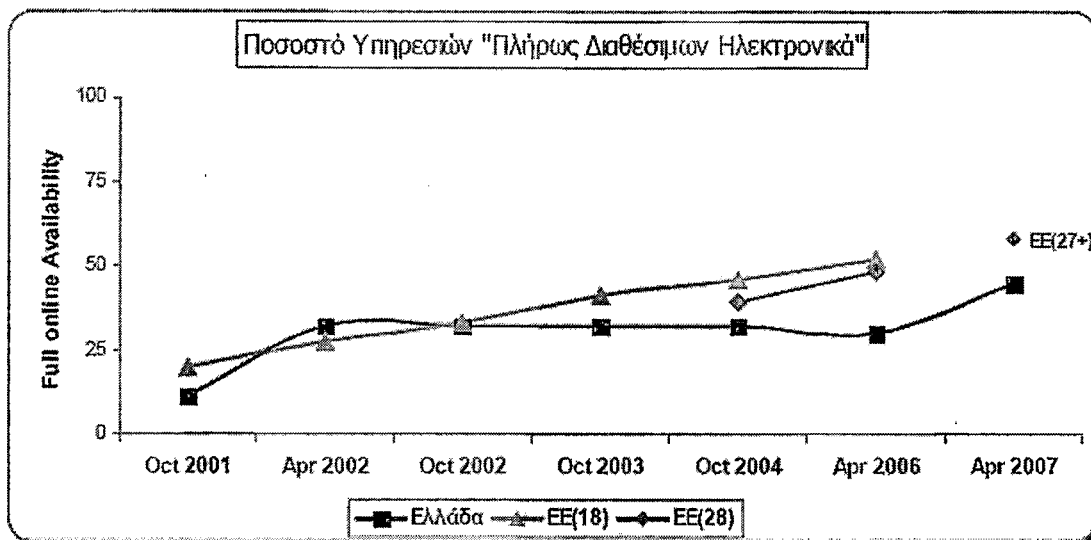
Πηγή: Παρατηρητήριο ΚιΤΠ, <http://www.observatory.gr>

Σχήμα 6: Full online availability δημοσίων υπηρεσιών ανά χώρα



Πηγή: Παρατηρητήριο ΚιΤΠ, <http://www.observatory.gr>

Γράφημα 3: Full online availability δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα



Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, <http://www.observatory.gr>

3.4 Πλεονεκτήματα από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά τόσο την εσωτερική ηλεκτρονική διοίκηση των δημοσίων φορέων, όσο και την ηλεκτρονική τους συνεργασία με θεσμικούς εταίρους (προμηθευτές, τράπεζες κ.τ.λ), και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι επιχειρήσεις και ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί άμεσα για ότι τον ενδιαφέρει αλλά και να προβεί σε οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο μέσω διαδικτύου, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην μείωση της γραφειοκρατίας και του διοικητικού κόστους καθώς και στην άμεση εξυπηρέτηση του που είναι και ο γενικότερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Heeks [2001], τα οφέλη της ΗΔ μπορούν να ενταχθούν σε μία από τις κάτωθι κατηγορίες: φθηνότερα (παραγωγή εκροών με χαμηλότερο κόστος), περισσότερα (παραγωγή περισσότερων εκροών), καλύτερα (παραγωγή εκροών με καλύτερη ποιότητα), γρηγορότερα (παραγωγή εκροών σε

λιγότερο χρόνο), νέα (παραγωγή νέων εκροών).⁴¹

Τα επιμέρους οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να συνοψισθούν παρακάτω: (Πίνακας 2)⁴²

1. Αύξηση της αποτελεσματικότητας σε λειτουργίες μαζικής επεξεργασίας, συλλογής και αποστολής δεδομένων:

Η ηλεκτρονική οργάνωση και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα, μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης. Οι ΤΠΕ επιφέρουν εξοικονόμηση στη συλλογή και μετάδοση δεδομένων, στην προβολή πληροφοριών και στην επικοινωνία με τους πολίτες.

2. Βελτίωση των υπηρεσιών με στόχευση τον πελάτη: ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών:

Βασική συσιστώσα κάθε εθνικής στρατηγικής για την οικοδόμηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη. Η εστίαση στον πελάτη - πολίτη σημαίνει ότι ένας χρήστης δεν χρειάζεται να κατανοήσει τις πολύπλοκες κρατικές δομές. Οι ΤΠΕ και κυρίως το Διαδίκτυο μπορεί να παράσχει σημαντική βοήθεια στις κυβερνήσεις ώστε να παρουσιάζονται σαν ενοποιημένος οργανισμός που παρέχει ενιαίες online υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να είναι αποτελεσματική και λειτουργική θα πρέπει να αναπτυχθεί υπό το πρίσμα της ζήτησης και των αξιών του χρήστη.

3. Διευκόλυνση ανταλλαγής πληροφοριών και επίτευξης συγκεκριμένων πολιτικών:

Οι ΤΠΕ και ειδικότερα το διαδίκτυο μπορεί να βοηθήσει τις επιμέρους διοικήσεις και οντότητες να μοιράζονται πληροφορίες και ιδέες επιτυγχάνοντας με τον τρόπο αυτό συγκεκριμένα αποτελέσματα.

4. Εκσυγχρονισμός του δημοσίου τομέα, ώστε ν' ανταποκρίνεται στις

⁴¹ Heeks R.B. (2001), *Reinventing government in the information age*, R.B. Heeks (ed.), Routledge, London, p.p. 9 - 21

⁴² United Nations (2003), *Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση σε Σταυροδρόμι*, World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads

σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές ανάγκες και τεχνολογικές εξελίξεις:

Η ραγδαία διείσδυση των νέων τεχνολογιών σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας συνιστά μία πραγματικότητα. Οι κυβερνήσεις σήμερα αντιμετωπίζουν μία σειρά από ζητήματα που σχετίζονται με τις ΤΠΕ, όπως ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης και ο μετασχηματισμός του τρόπου διακυβέρνησης. Εξελίξεις όπως η παγκοσμιοποίηση, η μεταβαλλόμενη ζήτηση, οι αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών συνεπάγονται ότι η διαδικασί αναδιοργάνωσης πρέπει να είναι συνεχής. Οι νέες τεχνολογίες έχουν την δυναμική και πρέπει να υποστηρίζουν μετασχηματισμούς σε πολλούς από αυτούς του τομείς.

5. Επίτευξη των οικονομικών στόχων της κυβέρνησης και βελτίωση επιχειρηματικού περιβάλλοντος:

Η οικοδόμηση της ΗΔ με την εισαγωγή των ΤΠΕ στον κρατικό τομέα θα συμβάλλει στη δημιουργία ενός φιλικού περιβάλλοντος με τις επιχειρήσεις μέσα από τις αυξανόμενες αλληλεπιδράσεις τους με το κράτος. Διευκολύνοντας τις συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και επιπλέον μειώνοντας το διοικητικό κόστος, προσφέροντας άμεση και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, η ΗΔ δημιουργεί συνθήκες που μπορούν να προσελκύσουν επενδύσεις και ως εκ τούτου να αυξήσουν την παραγωγικότητα και να οδηγήσουν σε οικονομική ανάπτυξη.

6. Αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την κυβέρνηση και ενίσχυση της δημοκρατίας:

Ένα από τα σημαντικότερα ίσως πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών είναι ότι παρέχουν στους πολίτες αυξημένες ευκαιρίες και δυνατότητες συμμετοχής στις διαδικασίες παραγωγής και λήψης αποφάσεων. Μέσω διαφόρων διαδικασιών, όπως η δημόσια διαβούλευση, η ηλεκτρονική ψηφοφορία, ο πολίτης διαθέτει ένα επιπλέον επίπεδο έκφρασης των απόψεών του επί ζητημάτων που τον αφορούν και με τον τρόπο αυτό οι δημοκρατικές διαδικασίες έρχονται πιο κοντά στον πολίτη. Το ζήτημα της συμμετοχής του πολίτη προωθήθηκε σημαντικά από την ίδια την Ε.Ε. μέσω της Συνθήκης της Λισσαβώνας, με το άρθρο για τη νομοθετική

πρωτοβουλία (άρθρο 6 παρ.2). Με τον τρόπο αυτό ο πολίτης νιώθει ότι οι αποφάσεις για ζητήματα που τον αφορούν άμεσα λαμβάνονται πιο κοντά σε αυτόν με αποτέλεσμα να καθίστανται περισσότερο αποτελεσματικές και νομιμοποιημένες. Η συμμετοχή άλλωστε αποτελεί μία από τις βασικότερες εκφάνσεις κάθε σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, η οποία αυξάνει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τους κυβερνώντες. Οι ΤΠΕ διευκολύνουν τους πολίτες να αναμειχθούν στις πολιτικές διαδικασίες, καθιστώντας την διακυβέρνηση περισσότερο ανοιχτή, υπεύθυνη και διαφανή. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η διαφθορά και η κακοδιαχείριση στη δημόσια διοίκηση καθώς ο διοικών γνωρίζει ότι ο διοικούμενο μπορεί να τον ελέγξει.

7. Βελτίωση της ποιότητας ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων:

Οι ΤΠΕ διευκολύνουν σημαντικά την πρόσβαση του κράτους σε απομακρυσμένες περιοχές και κοινότητες παρέχοντάς τους σημαντικά αγαθά και υπηρεσίες, βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό την ποιότητα της καθημερινότητας τους. Επιπλέον, μέσω των ΤΠΕ ενεργοποιείται το δικαίωμα ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών ανεξαιρέτως στις διάφορες πολιτικές και μη διαδικασίες π.χ. διευκόλυνση των συναλλαγών με το Δημόσιο των Α.Μ.Ε.Α (ατόμων με ειδικές ανάγκες).

8. Οφέλη σε άλλες κατευθύνσεις:

Η ΗΔ έχει μία οριζόντια διάσταση, καθώς με την οικοδόμησή της ενισχύονται και άλλοι τομείς. Προωθείται η οικονομική ανάπτυξη, αυξάνεται η παραγωγικότητα, απλοποιούνται οι πολύπλοκες κρατικές δομές και γενικότερα εκσυγχρονίζεται ο δημόσιος τομέας βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητά του.

Πίνακας 2

Αναγνώριση ωφελειών από υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα αναγνωρίζετε στην χρήση ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών (% θετικών απαντήσεων)	
Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια υπηρεσία	61.22%
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών	83.67%
Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (μετακινήσεις, χαρτόσημα κλπ)	82.14%
Μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί	55.61%
Μη απαραίτητη η φυσική παρουσία στις υπηρεσίες	70.92%
Μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών	45.92%
Εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση	56.63%

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ, 2009. Δείγμα: 196 άτομα

Το Δημόσιο οφείλει και πρέπει να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω του Διαδικτύου. Υπηρεσίες που θα έχουν ως γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια και δεν θα αναπαράγουν ηλεκτρονικά τις υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του δημοσίου με όλες τις γνωστές αρνητικές επιπτώσεις όπως αδιαφάνεια, μονοπώληση πληροφορίας και διαφθορά.

3.5 Εμπόδια στην υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όσο ιδανικά όμως και αν φαίνονται τα σενάρια μιας μελλοντικής εικόνας ενός κράτους, το οποίο αξιοποιώντας αυτοματοποιημένα πληροφοριακά συστήματα, θα εξυπηρετεί αποτελεσματικά, αξιόπιστα, δίκαια, ισότιμα και χωρίς διακρίσεις τον πολίτη, θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη οι δυσκολίες και τα εμπόδια στην οικοδόμηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα εμπόδια αυτά παρατίθενται παρακάτω:⁴³

⁴³ Ο.Ο.Σ.Α.(2003,) Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης /E-Government Imperative

1. Νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο: Βασική προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία μιας ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, είναι η ύπαρξη του κατάλληλου νομικού και ρυθμιστικού πλαισίου, ενός πλαισίου ικανού να διασφαλίζει τα συμφέροντα όλων των εμπλεκομένων μερών. Ζητήματα όπως η ιδιωτική ζωή (privacy) και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη κατά την διαδικασία της αναδιοργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών. Το Διαδίκτυο είναι ένα δίκτυο γνωστό για την έλλειψη ασφάλειας, προκειμένου λοιπόν η λειτουργία των ηλεκτρονικών αυτών μοντέλων δημόσιας διοίκησης να καταστεί αξιόπιστη και εμπιστευσιμη απαιτείται η ύπαρξη μηχανισμών κρυπτογράφησης και πρωτοκόλλων ασφαλείας τα οποία θα εξασφαλίζουν τα διάφορα συναλλασσόμενα μέρη. Μόνο με αυτόν τον τρόπο μπορεί να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα μιας ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγνωρίζοντας την ανάγκη νομικής ρύθμισης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, εξέδωσε Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία υιοθετήθηκε από το σύνολο των κρατών – μελών της Ε.Ε.. Συγκεκριμένα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το 1999 προέβη στην έκδοση της υπ' αριθμόν 2000/31/EC Οδηγίας η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 17.07.2000. καθιερώνοντας την αρχή της ελευθερίας σύναψης ηλεκτρονικών συμβάσεων.⁴⁴

Στην Ελλάδα, έχουν θεσπιστεί νόμοι περί Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας και περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Το 1997, ιδρύθηκε με τον νόμο 2472/1997, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), σ' εφαρμογή της Κοινοτικής Οδηγίας 95/46/ΕΚ., η οποία θέτει κανόνες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

⁴⁴ Η Ελλάδα με την έκδοση του υπ' αριθμόν 150/2001 π.δ. εναρμονίστηκε με την Οδηγία αυτή και προέβη σε σημαντικά βήματα προς τη θέσπιση ενός "Δικαίου του Internet". Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ο Ν. 2672/1999 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθώς και ο Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών

Επίσης, όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ΑΠΔΠΧ εφαρμόζει τον νόμο 3471/2006 που αντίστοιχα ενσωματώνει στο εθνικό δίκαιο την Ευρωπαϊκή Οδηγία 58/2002.

Τέλος, η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με συγκεκριμένο άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος⁴⁵ και οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη ευρωπαϊκή οδηγία.⁴⁶

2. Διαδικασία χρηματοδότησης: Η οικοδόμηση ενός δημοσίου τομέα ο οποίος θα στηρίζεται στις ΤΠΕ συνιστά μία πολυέξοδη διαδικασία η οποία απαιτεί την ενεργοποίηση σημαντικών μηχανισμών χρηματοδότησης. Ενδεχομένως το ζήτημα της χρηματοδότησης ν' αποτελεί το ισχυρότερο τροχοπέδη στην όλη διαδικασία της οικοδόμησης, γεγονός που ενισχύεται ακόμη περισσότερο από την παρούσα αρνητική οικονομική συγκυρία. Τα έξοδα που αφορούν τις ΤΠΕ πρέπει να θεωρούνται επένδυση από τις ίδιες τις κυβερνήσεις, προσβλέποντας σε μελλοντικά οφέλη και παρέχοντας κάποιο βαθμό βεβαιότητας για μελλοντικές χρηματοδοτήσεις.

3. Τεχνολογικές αλλαγές: Η αντιμετώπιση των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων είναι ένα από τα ζητήματα που μπορούν να εμποδίσουν την εισαγωγή της η - διακυβέρνησης, να ανεβάσουν σημαντικά το κόστος καθώς και την πιθανότητα αποτυχίας. Αυτό που απαιτείται είναι η κατάλληλη προετοιμασία και αντιμετώπιση σε κυβερνητικό επίπεδο. Η αντιμετώπιση αυτή περιλαμβάνει: νομοθεσία ανεξάρτητη από συγκεκριμένη τεχνολογία, προσδιορισμό απαιτήσεων σε απόδοση αντί τεχνικών προδιαγραφών στην προμήθεια νέων τεχνολογιών καθώς και διεθνή συνεργασία.

4. Ψηφιακό χάσμα: Η αδυναμία πρόσβασης σε ΤΠΕ και στο Διαδίκτυο

⁴⁵ Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους (άρθρο 5Α, παρ.2, Σύνταγμα)

⁴⁶ Στις 13 Ιουνίου 2001 το π.δ. 150/2001, εισάγει την Οδηγία 99/93 της Ε.Ε. στη χώρα μας και ρυθμίζει το νομικό πλαίσιο της ψηφιακής υπογραφής στην Ελλάδα.

ειδικότερα δύναται να μειώσει σημαντικά τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα άτομα που είναι σε πιο μειονεκτική θέση έχουν την μικρότερη πρόσβαση και ταυτόχρονα είναι και τα άτομα εκείνα που έχουν μεγαλύτερη επαφή με τις κρατικές υπηρεσίες (π.χ. οι άνεργοι).

3.6 Αρχές για την οικοδόμηση μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης

Οι κατευθυντήριες γραμμές για την ΗΔ δημιουργούν το πλαίσιο εργασίας που είναι απαραίτητο για την ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής για την οικοδόμηση μιας αποτελεσματικής ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Ο καθορισμός των κατευθυντηρίων γραμμών είναι σημαντικός καθώς αποτελούν τον οδηγό για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς στην δημόσια διοίκηση και την πολιτική αλλά και για τους εξωτερικούς συνεργάτες, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.⁴⁷

- **Ηγεσία και Δέσμευση**

Η ηγεσία και ο υψηλός βαθμός δέσμευσης σε πολιτικό και σε διοικητικό επίπεδο αποτελούν κρίσιμους παράγοντες στη διαχείριση αλλαγών. Απαιτούνται ηγέτες με δέσμευση και πολιτική βούληση, έτσι ώστε να αντιμετωπίζουν τα αποτελέσματα των αλλαγών, να επιμένουν όταν τα οφέλη αργούν να εμφανίζονται, να ανταποκρίνονται όταν τα πράγματα έχουν αρνητική τροπή και να οραματίζονται και να σχεδιάζουν το μέλλον.

- **Ενοποίηση**

Γνώρισμα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι ότι αυξάνει τις δυνατότητες του δημόσιου τομέα, χωρίς να αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει να ενσωματωθεί σε ευρύτερους στόχους προσφοράς πολιτικής και υπηρεσιών, σε ευρύτερες διαδικασίες μεταρρύθμισης της διαχείρισης του δημόσιου τομέα και σε ευρύτερες δραστηριότητες της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η χρήση των ΤΠΕ αφορά στην υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής

⁴⁷ OECD (2003), The E-Government Imperative - Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης

διακυβέρνησης, δηλ. στο να παρέχει η τεχνολογία τα απαραίτητα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, όχι στην υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.

- **Συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών**

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική, όταν οι κρατικές υπηρεσίες συνεργάζονται σε ομάδες με επίκεντρο τον πολίτη. Είναι απαραίτητο κοινό πλαίσιο λειτουργίας, για να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα και να μεγιστοποιείται η αποτελεσματικότητα, ενώ η συνεργασία μπορεί να ενθαρρύνεται με κίνητρα. Προκειμένου η διακυβέρνηση να γίνει αποτελεσματικότερη, ο ρόλος του εκσυγχρονισμού της διοικητικής λειτουργίας είναι απαραίτητος καθώς και η ανάπτυξη νέου ήθους

- **Χρηματοδότηση**

Το κόστος των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών πρέπει να θεωρείται επένδυση που θα αποδώσει στο μέλλον. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση απαιτεί τέτοιο επίπεδο εξασφάλισης μελλοντικών χρηματοδοτήσεων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η βιωσιμότητα των έργων, να αποφεύγεται η σπατάλη πόρων και να επιτυγχάνεται το μέγιστο όφελος από τα συγκεκριμένα επίπεδα χρηματοδότησης.

- **Πρόσβαση**

Οι κυβερνήσεις πρέπει να ακολουθήσουν πολιτική που θα βελτιώνει την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- **Επιλογή**

Οι πολίτες θα πρέπει να έχουν επιλογή στη μέθοδο με την οποία θα έρχονται σε επαφή με την κυβέρνηση και η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δε θα πρέπει να μειώσει αυτή την επιλογή. Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να καθοδηγείται από τις ανάγκες του πολίτη.

- **Συμμετοχή πολιτών**

Η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής κυβέρνησης πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες κάθε μορφωτικού επιπέδου ή κοινωνικής ή φυσικής κατάστασης (π.χ. Α.Μ.Ε.Α.) ώστε να οδηγούν στην ενεργητική συμμετοχή. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να

καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις) και να θέτει στο επίκεντρο τους τελικούς χρήστες, την κοινωνία.

- **Προστασία της ιδιωτικής ζωής**

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν πρέπει να καταστρατηγήσει τις ισχύουσες προσδοκίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

- **Λογοδοσία**

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να ενδυναμώσει τη διαδικασία καταλογισμού ευθυνών και λογοδοσίας. Αυτό δεν πρέπει να μειωθεί από τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα.

- **Έλεγχος και αξιολόγηση**

Ο προσδιορισμός της ζήτησης, του κόστους, των οφελών και των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής κυβέρνησης αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την μακροπρόθεσμη διάρκειά της. Η υλοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής κυβέρνησης προϋποθέτει καθορισμό κόστους και οφελών ώστε να υπάρχει και ανάλογη υποστήριξη.

Συμπεράσματα Εισαγωγικού Μέρους

Η πορεία προς την ανάπτυξη του eGovernment (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) και η ανάγκη για διοικητική αναμόρφωση γίνονται όλο και περισσότερο μέρος της πολιτικής αντζέντας των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ανάγκη για διοικητική μεταρρύθμιση και εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα αποτέλεσε κεντρικό θέμα συζήτησης και προβληματισμού από την δεκαετία του 90'. Τόσο η ίδια η Ε.Ε. όσο και οι επιμέρους εθνικές διοικήσεις των κρατών - μελών ανέπτυξαν στρατηγικές και προγράμματα που είχαν ως στόχο τον εξορθολογισμό της δημόσιας διοίκησης και την βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος.

Το κλίμα αδιαφορίας των πολιτών προς το κράτος και την κυβέρνηση ενίσχυσε ακόμη περισσότερο την ανάγκη για διοικητική μεταρρύθμιση. Η τάση αυτή είχε σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη νέων μοντέλων διακυβέρνησης και την προώθηση θεσμικών μεταρρυθμίσεων ικανών να οδηγήσουν την Ένωση προς μία καλύτερη διακυβέρνηση περισσότερο φιλική και προσβάσιμη προς τους πολίτες, διαφανής, υπόλογη και κυρίως αποτελεσματική ως προς τις παραγόμενες πολιτικές.

Η ίδια η Ε.Ε στην Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση που εξέδωσε το 2001, αποτύπωσε τις 5 βασικές αρχές που οδηγούν στην χρηστή διοίκηση εκφράζοντας με τον τρόπο αυτό την μορφή της Κυβέρνησης που επιθυμεί για την ίδια: Μία Ένωση διαφανής, συμμετοχική, νομιμοποιημένη, ικανή να παράγει πολιτικές που διέπονται από συνοχή και αποτελεσματικότητα.

Από τα μέσα του 1990 η Ε.Ε. άρχισε να προωθεί δράσεις για την μεταρρύθμιση της διοίκησης και των δημοσίων υπηρεσιών, επιδιώκοντας την μείωση του διοικητικού κόστους τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για το κράτος και παράλληλα τη μείωση της γραφειοκρατίας προς όφελος των πολιτών.

Η Στρατηγική της Λισσαβώνας, αρχική (1999) και αναθεωρημένη (2005) κινήθηκε προς την κατεύθυνση αυτή. Η σπουδαιότητα του δημοσίου τομέα ως βασικού οικονομικού και κοινωνικού παράγοντα και η ανάγκη για τον εκσυγχρονισμό του έγινε από πολύ νωρίς αντιληπτή από το σύνολο των δημοσίων αρχών της Ευρώπης αλλά και από την ίδια την Ε.Ε.

Η οικοδόμηση μιας Κοινωνία διαφάνειας, δημοκρατίας και ανάπτυξης αποτέλεσε τον στόχο κάθε σύγχρονης δημόσιας διοίκησης.

Μέσα σ' αυτό το πνεύμα και προς αυτή την κατεύθυνση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτέλεσε την καλύτερη δυνατή λύση για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Η διείσδυση και χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό του αποτελεί ένα εναλλακτικό μοντέλο διακυβέρνησης ικανό να οδηγήσει σε μία Κυβέρνηση - Δημόσια Διοίκηση, δημοκρατική που βασίζεται στις αρχές του κράτους δικαίου και της νομιμότητας και εδράζεται στη συναίνεση για την λήψη αποφάσεων. Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι ότι η ΗΔ δεν συνιστά απλά εφαρμογή της τεχνολογίας αλλά ριζική αλλαγή του τρόπου σκέψης, των πολιτικών ενεργειών, του σχεδιασμού της ίδιας της Διακυβέρνησης.

Τα κυριότερα οφέλη της εφαρμογής της ΗΔ είναι η βελτίωση της ποιότητας των κρατικών υπηρεσιών, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα, η διάθεση για μετασχηματισμό της διακυβέρνησης, η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης προς την κυβέρνηση, η ενίσχυση της δημοκρατίας, η δημιουργία ευνοϊκότερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος καθώς και η βελτίωση της ποιότητας της ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων όπως τα Άτομα με Ειδικές

Ανάγκες.

Οι πρωτοβουλίες ΗΔ θα πρέπει να εστιάσθούν: στην ανάπτυξη υποδομής, στην δημιουργία συστημάτων ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, στην αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος και ψηφιακού αναλφαριθμητισμού μέσω της εκπαίδευσης των πολιτών και των κρατικών υπαλλήλων στις ΤΠΕ και στην παροχή πρόσβασης σε όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από τις ιδιαιτερότητες τους.

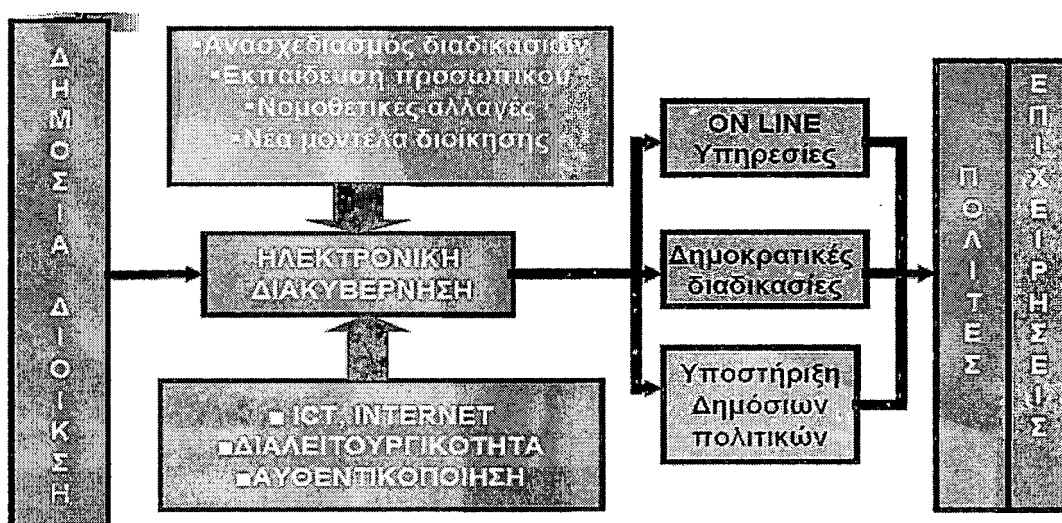
Συμπερασματικά θα λέγαμε πως η ΗΔ δεν συνιστά μόνο έναν τεχνολογικό μονόδρομο με σκοπό να οδεύσουμε στην οργάνωση ενός σύγχρονου κράτους, αλλά αποτελεί μία διαφορετική επιλογή Διακυβέρνησης. Θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως "πολιτική τεχνολογία", με έμφαση στον πρώτο όρο, η τελειοποίηση της οποίας αλλά και η ένταξή της στο πλαίσιο της δημοκρατικής διακυβέρνησης απαιτεί μια πολυδιάστατη και μακροχρόνια διαδικασία, με συνεχή εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών και παράλληλα των συστημάτων πληροφορικής που τα υποστηρίζουν.

ΜΕΡΟΣ Α: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Κεφάλαιο 1: Οι ευρωπαϊκές πολιτικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Τα τελευταία χρόνια, η Ε.Ε. έχει θεσπίσει σχέδια δράσης που εκφράζουν την πολιτική της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ξεκινώντας από την **Στρατηγική της Λισσαβόνας το 2000** και την πρωτοβουλία **eEurope 2002** και συνεχίζοντας με την **eEurope 2005** έθεσε τις κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη της ΗΔ στις χώρες μέλη της. Σήμερα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. ακολουθούν τις αρχές και τους στόχους που θέτει η νέα πρωτοβουλία **i2010** με στόχο την πρόβλεψη των εξελίξεων στο χώρο των ΤΠΕ και τη θεσμοθέτηση ενός νέου πλαισίου, πιο ρεαλιστικού, για την ανάπτυξη υπηρεσιών ΗΔ στην Ευρώπη.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση



1.1 Το Πρόγραμμα Δράσης eEurope



Το Σχέδιο Δράσης eEurope,⁴⁸ ως κατεξοχήν πολιτική πρωτοβουλία, δρομολογήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 1999 με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους». Το σχέδιο δράσης αυτό είχε ως πρωταρχική στοχοθεσία την επιτάχυνση της ανάπτυξης του Internet και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη καθώς και την εξασφάλιση της συμμετοχής όλων των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας.

1.1.1 Σχέδιο Δράσης eEurope 2002



Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εντάσσεται στο γενικότερο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβώνας, της οποίας στόχος είναι να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η ανταγωνιστικότερη οικονομία γνώσης στον κόσμο μέχρι το 2010. Αρχικά οι ευρωπαϊκές πολιτικές πραγματοποιήθηκαν σε περιφερειακό επίπεδο, στη συνέχεια όμως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με σχετική της Ανακοίνωση⁴⁹ που έδωσε κεντρικό ρόλο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αν και η πίεση που ασκεί στα κράτη - μέλη στον τομέα αυτό συνεχίζει να είναι έμμεση καθώς ο τομέα των δημοσίων διοικήσεων παραμένει μία καθαρά εθνική υπόθεση.

Η ευρωπαϊκή στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύχθηκε μέσω συγκεκριμένων προγραμμάτων - σχεδίων δράσης έχοντας ως βασική συνιστώσα τον στρατηγικό στόχο της δεκαετίας όπως αυτός τέθηκε στη Λισσαβώνα το 2000 και στην αναθεωρημένη στρατηγική της Λισσαβώνας το 2005.

⁴⁸ Σχέδιο Δράσης eEurope,
http://www.europa.eu.int.comm/information_society/eeurope/documentation/index_en.htm

⁴⁹ [COM(2003) 567 τελικό], Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης", 29 –9-03

Το σχέδιο δράσης **eEurope 2002**⁵⁰ έθεσε ως στόχο την φθηνή και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο και το online περιεχόμενο. Η δράση του προγράμματος διαρθρώνεται σε τρεις βασικούς άξονες και δέκα επιμέρους στόχους:

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο
 - Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Internet
 - Ταχύτερο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές
 - Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες
2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
 - Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή
 - Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
 - Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης
3. Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου
 - Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
 - Επιγραμμικό κράτος: ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
 - Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση
 - Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα
 - Ευφυή συστήματα μεταφορών

Όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες καθόρισε 23 δείκτες που συνίστανται σε μέτρηση του βαθμού στον οποίο προσφέρονται online 20 βασικές υπηρεσίες⁵¹ από την καθημερινή ζωή των πολιτών – 12 για πολίτες και 8 για επιχειρήσεις (Πίνακας 3) - σε μία κλίμακα από 4 επίπεδα που κυμαίνονται από την απλή online παροχή πληροφοριών μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών

⁵⁰ [COM (2001) τελικό], Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - eEurope 2002: Συνέπειες και προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23 - 24 Μαρτίου 2001

⁵¹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σελ. 5-8

που συμπεριλαμβάνει την υποβολή φορμών και την πιστοποίηση.

Σύμφωνα με μελέτη που πραγματοποιήθηκε και χρηματοδοτήθηκε από την Γενική Διεύθυνση για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 80% των χρηστών δήλωσαν ευχαριστημένοι με την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών και τα οφέλη που αναφέρθηκαν πιο συχνά ήταν η εξοικονόμηση χρόνου (80%) και η απόκτηση ευελιξίας (65%). Παράλληλα όμως κατέδειξε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες απλώς μετατράπηκαν σε ηλεκτρονικές χωρίς καμία περαιτέρω βελτίωση και ανάπτυξη. Η ίδια έρευνα υποστηρίζει την περαιτέρω εννοποίηση των διαδικασιών back-office και βελτίωση των front - office για την παροχή ενιαίων υπηρεσιών έτσι ώστε να αναδειχθούν πλήρως τα οφέλη αυτής της διαδικασίας.

Πίνακας 3

Δημόσιες Υπηρεσίες που καθορίστηκαν στο πλαίσιο του eEurope2002 ως δείκτες βαθμού διαθεσιμότητας ηλεκτρονικής κυβέρνησης	
	<u>Δημόσιες υπηρεσίες προς πολίτες</u>
1.	Φορολογία εισοδήματος
2.	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας
3.	Κοινωνική ασφάλιση
4.	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήρια, διπλώματα οδήγησης)
5.	Δηλώσεις μεταβίβασης αυτοκινήτων
6.	Αιτήσεις οικοδομικών αδειών
7.	Δηλώσεις προς την αστυνομία (κλοπή κλπ.)
8.	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα ευρετηρίων, εργαλεία αναζήτησης)
9.	Πιστοποιητικά (Γέννησης, Γάμου): αίτηση και παράδοση
10.	Εγγραφή σε Ανώτερο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
11.	Δήλωση Μεταβολής Κατοικίας
12.	Υπηρεσίες σχετικές με την υγεία (ραντεβού σε νοσοκομεία κλπ.)
	<u>Δημόσιες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις</u>
1.	Ασφαλιστικές εισφορές εργαζομένων
2.	Φορολογία
3.	ΦΠΑ
4.	Ίδρυση νέας επιχείρησης
5.	Υποβολή δεδομένων σε στατιστικές υπηρεσίες
6.	Δηλώσεις προς το τελωνείο
7.	Άδειες σχετικές με την προστασία του περιβάλλοντος
8.	Δημόσιες προμήθειες

Η πρόοδος προς την μετατροπή των πιο πάνω υπηρεσιών σε ηλεκτρονικές μετριέται σε ένα πλαίσιο τεσσάρων επιπέδων.

1. αποστολή πληροφοριών online
2. Διαδραστικότητα μιας κατεύθυνσης
3. Αμφίδρομη διαδραστικότητα
4. Πλήρεις συναλλαγές online.

Η έρευνα βασίσθηκε σε αποκρίσεις 28,114 Ευρωπαίων από 18 χώρες και

εστιάζεται στην πλευρά της ζήτησης, σε αντίθεση με παλιότερες έρευνες της Επιτροπής που είχαν αντικείμενο την προσφορά διότι, όπως αναφέρεται, η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης εξαρτάται τόσο από την προσφορά όσο και από την ζήτηση. Η ενημέρωση των πολιτών, η ευκολία χρήσης και η ύπαρξη ωφελειών από την χρήση των υπηρεσιών αυτών είναι σημαντικοί παράγοντες στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής κυβέρνησης.

Εικόνα της σχετικής διαθεσιμότητας των online υπηρεσιών φαίνεται από τις 357 αιτήσεις κρατών μελών για τα Βραβεία Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης του 2003 (eEurope Awards for eGovernment).⁵²

1.1.2 Αξιολόγηση του Σχεδίου Δράσης e - Europe 2002

Από την αξιολόγηση του eEurope 2002⁵³ συνάγεται το συμπέρασμα ότι οι βασικοί στόχοι του προγράμματος επιτεύχθηκαν. Το εν λόγω πρόγραμμα λειτούργησε με επιτυχία κυρίως στους τομείς της αύξησης των συνδέσεων πολιτών και επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και στη θέσπιση του κατάλληλου νομικού πλαισίου που ευνοεί την οικοδόμηση της οικονομίας της γνώσης.

Οι συνδέσεις στο Διαδίκτυο σημείωσαν ραγδαία αύξηση την περίοδο 2000 - 2002. Ειδικά το έτος 2002, είχε συνδεθεί στο Διαδίκτυο ποσοστό άνω του 90% των σχολείων και των επιχειρήσεων και οι περισσότεροι από τους μισούς Ευρωπαίους χρησιμοποιούσαν τακτικά το Διαδίκτυο. Σε αντίθεση όμως με τις περισσότερες επιχειρήσεις που μέχρι το τέλος του εν λόγω έτους είχαν

⁵² eEurope Awards 2003, http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/2003/projects_selected/index_en.htm (good practice label/ awards 2003)

⁵³ COM(2002) 62 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – “Εκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου δράσης eEurope 2002”

ολοκληρώσει τη μετάβασή τους στην πρόσβαση υψηλής ταχύτητας, οι ιδιώτες εξακολουθούσαν στην πλειονότητά τους να χρησιμοποιούν προσωρινές τηλεφωνικές συνδέσεις χαμηλής ταχύτητας.

Ένας ακόμη στόχος του σχεδίου δράσης eEurope 2002 ήταν η προσφορά βασικών διοικητικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου πριν το τέλος του 2002. Τον Οκτώβριο του 2002, όλα τα κράτη - μέλη παρείχαν - ως ένα βαθμό - υπηρεσίες τέτοιου είδους. Περαιτέρω στόχος ήταν να αυξηθεί η διαδραστικότητά τους και να αναδιοργανωθεί η υλικοτεχνική υποδομή, έτσι ώστε να βελτιστοποιηθούν τα οφέλη σε αποτελεσματικότητα. Πολύ μεγάλη πρόοδος σημειώθηκε και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας.

Το επόμενο στάδιο στην οικοδόμηση της κοινωνίας της πληροφορίας εγκρίθηκε στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης με τη μορφή του σχεδίου δράσης eEurope 2005. Το νέο σχέδιο δράσης, προσπαθώντας να καλύψει τα κενά του προηγούμενου προγράμματος θέτει ως βασικούς στόχους την επέκταση της ταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, τον εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών, τη δημιουργία ενός δυναμικού περιβάλλοντος για το ηλεκτρονικό επιχειρείν και την σταδιακή εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών.

1.2 Σχέδιο δράσης e - Europe 2005

Το σχέδιο δράσης e- Europe 2005⁵⁴ διαδέχεται το σχέδιο δράσης 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη. Το νέο σχέδιο δράσης, το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, αποσκοπεί στην αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων καθώς και στην βελτίωση

⁵⁴ COM(2002) 263 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους. Σχέδιο Δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Σεβίλλης 21 - 22 Ιουνίου 2002, Βρυξέλλες 28.05.02, http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαίων πολιτών με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών⁵⁵ η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών.

Οι βασικοί στόχοι τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του e - Europe 2005 είναι: ⁵⁶

1. Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (e - government, e - learning, e-health)
2. Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e - business)
3. Ασφαλής υποδομή πληροφοριών
4. Μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές
5. Συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών

Ειδικότερα για τις δημόσιες υπηρεσίες τίθενται οι εξής στόχοι:

- **Ευρυζωνικές Συνδέσεις.** Τα κράτη μέλη θα πρέπει να στοχεύσουν σε ευρυζωνικές συνδέσεις για όλη την δημόσια διοίκηση μέχρι το 2005 χωρίς να κάνουν διακρίσεις υπέρ συγκεκριμένων τεχνολογιών.
- **Διαλειτουργικότητα.**⁵⁷ Μέχρι το τέλος του 2003 η Επιτροπή πρέπει να θεσπίσει το πλαίσιο για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης μέσω της σύνδεσης των δημοσίων διοικήσεων σε όλη την Ευρώπη. ⁵⁸
- **Διαδραστικές δημόσιες υπηρεσίες.** Μέχρι το τέλος του 2004 τα κράτη μέλη πρέπει να εξασφαλίσουν ότι οι βασικές δημόσιες υπηρεσίες είναι διαδραστικές (τελευταίο στάδιο δεικτών eEurope2002), προσβάσιμες από

⁵⁵ οι ευρυζωνικές υπηρεσίες 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

⁵⁶ http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

⁵⁷ Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα δύο προγραμμάτων π.χ. ένας χρήστης και ένας εξυπηρετητής, να ανταλλάσσουν και να ερμηνεύουν σωστά τα δεδομένα τους

⁵⁸ Στην κατεύθυνση αυτή η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε κείμενο εργασίας στις 3.7.03 με τίτλο «Linking up Europe: the importance of interoperability for e-government services SEC(2003)801».

όλους, ότι κάνουν χρήση του δυναμικού των ευρυζωνικών δικτύων και ότι είναι ανεξάρτητες από τρόπο πρόσβασης (PC, ψηφιακή TV, Δημόσια Σημεία Πρόσβασης κλπ.). Αυτό απαιτεί την αναδιοργάνωση των διαδικασιών back office και την εξασφάλιση πρόσβασης σε άτομα με ειδικές ανάγκες.

- **Δημόσιες Προμήθειες.** Μέχρι το τέλος του 2005 μεγάλο μέρος των δημόσιων προμηθειών πρέπει να γίνεται ηλεκτρονικά. Η εμπειρία του ιδιωτικού τομέα δείχνει ότι η μείωση του κόστους επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά όταν γίνεται χρήση του Διαδικτύου σ' αυτόν τον τομέα.
- **Δημόσια Σημεία Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points).** Όλοι οι πολίτες πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση σε PIAPs, εάν είναι δυνατόν με ευρυζωνικές συνδέσεις, στις κοινότητες/δήμους τους. Στην δημιουργία PIAPs τα κράτη μέλη πρέπει να χρησιμοποιήσουν τα διαρθρωτικά ταμεία και να συνεργασθούν με τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία πολιτών.
- **Πολιτισμός και Τουρισμός.** Η Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη μέλη τον ιδιωτικό τομέα και τις τοπικές αρχές θα ορίσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες με σκοπό την προώθηση της Ευρώπης και την παροχή δημόσιων πληροφοριών φιλικών προς τον χρήστη.

1.2.1 Αξιολόγηση του Σχεδίου Δράσης e - Europe 2005

Τα αποτελέσματα της έκθεσης της Επιτροπής για την ενδιάμεση αξιολόγηση του προγράμματος δράσης 2005 υπήρξαν άκρως ενθαρρυντικά σε πολυάριθμους τομείς και ειδικότερα όσον αφορά τη σύνδεση σε υψηλές ταχύτητες και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το ποσοστό των βασικών διοικητικών υπηρεσιών που διατίθεντο πλήρως στο διαδίκτυο αυξήθηκε από τον Οκτώβριο του 2001 έως τον Οκτώβριο του 2003 από 17% σε 43%. Επιπλέον ο αριθμός συνδέσεων υψηλής ταχύτητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση σχεδόν διπλασιάστηκε μεταξύ 2002 και 2003.

Η έκθεση παρέχει λεπτομέρειες για την πρόοδο που πραγματοποιήθηκε σε επτά τομείς, προσδιορίζοντας τους τομείς για τους οποίους απαιτούνται επιπλέον προσπάθειες: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονική μάθηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, ηλεκτρονικό εμπόριο, υψηλές ταχύτητες, ασφάλεια, ψηφιακή παρέμβαση. Ειδικά όσον αφορά τον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e - government), η έκθεση τονίζει ότι έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος, ωστόσο, υπογραμμίζει ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των κρατών μελών όσον αφορά την ποικιλία των προτεινόμενων υπηρεσιών. Απαιτείται σύμφωνα με την Επιτροπή, ενισχυμένη συνεργασία της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τον προσανατολισμό των πολιτικών και την οικονομική στήριξη.

Η έκθεση αυτή αποτέλεσε τη βάση για συζήτηση με τα κράτη - μέλη και τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να καθοριστούν οι απαραίτητες προσαρμογές στο πρόγραμμα eEurope 2005 έως το καλοκαίρι του 2004

1.3 Σχέδιο Δράσης i2010



Το i2010 είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Αυτή η νέα ενοποιημένη πολιτική αποσκοπεί κυρίως στο να ενθαρρύνει τη γνώση και την καινοτομία, ώστε να ενισχυθεί η ανάπτυξη καθώς και η δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισαβώνας.⁵⁹

⁵⁹ COM(2006) 173 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής, Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση – “επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων”, 25^{ης} .04.06.

Με το i2010, η Επιτροπή αντιμετωπίζει κατά ενοποιημένο τρόπο την κοινωνία της πληροφορίας και τις πολιτικές στον οπτικοακουστικό τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αποσκοπεί στο συντονισμό της δράσης των κρατών μελών για να διευκολυνθούν η ψηφιακή σύγκλιση και η αντιμετώπιση των προκλήσεων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας.

Απαλοίφοντας, λοιπόν, το πρόθεμα "e", η ΕΕ παρουσίασε τη στρατηγική i2010 που κινείται γύρω από τρεις βασικούς άξονες: την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το πρόθεμα i περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες οι οποίες αξίζει ν' αναφερθούν:

- Η πρώτη ερμηνεία - στόχος ("*internal market for information services*") αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτΠ, όπου η τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- Η δεύτερη ερμηνεία - στόχος ("*investment in ICT innovation for competitiveness*") επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας τόσο των κρατών-μελών όσο και συνολικά της ΕΕ.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία - στόχος ("*inclusion and better quality of life*") αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού με όχημα πάντα την ΚτΠ.

1. Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος πληροφοριών

Για να ενισχύσει μια ανοικτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης, ο πρώτος στόχος του i2010 είναι η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών που θα παρέχει προσιτές και ασφαλείς επικοινωνίες, διαφοροποιημένα και υψηλής ποιότητας

περιεχόμενα και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες. Η Επιτροπή επιδιώκει να επιτύχει τέσσερις στόχους:

- 1 αύξηση της ταχύτητας των υπηρεσιών υψηλής ταχύτητας στην Ευρώπη·
- 2 ενθάρρυνση της διάθεσης νέων διαδικτυακών υπηρεσιών και περιεχομένων·
- 3 προώθηση του εξοπλισμού και των πλατφορμών που «επικοινωνούν μεταξύ τους»
- 4 ενίσχυση της ασφάλειας του διαδικτύου έναντι απτατεώνων, επιβλαβούς περιεχομένου και τεχνολογικών ελλείψεων.

2. Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα

Για να ενισχύσει την καινοτομία και τις επενδύσεις στην έρευνα για τις ΤΠΕ, η Επιτροπή επιθυμεί να ενθαρρυνθούν οι επιδόσεις σε παγκόσμιο επίπεδο στην έρευνα και την καινοτομία για τον τομέα των ΤΠΕ ώστε να μειωθεί η απόσταση της Ευρώπης από τους κύριους ανταγωνιστές της και προτείνει τα ακόλουθα:

- 1 να αυξηθεί κατά 80% έως το 2010 η στήριξη της έρευνας στον τομέα των ΤΠΕ σε κοινοτικό επίπεδο και καλεί τα κράτη μέλη να πράξουν το ίδιο·
- 2 να δοθεί προτεραιότητα στους κυριότερους τεχνολογικούς πυλώνες του 7ου προγράμματος πλαισίου για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη (ΠΠΕΑ), όπως οι τεχνολογίες στην υπηρεσία της γνώσης, των περιεχομένων και της δημιουργικότητας, τα προηγμένα και ανοικτά δίκτυα επικοινωνιών, τα ασφαλή και αξιόπιστα λογισμικά, τα ενοποιημένα συστήματα, η νανοηλεκτρονική·
- 3 να δρομολογηθούν πρωτοβουλίες έρευνας και εγκατάστασης για να εξαιρεθούν τα κυριότερα σημεία συμφόρησης, στα πεδία π.χ. της διαλειτουργικότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας, της διαχείρισης της ταυτότητας και των δικαιωμάτων, για τα οποία απαιτούνται λύσεις που είναι ταυτόχρονα τεχνολογικές και διαρθρωτικές·
- 4 να οριστούν συμπληρωματικά μέτρα για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων στην έρευνα και καινοτομία στον τομέα των ΤΠΕ (2006)·
- 5 να διατυπωθούν συγκεκριμένες προτάσεις για μια κοινωνία της

πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, στο πλαίσιο των κοινοτικών στρατηγικών κατευθυντήριων γραμμών για τη συνοχή για την περίοδο 2007-2013·

- 6 να οριστούν πολιτικές στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου που να στοχεύουν στην άρση των τεχνολογικών, διαρθρωτικών και νομικών φραγμών για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, με ιδιαίτερη εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ)·
- 7 να αναπτυχθούν εργαλεία για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας, τα οποία να ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή στις νέες ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες.

3. Κοινωνική ένταξη, βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής

Η Επιτροπή επιθυμεί την ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής συνοχής μέσω της δημιουργίας μιας ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη. Αποσκοπεί στη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης κατά τρόπο που να συμβαδίζει με την αειφόρο ανάπτυξη και δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. Για την επίτευξη του στόχου της δημιουργίας μιας κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη, η οποία θα παρέχει δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και θα προσφέρει καλύτερη ποιότητα ζωής, η Επιτροπή προβλέπει κυρίως τα εξής:

1. διάδοση των πολιτικών προσανατολισμών σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα⁶⁰ και επέκταση της εδαφικής κάλυψης με υψίρρυθμα δίκτυα για να διευκολυνθεί η χρήση των συστημάτων ΤΠΕ από μεγαλύτερο αριθμό ατόμων (2005)·

2. πρόταση ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την εξάλειψη του ηλεκτρονικού

⁶⁰ COM(2005) 425 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, "Ηλεκτρονική προσβασιμότητα", της 13^{ης} .09.05

αποκλεισμού (ηλεκτρονική ένταξη) που να καλύπτει την ισότητα ευκαιριών, τις δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και τα χάσματα μεταξύ περιφερειών (2008).

3. έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς ενθάρρυνσης των δημόσιων υπηρεσιών να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ. Η Επιτροπή θα δρομολογήσει έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα, τεχνολογικές, νομικές και διαρθρωτικές λύσεις στον τομέα των επιγραμμικών δημόσιων υπηρεσιών.

4. ως αρχικό βήμα, δρομολόγηση τριών πρωτοποριακών πρωτοβουλιών για την ποιότητα ζωής με χρήση ΤΠΕ: περίθαλψη ατόμων σε μια γηράσκουσα κοινωνία, ασφαλέστερες και λιγότερο ρυπογόνες μεταφορές, και κυρίως το «ευφυές αυτοκίνητο» και οι ψηφιακές βιβλιοθήκες με στόχο την τόνωση της πολιτιστικής ποικιλομορφίας.

Η Επιτροπή καλεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετάσχουν ενεργά στο διάλογο για την ενίσχυση της ανάπτυξης της κοινωνίας της πληροφορίας. Απευθύνεται στους κοινωνικούς εταίρους, κυρίως στους βιομηχανικούς εταίρους, καλώντας τους να αυξήσουν τις επενδύσεις στον τομέα της έρευνας και των νέων τεχνολογιών.

Έχοντας ως στόχο τη συσπείρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει την χρήση της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού, περιλαμβάνοντας την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την υποβολή εκθέσεων για την υλοποίηση των στόχων της Λισσαβώνας.

1.3.1 Αξιολόγηση του Σχεδίου Δράσης i2010

Σύμφωνα με την έκθεση ενδιάμεσης αξιολόγησης της Επιτροπής όπως αυτή εκδόθηκε στις 17 Απριλίου του 2008,⁶¹ το Πρόγραμμα Δράσης i2010

⁶¹ COM(2008) 199 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – "προετοιμασία του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης" – Ενδιάμεση αξιολόγηση της στρατηγικής i2010, της 17^{ης} .04.08.

παρουσιάζεται σχετικά επιτυχημένο.

Η Επιτροπή διαπιστώνει έντονη ευρυζωνική ανάπτυξη στην Ευρώπη. Σύμφωνα με την έκθεση περισσότεροι από τους μισούς Ευρωπαίους, περίπου διακόσια πενήντα εκατομμύρια άνθρωποι είναι τακτικοί χρήστες του διαδικτύου, ενώ μόνο το έτος 2007 κατεγράφησαν σαράντα εκατομμύρια νέοι χρήστες. Ένα ποσοστό της τάξης του 77% των επιχειρήσεων διαθέτουν πλέον ευρυζωνικές συνδέσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες περιλαμβάνεται το 96% των σχολείων και το 57% των γιατρών χρησιμοποιούν πλέον ευρυζωνικές συνδέσεις.

Ωστόσο, πέραν των θετικών αποτελεσμάτων και της έντονης ευρυζωνικής ανάπτυξης που διαπιστώνεται, με την παρούσα Έκθεση η Επιτροπή τονίζει ότι πρέπει να δοθεί περαιτέρω έμφαση σε προτάσεις αναπροσανατολισμού του προγράμματος i2010 για την περίοδο 2008 - 2010. Ως απώτερο στόχο η Επιτροπή έθεσε την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των προηγμένων χωρών και την ταυτόχρονη μείωση των αποκλίσεων μεταξύ των κρατών - μελών.

Συγκεκριμενοποιώντας τους στόχους της η Επιτροπή έδωσε έμφαση στην περαιτέρω προώθηση των κοινών τεχνολογικών πρωτοβουλιών ώστε να προαχθεί η έρευνα στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και στην ανάπτυξη των πανευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών, όπως η ηλεκτρονική ταυτότητα και η ηλεκτρονική υπογραφή.

1.4 Η Διακυβέρνηση στην εποχή του «Web 2.0»

Στόχος του προγράμματος i2010 υπήρξε - όπως αναλύθηκε και παραπάνω - η μεγιστοποίηση του όφελους στην κοινωνία μέσα από την εισαγωγή και την χρήση των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο: "Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να καταστούν καλύτερες, πιο αποδοτικές και πιο προσβάσιμες".

Σε συνέχεια του προγράμματος αυτού, οι ευρωπαϊκές χώρες υπέγραψαν στη

διάσκεψη του Μάλμο⁶² κοινή δέσμευση ν' αναπτύξουν έως το 2015 ευφυέστερες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα αυτό έγινε γνωστό ως «**eGovernment 2.0**» ή Διακυβέρνηση 2.0.⁶³

Ο όρος αυτός έρχεται να σηματοδοτήσει την νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται μία νέα δυναμική στη σχέση πολίτη - κράτους, με τους πολίτες να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο στη διακυβέρνηση, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης, αποτελεσματικότητας.

Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας **εξωστρέφειας** και **διαφάνειας**, όπου η κυβέρνηση είναι πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες της. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες, τους δημόσιους λειτουργούς και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς να συνεργαστούν εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία και να συμμετάσχουν ενεργά στην διαμόρφωση και στην λήψη αποφάσεων.⁶⁴

Οι 3 **πυλώνες** της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

1. Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στην κυβέρνηση
2. Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία
3. Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα

Το σημαντικό και καινοτόμο στοιχείο του «**eGovernment 2.0**» που το διαφοροποιεί από τα προηγούμενα προγράμματα δράσης είναι ότι δημιουργεί

⁶² European Good practices: European eGovernment Awards winners 2009, 5th Ministerial eGovernment Conference Malmö Sweden, 19 – 20 November 2009, <http://ec.europa.eu/egovernment>, <http://www.epractice.eu/awards>

⁶³ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, 2009, <http://www.observatory.gr>

⁶⁴ Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση του 2015, <http://www.neo2gr/.../η-ηλεκτρονικη-διακυβερνηση-του-2015>

νέα εργαλεία δικτύωσης και επικοινωνίας που επιτρέπουν στον χρήστη, δηλαδή στον απλό πολίτη την ελευθερία να δημιουργεί κανάλια πληροφορίας για οποιοδήποτε θέμα, αρκεί να έχει στη διάθεσή του τα κατάλληλα δεδομένα. Ομοίως και στη δημόσια διοίκηση, η διάθεση κυβερνητικών δεδομένων επιτρέπει στους πολίτες να τα επεξεργαστούν προκειμένου να παράγουν την πληροφορία που χρειάζονται, στη μορφή που τη χρειάζονται και με σκοπό την παραγωγή οφέλους για τους ίδιους.

Τα νέα αυτά εργαλεία δικτύωσης και επικοινωνίας έχουν αλλάξει σημαντικά τη σχέση του χρήστη με το Διαδίκτυο, καθώς από παθητικό δέκτη πληροφοριών τον προάγουν σε διαμορφωτή περιεχομένου (blog, wiki, Flickr, YouTube), προτιμήσεων/ διαθέσεων (Last.fm, de.li.cious), κοινωνικών ομάδων (Facebook, MySpace), αλλά και φήμης (eBay, TripAdvisor)

Σημαντικό στοιχείο σε αυτή την προσπάθεια οικοδόμησης της σχέσης πολίτη - κυβέρνησης αποτελούν τα εργαλεία που έχουν πλέον στη διάθεσή τους και πρόκειται για τις δυνατότητες που προσφέρει η 2η γενιά του διαδικτύου ή **«web 2.0»**. Οι εφαρμογές αυτές επιφέρουν έναν νέο τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των χρηστών και την κυβέρνηση.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα δομικά στοιχεία του **web 2.0**, ξεκινώντας από τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες, συνεχίζοντας στις δημιουργούμενες εφαρμογές και καταλήγοντας στις «αξίες» που μοιράζονται – και οι οποίες αποτελούν την ειδοποιό διαφορά των νέων αυτών εργαλείων και εφαρμογών. Η ουσία έγκειται στο γεγονός ότι αναπτύσσονται επάνω στις γνώσεις και τις δεξιότητες των χρηστών, επιτρέποντάς τους να γίνουν οι ίδιοι δημιουργοί υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο, οι εφαρμογές βελτιώνονται όσο περισσότερο χρησιμοποιούνται, ενώ η παράλληλη συνεισφορά από πολλούς χρήστες προσφέρει στο αποτέλεσμα αξία μεγαλύτερη του ‘αθροίσματος’ των μεμονωμένων προσφορών (συλλογική ευφυΐα). Επίσης, ο ποιοτικός έλεγχος και η αναθεώρηση του περιεχομένου των εφαρμογών εξαρτάται αποκλειστικά από

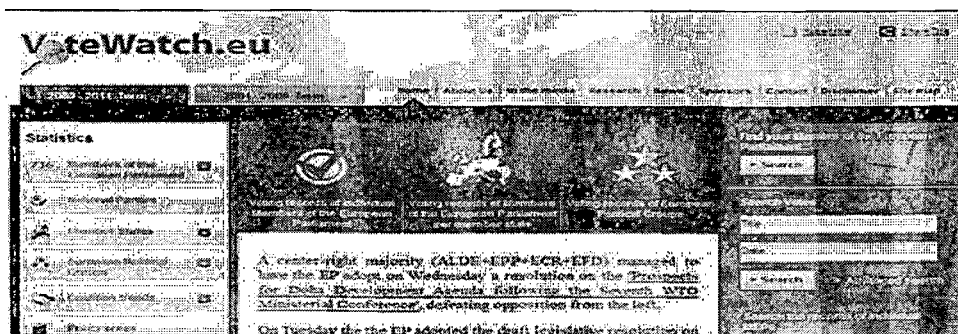
τους χρήστες.

Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες είναι σε θέση να συμμετάσχουν στην διαδικασία παραγωγής πολιτικών, επιτυγχάνοντας:

1. να βρουν το βέλτιστο τρόπο αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα
2. να υποδείξουν στις κυβερνήσεις τον τρόπο βελτίωσής του
3. να ελέγξουν το έργο της κυβέρνησης

Αξίζει να σημειωθούν κάποια σημαντικά παραδείγματα αυτών των εφαρμογών.⁶⁵

1. Το votewatch.eu: Δημιουργήθηκε τον Ιούνιο του 2009 και είναι μια ανεξάρτητη ιστοσελίδα που σα σκοπό έχει να βελτιώσει το δημόσιο διάλογο και να αυξήσει τη διαφάνεια κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Έχοντας διαθέσιμα στοιχεία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το votewatch.eu παρουσιάζει αναλυτικές εκθέσεις των πολιτικών δραστηριοτήτων και των ψήφων των βουλευτών, ενώ παρέχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με πολιτικές αντιπαραθέσεις που δημιουργούνται σε διάφορα πεδία πολιτικής. Όλοι οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στα ανωτέρω στοιχεία και δημιουργίας εκθέσεων για τα θέματα που τους ενδιαφέρουν περισσότερο, π.χ. δραστηριότητες ενός συγκεκριμένου μέλους του Κοινοβουλίου, μιας πολιτικής παράταξης ή ενός Κράτους - Μέλους.



⁶⁵ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, 2009, <http://www.observatory.gr>

2. “Europatweets”: Μέσω της σελίδας αυτής δίνεται η ευκαιρία σε όλους τους πολίτες να παρακολουθούν τις δηλώσεις και ενέργειες των αιρετών και άλλων κυβερνητικών στελεχών από όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, καθώς και να μοιράζονται ενδιαφέρουσες σκέψεις και απόψεις με την υπόλοιπη ευρωπαϊκή κοινότητα. Έναυσμα για τη δημιουργία των europatweets αποτέλεσαν οι ισχυρισμοί για «έλλειψη διαφάνειας» και «εσωστρέφεια» του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και ελλιπή επικοινωνία του με το Κοινό. Η πλατφόρμα ξεκίνησε τη λειτουργία της τον Ιούνιο του 2009 και είναι βασισμένη στην τεχνολογία του Twitter, της ταχύτατα διαδεδομένης εφαρμογής για ανάρτηση σύντομων μηνυμάτων από τους χρήστες. Σύμφωνα με το Europatweets, εκατό περίπου εκλεγμένοι και υποψήφιοι του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου χρησιμοποιούν το Twitter για να κρατούν ενήμερους τους υποστηρικτές τους – περιορισμένη χρήση, η οποία όμως αυξάνεται ημέρα με την ημέρα. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το Twitter αποτελεί **την ταχύτερα αναπτυσσόμενη εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης παγκοσμίως**, με ποσοστά ανάπτυξης 1.382% από έτος σε έτος.



1.5 Έγγραφα της Επιτροπής για τον ρόλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.5.1 Ανακοίνωση Επιτροπής «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης, COM(2003) 567 τελικό», 29 – 9 - 03

Στις 29 Σεπτεμβρίου η Επιτροπή υιοθέτησε την πιο πάνω ανακοίνωση αναδεικνύοντας τη σημασία του Δημόσιου τομέα, ως βασικού οικονομικού παράγοντα στην οικονομική εξέλιξη της Ευρώπης και στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβώνας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καλεί τις κυβερνήσεις ως «μοναδικά υπεύθυνες», να εξασφαλίσουν την υλοποίηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, κεντρικού στόχου της πρωτοβουλίας eEurope2005.

Αναγνωρίζει ότι οι ΤΠΕ είναι καθοριστικές αλλά δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Σύμφωνα με την Ανακοίνωση, ως ηλεκτρονική κυβέρνηση ορίζεται *η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι δημόσιες υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες και να ενισχυθεί η υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.*

Στις **προκλήσεις** που αντιμετωπίζει σήμερα ο Δημόσιος τομέας η Επιτροπή καταγράφει:

- 1 **Τις Παγκόσμιες μεταβαλλόμενες συνθήκες.** Σ' αυτές συμπεριλαμβάνονται το διαρκώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον που δυσχεραίνει την επίτευξη των στόχων της Λισσαβώνας. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να ανταποκριθεί καθιστώντας τις δραστηριότητές του αποδοτικότερες, εύκολα προσβάσιμες, εύχρηστες, ασφαλείς ώστε να τονώσει όλους τους κλάδους της οικονομίας. Άλλη πρόκληση συνιστούν και οι δημογραφικές αλλαγές, η μετανάστευση και η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Ιδιαίτερως ενδιαφέρουσα είναι η αναφορά στις επιπτώσεις των νέων τεχνολογικών εξελίξεων που συνεπάγονται την δυνατότητα νέων μορφών συμμετοχής, κάτι που θα οδηγήσει τις δημόσιες αρχές να αναθεωρήσουν τους καθιερωμένους τρόπους λήψης

αποφάσεων. Αναδεικνύεται με άλλα λόγια «η δικτύωση τοπικών, περιφερειακών και εθνικών διοικήσεων σε όλη την Ευρώπη για πολυεπίπεδη διακυβέρνηση, που καθίσταται δυνατή από τις νέες τεχνολογίες».

- 2 **Υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.** Αυξάνεται η επιρροή του ιδιωτικού τομέα δημιουργώντας προσδοκίες για αποδοτικότερες πελατοκεντρικές διαδικασίες. Επίσης οι πολίτες αναμένουν μεγαλύτερη λογοδοσία και διαφάνεια από τις δημόσιες αρχές.
- 3 **Περιορισμένοι πόροι.** Οι κυβερνήσεις τελούν υπό πίεση να μειώσουν τα δημόσια έξοδα λόγω της αργής οικονομικής ανάπτυξης και της ανάγκης για μείωση των ελλειμμάτων. Η πρόκληση είναι να αυξήσουν την παραγωγικότητα στο δημόσιο τομέα ώστε να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες με το ίδιο ή και χαμηλότερο κόστος.

1.5.1.1 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής κυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση καταρχήν διευκολύνει την επίτευξη καλύτερης και αποτελεσματικότερης διοίκησης. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τον τομέα των δημόσιων προμηθειών, την διαδικασία ίδρυσης μίας εταιρείας, και την δημιουργία πανευρωπαϊκού δικτυακού τόπου με πληροφορίες για την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης. Όμως η ηλεκτρονική κυβέρνηση προσφέρει στο δημόσιο τομέα την δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης που συνεπάγεται:

- 1 Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα
- 2 Δημόσιο τομέα στην υπηρεσία όλων. (καθολική πρόσβαση)
- 3 Παραγωγικό δημόσιο τομέα που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων.

Η χρηστή διακυβέρνηση είναι ευρύτερη έννοια η οποία πρέπει να εφαρμοστεί για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και σε άλλους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση όμως στο παρόν κείμενο της Ανακοίνωσης η έννοια της

ηλεκτρονικής κυβέρνησης αφορά μόνο τις διοικητικές υπηρεσίες και την υποστήριξη δημοκρατικών διαδικασιών.

1.5.1.2 Οι υπηρεσίες προς τους πολίτες

Μέσω της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, οι πολίτες αποκτούν μεγαλύτερη δυνατότητα πρόσβασης σε δημόσιες πληροφορίες με αποτέλεσμα αυξημένες δυνατότητες ελέγχου που συνεπάγονται μεγαλύτερη διαφάνεια, καταπολέμηση της διαφθοράς και ενίσχυση της δημοκρατικής διαδικασίας.

Σημαντική είναι και η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας πολιτών και υπευθύνων χάραξης πολιτικής μέσω ηλεκτρονικών φόρουμ, εικονικών χώρων συζητήσεων και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών. Οι one - stop shop πύλες που περιέχουν πληροφορίες για τα σημαντικά γεγονότα ζωής των πολιτών ("life events") που συνεπάγονται συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα (π.χ. η γέννηση ενός παιδιού) καθίστανται σταδιακά κανόνας και εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και πληρωμών.

1.5.1.3 Οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις – ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης.

Οι επιχειρήσεις σήμερα στην Ευρώπη δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον συνεχούς επαφής με το δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο προσφέροντας ένα «ενιαίο σημείο πρόσβασης» στις διοικητικές πληροφορίες και απαιτήσεις. Σημαντική πτυχή της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι ότι η αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών επιφέρει την αύξηση της παραγωγικότητας του ιδιωτικού τομέα και συνεπώς την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

Σε μία πρόσφατη έρευνα για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατέδειξε ότι το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρονται προς τις επιχειρήσεις είναι πιο

εξελιγμένο από αυτό που προσφέρεται για συναλλαγές με πολίτες, εικόνα η οποία συναντάνται στο σύνολο των κρατών - μελών της Ε.Ε.⁶⁶

1.5.1.4 Υπηρεσίες μεταξύ δημοσίων διοικήσεων

Η πολιτική για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης πρέπει να προβλέψει τρόπους επικοινωνίας μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών και οργάνων της Κοινότητας η οποία έρχεται αντιμέτωπη με πολλαπλά εμπόδια όπως ο ανταγωνισμός, η πληθώρα ρυθμιστικών διατάξεων ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων κ.λ.π. Σημειώνεται εδώ ότι οι δαπάνες από τα Διαρθρωτικά Ταμεία για την κοινωνία της πληροφορίας καταλαμβάνουν το 30% στις περιοχές του στόχου 1 και 20% στις περιοχές του στόχου 2.

1.5.1.5 Θέματα υψηλής προτεραιότητας και δράσεις.

Η ανακοίνωση εστιάζεται σε μία σειρά θεμάτων που πρέπει να αντιμετωπισθούν και δράσεων που πρέπει να ακολουθηθούν:

i. Πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς

Εμπόδια στη συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελούν η σε περιορισμένο βαθμό διείσδυση του Ιντερνετ σε κάποιες χώρες, η σε περιορισμένο βαθμό διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η έλλειψη εύκολης πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία ή μικρής εξοικείωσης με την τεχνολογία. Ως προς το τελευταίο αναφέρεται ο σημαντικός ρόλος που μπορεί να παίξει το e-learning.

Η πολυπλατφορμική πρόσβαση που είναι εξάλλου στόχος της πρωτοβουλίας eEurope2005 μέχρι το τέλος του 2004 θεωρείται επίσης σημαντικός παράγων στην εξασφάλιση καθολικής πρόσβασης. Επίσης αναφέρεται η πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό (Web accessibility guidelines) του

⁶⁶ CAP Gemini Ernst & Young Φεβρουάριος 2003/«Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης, COM(2003) 567 τελικό», 29 –9-03

σχεδίου δράσης eEurope2002 που πρέπει να βρεί εφαρμογή και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τέλος τονίζεται οι ανάγκη για ευρυζωνικές συνδέσεις στόχος που περιλαμβάνεται και στο σχέδιο δράσης eEurope2005 καθώς και σε σχετική Ανακοίνωση της Επιτροπής.⁶⁷

ii. Εμπιστοσύνη και αξιοπιστία

Η εμπιστοσύνη και αξιοπιστία των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι βασικός παράγοντας υιοθέτησής τους από τους πολίτες. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η επαλήθευση της ταυτότητας και η διαχείριση της ταυτότητας είναι κρίσιμα ζητήματα όπου δεν επιτρέπεται αστοχία. Οι πολίτες, σύμφωνα με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία που πρέπει να εφαρμόζεται πλήρως, πρέπει να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τον τρόπο χρήσης και αποθήκευσης και αξιολόγησης των προσωπικών τους δεδομένων. Εάν αυτό παραβιαστεί η αντίδραση θα επιφέρει σημαντικό και κοινωνικό κόστος.

Για τον σκοπό αυτό πρέπει να γίνει χρήση των νέων τεχνολογιών που προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα και να προωθηθεί η ενίσχυσή τους με ένταξη σε έργα E&A του προγράμματος για τις τεχνολογίες της κοινωνίας της πληροφορίας υπό το πέμπτο κα έκτο πρόγραμμα πλαίσιο. Σημαντική θα είναι η έγκριση της πρότασης για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών. Το σχέδιο δράσης eEurope2005⁶⁸ επίσης υποστηρίζει την ανάπτυξη «κλίματος ασφαλείας».

Στις περισσότερες χώρες η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο διότι παρεμποδίζονται από διοικητικές πρακτικές, θέματα αρμοδιότητας και ανταγωνιζόμενα συστήματα.

iii. Καλύτερη αξιοποίηση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα

Είναι φανερό ότι οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα όπως οι γεωγραφικές,

⁶⁷ [COM(2003) 65 τελικό], Ηλεκτρονική Επικοινωνία: Προς την οικονομία της Γνώσης

⁶⁸ http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

τουριστικές κλπ. μπορούν να αξιοποιηθούν περαιτέρω με αποτέλεσμα την αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας και των θέσεων απασχόλησης. Αυτή την στιγμή υπάρχουν εμπόδια σ' αυτή την διαδικασία που συνίστανται στις διαφορετικές πρακτικές, νομοθεσίες και γλώσσες των Ευρωπαϊκών κρατών. Η Επιτροπή έχει προτείνει οδηγία για την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημοσίου τομέα για την οποία οι αρχηγοί κρατών έχουν δεσμευτεί ότι θα εγκρίνουν μέχρι το τέλος του 2003.

iv. Δημόσιες προμήθειες

Οι δημόσιες προμήθειες είναι ένας τομέας όπου παραδοσιακά οι διαδικασίες είναι πολύπλοκες και χρονοβόρες και όπου η χρήση ΤΠΕ είναι δυνατόν να επιφέρει αύξηση της απόδοσης, βελτίωση της ποιότητας και καλύτερη αξιοποίηση των κονδυλίων.

Στο πλαίσιο αυτό έχουν εκδοθεί τα τελευταία χρόνια μία σειρά από κοινοτικές οδηγίες που στόχο έχουν την εξοικονόμηση πόρων για το δημόσιο και την διευκόλυνση των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων για τις επιχειρήσεις. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι: η Οδηγία 92/50 του Συμβουλίου της 18^{ης} Ιουνίου 1992 για το συντονισμό των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών, η Οδηγία 93/36 του Συμβουλίου της 14^{ης} Ιουνίου 1993 περί συντονισμού των διαδικασιών για τη σύναψη συμβάσεων δημοσίων προμηθειών, η Οδηγία 93/37 του Συμβουλίου της 14^{ης} Ιουνίου 1993 περί συντονισμού των διαδικασιών για τη σύναψη συμβάσεων δημοσίων έργων, η Οδηγία 97/52 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Οκτωβρίου 1997 περί τροποποίησης των οδηγιών 92/50/ΕΟΚ, 93/36/ΕΟΚ, 93/37/ΕΟΚ περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών, συμβάσεων δημοσίων προμηθειών και συμβάσεων δημοσίων έργων. Ιδιαίτερης σημασίας θεωρείται και η Οδηγία 2004/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Μαρτίου του 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών καθώς και η Οδηγία 2004/18

του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31^{ης} Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών.

v. Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας με πανευρωπαϊκές υπηρεσίες

Η περαιτέρω ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης, η εμβάθυνση της εσωτερικής αγοράς, και η διεύρυνση της Ένωσης θα αυξήσουν την ζήτηση για διασυνοριακές ή ακόμη και πανευρωπαϊκές επαφές με τις δημόσιες διοικήσεις. Σ' αυτό το πλαίσιο θα αποτελούσε πρόβλημα η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών κάτω από ένα καθαρά εθνικό πρίσμα που θα δυσκόλευε την πρόσβαση σε πολίτες ή επιχειρήσεις άλλων χωρών. Στην ιδανική περίπτωση οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν πρόσβαση one - stop shop στις διοικητικές υπηρεσίες («ενιαία θυρίδα») που να παρέχει ομοειδείς υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη.⁶⁹ Η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ενδεχομένως να αποτελέσει ευαίσθητο ζήτημα. Πολλά κράτη μέλη απαιτούν οι υπηρεσίες του Δημοσίου να παρέχονται από το πλησιέστερο στον εξυπηρετούμενο διοικητικό φορέα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας.

Η παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να δώσει σημαντική ώθηση στην εσωτερική αγορά και τις συναφείς ελευθερίες, καθώς και στην ευρωπαϊκή ιθαγένεια.

vi. Διαλειτουργικότητα

Θα ήταν μεγάλο πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της Ευρώπης εάν γινόταν παροχή ενιαίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις οποίες δεν θα γνώριζαν από ποια διοικητική υπηρεσία προέρχονται αντί για την υπάρχουσα κατάσταση που αποτελείται από κατακερματισμένες πραγματικές ή εικονικές

⁶⁹ Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

θυρίδες. Επίσης οι πολίτες προτιμούν, με την προϋπόθεση ότι είναι προστατευμένα τα προσωπικά τους δεδομένα, εξατομικευμένες υπηρεσίες. Τα ανωτέρω προϋποθέτουν ότι τα συστήματα των διαφόρων φορέων θα «συζευχθούν» δηλαδή οι διαδικασίες πληροφόρησης και διοίκησης θα καταστούν «διαλειτουργικές» σε εθνικό ή και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τα ανοικτά πρότυπα αλλά και ο ανοικτός πηγαίος κώδικας θα συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση αλλά η διαλειτουργικότητα συνεπάγεται και οργανωτικές αλλαγές. Το οικονομικό και κοινωνικό κόστος μη συγκρότησης διαλειτουργικών συστημάτων θα είναι μεγάλο με ανταγωνιστικά μειονεκτήματα για τις τοπικές επιχειρήσεις και παρεμπόδιση της κατάλληλης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς.

Η επιτυχής ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να λάβει υπόψη την ευρωπαϊκή διάσταση της διαλειτουργικότητας. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή την πρόκληση με την υιοθέτηση εθνικών «πλαίσίων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο υπάρχει σχετικό εσωτερικό έγγραφο της Επιτροπής.

vii. Οργανωτικές Αλλαγές

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση συνεπάγεται εκτός από την εισαγωγή ΤΠΕ και οργανωτικές αλλαγές σύμφωνα με ένα «πελατοκεντρικό» σχήμα, ιδέα που αποτελεί πυρήνα της προσέγγισης New Public Management. Η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών θα απαιτήσει επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι ίδιες οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλλουν με την ανάπτυξη προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης.

Σημαντικό στον τομέα αυτό είναι η ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης της

μετάβασης από τα πιο πρώιμα στάδια ηλεκτρονικής κυβέρνησης σε πιο εξελιγμένα επίπεδα. Καθοριστική θα είναι η συμβολή του Ευρωπαϊκού Δικτύου Δημοσίων Διοικήσεων.

viii. Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση αυξάνει την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα. Όμως στο δημόσιο τομέα υφίσταται πρόβλημα ορισμού και μέτρησης των μεγεθών που σχετίζονται με την παραγωγικότητα.

Καταρχήν υπάρχει πρόβλημα με την τιμολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών που συχνά δεν σχετίζονται άμεσα με τις εισροές (π.χ. η φορολογία). Επίσης οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπόκεινται στους κανόνες της οικονομικής της κοινωνίας της πληροφορίας. Άλλο πρόβλημα είναι ότι οι τιμές δεν καθορίζονται από τους μηχανισμούς της αγοράς, δεδομένου ότι κατά κανόνα δεν υπάρχει ανταγωνισμός.

Σύμφωνα πάντως με την οικονομική της κοινωνίας της πληροφορίας υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί αξιολόγησης και ελέγχου που ως ένα βαθμό υποκαθιστούν την τιμή, όπως π.χ. οι δείκτες ποιότητας. Μέχρι σήμερα όμως οι υπάρχοντες δείκτες επικεντρώνονται στην προσφορά και όχι στη ζήτηση όπως για παράδειγμα καταμετρούν τον αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά και όχι στη χρήση τους. Διαφαίνεται γενικότερα λοιπόν ανάγκη μελέτης της οικονομικής της ηλεκτρονικής κυβέρνησης για την καλύτερη αξιολόγηση των οφελών και της απόδοσης που προσφέρει.

1.5.1.6 Οδικός χάρτης

Οι δράσεις που αναφέρθηκαν πιο πάνω υπάρχει ανάγκη να συνοδευτούν και από δύο οριζόντιες δράσεις:

α) Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών

Η αξία ανταλλαγής ορθών πρακτικών είναι αποδεδειγμένη. Εκτός του ότι είναι ενδεικτική του επιπέδου εξέλιξης οι ορθές πρακτικές επισημαίνουν νέες οργανωτικές και νομοθετικές απαιτήσεις. Τα βραβεία για την ηλεκτρονική κυβέρνηση που απονεμήθηκαν στο πλαίσιο του eEurope, όπως και οι ανταλλαγές στα πλαίσια των προγραμμάτων eTEN και IDA⁷⁰ (Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων) συμβάλλουν σ' αυτή την κατεύθυνση. Πρέπει να αποφευχθεί η «απλή αντιγραφή» βραβευμένης εφαρμογής αλλά να εξασφαλισθεί η συνέχεια και η αμοιβαία διάδραση. Μεγάλα οφέλη μπορούν να προκύψουν και από την ανταλλαγή εμπειριών σε διεθνές επίπεδο όπως π.χ. στο πλαίσιο της Παγκόσμιας Διάσκεψης για την Κοινωνία της Πληροφορίας

β) Προώθηση επενδύσεων

Υπάρχει μία σειρά από κοινοτικά προγράμματα στα οποία μπορούν να ενταχθούν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης. (έκτο πρόγραμμα πλαίσιο, eTEN, IDA, Διαρθρωτικά Ταμεία). Το επίπεδο όμως του συνόλου των επενδύσεων αυτών είναι χαμηλό σε σχέση με αυτό που πρέπει να επενδύεται στη ηλεκτρονική κυβέρνηση. Οι συνολικές επενδύσεις που απαιτούνται είναι δυνατόν να ανέλθουν σε αρκετές δεκάδες δισεκατομμύρια ετησίως. Η ενίσχυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει κατά συνέπεια να αποσκοπεί στη μέγιστη αύξηση της μόχλευσης για πολύ ψηλότερες επενδύσεις σε επίπεδο κρατών μελών. Με τη δημιουργία συνεργειών μεταξύ των κρατών μελών είναι δυνατόν να αποφευχθούν διπλές δαπάνες

1.5.2 Έγγραφο εργασίας της Επιτροπής “Linking up Europe: the importance of interoperability for e-government services, SEC(2003) 801, 3.7.2003”

Η διαλειτουργικότητα είναι σαν μία αλυσίδα που κάνει δυνατή την σύνδεση πληροφοριών και πληροφοριακών συστημάτων και στο εσωτερικό των

⁷⁰ Πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations), <http://www.cordis.lu/ida>

οργανισμών αλλά και πέρα από τα όρια ενός οργανισμού με άλλους οργανισμούς και διοικήσεις, τον ιδιωτικό τομέα ή τους πολίτες. Έχει τρεις όψεις:

- την **Τεχνική διαλειτουργικότητα**, που περιλαμβάνει ότι έχει σχέση με τα τεχνικά θέματα σύνδεσης πληροφορικών συστημάτων
- την **Σημασιολογική διαλειτουργικότητα** που εξασφαλίζει ότι η ακριβής σημασία της πληροφορίας που ανταλλάσσεται είναι κατανοητή από κάθε άλλη εφαρμογή που δεν δημιουργήθηκε εξ αρχής γι' αυτό το σκοπό
- την **Οργανωτική διαλειτουργικότητα** που περιλαμβάνει την ευθυγράμμιση των πληροφοριακών αρχιτεκτονικών με τους οργανωτικούς σκοπούς και την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ επιχειρηματικών διαδικασιών.

Η ανάπτυξη μη διαλειτουργικών συστημάτων ηλεκτρονικής κυβέρνησης θα έχει οικονομικές αλλά και κοινωνικές συνέπειες που περιλαμβάνουν: στατικές δημόσιες διοικήσεις που έχουν μεγάλο κόστος λειτουργίας και δεν είναι σε θέση να υλοποιήσουν πολιτικές με αποδοτικό και έγκαιρο τρόπο· αδυναμία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης με βάση την χρήση πληροφοριών από πολλαπλούς ετερογενείς πόρους· ψηλότερο κόστος και μεγαλύτερο διοικητικό βάρος για τις Ευρωπαϊκές επιχειρήσεις.

1.5.2.1 Απαιτήσεις διαλειτουργικότητας μεταξύ διοικήσεων

Πολλά κράτη μέλη συγκεντρώνουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης γύρω από «γεγονότα ζωής» (διοικητικές υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για συγκεκριμένα γεγονότα στη ζωή των πολιτών) ή αντίστοιχα «επιχειρηματικά επεισόδια» για τις επιχειρήσεις. Με άλλα λόγια οι υπηρεσίες οργανώνονται γύρω από γεγονότα που είναι κατανοητά από την πλευρά του πελάτη χωρίς να είναι ορατοί σε αυτόν οι διάφοροι φορείς που συνεργάζονται για την παροχή αυτής της υπηρεσίας.

Όμως η ανταλλαγή πληροφοριών απαιτεί την σωστή αντιμετώπιση θεμάτων ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικής ζωής έτσι ώστε οι

ηλεκτρονικές υπηρεσίες να τύχουν ευρείας αποδοχής και χρήσης.

1.5.2.2 Διαλειτουργικότητα μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες και απαιτήσεις έχουν μεγάλη επίδραση στις οικονομίες της Ε.Ε. Αυτές περιλαμβάνουν τις δημόσιες προμήθειες, την φορολογία, τις πολεοδομικές άδειες, τις εισαγωγές εξαγωγές κ.α. Η επέκταση των επιχειρηματικών μοντέλων B2B (business to business) και B2C (business to citizen) στην δημόσια διοίκηση θα έδινε μεγάλη ώθηση στην παραγωγικότητα.

Επί πλέον, η παροχή υπηρεσιών A2B (Administration to Business) στην Ευρώπη θα παρακινούσε τις ΜΜΕ να υιοθετήσουν ηλεκτρονικές μεθόδους στις σχέσεις τους με την δημόσια διοίκηση ενισχύοντας έτσι την επιχειρηματικότητα και την ανταγωνιστικότητα.

1.5.2.3 Η ανάγκη για διαλειτουργικότητα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Για την επιτυχή υλοποίηση παν-Ευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης πρέπει να αναπτυχθούν πολιτικές που να αντιμετωπίζουν την Ευρωπαϊκή διάσταση των υπηρεσιών αυτών σε ένα επίπεδο πάνω από το εθνικό. Τέτοιες πολιτικές πρέπει να διευκολύνουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να συναλλάσσονται σε άλλα κράτη-μέλη εκτός από το δικό τους, κάτι που γίνεται επιτακτικότερο λόγω της ανάπτυξης της εσωτερικής αγοράς και των ελευθεριών που συνεπάγεται. Η υποστήριξη τέτοιων δράσεων θα είναι το βασικό τμήμα του προγράμματος IDABC (Interoperable Delivery of pan-European eGovernment Services to Public Administrations Businesses and Citizens)⁷¹ που τώρα προετοιμάζεται ως συνέχεια του IDA. Τέλος, συνέργιες μπορούν να επιτευχθούν μέσω της συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των Ευρωπαϊκών Οργάνων.

⁷¹ Πρόγραμμα IDABAC (2005 - 2009), <http://ec.europa.eu/idabac>

Κεφάλαιο 2: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μέθοδος καλύτερης διακυβέρνησης

2.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο του New Public Management

Τα τελευταία χρόνια πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ίσως αποτελεί το τελευταίο στάδιο του διοικητικού υποδείγματος που επικράτησε τις τελευταίες δεκαετίες στην πλειοψηφία των κρατών του δυτικού κόσμου και ονομάστηκε Νέο Δημόσιο Management (New Public Management). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μία νέα φάση της διοικητικής μεταρρύθμισης του δημοσίου τομέα, η οποία ξεκίνησε την δεκαετία του 1980 ως μία απάντηση στην κρίση κυβερνησιμότητας που προέκυψε λόγω της μείωσης της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την ικανότητα του κράτους να επιλύει τα προβλήματά του.

Η έννοια και το περιεχόμενό της συνδέονται όχι μόνο με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση αλλά αποτελούν το πρακτικό εκείνο πεδίο μέσω του οποίου αναμένεται να αλλάξουν οι διαδικασίες ώστε να λειτουργήσουν πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά οι δημόσιες οργανώσεις. Ένας από τους τρόπους με τους οποίους η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει θετικά στην εφαρμογή νέων διοικητικών μεθόδων είναι η πρόσβαση στην πληροφορία και η γνώση που μπορεί να παράσχει στα διοικητικά στελέχη. Η οργάνωση, ο έλεγχος, ο συντονισμός των σύγχρονων δημοσίων υπηρεσιών στην εποχή της αυξημένης πολυπλοκότητας και της διαρκούς παραγωγής γνώσης και πληροφορίας, απαιτούν την ύπαρξη διοικητικών στελεχών που μπορούν να διαχειριστούν την ηλεκτρονική πληροφορία προς όφελος της αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρει ο δημόσιος τομέας. Βασικός στόχος κάθε σύγχρονης δημόσιας διοίκησης δεν πρέπει να είναι μια αυτοματοποιημένη δημόσια οργάνωση αλλά μια καλά πληροφορημένη δημόσια υπηρεσία.

Ωστόσο το ερώτημα που προκύπτει είναι το κατά πόσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ένα νέο και αυτόνομο διοικητικό παράδειγμα. Η απάντηση στο εν λόγω ερώτημα δεν είναι απλή. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την μία πλευρά μπορεί να διευκολύνει την εφαρμογή των μεταρρυθμιστικών αρχών του Νέου Δημοσίου Management, όπως για παράδειγμα την ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και την αποτελεσματικότερη σύμπραξη μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στην παροχή υπηρεσιών, από την άλλη πλευρά όμως η οργάνωση μιας αποκλειστικά ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αποτελεί ακόμη στόχο μακροπρόθεσμο καθώς προσκρούει σε πλήθος εμποδίων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρειάζεται μία ανεξάρτητη θεωρητική βάση που να σχετίζεται με μια νέα φιλοσοφία οργάνωσης και διοίκησης προκειμένου να καταστεί αυτόνομο διοικητικό παράδειγμα. Δεν θα ήταν εφικτό για τις παρούσες έντονα ιεραρχικά δομημένες και γραφειοκρατικές οργανώσεις του δημοσίου τομέα να εφαρμοστούν νέες διοικητικές πρακτικές που βασίζονται αποκλειστικά στη νέα τεχνολογία, εάν αρχικά δεν υιοθετηθούν όλες οι απαραίτητες οργανωσιακές αλλαγές που επικαλείται το νέο δημόσιο management.

Παρά τις όποιες διευκρινήσεις είναι αναμφισβήτητο το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία νέα πρόκληση απέναντι στο παραδοσιακό τύπο οργάνωσης και διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών, η οποία διαθέτει την δυναμική να μετεξελίξει και να εκσυγχρονίσει την παρούσα δημόσια γραφειοκρατική οργάνωση.

2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο προώθησης της συμμετοχικής δημοκρατίας

Σε μία εποχή όπου η ίδια η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω της Συνθήκης της Λισσαβώνας (άρθρο 6 για νομοθετική πρωτοβουλία) προωθεί δράσεις για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία παραγωγής και λήψης αποφάσεων, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνιστά ένα πολύ σημαντικό εργαλείο

στην προσπάθεια αυτή.

Το Διαδίκτυο και οι ΤΠΕ διαθέτουν την δυναμική να διαφοροποιήσουν σημαντικά την σχέση αλληλεπίδρασης των πολιτών με τις κυβερνήσεις παρέχοντας στην Κοινωνία των πολιτών αυξημένες δυνατότητες συμμετοχής στις διαδικασίες παραγωγής πολιτικών, μεταβάλλοντας με το τρόπο αυτό την ίδια τη δομή του δημοκρατικού πολιτεύματος. Οι πολίτες συμμετέχοντας σε δικτυακά fora και ανταλλάσσοντας απόψεις επί σοβαρών πολιτικών και κοινωνικών ζητημάτων καθίστανται βασικοί δρώντες στην μέχρι τώρα έντονα ιεραρχική και γραφειοκρατική δημόσια οργάνωση.

Η μέχρι σήμερα παραδοσιακή λειτουργία του δημοκρατικού πολιτικού συστήματος απαιτούσε σε μεγάλο βαθμό τη φυσική παρουσία και προσωπική επαφή του πολίτευόμενου με τον ψηφοφόρο, μορφές όμως όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τείνουν να αποδυναμώσουν σταδιακά αυτόν τον χαρακτήρα της δημοκρατίας και να οδηγήσουν σε αλλαγές τόσο το πολιτικό σύστημα όσο και την εσωτερική λειτουργία των κυβερνήσεων.

Ο πολίτης μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει πλέον τη δυνατότητα να διεκπεραιώσει το σύνολο των συναλλαγών του με το δημόσιο ηλεκτρονικά εξοικονομώντας κόπο και χρόνο. Επιπλέον, μέσω της συμμετοχής του σε δημόσιες διαβουλεύσεις και ηλεκτρονικά fora (ηλεκτρονική δημοκρατία, ηλεκτρονική ψηφοφορία) αποκτά δυνατότητες αυξημένης συμμετοχής στην διαδικασία λήψης αποφάσεων για ζητήματα που τον αφορούν άμεσα.

Καταλήγοντας, θα λέγαμε πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οδηγεί σταδιακά στην αποδόμηση της παραδοσιακά αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και στην μετατροπή της σε μια δημοκρατία περισσότερη συμμετοχική και ηλεκτρονικά διαχειριζόμενη, όπου οι πολίτες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη λήψη αποφάσεων.

Συμπεράσματα Μέρους Α

Από πολύ νωρίς έγινε αντιληπτός ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει ο δημόσιος τομέας στην ανάπτυξη του κάθε κράτους και ως εκ' τούτου θεωρήθηκε απαραίτητος ο εκσυγχρονισμός του. Τόσο η Στρατηγική της Λισσαβώνας όσο και τα σχέδια δράσης που ακολούθησαν κινήθηκαν προς την κατεύθυνση αυτή. Η οικοδόμηση μιας ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης απαλλαγμένης από τα γραφειοκρατικά φαινόμενα του παρελθόντος αποτέλεσε τον στόχο τόσο των σχεδίων δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όσο και των επιμέρους εθνικών στρατηγικών των κρατών - μελών.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για την οικοδόμηση της Κοινωνίας της Γνώσης βασίσθηκε σε δύο κυρίως άξονες: στην αύξηση της παραγωγικότητας του συνόλου της Ε.Ε. και των επιμέρους κρατών - μελών και στην βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη, στοχεύοντας στην αντιστροφή του κλίματος αδιαφορίας των πολιτών προς την πολιτική και τη δημόσια διοίκηση.

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε το Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2000: Μια Κοινωνία Πληροφορίας για όλους, θέτοντας ως βασικό στόχο την οικοδόμηση μιας ψηφιακής δημόσιας διοίκησης στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες των κρατών - μελών. Τα επιμέρους σχέδια δράσης που ακολούθησαν (Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2002, Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2005, Πρόγραμμα Δράσης i2010, Web 2.0) ανταποκρίνονταν στις επιταγές της Στρατηγικής της Λισσαβώνας και της Λευκή Βίβλου για μεγαλύτερη διαφάνεια, λογοδότηση, αποτελεσματικότητα, συνοχή και συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες παραγωγής πολιτικών.

Η οικοδόμηση μιας ψηφιακής δημόσιας διοίκησης αποτέλεσε τον στόχο κάθε σύγχρονης δημόσιας διοίκησης θέτοντας στο επίκεντρο τη μείωση του διοικητικού κόστους και την εξυπηρέτηση του πολίτη. Η ηλεκτρονική

διακυβέρνηση θεωρήθηκε από πολλούς ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο που μπορεί να οδηγήσει την Ευρωπαϊκή Ένωση προς μία χρηστή διοίκηση περισσότερο διαφανή, αποτελεσματική και συμμετοχική.

Η κρίση κυβερνησιμότητας που προέκυψε τα τελευταία χρόνια είχε σαν αποτέλεσμα την απομάκρυνση του πολίτη από τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από το χαμηλότατο ποσοστό συμμετοχής των πολιτών στις εκλογικές διαδικασίες. Για τους διοικητικούς επιστήμονες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το τελευταίο στάδιο της διοικητικής μεταρρύθμισης που ονομάστηκε Νέο Δημόσιο Management, καθώς ανταποκρίνεται στις βασικές μεταρρυθμιστικές του αρχές όπως ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και αποτελεσματικότερη σύμπραξη μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Παρόλα αυτά, η οργάνωση ενός δημοσίου τομέα που βασίζεται αποκλειστικά και μόνο στα ηλεκτρονικά σύγχρονα μέσα αποτελεί ακόμη στόχο μακροπρόθεσμο καθώς προϋποθέτει την ριζική αλλαγή του ίδιου του τρόπου διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωστόσο, διαθέτει τη δυναμική, εφόσον εφαρμοστεί κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις, να μετεξελίξει τον τρόπο διακυβέρνησης και ν' αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο προώθησης της συμμετοχικής δημοκρατίας καθώς παρέχει στους πολίτες αυξημένες ευκαιρίες συμμετοχής στην διαδικασία λήψης και παραγωγής αποφάσεων, οδηγώντας με τον τρόπο αυτό την Ευρωπαϊκή Ένωση προς μία καλύτερη διακυβέρνηση.

Μέρος Β: Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Κεφάλαιο 1: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁷²

1.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία

Στη Γερμανία η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αποτελούσε μέχρι πρόσφατα την κύρια προτεραιότητα της κυβέρνησης στον τομέα της διοικητικής μεταρρύθμισης. Ωστόσο, η γενική τάση που επικρατεί σήμερα, στην Γερμανία, συνίσταται στο ότι οι τοπικές κυβερνήσεις είναι περισσότερο πρόθυμες και ευέλικτες αναφορικά με την ανάληψη πρωτοβουλιών για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε προγράμματα επικοινωνίας και συναλλαγών. Ιδιαίτερα δημοφιλής είναι δημιουργία Υπηρεσιών Πολιτών και η ολοκλήρωση σε ένα μόνο γραφείο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τοπικές κυβερνήσεις. Δίνεται κυρίως έμφαση στην χρήση Τεχνολογίας της Πληροφορίας με τέτοιο τρόπο ώστε οι εσωτερικές εφαρμογές να καταστούν διαθέσιμες στους υπαλλήλους των Κέντρων Πολιτών με την χρήση μιας βάσης δεδομένων που παρέχει βοήθεια, επαφή και νομικές πληροφορίες που βοηθούν τον υπάλληλο να εξυπηρετήσει τον πολίτη. Παρέχονται επίσης υπηρεσίες πληροφόρησης του πολίτη σχετικά με τις εργασίες και τις αρμοδιότητες των αρχών, καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. Το πληροφοριακό σύστημα δημόσιας διοίκησης DIBIS στο Αμβούργο, το οποίο χρησιμεύει σαν το αρχικό σημείο επαφής και επικοινωνίας για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών με μια συνεχώς ανανεωμένη βάση

⁷² GOPA - Cartermill, Ανεξάρτητη έκθεση, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (eGovernment) στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της 27ης .06.05.

δεδομένων και τεχνολογική λειτουργικότητα.

2. Ένα ακόμα πρόγραμμα βέλτιστης πρακτικής στην Γερμανία αποτελεί το **Bremen Online Services**, παράδειγμα ανάπτυξης δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών μέσω μιας συνεργασίας ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, του δήμου της Βρέμης με ιδιωτικές εταιρείες παροχή υπηρεσιών. Το πρόγραμμα στοχεύει στη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και αναφέρεται στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ένα ευρύ φάσμα περιοχών δράσης. Σκοπός είναι η μείωση των στεγανών μεταξύ των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών, την αύξηση της προσβασιμότητας των πολιτών σε αυτούς, την παροχή περισσότερων και ευρύτερων υπηρεσιών, με ταυτόχρονη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας.

3. Στην Βαυαρία, τέλος εφαρμόζεται μια σημαντική πρωτοβουλία χρήσης της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στην δημόσια Διοίκηση, το πρόγραμμα **Bayern Online**. Πρόκειται για μια εντατική υποδομή τηλεπικοινωνιών, με στόχο την βελτίωση της γνώσης και των δεξιοτήτων του πληθυσμού της Βαυαρίας, ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών με την εγκατάσταση επιπρόσθετων και εναλλακτικών δικτύων τηλεπικοινωνίας, με πολλές διαφορετικές εφαρμογές στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

4. Το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και γνώσης **AGRI-DOC**, <http://www.agri-doc.de/>: Το AGRI-DOC είναι ένα σύστημα διαχείρισης εγγράφων και γνώσης που παρέχει πληροφορίες και έγγραφα για τις ευρωπαϊκές αγροτικές επιδοτήσεις στην εθνική (ομοσπονδιακή) κυβέρνηση και τις κυβερνήσεις των ομόσπονδων κρατών της Γερμανίας. Επιπλέον, μέσω της πλατφόρμας AGRI-DOC παρέχονται οι εθνικοί κανονισμοί και διατάξεις. Τα ομόσπονδα κράτη είναι οι τελικοί χρήστες των εγγράφων από την ΕΕ και την

εθνική κυβέρνηση.⁷³

1.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστρία

Ενόψει της εισόδου της χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στο πλαίσιο των προσπάθειών για μείωση του δημόσιου χρέους και του δημόσιου ελλείμματος η κυβέρνηση της Αυστρίας ανέλαβε πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης, με στόχο τον εξορθολογισμό του κόστους του δημόσιου τομέα, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά την είσοδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 1995. Κύριο ρόλο σε αυτές της προσπάθειες διαδραμάτισε η πεποίθηση ότι η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα επιτυγχανόταν με την υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Αυστρία προσανατολίστηκε στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα, την επίτευξη συγκεκριμένων και καθορισμένων αποτελεσμάτων, και την αποδοτική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν ήταν η ανάλυση των διαδικασιών, η αναπροσαρμογή των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, ο εκσυγχρονισμός της διοίκησης και η διοίκηση του προσωπικού. Οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαφαίνονται μέσα από πρωτοβουλίες και προγράμματα, τα οποία προσπαθούν να εισάγουν την παροχή μιας εικονικής μονάδας παροχής υπηρεσιών σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες με την δημιουργία ενός μοναδικού σημείου παροχής του συνόλου των υπηρεσιών.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. Αυστριακή κάρτα πολιτών, <http://www.buergerkarte.at>: πρόκειται για μία έξυπνη κάρτα που χρησιμοποιεί τεχνολογίες ηλεκτρονικής υπογραφής και ψηφιακού πιστοποιητικού, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να

⁷³ Ιστοτόπος του συστήματος AGRI-DOC, πληροφορίες για το AGRI-DOC <http://www.agri-doc.de/fisagrar/templates/shortinfo.html>

διεκπεραιώνουν τις διοικητικές συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες του Δημοσίου ηλεκτρονικά με ασφαλή τρόπο. Μέσω της ψηφιακής υπογραφής η κάρτα θεωρείται ισοδύναμη με την προσωπική υπογραφή του πολίτη.⁷⁴

2. HELP - εικονικός οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας, <http://www.help.gv.at>: Η διαδικτυακή πύλη HELP αποτελεί πρωτοβουλία της Αυστριακής Ομοσπονδιακής Καγκελαρίας και έχει καταστεί μία από τις πιο πρωτοπόρες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Πρόκειται για έναν εικονικό (ηλεκτρονικό) οδηγό σχετικά με τις Αρχές, τις Υπηρεσίες και τους Φορείς του Δημοσίου της Αυστρίας, που παρέχει στους πολίτες πληροφορίες για τις επίσημες διαδικασίες, τις σχετικές προθεσμίες, τα κόστη καθώς και τα έντυπα διαθέσιμα για ηλεκτρονική λήψη (downloads).

1.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Βέλγιο

Η ενασχόληση με τις αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της on – line διοίκησης στο Βέλγιο άρχισε από το 1989, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ατζέντα για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην διοίκηση.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. Βελγική προσωπική κάρτα ταυτότητας, <http://eid.belgium.be/>: πρόκειται για το σημαντικότερο έργο στον τομέα της Διαχείρισης Στοιχείων Ταυτότητας στο Βέλγιο. Είναι μία ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας, η οποία διευκολύνει την πρόσβαση σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το σύνολο των Βέλγων πολιτών.⁷⁵

⁷⁴ http://www.egov-goodpractice.org/gpd_details.php?&gpidid=197#abstractsection

⁷⁵

Ισότοπος	Βελγικής	Ηλεκτρονικής	Ταυτότητας,
http://eid.belgium.be/en/navigation/documents/36729.html			

2. Το πρόγραμμα Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Πληροφόρησης: αναφέρεται σε μια ομοσπονδιακή υπηρεσία υπεύθυνη για την διάδοση πληροφοριών γενικού ενδιαφέροντος στους πολίτες και τους αλλοδαπούς επισκέπτες του Βελγίου. Η υπηρεσία αυτή είναι ένα ευρύ δίκτυο πληροφόρησης, παράρτημα του οποίου λειτουργεί σε κάθε ένα δημόσιο φορέα. Οι πολίτες μπορούν να έχουν επαφή με τους δημόσιους φορείς μέσω επικοινωνίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους αρμόδιους δημόσιους υπαλλήλους, είτε μέσω των καταθέσεων αιτημάτων σε ηλεκτρονικές φόρμες που διατίθενται on - line. Στο ίδιο πρόγραμμα λειτουργεί, επίσης, και το τηλεφωνικό κέντρο όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν ερωτήματα τηλεφωνικά.⁷⁶

3. Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή πύλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
<http://www.belgium.be/eportal/application?languageParameter=en>

αναφέρεται σε μία συμπαγή, συγκεντρωτική υπηρεσία για τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις διάφορες υπηρεσίες του Δημοσίου, έτσι ώστε να ην συναλάσσονται με διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες.⁷⁷

1.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ολλανδία

Η πρώτη απόπειρα εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ολλανδία πραγματοποιήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1990 με την δημιουργία των Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών. Επρόκειτο για μια κοινή πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και του συνδέσμου τοπικών διοικήσεων, με στόχο να βελτιωθεί η παροχή δημόσιων υπηρεσιών και να αυξηθεί, παράλληλα, η αποδοτικότητα των διοικητικών οργανισμών. Ακολουθώντας τις αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων, η κυρίαρχη αρχή που υιοθετήθηκε ήταν η εστίαση στον

⁷⁶ eGovernment Good Practice Framework,
<http://www.egovgoodpractice.org/gpd.php?PHPSESSID=fd895c0948127f26d26357cad92c294a&filter=of>

⁷⁷ http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/gpf/doc/case_summaries/theme2/federal_port_al.pdf

τελικό πελάτη – πολίτη και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα Ολλανδικά Κέντρα Δημόσιων Υπηρεσιών τα διοικητικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις με την συνδρομή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένα σε κέντρα μιας στάσης.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. 'Γραφείο Νεοεισερχομένων' του δήμου του Delft. Η δημοτική αρχή λειτούργησε το 1996 μια δημόσια υπηρεσία μιας στάσης για άτομα, Ολλανδούς και αλλοδαπούς, που ερχόταν πρώτη φορά στην πόλη προκειμένου να εργαστούν ή να σπουδάσουν. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε από τον δήμο σε συνεργασία με άλλους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως το Τμήμα Μετακινήσεων Πληθυσμού, την Αστυνομία, την Διεύθυνση Μετανάστευσης, καθώς και ιδιωτικές εταιρείες πληροφορικής και τεχνολογίας. Στόχος ήταν να προσφέρει στους νέους κατοίκους, μέσω ενός ολοκληρωμένου κέντρου μιας στάσης, όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες, όπως εγγραφή στα δημοτικά μητρώα, παροχή άδειας παραμονής, γραφειοκρατικές διαδικασίες, αλλά και βοήθεια στην αναζήτηση εργασίας ή κατοικίας. Σήμερα, το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται ως πρότυπο από τα Υπουργεία Εσωτερικών και Δικαιοσύνης στην προσπάθεια τους να αναπτύξουν ένα ανάλογο σύστημα σε εθνικό επίπεδο για τους νέους κατοίκους της Ολλανδίας.

2. Ψηφιακή Υπηρεσία Συνάντησης για τους νέους της πόλης, του ολλανδικού δήμου, Leiden. Δημιουργήθηκε το 1996 με σκοπό οι νέοι της πόλης να ικανοποιούν τις ανάγκες τους για την παροχή διάφορων υπηρεσιών και πληροφοριών. Το πρόγραμμα αποτελεί παράδειγμα συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Σκοπός του προγράμματος ήταν η ανάπτυξη μιας διαδικτυακής υπηρεσίας που να απευθύνεται σε νέους 12 – 27ετών. Οι πληροφορίες που παρέχονται αφορούν εύρεση εργασίας και κατοικίας, οικονομικά θέματα, θέματα σπουδών και εκπαίδευσης, νομικά θέματα και υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής

αρωγής. Οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες είναι διαιρεμένες σε κατηγορίες ανάλογα με την ηλικία και το φύλο των ενδιαφερομένων, έτσι ώστε να γίνονται περισσότερο άμεσες και ειδικευμένες. Το πρόγραμμα φιλοδοξεί να επεκταθεί σε όλες τις υπηρεσίες που παρέχει και να δημιουργήσει μια ανάλογη δυνατότητα και για άλλες ομάδες κοινού. Ενδιαφέρον, επίσης, έχει επιδείξει η κεντρική διοίκηση στο να εφαρμόσει ένα αντίστοιχο πρόγραμμα, το οποίο να απευθύνεται σε νέους σε όλη την χώρα.

3. Digi D - Ψηφιακή Ταυτότητα στις Ολλανδικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, <http://www.digid.nl/>: πρόκειται για μία υπηρεσία παροχής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, η οποία απαιτείται για τις διαφορετικές συναλλαγές πολιτών και επιχειρήσεων με την κυβέρνηση, τις τοπικές, περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες. Παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης της ταυτότητας του "πελάτη" για λογαριασμό των φορέων παροχής υπηρεσιών.⁷⁸

4. Οδηγίες καλής πρακτικής για την ανάπτυξη εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία, <http://webrichtlijnen.overheid.nl/>: Οι οδηγίες καλής πρακτικής για την ανάπτυξη εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επικεντρώνονται στα επιθυμητά χαρακτηριστικά των κυβερνητικών ιστοτόπων (websites), καθώς αυτοί αποτελούν το κύριο μέσον δια του οποίου πληροφορίες και υπηρεσίες παρέχονται στο κοινό. Οι οδηγίες αποτελούν ένα γενικής εφαρμογής σύνολο τεχνικών απαιτήσεων, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η πρόσβαση του μέγιστου δυνατού αριθμού χρηστών στις κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες. Στην πράξη, η χρήση των Οδηγιών εξασφαλίζει ότι το αντίστοιχο website έχει βελτιστοποιηθεί από άποψη προσβασιμότητας αλλά και της δυνατότητας μελλοντικής συντήρησης.⁷⁹

⁷⁸ Ισότοπος του eGovernment Good Practice Framework, http://www.egov-goodpractice.org/gpd_details.php?&gpdid=204

⁷⁹ <http://webrichtlijnen.overheid.nl/> Website του Ολλανδικού υπουργείου Υγείας, το πρώτο που αναπτύχθηκε σύμφωνα με τις Οδηγίες, <http://www.minvws.nl/en/>

1.5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αγγλία

Στην Αγγλία τα λειτουργικά ζητήματα της Διοίκησης (όπως και η Τεχνολογία της πληροφορικής) έχει ανατεθεί στους ανώτερους δημοσίους υπαλλήλους του κάθε υπουργείου, οι οποίοι λογοδοτούν στους πολιτικούς τους προϊσταμένους για τους πόρους που χρησιμοποίησαν. Το σημαντικότερο όργανο μέσω του οποίου προγραμματίζεται η εξέλιξη του προγράμματος της Τεχνολογίας της Πληροφορικής είναι η PFI (Private Finance Initiative - η ιδιωτική πρωτοβουλία χρηματοδότησης). Το σημαντικότερο πάντως βήμα ήταν η καθιέρωση, το 1995, της CITU (κεντρική μονάδα Τεχνολογίας της Πληροφορικής) σαν Ειδικής Γραμματείας ώστε να μπορεί να συντονίζει τη στρατηγική ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ολόκληρη την κυβέρνηση. Παράλληλα δημιουργήθηκε μια νέα επιτροπή (MISC 7) που είχε ως στόχο τον προσδιορισμό και την προώθηση των ενδουπηρεσιακών Τεχνολογιών Πληροφορικής. Το αποτέλεσμα ήταν η δημοσίευση το 1996 του government.direct, ένα φυλλάδιο για το πώς πρέπει οι κυβερνητικές υπηρεσίες να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές δυνατότητες, προτείνοντας:

- Τη δημιουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων μιας στάσης για τις δημόσιες υπηρεσίες (περίπτερα πληροφοριών, τηλέφωνα και ψηφιακή TV).
- Τη δημιουργία μιας νέας υποδομής πληροφορικής που θα συνέδεε τα συστήματα που ήδη χρησιμοποιούσαν από τις δημόσιες υπηρεσίες και των συστημάτων που χρησιμοποιούσαν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Η εργατική κυβέρνηση που εκλέχθηκε το 1997 αποδέχθηκε τις παραπάνω αρχές και δεσμεύθηκε ότι μέχρι το τέλος του 2002, το 25% των κυβερνητικών υπηρεσιών θα ήταν διαθέσιμο ηλεκτρονικά. Το 1999 εξήγγειλε το κύριο κονδύλι (1 τρις λίρες) για τον εκσυγχρονισμό των υποδομών για την επочή της πληροφορίας και εξέδωσε το κείμενο «εκσυγχρονίζοντας την κυβέρνηση» όπου υπήρχε η δέσμευση ότι το 2008 το σύνολο των κυβερνητικών υπηρεσιών θα ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Επίσης προσδιόριζε ζητήματα όπως:

- Τον τρόπο επιλογής των ηλεκτρονικών καναλιών

- Την χρήση και επικύρωση των ψηφιακών υπογραφών
- Τις έξυπνες κάρτες
- Την ψηφιακή TV
- Τους τρόπους εκμετάλλευσης των κυβερνητικών ιστοχώρων
- Την ασφάλεια των στοιχείων

Ακόμα δημιούργησε μια ομάδα 33 ανωτέρων δημοσίων υπαλλήλων για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες (υπό την επίβλεψη της MISC 7) με την υποχρέωση να παρουσιάζουν αναφορά προόδου κάθε έξι μήνες.

Ως παραδείγματα καλύτερων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:⁸⁰

1. <http://www.nhsdirect.nhs.uk/>, η οποία παρέχεται από την Βρετανική Εθνική Υγειονομική υπηρεσία (NHS) και έχει ως στόχο να παράσχει την πιο κατάλληλη περίθαλψη, στο σωστό πρόσωπο, στο σωστό χρόνο.
2. <http://www.ukonline.gov.uk/>, η οποία σχεδιάστηκε για να λειτουργεί σε όλα τα μέρη του Ηνωμένου Βασιλείου σαν μια υπηρεσία με προσαρμοσμένο περιεχόμενο στις ανάγκες του χρήστη, ο οποίος χρησιμοποιώντας ένα ενιαίο πιστοποιητικό προσδιορισμού, μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

1.6 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Γαλλία

Το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτέλεσε εξ αρχής σημαντικό ζήτημα για τη Γαλλική Διοίκηση και για τις στρατηγικές μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό διαφαίνεται καθώς αρχικά δεν τέθηκε ως στόχος η

⁸⁰ Ισοτόπος του eGovernment Good Practice Framework:

http://www.egovgoodpractice.org/gpd_details.php?&gpdid=161,

απλούστευση των διαδικασιών αλλά η ανασυγκρότηση αρκετών εγγράφων σε ένα ή περισσότερα, κάτι όμως το οποίο απαιτήσε μακροχρόνιες και δύσκολες διαπραγματεύσεις μεταξύ των αρμόδιων υπηρεσιών.

Το 1998 ξεκίνησε το πρόγραμμα **PAGSI**, το οποίο απευθυνόταν σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και σε όλους τους τομείς. Παρόλα αυτά δεν διατέθηκε καμία συγκεκριμένη χρηματοδότηση και τα μέτρα που λήφθηκαν για την προώθηση των επενδύσεων και την καινοτομία υπήρξαν περιορισμένα. Έτσι το e - government στην Γαλλία περιορίζεται στην παροχή πληροφοριών σε κεντρικό επίπεδο, ενώ σε τοπικό επίπεδο έχουμε σαφώς καλύτερες εφαρμογές.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. <http://www.service-public.fr/>, στόχος αυτής της εφαρμογής, η οποία ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2001, είναι να υπάρξει μια κοινή υπηρεσία πληροφοριών για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες, προσιτά από οποιοδήποτε μέρος της Γαλλίας. Η Πλατφόρμα «Service-Public Local» (Τοπικές Δημόσιες Υπηρεσίες) αποτελεί ολοκληρωμένη πλατφόρμα διασύνδεσης και ανταλλαγής δεδομένων, η οποία:⁸¹

- Παρέχει τη δυνατότητα στις περιφερειακές και τοπικές αρχές να δημιουργήσουν στο Δικτυακό Τόπο τους μοναδικό τοπικό σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω της διασύνδεσης με την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη παροχής υπηρεσιών «μίας στάσης» προς τους Πολίτες ([service-public.fr](http://www.service-public.fr)).
- Επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ των αρχών, και την ανταλλαγή τοπικών, περιφερειακών και εθνικών δεδομένων, ώστε να διασφαλίζεται η ανταπόκριση στα κύρια ερωτήματα και αιτήματα των πολιτών (πληροφορίες, έντυπα, ηλεκτρονικές υπηρεσίες).⁸²

⁸¹ Ιστοτόπος του Good Practice Framework (http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/gpf/doc/pdfs/platform_service_public_local_public_sector_data_interexchange.pdf)

⁸² <http://www.servicepubliclocal.net/>

2. <http://www.greffe-tc-paris.fr/>, πρόγραμμα το οποίο προσφέρει στις 280.000 γαλλικές επιχειρήσεις τις ίδιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, όπως προσφέρονται άμεσα στην υπηρεσία, μέσω δωρεάν ηλεκτρονικών υπογραφών που οι επιχειρήσεις προμηθεύονται από τους εμπορικούς γραμματείς της πόλης.

1.7 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ιρλανδία

Στην Ιρλανδία οι τοπικές αρχές έχουν μεγάλο βαθμό αυτονομίας από την Κεντρική Κυβέρνηση καθώς και σημαντικές αρμοδιότητες. Υπάρχουν επίσης διάφοροι οργανισμοί (και σε εμπορικούς και σε μη εμπορικούς τομείς) που υποστηρίζονται από το Κράτος και αποτελούν μια πολύ ενδιαφέρουσα προσαρμογή μιας μορφής οργάνωσης που επικρατεί στον ιδιωτικό τομέα, στις ανάγκες της δημόσιας διοίκησης. Οι οργανισμοί αυτοί καθώς και τα Επιχειρηματικά Συμβούλια των νομών συνδέονται στενά με τη δημόσια διοίκηση σε ένα τοπικό επίπεδο στην Ιρλανδία.

Κάτω από αυτή τη λογική δημιουργήθηκε το Εθνικό Κοινωνικό Συμβούλιο Υπηρεσιών το οποίο έχει την γενική ευθύνη για τα 85 κέντρα Πληροφόρησης πολιτών που λειτουργούν κάτω από αυτό και που παρέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα δικαιώματα του κοινού. Το πλαίσιο για την ανάπτυξη του e - government στην Ιρλανδία περιγράφεται στο κείμενο Εφαρμογή της Κοινωνίας των Πληροφοριών: "ένα πλαίσιο για δράση" που εξέδωσε η Ιρλανδική Κυβέρνηση το 1998 και η οποία προσδιορίζει τα εξής σκέλη στην εφαρμογή της στρατηγικής για το e - government και την παράδοση υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες:

- 1 παροχή πληροφοριών στο κοινό μέσω των κυβερνητικών ιστοχώρων και
-

την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- 2 πιλοτικά έργα: χρήση του προσωπικού αριθμού δημοσίων υπηρεσιών (PPSN) και της κάρτας δημοσίων υπηρεσιών για να διευκολύνεται η ηλεκτρονική πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες
- 3 κριτήρια, αρχές για τα ηλεκτρονικά προγράμματα παροχής υπηρεσιών που θα εξεταστούν για χρηματοδότηση

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. <http://www.revenue.ie/>, πρόκειται για το ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα που επιτρέπει στους χρήστες την on - line αλληλεπίδραση με τους Επιτρόπους εισοδήματος καθώς και την πληρωμή και επιστροφή φόρων.
2. <http://www.shb.ie>, καλύπτει την ανάπτυξη και παράδοση υπηρεσιών e-health στο νοτιοδυτικό τμήμα της Ιρλανδίας.

1.8 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ισπανία

Η έννοια του e - government στο ισπανικό πλαίσιο δημόσιας διοίκησης αναφέρεται συνήθως σε ένα ενιαίο σημείο επαφής μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας αρχής. Σε μερικές περιπτώσεις, αυτό το σημείο απεικονίζεται ως ένα «ενιαίο παράθυρο» στο οποίο είτε οι διοικητικού χαρακτήρα πληροφορίες είτε οι συναλλαγές έχουν ενσωματωθεί, ώστε να καταστήσουν ευκολότερο και γρηγορότερο για τους πολίτες να ανταποκριθούν στις γραφειοκρατικές απαιτήσεις και διαδικασίες. Σε άλλες, πιο πρόσφατες περιπτώσεις, τα ενιαία παράθυρα έχουν καθοριστεί σαν προσανατολισμένα στον πολίτη τμήματα της δημόσιας διοίκησης. Σε αντίθεση με τις άλλες χώρες του ΟΟΣΑ, η εμπειρία του e - government στην Ισπανία δεν είναι μέρος μιας κρατικής πολιτικής, στα πλαίσια μιας ευρείας και περιεκτικής διοικητικής μεταρρύθμισης, η οποία δεν έχει

αναπτυχθεί.

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα το 60% των πρωτοβουλιών e - government στις μικρού και μεσαίου μεγέθους τοπικές κυβερνήσεις στην Ισπανία χρηματοδοτήθηκαν πλήρως από τις ίδιες τις τοπικές κυβερνήσεις. Γι'αυτό παρατηρείται το φαινόμενο της επικάλυψης των e - government διαδικασιών με άλλα παραδοσιακά κανάλια και πρακτικές και γι'αυτό τον λόγο η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για τη διαμόρφωση του e - government δεν έχει οδηγήσει πάντα στην οργανωτική αναδόμηση που αναμενόταν. Αυτό όμως που πρέπει να σημειωθεί είναι η συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα, η οποία όχι μόνο έχει βοηθήσει αυτά τα προγράμματα να είναι βιώσιμα, αλλά τους έχουν δώσει επίσης περισσότερη αξία. Η συγκέντρωση αυτών των ποικίλων πόρων έχει αυξήσει το πεδίο και την κλίμακα των δικτύων, καθώς επίσης και τη δυνατότητα τους να είναι χρήσιμα για τη δημόσια διοίκηση, για τις ιδιωτικές εταιρίες και για τους πολίτες.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. <http://www.aeat.es/>, οι στόχοι αυτού του προγράμματος είναι να βοηθήσει τον φορολογούμενο να εκπληρώσει τις φορολογικές του υποχρεώσεις, η απλούστευση των διαδικασιών και η διευκόλυνση – όπου είναι δυνατόν - στην επιστροφή φόρου⁸³

2. <http://www.edu365.com/>, η εκπαιδευτική πύλη της αυτόνομης κυβέρνησης της Καταλονίας με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά γνωρίσματα: πρόσβαση στις πληροφορίες, ακαδημαϊκή και επαγγελματική καθοδήγηση, νέοι τρόποι εκμάθησης και περιβάλλοντα διδασκαλίας (ψηφιακό γραφείο) στους σπουδαστές σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης της Καταλονίας.

⁸³ "Does e-Government pay off?" Μελέτη της εταιρίας Capgemini, Παράρτημα C8: http://eupan.essenceserver.com/files/repository/document/EUREXEMP_Spain_20041022.pdf και <http://www.aeat.es/>

1.9 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ιταλία

Από τις αρχές της δεκαετίας του '70 η Ιταλία έχει αρχίσει μια σύνθετη και μακροχρόνια διαδικασία μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα της: κεντρικό κράτος, περιφέρειες, επαρχίες και πόλεις. Τη δεκαετία του '90, το Ιταλικό Κοινοβούλιο εξέδωσε σημαντικούς νόμους σχετικά με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, σύμφωνα με τους οποίους :

- 1 οι διοικητικές λειτουργίες των διαφορετικών επιπέδων τα Κυβέρνησης έχουν αναδιοργανωθεί και ανακατανομηθεί στις τοπικές Κυβερνήσεις
- 2 περισσότερος χώρος και ελευθερίες έχουν δοθεί στις ιδιωτικές επιχειρήσεις (ιδιωτικοποιήσεις στις μεταφορές, στον τραπεζικό τομέα κλπ.)
- 3 έχει αρχίσει μια διαδικασία απλοποίησης για τις διοικητικές διαδικασίες με την εισαγωγή στη διοίκηση ενός νέου συστήματος εσωτερικού ελέγχου και με την καθιέρωση της ψηφιακής υπογραφής, η οποία επέτρεψε στη διοίκηση την αποθήκευση των διοικητικών εγγράφων.

Έτσι είναι δυνατόν να ειπωθεί ότι η έννοια του e - government στην Ιταλία έχει γίνει αποδεκτή και έχει εφαρμοσθεί. Δύο σημαντικοί στόχοι γίνονται αντιληπτοί σε αυτή τη διαδικασία μεταρρύθμισης:

- 1 να απλοποιηθεί ο διάλογος και η επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης
- 2 να βελτιωθεί η επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών τομέων της δημόσιας διοίκησης

Για την εφαρμογή των παραπάνω δημιουργήθηκε το 1993 η Αρχή για την τεχνολογία της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση, που έχει ως στόχο να προωθήσει, να συντονίσει, να προγραμματίσει και να ελέγξει την ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής μέσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες, μέσω της τυποποίησης, της διασύνδεσης και της ολοκλήρωσης τους. Το σημαντικότερο επίτευγμα της Αρχής είναι το πρόγραμμα του ενοποιημένου δικτύου δημόσιας διοίκησης, που αφορά το πλαίσιο για την ανάπτυξη των νέων εφαρμογών

σύμφωνα με συγκεκριμένα ποιοτικά πρότυπα.

Ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών μπορούν να αναφερθούν ενδεικτικά τα εξής:

1. **<http://www.finanze.it/>**, είναι η πρώτη εφαρμογή e - government στην Ιταλία η οποία δημιουργήθηκε το 1998. Συνιστά την φορολογική υπηρεσία του κράτους, στην οποία συνδέθηκαν τα τελευταία χρόνια το κτηματολόγιο και τα τελωνεία.
2. **<http://www.torinofacile.it/it/>**, είναι μια πρωτοβουλία της πόλης του Τορίνο και οι κυριότερες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται είναι : η κράτηση και πληρωμή εισιτηρίων για τις συναυλίες και τις παραστάσεις στην πόλη, η κτηματολογική έρευνα, ο υπολογισμός και η πληρωμή φόρων κλπ.
3. **Ιταλική Εθνική Κάρτα Υπηρεσιών, <http://www.progettocns.it/>**: Η ιταλική Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας (Carta d'identità elettronica - CIE) είναι μια υβριδική κάρτα που εξυπηρετεί δύο λειτουργίες: Πρόκειται να αντικαταστήσει την παραδοσιακή κάρτα (δελτίο) ταυτότητας και να λειτουργήσει ως εργαλείο ταυτοποίησης και αναγνώρισης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ιταλική Ηλεκτρονική Κάρτα Ταυτότητας δεν προορίζεται απλώς για σκοπούς που σχετίζονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως κάρτα ασφάλισης υγείας, κάρτα πιστοποίησης ή έγγραφο για οικονομικές συναλλαγές.⁸⁴

⁸⁴ Ιστοτόπος του έργου της κάρτας CNS project, πληροφορίες στην Ιταλική, <http://www.progettocns.it/cittadino/progettoCns.aspx>,

Κεφάλαιο 2: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.1 Σύντομη Ιστορική Αναδρομή

Η **Εθνική Στρατηγική της Ελλάδας** στον τομέα της ΗΔ ακολουθεί κατά κύριο λόγο αυτή της Ε.Ε. . Πιο συγκεκριμένα, το δημόσιο είναι ο μεγαλύτερος κάτοχος, δημιουργός αλλά και χρήστης πληροφοριών στην Ελλάδα και οι πληροφορίες αυτές είναι σημαντικές για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσον αφορά τη λειτουργία τους και την χάραξη της στρατηγικής τους. Πρωταρχικός στόχος της δημόσιας διοίκησης είναι η μετατροπή της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, η οργάνωση της σε υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων και η εξασφάλιση της ηλεκτρονικής πρόσβασης πολιτών και επιχειρήσεων σε αυτές τις βάσεις.⁸⁵

Απαιτείται επομένως, η δημιουργία ολοκληρωμένων δομών και μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης, και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, και να επιτευχθεί η διαδραστικότητα και η ορθή διεξαγωγή συναλλαγών.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο ήδη από την δεκαετία του 1990 η Ελλάδα άρχισε σταδιακά να οικοδομεί την Κοινωνία της Πληροφορίας, προωθώντας εφαρμογές και προγράμματα με προσανατολισμό τον εκμοντερνισμό της δημόσιας διοίκησης και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στον τομέα της ΗΔ το παλαιότερο εγχείρημα στην Ελλάδα χρονολογείται το 1994 με το Πρόγραμμα "Κλεισθένης", το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την χρήση των ΤΠΕ για μία χρονική περίοδο από το 1994 έως το 2000. Το 1998 δόθηκε σε εφαρμογή το σύστημα του πανελλαδικού αριθμού 1502. Με το καινοτόμο αυτό για τα ελληνικά δεδομένα σύστημα, οι πολίτες μπορούν να ζητούν έναν αριθμό από δημόσια πιστοποιητικά και

⁸⁵ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης <http://www.gspa.gr>

έγγραφα. Το επόμενο έτος, το 1999, ψηφίστηκε το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) "Κοινωνία της Πληροφορίας" (ΚΤΠ), μέσω του οποίου χρηματοδοτήθηκαν υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε όλες σχεδόν τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, όπως η παιδεία (e - learning) και η υγεία (e - health) και σε όλες τις διοικητικές συναλλαγές του πολίτη και των επιχειρήσεων με το κράτος. Το 2004 με τον Νόμο 3242 όλες οι διοικητικές συναλλαγές διενεργούνται και ολοκληρώνονται με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων (άρθρο 8 παρ.1). Η αρμόδια Υπηρεσία προβαίνει στη διασταύρωση των απαιτούμενων στοιχείων με χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (άρθρο 8 παρ.2). Επιπρόσθετα, με Νόμο που ψηφίστηκε το 2003 (Ν.3200) όλες οι δημόσιες υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να παρέχουν επεξεργασμένες πληροφορίες σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες που επεξεργάζονται αιτήματα διατμηματικού χαρακτήρα (άρθρο 25).

Τα κυριότερα προγράμματα που αναπτύχθηκαν στην Ελλάδα στον τομέα της οικοδόμησης της ΗΔ είναι τα εξής:

1. Το πρόγραμμα "ΣΥΖΕΥΞΙΣ",⁸⁶ για την ηλεκτρονική διασύνδεση της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) μέσω του εκσυγχρονισμού της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημοσίου Τομέα. Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και καλύπτει ολόκληρη την γεωγραφική περιοχή της Ελλάδας, ενώ αποτελεί την απαραίτητη δικτυακή υποδομή για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και για την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure-PIK). Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσω του Εθνικού Δικτύου δημόσιας Διοίκησης είναι ανταλλαγή δεδομένων και "Φωνή πάνω από το IP" (Voice Over IP-VOIP), ευρυζωνικές και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η ύπαρξη μίας δικτυακής πύλης που θα παρέχει δυνατότητες τηλε-διάσκεψης, τηλε-εργασίας και υπηρεσίες βοηθητικής υποστήριξης (help desk). Τέλος θα παρέχει υπηρεσίες Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού επιτρέποντας την χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και

⁸⁶ Πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ, <http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/6D/BBCB5-83B5-434B...../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc>

ψηφιακών πιστοποιητικών .

2. Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣ) και Περιφερειών.
3. Το πρόγραμμα "ΑΡΙΑΔΝΗ", το οποίο συγκεντρώνει την κεντρική οργάνωση και ενοποίηση σε έναν κόμβο όλων των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινότητας των πολιτών όσον αφορά τις συναλλαγές του με το Δημόσιο Τομέα και με στόχο "να κινείται μεταξύ των υπηρεσιών το έγγραφο και όχι ο πολίτης".
4. Το ενιαίο πληροφοριακό σύστημα "Εθνικό Δημοτολόγιο".
5. Το πρόγραμμα "ΕΡΜΗΣ" το οποίο αποτελεί την κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ "ΚτιΠ" στο πλαίσιο του ΈΓ ΚΠΣ σε ποσοστό 75% από την Ε.Ε. και 25% από εθνικούς πόρους. Σκοπός του Έργου, (το οποίο σήμερα είναι πλήρως διαθέσιμο) ήταν η ανάπτυξη μιας Κυβερνητικής Διαδυσκτιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ΗΔ σε όλα τα επίπεδα από ένα κεντρικό σημείο (e-Government portal), γνωστή ως "Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ".
6. Το πρόγραμμα "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" για τα νησιά, το οποίο συνιστά τη βάση για τη δημιουργία ενός συστήματος δικτύωσης για τα νησιά (των ΟΤΑ, του Αιγαίου με τις λοιπές κρατικές υπηρεσίες).

7. Το Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ"⁸⁷ για την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης. Το ΕΠ "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" έθετε ως βασικό στόχο τον εκσυγχρονισμό του Δημοσίου Τομέα, ώστε να καταστεί ένας θεσμός εγγύησης, ανάπτυξης και κοινωνικής συνοχής. Βασίστηκε σε 10 στρατηγικούς στόχους που αφορούν την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης για την χρονική περίοδο 2005 - 2007. Ως βασικός στόχος του Προγράμματος ορίστηκε ο εξής: *"Έμφαση στην χρήση Τεχνολογιών και Επικοινωνιών - Ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης"*.⁸⁸ Σκοπός του υποπρογράμματος που αναφέρεται αποκλειστικά στην οικοδόμηση της ΗΔ είναι η ανάπτυξη του κατάλληλου τεχνολογικού περιβάλλοντος και του αναγκαίου θεσμικού πλαισίου που θα διευκολύνει τη Δημόσια Διοίκηση να μετεξελιχθεί σε ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

Το Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" χρηματοδοτήθηκε από εθνικούς πόρους και χαρακτηρίζεται ως κατεξοχήν χρηματοδοτικό μέσο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς χρηματοδοτεί έργα και δράσεις ΗΔ όπως: εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών, ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών (ηλεκτρονική πιστοποίηση αυθεντικότητας και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών), ανάπτυξη πιστοποιημένων δικτυακών τόπων και κυβερνητικών πυλών.

⁸⁷ Το Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" εγκρίθηκε με Πράξη αρ.8/06.04.05 του Υπουργικού Συμβουλίου: "Έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" για την τριετία 2005 - 2007" και τέθηκε σε εφαρμογή στις 30.09.05

⁸⁸ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" - Η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005 - 2007), Αθήνα 2005

2.2 Οι σημαντικότερες Κυβερνητικές Πύλες στην Ελλάδα

Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) με τέτοιο τρόπο ώστε να αναβαθμιστούν ουσιαστικά οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης προς όλους τους συναλλασσόμενους (πολίτες, επιχειρήσεις, κτλ) με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες (Government Portals), οι οποίες θα πρέπει:⁸⁹

Να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες, επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών.

- Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες του κάθε χρήστη περιεχόμενο.
- Να προβάλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.
- Να αποτελούν προοδευτικά, τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

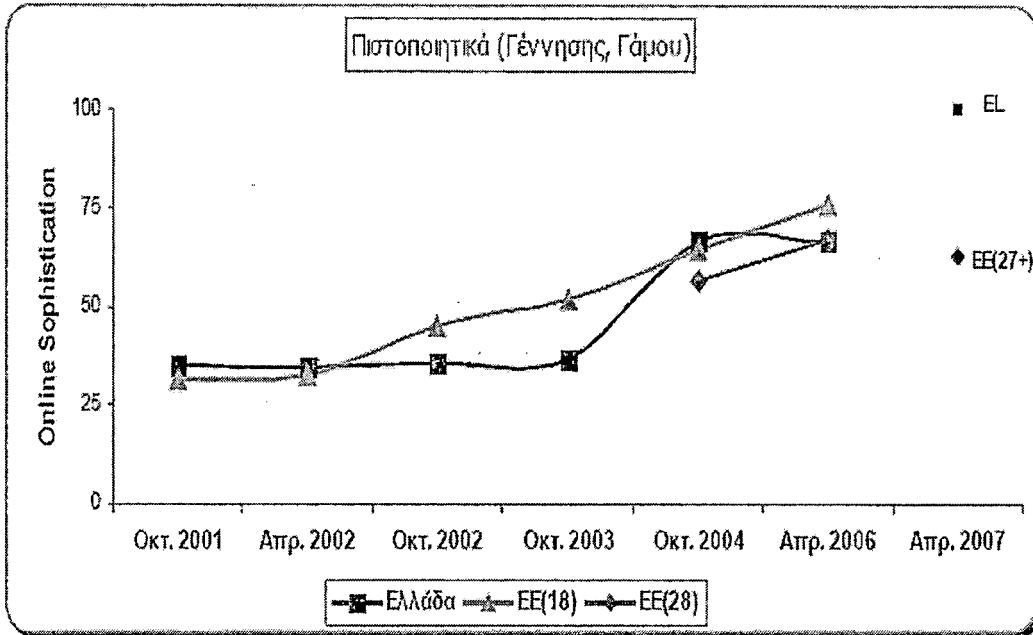
⁸⁹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, 2007, <http://www.observatory.gr>

2. Κέντρα Εξυπηρέτησης πολιτών, <http://www.kep.gr>



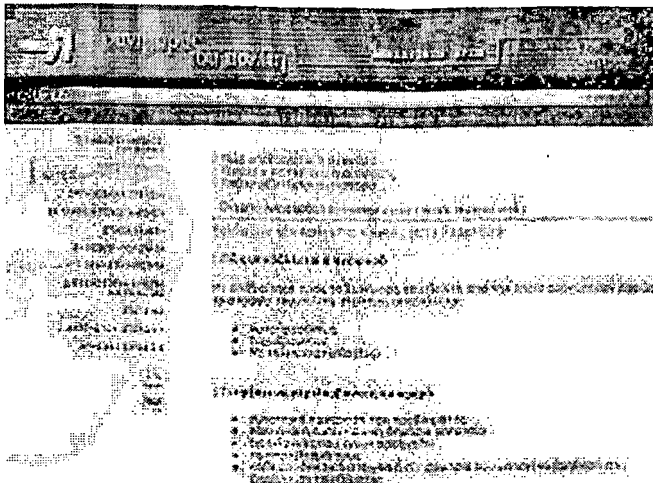
Στόχος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), είναι η ενημέρωση των πολιτών για τις διαδικασίες που ακολουθούνται στις δημόσιες υπηρεσίες και η διευκόλυνση στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο. Το ΚΕΠ, εκτός από την πληροφόρηση, αναλαμβάνει και πρακτικά να προωθήσει προς διεκπεραίωση υποθέσεις των πολιτών που σχετίζονται με τον δημόσιο τομέα ή φορείς αλλά αναλαμβάνει και την επί τόπου διεκπεραίωση διαφόρων συναλλαγών που αφορούν πιστοποιητικά ή και άλλα έγγραφα. (Γράφημα 4)

Γράφημα 4:



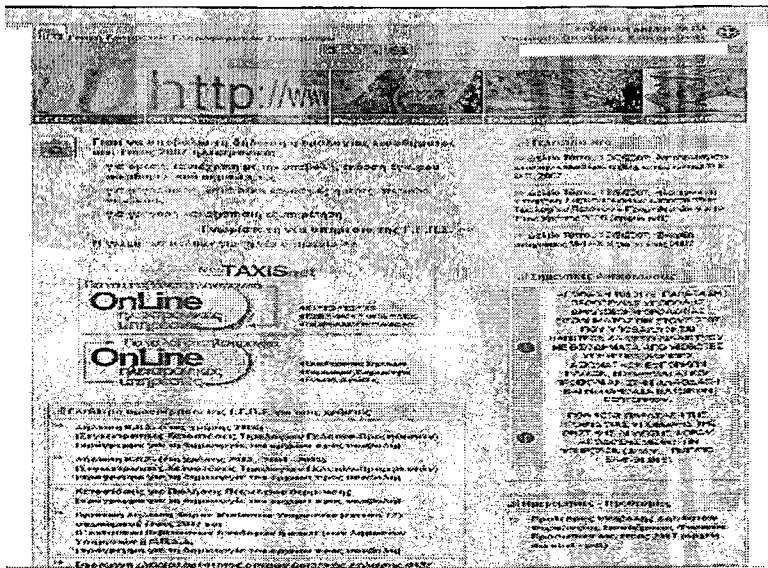
Η ιστοσελίδα αυτή δίνει τη δυνατότητα στον κάθε πολίτη να βρει υποδείγματα αιτήσεων να τα εκτυπώσει, να τα συμπληρώσει και να τα χρησιμοποιήσει κανονικά σαν να τα είχε παραλάβει απευθείας από δημόσια υπηρεσία.

3. Συνήγορος του πολίτη, <http://www.synigoros.gr>



Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι μία ανεξάρτητη αρχή, η οποία παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες της. Σκοπός της είναι η διερεύνηση ατομικών διοικητικών πράξεων, παραλείψεων ή ενεργειών διαφόρων οργάνων δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν τα νόμιμα δικαιώματα των πολιτών (φυσικών ή νομικών προσώπων). Στην Αρχή αυτή έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί κάθε Έλληνας ή άλλης εθνικότητας πολίτης που αντιμετωπίζει πρόβλημα με μία ελληνική δημόσια υπηρεσία. Στον κόμβο του Συνηγόρου μπορεί κάποιος να βρει το έντυπο της αναφοράς, να το συμπληρώσει και να το χρησιμοποιήσει κανονικά όπως αν το είχε λάβει αυτοπροσώπως από μία δημόσια υπηρεσία.

4. Φορολογία Εισοδήματος, <http://www.taxisnet.gr>



Ο κόμβος αυτός δημιουργήθηκε το 2001 και παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης εισοδήματος. Η υπηρεσία αυτή διακρίθηκε δύο φορές, αποσπώντας το Βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.⁹⁰

Το περιβάλλον της εφαρμογής του κόμβου αυτού έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτρέπει πιθανά λάθη στη φορολογική δήλωση ενώ ταυτόχρονα διατίθεται online βοήθεια με σαφές διευκρινιστικό κείμενο για κάθε κωδικό και κάθε πεδίο που πρέπει να συμπληρωθεί από τον φορολογούμενο. Ακόμη και αν γίνει κάποιο λάθος κατά την διαδικασία υποβολής της δήλωσης το σύστημα είναι σε θέση να επαληθεύει τα εισαγόμενα στοιχεία σε πραγματικό χρόνο, να τα εντοπίζει τα λάθη και να τα παρουσιάζει αναλυτικά. Η επαλήθευση των λαθών συνοδεύεται από σχετικό κείμενο όπου διευκρινίζεται που έχει γίνει το λάθος παρέχοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στον χρήστη να το διορθώσει. Η εφαρμογή επαληθεύοντας τα στοιχεία του κάθε χρήστη με τα ήδη καταχωρημένα στοιχεία στον κεντρικό server του Υπουργείου σε πραγματικό χρόνο, εγγυάται ότι

⁹⁰ European Good practices: <http://www.epractice.eu/awards>

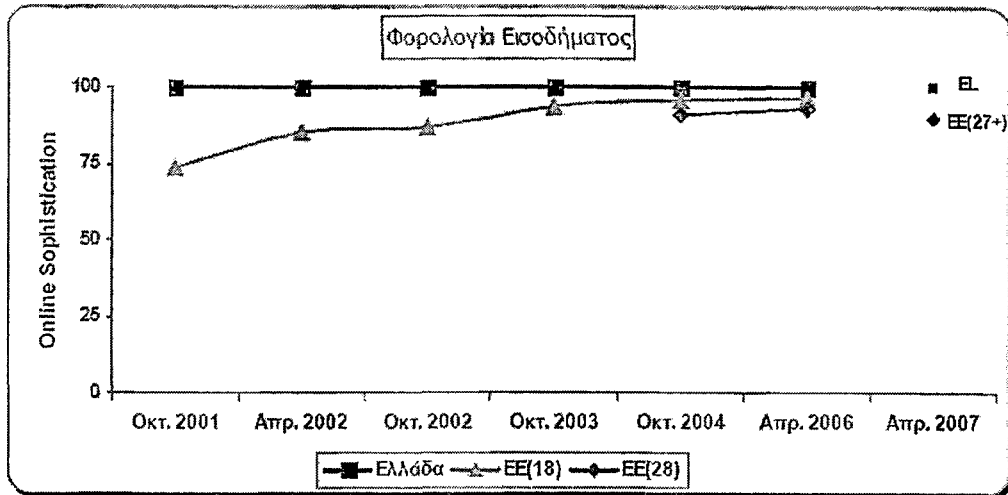
η δήλωση που συμπληρώνεται τοπικά από τον υπολογιστή του εκάστοτε χρήστη είναι η ίδια με τους servers του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Αποτέλεσμα αυτού είναι η ταχύτερη εκκαθάριση της δήλωσης καθώς πλέον δεν απαιτείται επιπλέον χρόνος για την διόρθωσή της. Επιπλέον, με τον τρόπο αυτό μειώνονται τα γραφειοκρατικά φαινόμενα καθώς εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος και κόπος για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το έτος 2007 υπήρξε σχεδόν διπλασιασμός του αριθμού των φορολογουμένων που υπέβαλαν ηλεκτρονικά, μέσω του διαδικτύου και του συστήματος TAXISnet, τις φορολογικές τους δηλώσεις. Σύμφωνα με στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, υποβλήθηκαν συνολικά 423.810 ηλεκτρονικές δηλώσεις του εντύπου Ε1, με αύξηση 46,76% σε σχέση με το οικονομικό έτος 2006 και 117% σε σχέση με το 2005. (Γράφημα 5)⁹¹ Ωστόσο, παρά το αυξημένο ποσοστό συμμετοχής των πολιτών στην διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης η υπηρεσία taxisnet δεν κατόρθωσε να αυξήσει σημαντικά τα φορολογικά έσοδα όπως αναμενόταν αρχικά.

⁹¹ Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε. (2002), ε - Ελλάδα, Επισκεφτείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας, Τεύχος 14, σελ. 6 - 23

Γράφημα 5:



Επιπρόσθετα, η συγκεκριμένη υπηρεσία καλύπτει και τις απαιτήσεις του 5ου επιπέδου ψηφιακής ολοκλήρωσης καθώς προσφέρει επίσης:

- Παροχή υπηρεσίας μέσω πολλαπλών καναλιών (ενημέρωση εκκαθάρισης από κινητό τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας m-TAXIS και υποβοήθηση χρηστών μέσω

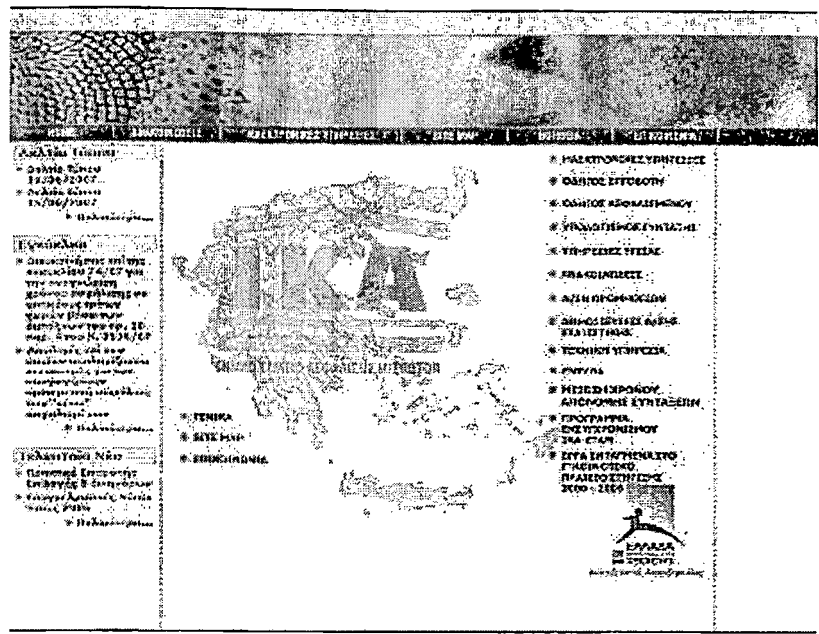
Τηλεφωνικού Κέντρου – TAXISphone ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)

- Προσυμπλήρωση στοιχείων υπόχρεου στη φορολογική δήλωση, με δεδομένα που ανακτά η ΓΓΠΣ από διάφορους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται (φορείς κοινωνικής ασφάλισης, υπουργεία, επιμελητήρια, κλπ).

Εκτός από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης ο κόμβος παρέχει ένα πλήθος επιπρόσθετων υπηρεσιών τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις:

- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- Ηλεκτρονική διαμετακόμιση
- Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων
- Ηλεκτρονικός υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτων
- Δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών – προμηθευτών
- Ηλεκτρονικά έντυπα

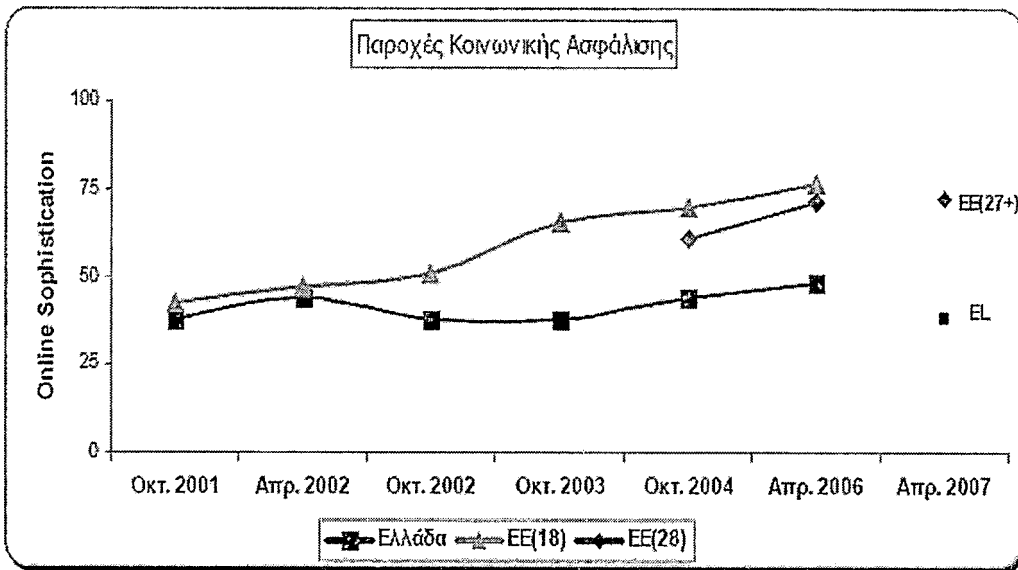
5. Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, <http://www.ika.gr>



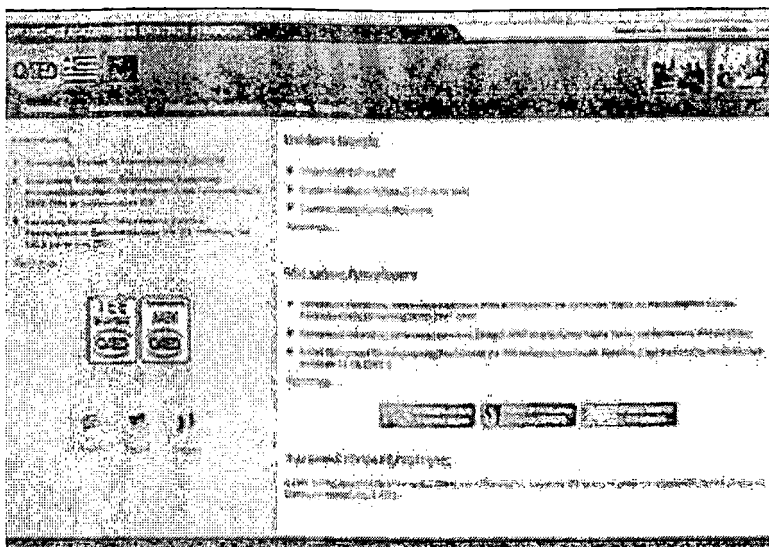
Μία ακόμη εξαιρετικά σημαντική online υπηρεσία, που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του e - government, είναι το www.ika.gr του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Μέσω του κόμβου αυτού μεταξύ των υπόλοιπων συναλλαγών που μπορεί να πραγματοποιήσει ο πολίτης, δίνεται η δυνατότητα στις εταιρείες να αποσταλούν ηλεκτρονικά την Αναλυτική Περιοδική Δήλωση, η οποία μέχρι πρότινος έπρεπε να αποσταλεί με δισκέτα. Μοναδική προϋπόθεση για την διεκπεραίωση της διαδικασίας μέσω του internet είναι η εγγραφή στην συγκεκριμένη online υπηρεσία για την απόκτηση της ιδιότητας του μέλους.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία στην Ελλάδα έχει ποσοστό ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% ήδη από το 2002, ενώ ο ευρωπαϊκός μέσος όρος βρίσκεται σήμερα στο 94%. (Γράφημα 6)

Γράφημα 6:



6. Υπηρεσία αναζήτησης εργασίας, <http://www.oaed.gr>

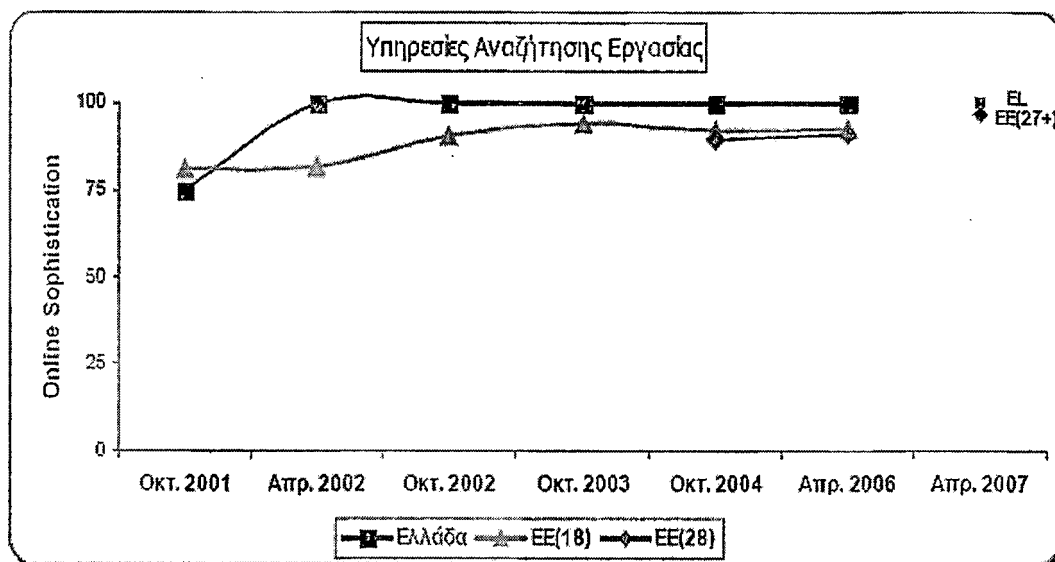


Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία. Για εύρεση της υπηρεσίας, ακολουθούνται τα εξής βήματα:

Αρχική Σελίδα ?? Online Υπηρεσίες ?? Αναζήτηση θέσεων εργασίας ?? Εισαγωγή κριτηρίων.

Στη συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2002, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. (Γράφημα 7)

Γράφημα 7:



7. Το Πρόγραμμα Δι@ύγεια, <http://diavgeia.gov.gr/intro>

Από την 1η Οκτωβρίου 2010 τα Υπουργεία και οι δεκατρείς περιφέρειες υποχρεούνται να αναρτούν αποφάσεις και πράξεις τους στο διαδίκτυο, μέσω του Προγράμματος "Δι@ύγεια",⁹² το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εφεξής, οι πράξεις και αποφάσεις των φορέων δεν είναι εκτελέσιμες αν δεν δημοσιευτούν στη Διαύγεια.

Το Πρόγραμμα Δι@ύγεια (νόμος 3861/2010) στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας. Ο πολίτης έχει πλέον ενισχυμένες δυνατότητες να απολαύσει συνταγματικά του δικαιώματα όπως είναι η πληροφόρηση και η συμμετοχή στην

⁹² <http://diavgeia.gov.gr/intro>

Κοινωνία της Πληροφορίας.

Μέσω του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ:

→ Εισάγεται για πρώτη φορά στην Ελλάδα η υποχρέωση ανάρτησης των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο Διαδίκτυο

→ Ο Πολίτης μπορεί να έχει πρόσβαση, από ένα σημείο, στο σύνολο των νόμων και αποφάσεων που εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές. Από 15/3/2011 θα ενταχθούν στο Πρόγραμμα Δι@ύγεια και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού

→ Όλες οι αποφάσεις δεν εκτελούνται αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο et.diaugeia.gov.gr. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης η κάθε απόφαση αποκτά έναν μοναδικό αριθμό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος την πιστοποιεί.

Οι λειτουργίες προβολής και αναζήτησης αποφάσεων ανά δημόσιο φορέα παρέχονται μέσω του κεντρικού δικτυακού τόπου του Εθνικού Τυπογραφείου που λειτουργεί στην διεύθυνση et.diaugeia.gov.gr.

2.3 Η Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.3.1 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"

**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»**

ΑΡΧΗ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ:	2.839,1 ευρώ
ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΑΠΑΝΗ:	2.269,6 ευρώ
ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ:	1.702,2 ευρώ
ΕΤΠΑ:	1.266,0 ευρώ
ΕΚΤ:	436,2 ευρώ
ΕΘΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ:	567,4 ευρώ
ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ:	569,5 ευρώ

Για την οικοδόμηση της ΚτΠ στην Ελλάδα, εφαρμόστηκε ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ "ΚτΠ") στο πλαίσιο του τρίτου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ ΚΠΣ) για την περίοδο 2000 - 2006.⁹³ Το ΕΠ "ΚτΠ" έχει

⁹³ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας", Αναθεωρημένη έκδοση εγκεκριμένη με την Απόφαση Ε (2006)6421/7-12-06

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 Προγράμματος αυτού είναι η εφαρμογή των σημαντικότερων σημείων της Λευκής Βίβλου του 1999 με τίτλο: "Η Ελλάδα στην κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις" και να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope⁹⁴ και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Φέϊρε τον Ιούνιο 2000.

Δύο είναι οι προς επίτευξη στόχοι του ΕΠ "ΚτΠ" για την περίοδο 2000 - 2006:

1. *"Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας της ζωής"*

Ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί μέσα από κρατικές παρεμβάσεις σε ζωτικούς για την καθημερινή ζωή των πολιτών τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές, το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αυτές σχετίζονται με την ένταξη ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στην παραγωγική λειτουργία, με τέτοιο τρόπο ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και να ενισχυθεί η παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη δημόσια διοίκηση.

2. *"Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού"*

Σύμφωνα με τη ΚτΠ η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν κύριο συστατικό αύξησης της παραγωγικότητας, της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. αυτό θα επιτευχθεί με την ανάπτυξη δράσεων όπως: δημιουργία υποδομών τηλεπικοινωνιών, ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης

⁹⁴ Σχέδιο Δράσης eEurope

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

προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα.

Στο πλαίσιο των δύο αυτών κατευθύνσεων ορίστηκαν πέντε επιμέρους άξονες δράσεις:

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

1. Παιδεία και πολιτισμός

- 1 Εξοπλισμός όλων των σχολείων με τον απαραίτητο υπολογιστικό, δικτυακό και οπτικοακουστικό εξοπλισμό, δημιουργία/αναβάθμιση εργαστηρίων πληροφορικής των ΑΕΙ/ΤΕΙ.
- 2 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.
- 3 «Γρήγορο» Internet για ερευνητές και σπουδαστές, με τη συνέχιση της αναβάθμισης του Ελληνικού Ακαδημαϊκού Δικτύου και των κέντρων διαχείρισης δικτύων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση
- 4 Δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για νέους σε δυσπρόσιτες περιοχές της χώρας
- 5 Ανάπτυξη υποδομών για την τηλε-εκπαίδευση, βάσει ενιαίου σχεδιασμού που θα καλύψει όλο το φάσμα του εκπαιδευτικού μας συστήματος.
- 6 Ανάπτυξη ή προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και εκπαιδευτικού λογισμικού για την εκπαίδευση.
- 7 Επιμόρφωση των εκπαιδευτικών σε θέματα χρήσης της πληροφορικής ως εργαλείου της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα.
- 8 Ψηφιοποίηση και διαχειριστική και επιστημονική τεκμηρίωση της

πολιτιστικής κληρονομιάς και της σύγχρονης πολιτιστικής δημιουργίας

- 9 Εξέλιξη κόμβων πολιτιστικής πληροφόρησης, δημιουργία και προώθηση ηλεκτρονικών εκδόσεων με ελληνικό πολιτιστικό περιεχόμενο και ηλεκτρονικών εκδόσεων που αναδεικνύουν την ελληνική γλώσσα
- 10 Παροχή κινήτρων σε καλλιτέχνες - δημιουργούς για την παραγωγή πολυμεσικών έργων και για την ανάπτυξη καινοτομικών υπηρεσιών και προϊόντων που συνδέουν τον Πολιτισμό και με άλλους τομείς δραστηριότητας.

2. Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής

- 1 Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line)
- 2 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.
- 3 Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ σε κάθε επίπεδο της Δημόσιας Διοίκησης
- 4 Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες
- 5 Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών σε περιφερειακό επίπεδο.
- 6 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.
- 1 «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις

χερσαίες, θαλάσσιες και εναέριες μεταφορές.

3. Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία

- 2 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
- 3 Ενδυνάμωση της απαραίτητης υποδομής για τη λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων (εξασφαλίζοντας, για παράδειγμα, υπηρεσίες πιστοποίησης, προτυποποίησης, πληροφόρησης και δικτύωσης)
- 4 Βελτίωση του περιβάλλοντος για την ίδρυση επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας, μέσω της ανάπτυξης μηχανισμών όπως τα κεφάλαια υψηλού επιχειρηματικού κινδύνου (venture capital), οι 'θερμοκοιτίδες', κ.ά.
- 5 Εισαγωγή ηλεκτρονικών διαδικασιών πρόσκλησης και υποβολής προσφορών, συμπεριλαμβανομένων των δημοσίων προμηθειών μέχρι το 2003
- 6 Ανάπτυξη της βιομηχανίας περιεχομένου, με την παραγωγή και διανομή προϊόντων πολυμέσων (που θα αφορούν, για παράδειγμα, τον αρχαίο και τον σύγχρονο ελληνικό πολιτισμό, τον τουρισμό, κ.λ.π.)
- 7 Ενθάρρυνση της διασύνδεσης έρευνας και παραγωγής με τη λειτουργία κοινοπραξιών ερευνητικών και παραγωγικών φορέων, ενίσχυση – συμπλήρωση και διεύρυνση των υποδομών των ερευνητικών φορέων
- 8 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
- 9 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
- 10 Γεφύρωση του υπάρχοντος χάσματος μεταξύ επαγγελματικών προσόντων και αναγκών στα επαγγέλματα των τεχνολογιών πληροφορίας και

επικοινωνίας

- 11 Προώθηση της απασχόλησης και απόκτηση εργασιακής εμπειρίας σε τομείς της Κοινωνίας της Πληροφορίας
- 12 Ενθάρρυνση πιλοτικών εφαρμογών τηλε-εργασίας και τηλε-κατάρτισης, ιδιαίτερα σε γεωγραφικά απομονωμένες και νησιωτικές περιοχές

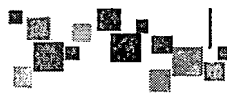
4. Επικοινωνίες

- 1 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
- 2 Ανάπτυξη υποδομής τοπικών δικτύων πρόσβασης με βάση τις τοπικές ανάγκες και τις απαιτούμενες υπηρεσίες, χωρίς τεχνολογική προτίμηση, σε μικρές πόλεις και u945 απομακρυσμένες περιοχές
- 3 Ευρυζωνικές υπηρεσίες για το δημόσιο τομέα, ειδικές δράσεις για ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και έργα επίδειξης συγκεκριμένων νέων τεχνολογιών
- 4 Εξασφάλιση πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας στους κατοίκους των λιγότερων ανεπτυγμένων περιοχών, χρησιμοποιώντας ως αντίστοιχα σημεία προσπέλασης τα υπάρχοντα ταχυδρομικά γραφεία στις εν λόγω περιοχές

Απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή εφαρμογή και ολοκλήρωση του ΕΠ ΚτΠ, υπήρξε η συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων φορέων: του κράτους, του ιδιωτικού τομέα και των πολιτών, προϋπόθεση η οποία όμως δεν εφαρμόστηκε, καθώς κάθε τομέας έδρασε αποσπασματικά. Αυτός ήταν και ο κυριότερος λόγος για τη σύσταση της στην οποία μετέχουν αντιπρόσωποι του κράτους, του ιδιωτικού τομέα καθώς και εκπρόσωποι των πολιτών. Στο ίδιο πνεύμα και προς την ίδια κατεύθυνση θεσμοθετήθηκαν στην Ελλάδα όργανα όπως Η *Επιτροπή Παρακολούθησης*, που αποτελείται από εκπροσώπους των εμπλεκόμενων υπουργείων και οργανισμών καθώς και των κοινωνικών εταίρων, 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 καθώς και η Ειδική Γραμματεία για την ΚτΠ.

2.3.2 Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013



Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013⁹⁵ αντικαθιστά την Λευκή Βίβλο για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ΕΠ "ΚτΠ" συνεχίζοντας τη δράση του. Το πρόγραμμα αυτό σε συνδυασμό με την ΚτΠ αποτελούν την ραχοκοκκαλιά της στρατηγικής της Ελλάδας για την οικοδόμηση της Κοινωνίας της Γνώσης ή Πληροφορίας. Εντάσσεται στο πλαίσιο της Δ΄ Προγραμματικής Περιόδου και ανταποκρίνεται στις επιταγές της ευρωπαϊκής πολιτικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας "i2010" και στο σχέδιο δράσης "Jobs and Growth" όπως αυτό καταρτίστηκε στις αρχές του 2005 με την αναθεώρηση της στρατηγικής της Λισσαβώνας.⁹⁶

Η ψηφιακή Στρατηγική διαφοροποιείται σημαντικά από το ΕΠ "ΚτΠ" καθώς ακολουθεί μία περισσότερο ανθρωποκεντρική προσέγγιση. Ένα μειονέκτημα του προηγούμενου ΕΠ ήταν ότι έθετε στο επίκεντρο τις νέες τεχνολογίες

⁹⁵ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Επιτροπή Πληροφορικής, Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013, <http://www.e-oikonomia.gr>

⁹⁶ Υπουργείο Εσωτερικών – Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Η στρατηγική ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Προγραμματική περίοδο 2007 – 2013, <http://www.gspa.gr>

καθιστώντας τες αυτοσκοπό, κάτι το οποίο οδήγησε στην ανάπτυξη αποσπασματικών δράσεων χωρίς συνοχή. Εν αντιθέσει, η Ψηφιακή Στρατηγική εστιάζει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις και στα καθημερινά ζητήματα που τους απασχολούν. Η τεχνολογία αποτελεί το εργαλείο και τον "υπηρέτη" στην επίλυση των προβλημάτων των πολιτών και δεν συνιστά αυτοσκοπό. Αυτός άλλωστε οφείλει να είναι και ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεν νοείται χρηστή διοίκηση και αποτελεσματικός δημόσιος τομέας εάν δεν τίθεται στο επίκεντρο ο πολίτης (ιδιώτης και επιχειρήσεις) και οι ανάγκες του.⁹⁷

Η Ψηφιακή στρατηγική επιδιώκει να ενεργοποιήσει τόσο τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις, απελευθερώνοντας το δυναμικό του καθενός εξ'αυτών. Κάθε πολίτης είναι ξεχωριστός με ιδιαίτερες ανάγκες και δυνατότητες που αποτελούν την κινητήρι δύναμη για την πρόοδο της κοινωνίας. από την άλλη πλευρά, κάθε επιχείρηση μικρή ή μεγάλη νοείται ως συστατικό για την οικονομική ανάπτυξη και την αύξηση της παραγωγικότητας της χώρας.

Τέλος, το κράτος, ο τρίτος πυλώνας στην οικοδόμηση της Κοινωνίας της Γνώσης, μεταλλάσσεται και μετατρέπεται από καθοδηγητή σε έναν παράγοντα που προσφέρει πολλαπλές ευκαιρίες και δυνατότητες αφήνοντας την επιλογή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στην βάση της λογικής αυτής, η ψηφιακή στρατηγική θέτει έναν φιλόδοξο αλλά πολύ συγκεκριμένο στόχο για την περίοδο 2006 – 2013, να πραγματοποιηθεί ένα **Ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα, ένα ψηφιακό άλμα στην ποιότητα της ζωής.**

Η ψηφιακή στρατηγική δεν εστιάζει στις νέες τεχνολογίες και στον δημόσιο τομέα

⁹⁷ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση 2008 - 2010, http://www.mnec.gr/Ethniko_Programma/LISBON-NRP-EL.pdf

ως αυτοσκοπό. Αντιθέτως, κάθε παρέμβαση σχεδιάζεται με βάση τις ανάγκες των επιχειρήσεων και των πολιτών. Σκοπός του ψηφιακού άλματος είναι να αντιμετωπίσει τις κύριες αιτίες καθυστέρησης και να οδηγήσει την χώρα στην ανάπτυξη και στην αύξηση της παραγωγικότητας. Αυτό θα επιτευχθεί εστιάζοντας σε δύο κατευθύνσεις:

A) Βελτίωση παραγωγικότητας μέσω της τεχνολογίας:

1. Στόχος είναι η προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα τους και κατ' επέκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας.
2. Ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζεται ως ένας δυσανάλογος οργανισμός, ο οποίος οφείλει να χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να βελτιώσει τις εσωτερικές του διαδικασίες, διευκολύνοντας παράλληλα με αποδοτικότερες ψηφιακές υπηρεσίες τη λειτουργία του επιχειρηματικού ιστού της χώρας.
3. Στόχος είναι η βελτίωση της εξωστρέφειας του κλάδου πληροφορικής και επικοινωνιών της χώρας, και η υποστήριξη ώστε να συμβάλλει περισσότερο στο ΑΕΠ της χώρας.
4. Στόχος είναι η ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και ειδικά στους κλάδους που παράγουν τεχνολογία και στους κλάδους που χρησιμοποιούν την τεχνολογία.

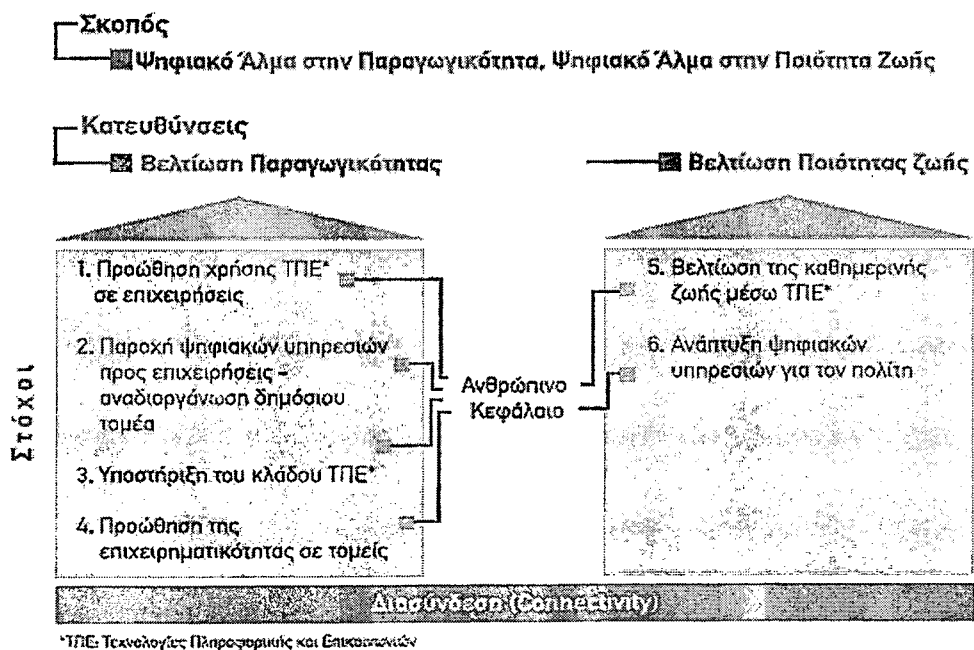
B) Βελτίωσης της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών με πρακτικό τρόπο:

5. Στόχος είναι η δυναμικότερη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες σε καθημερινό επίπεδο
6. Στόχος είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες εξοικονομούν χρόνο προσφέροντας ταυτόχρονα νέες δυνατότητες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας από τους πολίτες

Βασική συνιστώσα για την ολοκλήρωση της προσέγγισης είναι το ανθρώπινο κεφάλαιο. Η χώρα μπορεί ν’ αποκτήσει συγκριτικό πλεονέκτημα εάν αναπτύξει με οργανωμένο τρόπο το ανθρώπινο κεφάλαιο της και η Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνει δράσεις γι’ αυτό το σκοπό.

Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων αυτών αποτελεί η «Διασύνδεση» η οποία σχετίζεται με την έννοια της ευρυζωνικότητας. Η πρόσβαση σε ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος. Ωστόσο, η έννοια της Διασύνδεσης δεν αφορά αποκλειστικά και μόνο την ευρυζωνικότητα, αφορά επίσης την δυνατότητα επιμέρους οργανισμών και εταιρειών δημοσίων ή και ιδιωτικών να ανταλλάσσουν δεδομένα με συμβατές ή ανοιχτές διαδικασίες και συστήματα. Η έννοια «Διασύνδεση» αφορά επιπλέον και το θεσμικό πλαίσιο (ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τηλεργασία κ.τ.λ.) καθώς και ζητήματα σύγκλισης διαφορετικών τεχνολογιών. (Σχήμα 7)

Σχήμα 7: Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013



Οι έξι στόχοι της ψηφιακής Στρατηγικής οριοθετούν ψηφιακές παρεμβάσεις εφόσον αυτές έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με πρακτικούς και ορατούς τρόπους. Οι δράσεις που περιλαμβάνονται προσπαθούν να αποφύγουν την εσωστρεφή λογική της «μηχανοργάνωσης» του δημοσίου τομέα χωρίς αισθητά αποτελέσματα για πολίτες και επιχειρήσεις.

2.3.2.1 Στόχοι της ψηφιακής στρατηγικής

Οι έξι στόχοι της στρατηγικής αντικατοπτρίζουν την βασική φιλοσοφία της, η οποία είναι η εξής:

- 1 Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελούν βασικό μεταρρυθμιστικό εργαλείο με θετικές επιδράσεις σε όλο το εύρος της οικονομικής και κοινωνικής ζωής της χώρας. Οι έξι αυτοί στόχοι αποσκοπούν στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών σε ευρεία κλίμακα στην χώρα προκειμένου να επιτευχθούν δραστικές και επωφελείς αλλαγές, ιδιαίτερα σε τομείς όπου άλλες πολιτικές στο παρελθόν απέτυχαν.
- 2 Η χώρα μπορεί να προοδεύσει βασιζόμενη μόνο στις ικανότητες και στις ιδιαίτερες δεξιότητες καθενός εκ των πολιτών και των επιχειρήσεων. Πολίτες και επιχειρήσεις πρέπει να έχουν ίσες ευκαιρίες αλλά δεν είναι ίδιοι. Οι έξι στόχοι καθορίζουν στο πλαίσιο αξιοποίησης της τεχνολογίας που θα απελευθερώσει τις ιδιαίτερες δυνάμεις κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης ξεχωριστά, με σεβασμό στα δικαιώματα και στις επιλογές τους.
- 3 Ο δημόσιος τομέας πρέπει να διαδραματίζει ρόλο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με την ελάχιστη δυνατή επιβαρυντική επίδραση σε αυτούς.
- 4 Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών δεν πρέπει να εστιάζει μόνο στο τμήμα της προσφοράς από το κράτος, ένα λάθος το οποίο

πραγματοποιήθηκε στο σύνολο της Ευρώπης μέσω του προηγούμενου προγράμματος.

- 5 Η τεχνολογία αποτελεί κύριο εργαλείο για την εξασφάλιση της διαφάνειας. Η ψηφιακή στρατηγική επιθυμεί να προσφέρει μέσω της τεχνολογίας πιο αποτελεσματικούς τρόπους με σκοπό να αλλαχθούν οι νοοτροπίες ετών.

Στην Ψηφιακή Στρατηγική η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» είναι οριζόντια, αγγίζοντας τόσο την παραγωγικότητα όσο και την ποιότητα ζωής κυρίως μέσω των στόχων 2 και 6. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να έχει ως ρόλο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με την ελάχιστη δυνατή επιβαρυντική επίδραση σε αυτούς. Στη συνέχεια της εργασίας μας θα εστιάσουμε κυρίως στους δύο αυτούς στόχους και στις επιμέρους δράσεις που αναπτύχθηκαν για την οικοδόμηση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης.

Στόχος 2: Δράσεις για την αναδιοργάνωση του δημοσίου τομέα και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του επιχειρηματικού ιστού της χώρας

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη χώρα θα πρέπει να λειτουργούν σε ένα σαφές πλαίσιο κανόνων και ρυθμίσεων, χωρίς όμως να επιβαρύνονται από γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να οργανωθούν με τέτοιο τρόπο ώστε να συμβάλλουν στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητά τους. Για τον σκοπό αυτό, η Ψηφιακή Στρατηγική εστιάζει στη δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών που θα επιτρέψουν στις ελληνικές επιχειρήσεις να επενδύουν περισσότερο χρόνο στη δημιουργία προϊόντων και υπηρεσιών αξίας και να σπαταλούν λιγότερο χρόνο σε γραφειοκρατικές συναλλαγές.

Η Ψηφιακή Στρατηγική εγκαταλείπει την εσωστρεφή λογική περί «έξυπνου κράτους» ή περί «ευφυούς δημόσιας διοίκησης», που αναπαράγει σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες αναποτελεσματικές διαδικασίες. Την αντικαθιστά με

δράσεις που στοχεύουν σε ένα «απλούστερο και πιο διαφανή δημόσιο τομέα».

Για να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη από τις παρεμβάσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής πριν από τη δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών, πριν από την εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων και πριν από την υιοθέτηση οποιασδήποτε ηλεκτρονικής μεθόδου συναλλαγών κρίνεται απαραίτητος ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών και η σημαντική απλούστευσή τους.

Ο συγκεκριμένος στόχος χαρακτηρίζεται από πέντε παραμέτρους:

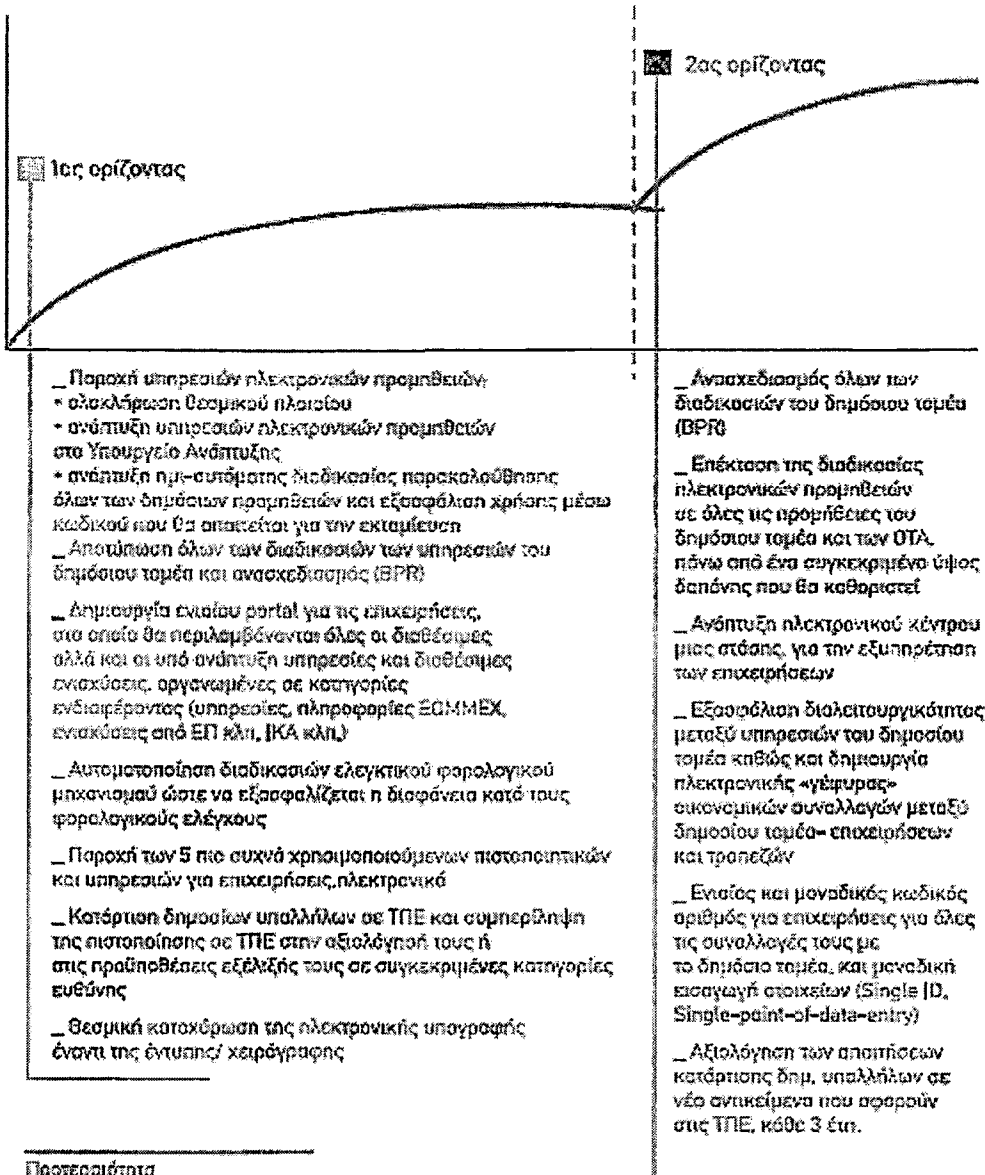
1. Κάθε δράση που αφορά στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών, πρέπει να ξεκινά έχοντας υπόψη συγκεκριμένη ανάγκη εξυπηρέτησης των πελατών του δημοσίου, δηλαδή των πολιτών και των επιχειρήσεων.
2. Εκτός της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και πολιτών, δράσεις που ήδη εντάσσονται ή που θα ενταχθούν στο μέλλον στη Ψηφιακή Στρατηγική, πρέπει να προκαλούν υπολογίσιμη εξοικονόμηση πόρων και σημαντικές μειώσεις στο κόστος λειτουργίας του δημοσίου τομέα, που τώρα επιβαρύνει τους έλληνες φορολογούμενους.
3. Η τεχνολογία αποτελεί φορέα διαφάνειας σε όσες διαδικασίες αυτοματοποιεί.
4. Η διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών και σε μερικές περιπτώσεις η υποχρεωτική χρήση ψηφιακών υπηρεσιών επιταχύνει σημαντικά την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών από επιχειρήσεις και πολίτες.
5. Η κατανομή των δράσεων ψηφιακών υπηρεσιών έχει έντονη περιφερειακή διάσταση, καθώς οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες θα μπορούν ενδεχόμενα να καλύπτουν και τις συναλλαγές επιχειρήσεων με φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι προτεινόμενες **δράσεις** για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών που συμβάλλουν στη βελτίωση της παραγωγικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων περιλαμβάνουν (Γράφημα 8):

- 1 Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών στο δημόσιο τομέα. Ο δημόσιος τομέας εξακολουθεί να χειρίζεται προμήθειες τεράστιου όγκου, της τάξης των 3,5 δις. Ετησίως, βασιζόμενος κυρίως σε «χειρογραφικές» διαδικασίες. Όπως και σε κάθε άλλη χώρα, κατά τον ίδιο τρόπο και στην Ελλάδα ο δημόσιος τομέας αποτελεί το κατεξοχήν συλλογικό αγοραστή με προμήθειες σε ένα μεγάλο αριθμό κωδικών προϊόντων διαφόρων κατηγοριών: αναλώσιμα, ηλεκτρικό εξοπλισμό, φαρμακευτικά προϊόντα μέσω των οποίων εξυπηρετούνται περίπου 200 υπηρεσίες. Η εισαγωγή συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών είναι εξαιρετικά κρίσιμη καθώς θα προκαλέσει: σημαντική εξοικονόμηση κόστους προμηθειών για το δημόσιο τομέα, μέσω οικονομιών κλίμακας αλλά και καλύτερης διαχείρισης τους, ενίσχυση της διαφάνειας και ώθηση των επιχειρήσεων – προμηθευτών του δημοσίου, ή και άλλων επιχειρήσεων που μέχρι σήμερα δεν έχουν πρόσβαση στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών προκειμένου να διευρύνουν το πελατολόγιο και τον κύκλο εργασιών τους.
- 2 Αποτύπωση των κρίσιμων διαδικασιών των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα και ανασχεδιασμός τους, πριν μεταφερθούν οποιεσδήποτε συναλλαγές σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- 3 Σχεδιασμός και δημιουργία ενιαίας κυβερνητικής δικτυακής πύλης για τις επιχειρήσεις στην οποία περιλαμβάνονται όλες οι διαθέσιμες αλλά και υπό ανάπτυξη ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και οι διαθέσιμες ενισχύσεις, οργανωμένες σε κατηγορίες ενδιαφέροντος (ενισχύσεις από ΚΠΣ, ψηφιακές υπηρεσίες ΙΚΑ και ασφαλιστικών ταμείων κ.τ.λ).
- 4 Δημιουργία συστήματος που θα συμβάλλει στην αυτοματοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού και θα ενημερώνει τις επιχειρήσεις και τους φορολογούμενους για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια κατά τους φορολογικούς ελέγχους.

Γράφημα 8:

Ψηφιακές Υπηρεσίες ΤΠΕ σε επιχειρήσεις – Προτεινόμενες δράσεις



Στόχος 6: ψηφιακές υπηρεσίες για τον πολίτη

Οι δράσεις που προβλέπονται στον συγκεκριμένο στόχο της στρατηγικής αποσκοπούν κυρίως στην διευκόλυνση του πολίτη και στη μείωση των γραφειοκρατικών εμποδίων. Επιπλέον, περιλαμβάνονται ψηφιακές υπηρεσίες και θεσμικές παρεμβάσεις στο πεδίο της "ηλεκτρονικής διακυβέρνησης". Οι **προτεινόμενες δράσεις** προς την κατεύθυνση αυτή είναι οι εξής: (Γράφημα 9)

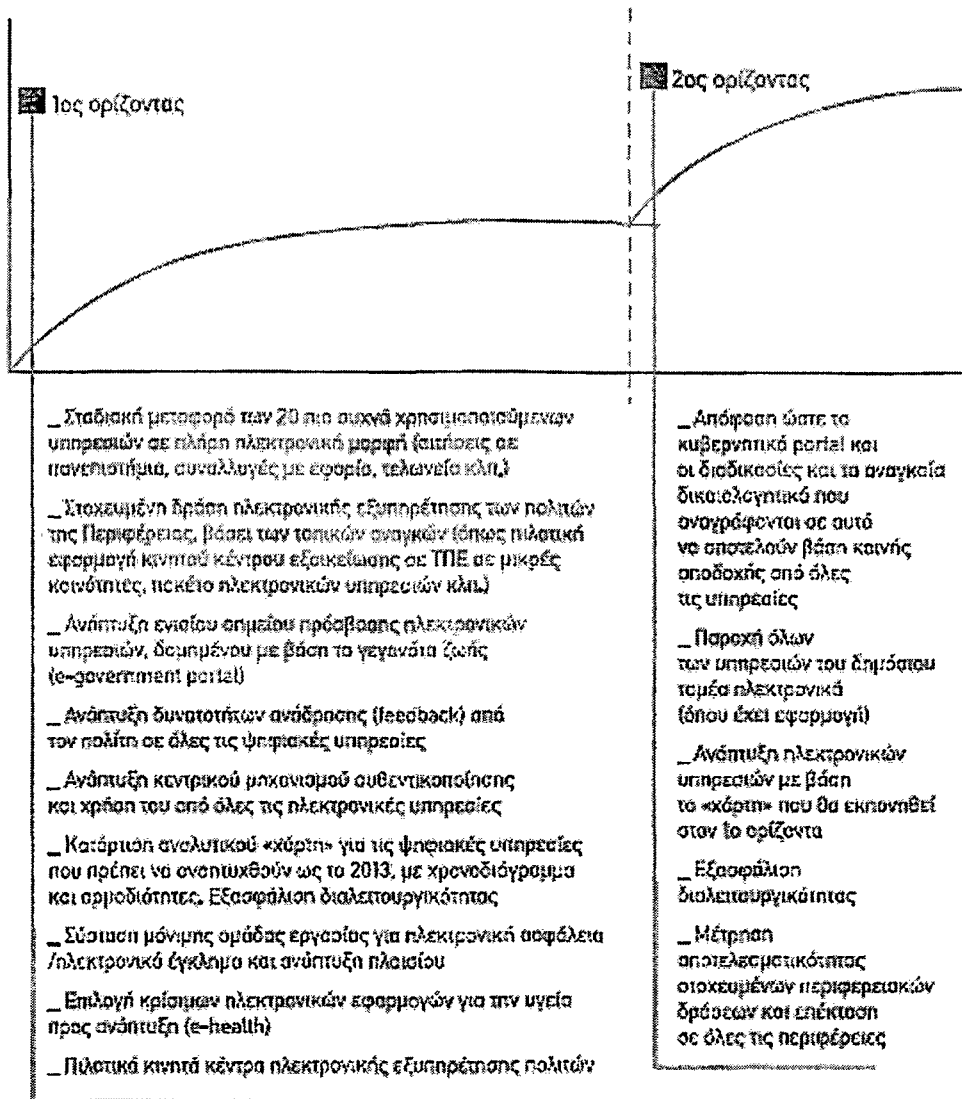
1. Η ψηφιακή στρατηγική στοχεύει έως το 2009 στην μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών από τους πολίτες σε πλήρως ηλεκτρονική μορφή (π.χ. αιτήσεις σε πανεπιστήμια, συναλλαγές με την εφορία, τελωνεία κ.λπ). Στο πλαίσιο της γενικότερης μεταρρύθμισης του δημοσίου τομέα και της βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας του κράτους, βασική προϋπόθεση είναι και η κατάργηση πιστοποιητικών και δικαιολογητικών όπου αυτό είναι δυνατόν.
2. Μία από τις βασικές προτεραιότητες της Ψηφιακής Στρατηγικής είναι και η ενίσχυση της Περιφέρειας μέσω της χρήσης των ΤΠΕ στο αναπτυξιακό της προγραμματισμό. Προς αυτή την κατεύθυνση η Ψηφιακή Στρατηγική προτείνει μία σειρά από μέτρα όπως: η εφαρμογή κινητού κέντρου εξοικείωσης σε τεχνολογίες σε ημι-αστικές περιοχές, η δημιουργία πακέτου ψηφιακών υπηρεσιών για τους πολίτες των δήμων όλης της χώρας για τη δημιουργία μιας "Ψηφιακής Αυτοδιοίκησης" κ.τ.λ
3. Δημιουργία μιας ενιαίας κυβερνητικής πύλης (eGovernment portal), η οποία θα αποτελέσει ενιαίο σημείο πρόσβασης ψηφιακών υπηρεσιών.
4. Μία από τις δράσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής, η οποία άρχισε να αναπτύσσεται σταδιακά από το 2007 είναι η ρησώθηση δυνατοτήτων ανάδρασης από τον πολίτη σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες. Το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα να λαμβάνονται υπόψη τα ερωτήματα, τα προβλήματα και οι διαπιστώσεις που διατυπώνει ο κάθε πολίτης. Το σύστημα αυτό βασίσθηκε σε αντίστοιχες μεθοδολογίες και εφαρμογές άλλων χωρών, προσαρμοσμένες στις ανάγκες της ελληνικής δημόσιας

διοίκησης.

5. Ανάπτυξη ενός κεντρικού μηχανισμού αυθεντικοποίησης και χρήση του από όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με σκοπό να ενισχυθεί η ασφάλεια των πολιτών κατά τις συναλλαγές εξασφαλίζοντας παράλληλα και την απαραίτητη λειτουργικότητα στις ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα.
6. Έως το τέλος του 2013 η Ψηφιακή Στρατηγική προβλέπει τη δημιουργία κινητών κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών που θα έχουν την δυνατότητα να μεταστεθμεύσουν σε αστικές, ημι-αστικές και αγροτικές περιοχές με σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών που κατοικούν σε απομακρυσμένες περιοχές. στον ίδιο στόχο περιλαμβάνεται και η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την υγεία, οι οποίες θα πρέπει να έχουν υλοποιηθεί έως το τέλος του 2015.
7. Έως το τέλος του 2013 προβλέπεται η παροχή της πλειοψηφίας των πιστοποιητικών και των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα ηλεκτρονικά. Επιπλέον, διαδικασίες και αναγκαία δικαιολογητικά που αναγράφονται στην κυβερνητική πύλη θα πρέπει ν'αποτελούν βάση κοινής αποδοχής από το σύνολο των δημοσίων υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η άσκοπη ταλαιπωρία καθώς και η αυθαιρεσία μεμονωμένων υπαλλήλων.
8. Από το 2008 έως και την ολοκλήρωση της στρατηγικής, το Παρατηρητήριο για την "ΚτΠ", θα προβαίνει στην εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των περιφερειακών δράσεων για την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Βάσει των αποτελεσμάτων που θα προκύπτουν, είτε σχετικά με την πρόοδο, είτε σχετικά με τις καθυστερήσεις, θα σχεδιάζονται νέες δράσεις με περιφερειακή στόχευση.

Γράφημα 9:

Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη • Προτεινόμενες δράσεις



Προτεραιότητα

Συμπερασματικά

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013 όπως αναλύθηκε παραπάνω, αποσκοπεί σε συνδυασμό με την "ΚτΠ" στη δυναμική συμμετοχή της Ελλάδας στις παγκόσμιες προκλήσεις και εξελίξεις, προκειμένου να κερδίσει το χαμένο έδαφος και επιπλέον να αξιοποιήσει με όσο το δυνατόν καλύτερο τρόπο τα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση των ΤΠΕ.

Καινοτόμο στοιχείο της στρατηγικής και συγχρόνως απαραίτητο στοιχείο για την αποτελεσματική εφαρμογή και ολοκλήρωση της είναι η συμμετοχή του κοινωνικού και οικονομικού παράγοντα: του κάθε πολίτη και της κάθε επιχείρησης.

2.3.2.2 Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006 - 2013

Η ψηφιακή στρατηγική 2006 – 2013 χαρακτηρίζεται από δύο χρονικά ορόσημα: (Γράφημα 10)

α) Ο χρονικός ορίζοντας του 2008, μέχρι το τέλος του οποίου υλοποιούνται δράσεις και παρεμβάσεις που δεν απαιτούν μεγάλες και χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές ή δράσεις που μπορούν να ενταχθούν σε υφιστάμενα εργαλεία υλοποίησης (Γ' ΚΠΣ) και να υλοποιηθούν άμεσα.

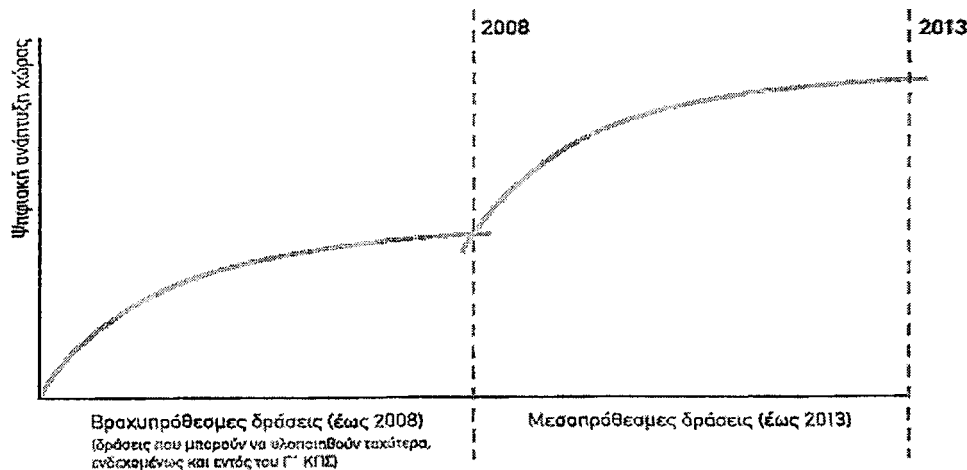
β) Ο χρονικός ορίζοντας του 2013, που αποτελεί και την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων.

Τα δύο αυτά χρονικά ορόσημα ανταποκρίνονται σε δύο κατηγορίες παρεμβάσεων:

- Παρεμβάσεις οι οποίες μπορούν να υλοποιηθούν ταχύτερα, στο πλαίσιο ήδη υφιστάμενων προγραμμάτων και πολιτικών όπως για παράδειγμα το ΕΠ «ΚτΠ» στα πλαίσια του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, οι οποίες δεν προϋποθέτουν απαραίτητως μεγάλες διαρθρωτικές και θεσμικές παρεμβάσεις.
- Παρεμβάσεις μεγαλύτερης κλίμακας, που απαιτούν την επίλυση θεσμικών και διαρθρωτικών ζητημάτων που απαιτούν τη σύμπραξη πολλών φορέων και υπουργείων. Λόγω της ανάγκης επίλυσης ζητημάτων απαιτείται περισσότερος χρόνος προετοιμασίας για την υλοποίηση των κατάλληλων παρεμβάσεων.

Γράφημα 10

Χρονικοί Ορίζοντες Υλοποίησης



2.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα σε αριθμούς: Σύγκριση της Ελλάδας με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ σχετικά με την πρόοδο της Ελλάδας στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της χρήσης των ΤΠΕ τα τελευταία χρόνια παρατηρούνται τα εξής:⁹⁸

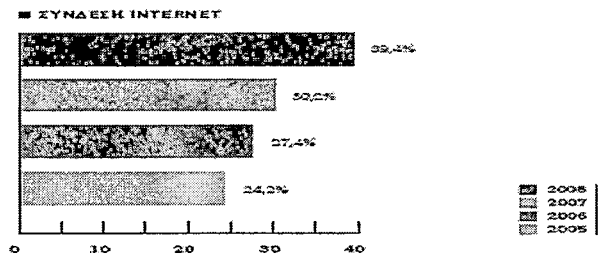
Η Ελλάδα επιταχύνει το ρυθμό σύγκλισης με την ΕΕ27 στη χρήση Διαδικτύου

Περίπου 4 στα 10 νοικοκυριά είναι συνδεδεμένα στο Διαδίκτυο, ενώ ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής αποτελεί πλέον οικιακή συσκευή. Ιδιαίτερα θετικά αξιολογείται και το γεγονός ότι ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης (CAGR) των νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο τα τελευταία 4 έτη εκτιμάται σε 17,6%, τη στιγμή που ο μέσος ετήσιος ρυθμός της Ευρώπης (ΕΕ-27) είναι στο 7,7%. Αξίζει να σημειωθεί πως το 2008 σημειώθηκε η μεγαλύτερη άνοδος της τετραετίας.

⁹⁸ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, 2007, <http://www.observatory.gr>

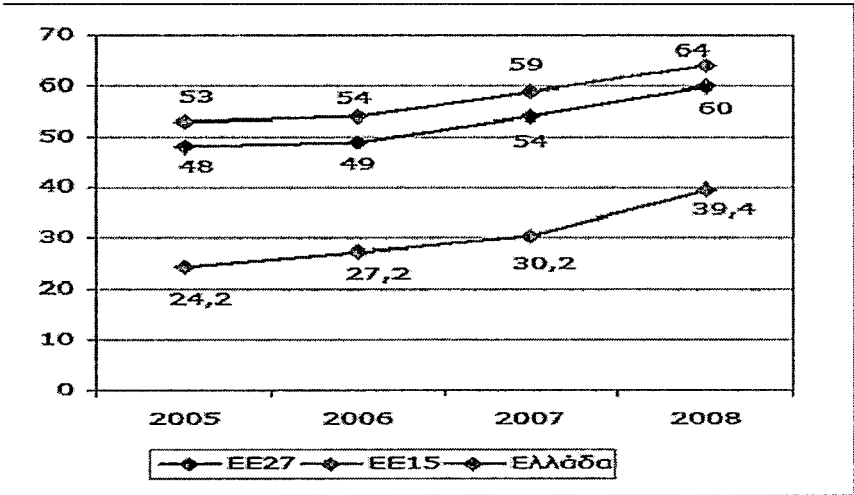
Πρόσβαση των νοικοκυριών
στο Διαδίκτυο & χρήση του
ΔΕΙΚΤΗΣ Α.1. % νοικοκυριών με πρόσβαση
στο Διαδίκτυο

39,4%



Δείγμα 2008 5966
Δείγμα 2007 3243
Δείγμα 2006 6025
Δείγμα 2005 6520

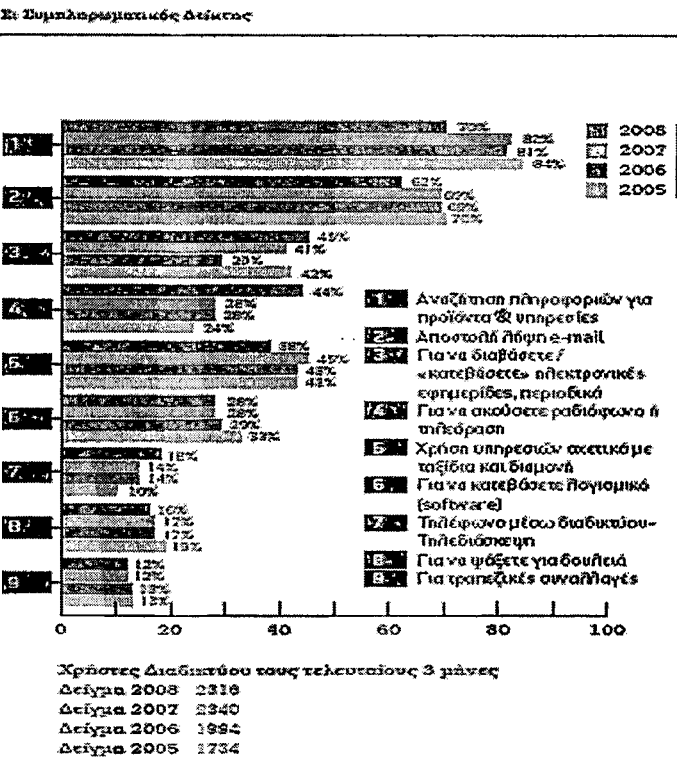
Γράφημα: % νοικοκυριών με κατ' οίκον πρόσβαση στο Διαδίκτυο
Δείγμα (2008) – Σύνολο Πληθυσμού n=5966



Παρατηρείται αλλαγή στη συμπεριφορά των χρηστών

Για πρώτη φορά στην τετραετία διαπιστώνονται μεταβολές στους λόγους χρήσης του Διαδικτύου. Οι Έλληνες χρήστες φαίνεται να εγκαταλείπουν τις «παραδοσιακές» ηλεκτρονικές υπηρεσίες (απλή αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα & υπηρεσίες, αποστολή και λήψη email) και να αξιοποιούν τις νέες δυνατότητες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας που προσφέρει το Διαδίκτυο. Έτσι, το 64% των χρηστών του τελευταίου τριμήνου του 2008 δηλώνει ότι κάνει χρήση «προχωρημένων» υπηρεσιών επικοινωνίας: πραγματοποιεί τηλεφωνικές κλήσεις και βιντεοκλήσεις μέσω διαδικτύου, επικοινωνεί μέσω στιγμιαίων μηνυμάτων, συζητά σε ηλεκτρονικά fora, επισκέπτεται ιστολόγια (blogs), ενώ παράλληλα 1 στους 2 «κατεβάζει» και ακούει μουσική και 1 στους 5 παίζει διαδικτυακά παιχνίδια.

Πρόσβαση των πολιτών
στο Διαδίκτυο & χρήση του
ΔΕΙΚΤΗΣ Α.5.Σ. % ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο,
ανάλογα με το σκοπό χρήσης



Ευρωπαϊκό το ψηφιακό προφίλ των ελληνικών επιχειρήσεων (με 10+ εργαζομένους)

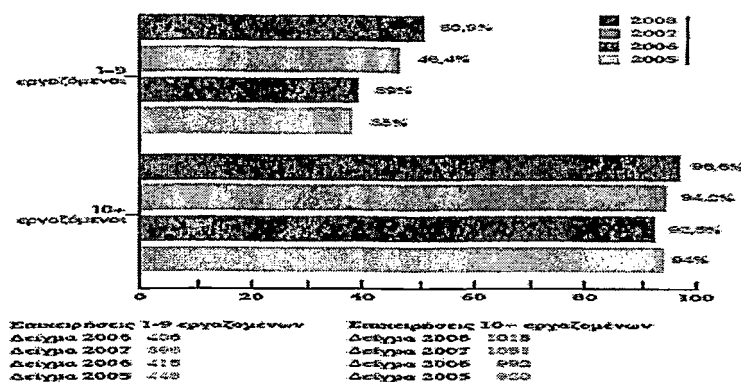
Η εικόνα που παρουσιάζουν οι επιχειρήσεις που απασχολούν πάνω από 10 εργαζόμενους είναι ανάλογη με την αντίστοιχη των υπόλοιπων ευρωπαϊκών χωρών, σε επίπεδο βασικής χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Ειδικότερα το 2008, μετρήθηκε ότι το 96,6% έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και 8 στις 10 διαθέτουν σύνδεση ευρείας ζώνης. Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στις επιχειρηματικές διαδικασίες κυμαίνεται σε συγκρίσιμα επίπεδα με την ΕΕ27.

Επιπλέον στις επιχειρήσεις 10+ παρατηρούνται τα εξής:

- Το 28% των εργαζομένων τους χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο εβδομαδιαίως
- Σε πολύ χαμηλά επίπεδα εξακολουθεί να εμφανίζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο με 1 στις 5 επιχειρήσεις να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές αγορές και μόνο 1 στις 10 ηλεκτρονικές πωλήσεις, ενώ το ηλεκτρονικό εμπόριο συνεισφέρει μόλις κατά 0,8% στο συνολικό τους κύκλο εργασιών
- Σημαντικά χαμηλές εμφανίζονται επίσης η διασύνδεση με άλλες επιχειρήσεις και οι συναλλαγές με χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς
- Υψηλό επίπεδο αξιοποίησης εμφανίζουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο (8 στις 10 επιχειρήσεις με 10+ απασχολούμενου

Πρόσβαση και χρήση ΤΠΕ
από τις επιχειρήσεις
ΔΕΙΚΤΗΣ Β.2.Σ. % επιχειρήσεων 10+ με πρόσβαση
στο Διαδίκτυο

96,6% Σ Συνολικό ποσοστό δείκτης



Οι Έλληνες ανακαλύπτουν τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες

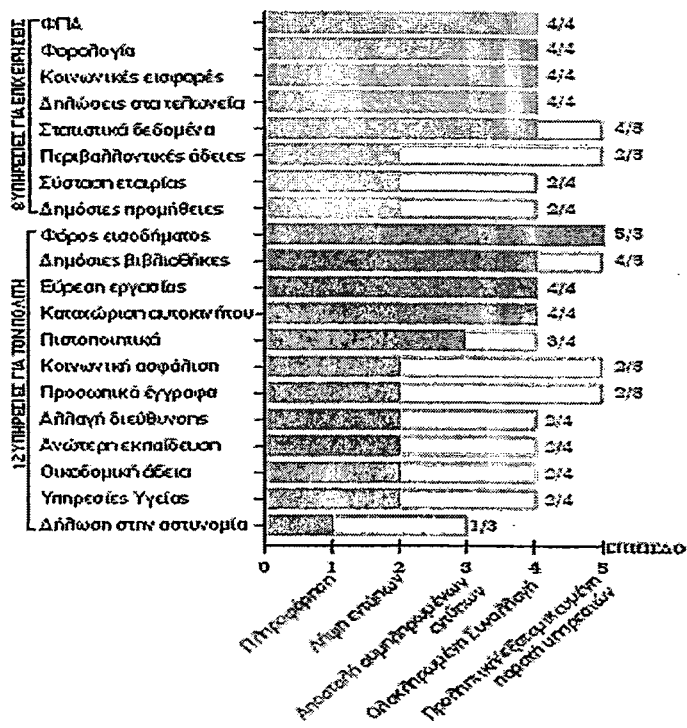
Δεδομένης της εισαγωγής το 2008 του 5ου επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, το οποίο περιλαμβάνει την προληπτική και προσωποποιημένη παροχή υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες, 7 στις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Πλέον, 1 στους 5 Έλληνες χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο στις σχέσεις του με το Δημόσιο, ενώ σημαντική αύξηση σημειώθηκε σε όλους τους τύπους συναλλαγής με Δημόσιες Υπηρεσίες. Επίσης, για πρώτη χρονιά καταγράφηκε σημαντική άνοδος στο ποσοστό των ατόμων που απέστειλαν συμπληρωμένα έντυπα ή φόρμες σε Δημόσιες Υπηρεσίες.⁹⁹

⁹⁹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, 2007, <http://www.observatory.gr>

Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες –
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

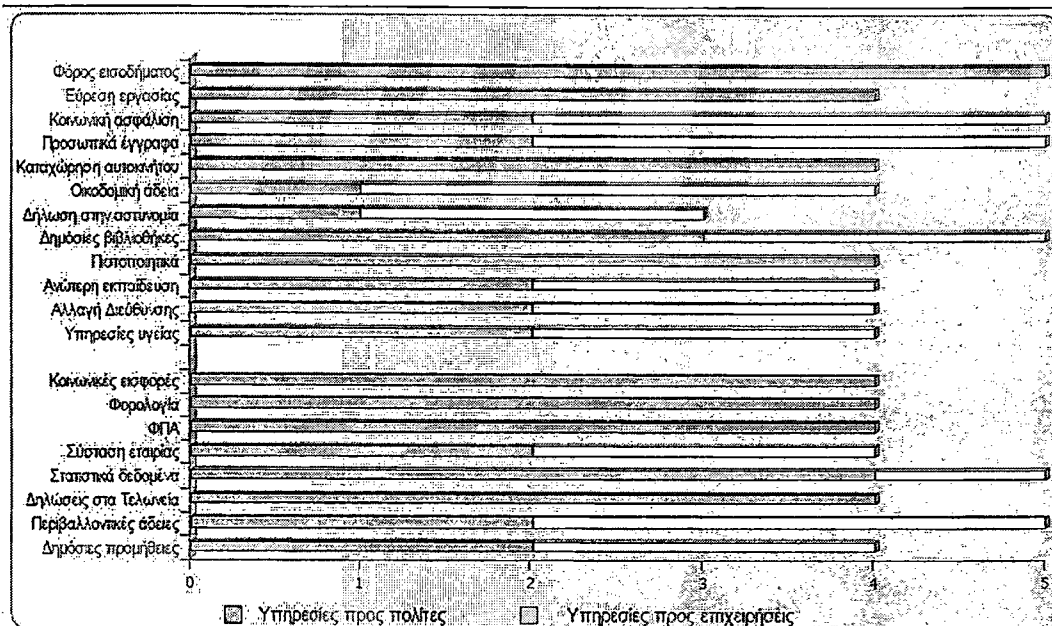
ΔΕΙΚΤΗΣ Δ.1. Αριθμός βασικών δημόσιων υπηρεσιών
πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμων

7



Εξετάζοντας την πρόοδο που έχει σημειώσει η Ελλάδα στην ανάπτυξη των βασικών δημόσιων υπηρεσιών, όπως παρουσιάστηκε αναλυτικά στο κεφάλαιο που προηγήθηκε μπορούμε να καταλήξουμε στα παρακάτω συμπεράσματα αναφορικά με την θέση της χώρας μας σε σχέση με τα Κράτη – Μέλη της Ε.Ε, όπως αυτά παρουσιάστηκαν παραπάνω :

Οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα



Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <http://www.observatory.gr>

Στην εξέλιξη των υπηρεσιών συνολικά (**online sophistication**), η Ελλάδα αρχίζει να συγκλίνει με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (68% έναντι 76% της Ε.Ε27+), μειώνοντας σε 8 ποσοστιαίες μονάδες τη διαφορά με την Ευρώπη, από 16 το 2006 (62% έναντι 78 της ΕΕ28). Η επιτευχθείσα πρόοδος αποκτά μεγαλύτερη αξία, αναλογιζόμενοι τις μεγαλύτερες απαιτήσεις της αξιολόγησης του 2007, με τα επιπλέον επίπεδα για ορισμένες υπηρεσίες.¹⁰⁰

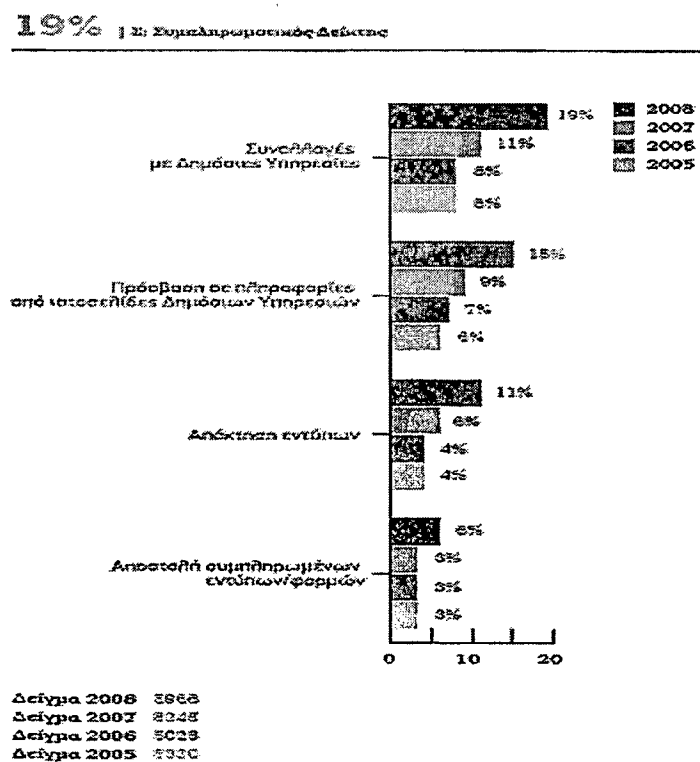
Στην εξέλιξη του δείκτη των πλήρως διαθέσιμων υπηρεσιών (**full online availability**), η απόσταση της Ελλάδας από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο είναι 13 ποσοστιαίες μονάδες (45% έναντι 58% της Ε.Ε27+).

Εδώ, πρέπει να σημειωθεί ότι ο δείκτης **online sophistication** είναι

¹⁰⁰ Κοινωνία της Πληροφορία Α.Ε. (2008), Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σελ. 20 - 27

πληροφοριακά πιο πλήρης από τον full online availability, καθώς ο δεύτερος παίρνει τιμές 0 ή 1 ανάλογα αν η υπηρεσία είναι πλήρως ανεπτυγμένη ή όχι και δε λαμβάνει υπόψη τις υπηρεσίες που είναι σε επίπεδο 2 ή 3, καθώς τις μηδενίζει απ' ευθείας.

Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες –
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΔΕΙΚΤΗΣ Δ.2.Σ. % πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για
συναλλαγές με δημόσιους φορείς ανά σκοπό χρήσης

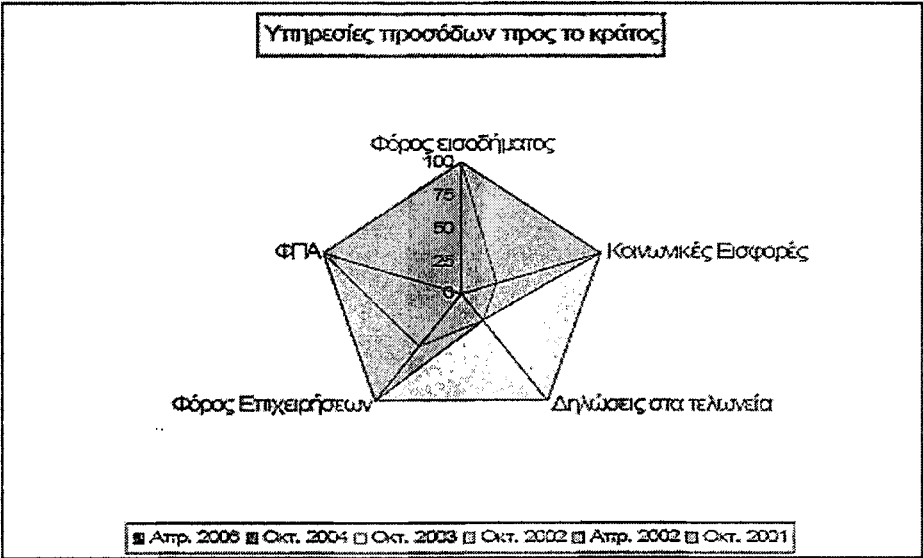


Ως προς τις επιμέρους υπηρεσίες, η Ελλάδα ακολουθεί την τάση που θέλει τις υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις να είναι περισσότερο προηγμένες από τις αντίστοιχες προς τους πολίτες. Ο πίνακας αποδεικνύει την παραπάνω πρόταση:

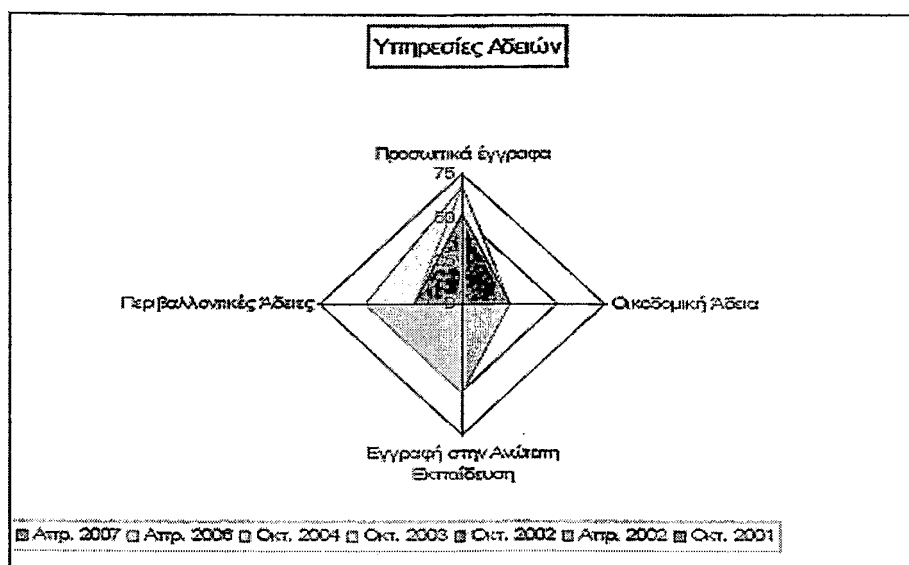
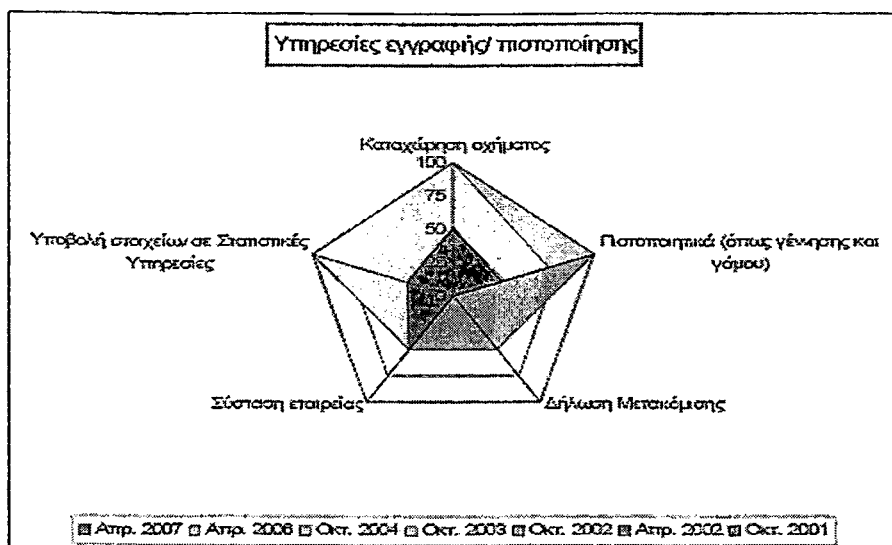
	Online Sophistication (%)			
	2007	2006	2004	2003
Υπηρεσίες προς πολίτες	62	55	52	44
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	78	73	73	67

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αυτό εμφανίζεται ως γενικός κανόνας, με εξαίρεση τις πρώτες σε κατάταξη χώρες (Φινλανδία, Νορβηγία, Σλοβενία και Ηνωμένο Βασίλειο), όπου οι υπηρεσίες προς τους πολίτες είναι το ίδιο ή περισσότερο ανεπτυγμένες από αυτές των επιχειρήσεων. Ωστόσο, είναι γεγονός ότι η απόσταση μεταξύ των δύο ομάδων υπηρεσιών ελαττώνεται διαχρονικά.

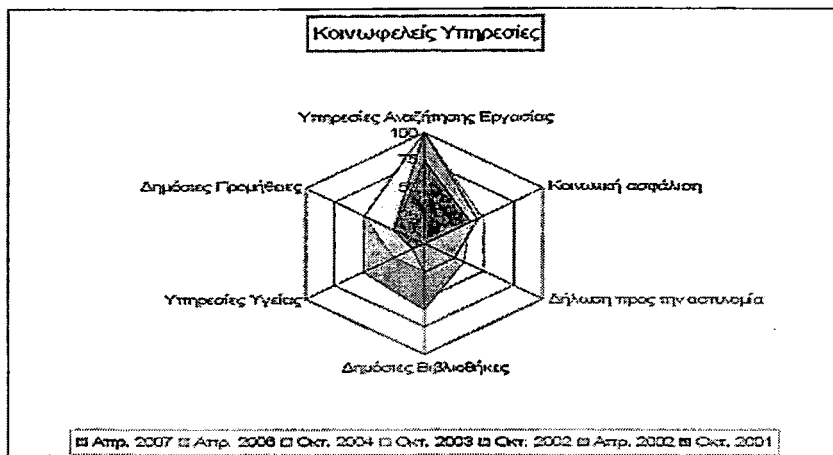
Οι υπηρεσίες που διακρίνονται περιλαμβάνουν τις οικονομικές υπηρεσίες, τις ασφαλιστικές εισφορές των επιχειρήσεων, τις τελωνειακές διασαφήσεις, την αναζήτηση εργασίας, την καταχώρηση οχήματος και την έκδοση και παραλαβή πιστοποιητικών.



Μέτριες είναι οι ελληνικές επιδόσεις στις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις δημόσιες προμήθειες, τις περιβαλλοντικές άδειες, τη σύσταση νέας εταιρίας, την έκδοση και παραλαβή προσωπικών εγγράφων και την κοινωνική ασφάλιση.



Τέλος, κάτω του μετρίου βαθμολογείται η Ελλάδα στις υπηρεσίες υγείας, τις δηλώσεις προς την αστυνομία και τις δημόσιες βιβλιοθήκες.



Από την παραπάνω ανάλυση γίνεται αντιληπτό ότι η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει πραγματοποιήσει σημαντική πρόοδο στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η πρόοδος αυτή βασίσθηκε σε δύο κυρίως πυλώνες:¹⁰¹

1. Στην προώθηση της ΗΔ με την εισαγωγή των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων όπως το ΕΠ "ΚτΠ" και η Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013 και
2. Σε μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού με την θέσπιση της αντίστοιχης νομοθεσίας

Παρόλα αυτά, η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα συνεχίζει να παρουσιάζει σοβαρές δυσλειτουργίες και να αντιμετωπίζει προβλήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν άμεσα. Παρά την θετική εικόνα που παρουσιάζει η Ελλάδα ως προς την παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έχει ακόμη να διανύσει μεγάλη απόσταση προκειμένου να φτάσει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

¹⁰¹ Κοινωνία της Πληροφορία Α.Ε. (2008), Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σελ. 20 - 27

Γενικά Συμπεράσματα Μέρους Β

Το κράτος για τους πολίτες αποτελεί έναν απόμακρο στόχο όσον αφορά στην ανάπτυξη μιας ψηφιακής σχέσης μαζί του λόγω της μέτριας ή κακής ποιότητας εξυπηρέτησης που βιώνει ο πολίτης καθημερινά στις δημόσιες υπηρεσίες. Το υψηλό ποσοστό αποχής των πολιτών από τις εκλογές και τις ευρωεκλογές επιβεβαιώνουν την εικόνα αυτή. Τα τελευταία χρόνια ο πολίτης φαίνεται να έχει χάσει την εμπιστοσύνη του προς την ικανότητα της κυβέρνησης να λύνει τα προβλήματα. Οι δράσεις για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών και την μηχανοργάνωση των δημοσίων οργανισμών συγκέντρωσαν την τελευταία δεκαετία μεγάλο ενδιαφέρον ως μία μέθοδος αντίδρασης σ'αυτή την κατάσταση.

Στην Ελλάδα η σημερινή εικόνα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χαρακτηρίζεται μέτρια. Αν και έχει επιτευχθεί σημαντική πρόοδος σ'έναν μεγάλο αριθμό παροχής δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η Ελλάδα συνεχίζει να κατέχει την προτελευταία θέση ανάμεσα στα κράτη - μέλη της Ένωσης στον τομέα αυτό. Σε ορισμένες υπηρεσίες όπως οι φορολογικές και οικονομικές συναλλαγές, τα τελωνεία και η χορήγηση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων η κατάσταση της χώρας χαρακτηρίζεται από ικανοποιητική έως πολύ καλή. Από την άλλη πλευρά, σε υπηρεσίες όπως οι δημόσιες βιβλιοθήκες, η ηλεκτρονική υγεία (e - health), οι δημόσιες προμήθειες η Ελλάδα παρουσιάζει χαμηλή βαθμολογία συγκριτικά με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Βασικοί λόγοι για κατάσταση αυτή είναι: το μικρό ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτει Η/Υ και έχει πρόσβαση σε γρήγορο internet, ο κατακερματισμός των δραστηριοτήτων του δημοσίου τομέα, το υφιστάμενο περιβάλλον παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών καθώς και η σχετικά ακριβή τιμή του γρήγορου internet στην χώρα μας αλλά και το υψηλό κόστος της μηχανοργάνωσης του δημοσίου τομέα και της ψηφοποίησης των πληροφοριών. Ένας επιπλέον βασικός λόγος για το χαμηλό ποσοστό διείσδυσης είναι η έλλειψη "ηλεκτρονικής" και

"ευρυζωνικής" κουλτούρας στην πλειονότητα των Ελλήνων, η δυσκολία δηλαδή να υιοθετήσουν και να εκμεταλλευτούν τις ΤΠΕ καθώς και τη νέα τάξη πραγμάτων που αυτές επιφέρουν.

Για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών και για την προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ, η Ελλάδα εφαρμόζει από την δεκαετία του 90 μία σειρά από προγράμματα και δράσεις για την οικοδόμηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η εθνική στρατηγική για την ΗΔ είναι συμβατή με τις ευρωπαϊκές πολιτικές που αναπτύχθηκαν τα τελευταία χρόνια (eEurope 2002, eEurope 2005, i2010) και με τους στόχους της στρατηγικής της Λισσαβώνας για αύξηση της παραγωγικότητας και προώθηση της ανάπτυξης.

Η ιδέα ότι οι ΤΠΕ δεν συνιστούν αυτοσκοπό αλλά το μέσο για την εξυπηρέτηση του πολίτη, των επιχειρήσεων και την δημιουργία μιας εκσυγχρονισμένης και λειτουργικής δημόσιας διοίκησης αποτέλεσε το επίκεντρο της εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής της χώρας μας για την περίοδο 2006 - 2013 αλλά και πολλών άλλων εθνικών στρατηγικών κρατών - μελών της Ε.Ε.

Η ΗΔ αποτελεί μια μοναδική ευκαιρία μετεξέλιξης της σχέσης κράτους - πολίτη: το κράτος από καθοδηγητή μετατρέπεται σε κράτος που παρέχει πλήθος ευκαιριών αφήνοντας τη δύναμη επιλογής στον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Από την άλλη πλευρά, ο πολίτης (είτε ως απλός ιδιώτης είτε ως επιχείρηση) καθίσταται αποφασιστικός παράγοντας στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Κατανοώντας σε βάθος τις δυνατότητες των ΤΠΕ και αξιοποιώντας αυτές με δυναμικό τρόπο, η Ε.Ε και τα κράτη - μέλη προσπαθούν να αναπτύξουν νέα ευέλικτα μοντέλα διακυβέρνησης ικανά να ανταποκριθούν στις παγκόσμιες προκλήσεις και να οδηγήσουν την Ευρωπαϊκή Ένωση προς μία χρηστή διοίκηση ανοιχτή, προσβάσιμη, συμμετοχική διαφανή και κυρίως αποτελεσματική ως προς τις παραγόμενες πολιτικές.

Γενικά Συμπεράσματα - μελλοντικές προκλήσεις και προοπτικές

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες για να βοηθήσει τη Δημόσια Διοίκηση ν'αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του νέου κοινωνικο - οικονομικού περιβάλλοντος που έχει δημιουργηθεί με την ταχεία ανάπτυξη των ΤΠΕ.

Με την αξιοποίηση των ΤΠΕ για μετασχηματισμό της οργάνωσης του δημοσίου τομέα, δίνεται η δυνατότητα για αποτελεσματική και ορθολογική διοίκηση με λιγότερη γραφειοκρατία, με αυξημένη διαφάνεια και με επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών έτσι ώστε η εξυπηρέτηση του πολίτη να καθίσταται πιο γρήγορη και αποτελεσματική. Οι ΤΠΕ προσφέρουν την ευκαιρία στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες και στις υπηρεσίες του δημοσίου με αποτέλεσμα να έχουν καλύτερη εξυπηρέτηση με μειωμένο διοικητικό κόστος (και για το κράτος και για τις επιχειρήσεις).

Η προώθηση της πρωτοβουλίας eEurope και των επιμέρους σχεδίων δράσης (eEurope 2002, eEurope 2005, i2010, Government 2.0), θα βοηθήσει την Ευρώπη στην πραγματοποίηση του στόχου της Λισσαβώνας που είναι: "η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ευνοεί τις ιδιωτικές επενδύσεις και την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την αύξηση της παραγωγικότητας, τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών και τη δυνατότητα για ευκαιρία στον καθένα να συμμετέχει στην Παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας".

Οι επιμέρους εθνικές στρατηγικές που εκπονήθηκαν σε αυτό το πλαίσιο κινήθηκαν προς δύο κατευθύνσεις: Αρχικά, στην αύξηση της παραγωγικότητας όπως αυτή τέθηκε στην Στρατηγική της Λισσαβώνας (αρχική και αναθεωρημένη) και στη συνέχεια στην εξυπηρέτηση του πολίτη, μέσα από την παροχή καλύτερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών. Και στις δύο κατευθύνσεις ο απώτερος στόχος είναι ένας: η διοικητική μεταρρύθμιση μέσα από την μετεξέλιξη της σχέσης κράτους - πολίτη (με την ευρεία συμμετοχή του τελευταίου στην διαδικασία λήψης

αποφάσεων) που θα οδηγήσει στην επανίδρυση του κράτους.

Η ΗΔ μέσα από την εφαρμογή της στις διοικήσεις των ευρωπαϊκών κρατών - μελών απέδειξε ότι διαθέτει τη δυναμική να οδηγήσει την Ένωση σε μία καλύτερη διακυβέρνηση, μια διακυβέρνηση δημοκρατική, συμμετοχική, υπόλογη με πολιτικές που διέπονται από συνοχή και αποτελεσματικότητα.

Οι αλλαγές με στόχο την επίτευξη μιας πραγματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σ'ένα πλήρως διαδραστικό (interactive) περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η είσοδος των υπηρεσιών ΗΔ οφείλει να οδηγεί τις χώρες και ειδικότερα τη δημόσια διοίκηση στην ασφαλή, ομοιογενή και συμμετοχική διακυβέρνηση. Οι προκλήσεις του μέλλοντος αφορούν την τεχνολογική εξάπλωση μέσω ευρυζωνικών δικτύων, την εξάλειψη της τεχνοφοβίας και του ψηφιακού χάσματος και την δυνατότητα συμμετοχής όλων των κατηγοριών των πολιτών, ειδικά όσων βρίσκονται σε μειονεκτική θέση λόγω ηλικίας, γεωγραφικής απομόνωσης ή φυσικών δυσλειτουργιών.

Η διαχείριση της γνώσης, η συνεχής μάθηση, η αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, η προσαρμογή σε νέες μεθόδους εργασίας καθώς και η μεταβολή των εσωτερικών διαδικασιών σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, αποτελούν τα πλέον βασικά στοιχεία για την πιο αποδοτική λειτουργία μιας σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης και μιας νέας περισσότερο ευέλικτης Διακυβέρνησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Εργογραφία – Αρθρογραφία

Α. Γ.Ψυχογιός, *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση*,

A.Gronlund (2002), *Electronic Government: design, applications and management*, Idea group publishing.

Α.Ι. Πορπόρτσος (2006), *Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (eGovernment)*, εκδόσεις Τζιόλας

Α.Κοκκίνου, Σ.Κομνηνός, Α.Ματζιώνας, Ι.Χάλαρης, *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*, http://www.dee.gr/mediaupload/kokkinou_et_al_e-government-in-EU.pdf

Β. Β. Παπαιωάννου (2009), *Ηλεκτρονική δημοκρατία και ηλεκτρονική διακυβέρνηση: μελλοντικές προκλήσεις*, ΠΕΝΕΔ, Τεύχος 52, σελ.19

B.N. Hague, B.D. Loader (1999), *Digital Democracy, discourse and decision making in the Information Age*, Routledge Publishing.

C. A. Stephanou (2007), "La nouvelle gouvernance européenne: bilan et perspectives" *Cahiers de Droit Européenne*, Vol. 42, No. 5-6, p.p 581

C. F. Durand, (2008), "Better regulation: a central priority for the European Commission", *ERA forum*, 9:41 – 52

C.M.Radaelli (2007), "Whither better regulation for the Lisbon agenda", *Journal of European Public Policy*, 14:2, Routledge Publishers March, p.p. 190 - 207

D.Osborn, T.Gaebler (1991), "Reinventing Government: how entrepreneurial spirit is transforming the Public sector", New York

Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, (2008) Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σελ. 20 - 25

Ι.Αποστολάκης, "Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών", <http://www.pspa.uoa.gr/data/download/...../Apostolakis Ioannis.pdf>

Ι.Κωστόπουλος (2008), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment), Πανεπιστήμιο Πατρών - Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πάτρα, σελ. 20 - 40

ΙΣΤΑΜΕ (2006), "Η στρατηγική της Λισσαβώνας και οι προκλήσεις των μεταρρυθμίσεων για την Ελλάδα: προς μία νέα κοινωνική συμφωνία για ανάπτυξη με κοινωνική συνοχή", σελ. 5 - 8

Ι.Th.M Snellen, W.B.H.S Van de Donk (2002), "Public administration in an information age", A *hanbook*, IOS press.

J.Caldow (1999), "The quest for electronic government: a defining vision, Institute for electronic government", July, <http://www.ieg.ibm.com>

J. Kooiman (1993), *Modern Governance*, London, Sage

J.R. Gil - Garcia, T.A. Pardo (2005), "E - Government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations", *Government Information Quarterly* Vol.22, p.p. 187 - 216

L.Winfried, V.Tschammer, S.Amarger (2004), "E - service society: E -

commerce, E – business and E – Government”, Kluwer Academic Publishers.

Ν.Λυμούρης (υπό έκδοση), "Το ζήτημα της «καλύτερης νομοθέτησης»: Το Παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής", στο Αντώνης Μακρυδημήτρης (επιμ.), *Διοίκηση και Δημοκρατία: Ποιότητα, Αποτελεσματικότητα, Νομιμοποίηση*, εκδ. Σάκκουλα.

Π.Βασιλόπουλος (2003), "Διακυβέρνηση και eGovernment, γενική εισήγηση", *Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνηση*

PC Magazine (2002), *Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε.*, "eΕλλάδα. Επισκεφτείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας", Τεύχος 14, Απρίλιος, σελ.3 - 25

R.B Heeks (2001), "Reinventing government in the information age", R.B. Heeks (eds.) Routledge, London, p.p. 9 - 21

R. Traunmuller, K. Lenk (eds) (2002), "Electronic Government", *First International Conference EGOV 2002*, France, Springer Publishing, September.

Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων (2005), Παρατηρητήριο Ανταγωνιστικότητας, έρευνα και ανάλυση, Το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα, Δελτίο Ανταγωνιστικότητας, Τεύχος 34, Νοέμβριος : <http://www.fgi.org.gr>

V.Peristeras, T. Tsekos (2003), "eGovernment or eGovernance? Building a domain model for the governance system", ISSS Conference

2. Νομοθεσία

A. Κανονισμοί

Κανονισμός 460/2004(ΕΚ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την Ασφάλεια των Δικτύων και Πληροφοριών, 10.03.04

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ.74/2008 του Συμβουλίου σχετικά με την σύσταση της κοινής επιχείρησης ARTEMIS, 20.12.07

B. Αποφάσεις

Απόφαση 1719/1999(ΕΚ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ένα σύνολο προσανατολισμών, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος για τα διευρωπαϊκά δίκτυα ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA), 12.07.99

Απόφαση 1720/1999(ΕΚ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την θέσπιση μιας σειράς δράσεων και μέτρων με σκοπό την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των διευρωπαϊκών δικτύων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων (IDA) και της πρόσβασης σε αυτά, 12.07.99 (τροποποιητική πράξη απόφαση 2045/2002/ΕΚ, 20.11.2002)

Γ. Οδηγίες

Οδηγία 92/50/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 18ης Ιουνίου 1992 για το συντονισμό των διαδικασιών σύναψης δημόσιων συμβάσεων υπηρεσιών.

Οδηγία 93/36/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 14ης Ιουνίου 1993 περί συντονισμού των διαδικασιών για τη σύναψη συμβάσεων δημοσίων προμηθειών.

Οδηγία 93/37/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 14 Ιουνίου 1993 περί συντονισμού των διαδικασιών για τη σύναψη συμβάσεων δημοσίων έργων.

Οδηγία 97/52/ΕΟΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Οκτωβρίου 1997 περί τροποποίησης των οδηγιών 92/52/ΕΟΚ, 93/36/ΕΟΚ και 93/37/ΕΟΚ περί συντονισμού διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων υπηρεσιών, συμβάσεων δημοσίων προμηθειών και συμβάσεων δημοσίων έργων.

Οδηγία 2004/17/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31ης Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων στους τομείς του ύδατος, της ενέργειας, των μεταφορών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Οδηγία 2004/18/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31ης Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών.

Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

Δ. Ανακοινώσεις – Προτάσεις

COM(2001) 140 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο eEurope 2002. Συνέπειες και προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης 23 - 24 Μαρτίου 2001, Βρυξέλλες 13.03.01

COM(2001) 428 final, European Governance - A white paper, 25.07.01.

COM(2002) 263 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους. Σχέδιο Δράσης που υποβάλλεται ενόψει του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου

της Σεβίλλης 21 - 22 Ιουνίου 2002, Βρυξέλλες 28.05.02,
http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

COM(2002)278 final, Communication of the Commission, Action Plan "simplifying and improving the regulatory environment", on the 05.06.02.

COM(2002) 62 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – "Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του σχεδίου δράσης eEurope 2002".

COM(2003) 65 τελικό, Ηλεκτρονική Επικοινωνία: Προς την οικονομία της Γνώσης

COM(2003) 567 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής, ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (egovernment) για το μέλλον της Ευρώπης, της 26^{ης} .09.03.

COM(2005)97 final, Communication of the Commission, "Better regulation for Growth and Jobs in the European Union", on the 16.03.05.

COM(2005) 229 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Η στρατηγική i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, Βρυξέλλες 01.06.05

COM(2005) 275 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής, "Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση: βελτίωση της νομοθεσίας", της 05^{ης} .06.05.

COM(2005) 330 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: "κοινές δράσεις για την ανάπτυξη και την απασχόληση: το κοινοτικό πρόγραμμα της Λισσαβώνας", της 20^{ης} .07.05.

COM(2005) 425 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, "Ηλεκτρονική προσβασιμότητα", της 13^{ης} .09.05.

COM(2005) 535 final, Communication of the Commission, "Lisbon programme: A strategy for the simplification of the regulatory environment", on the 25.10.05.

COM(2006) 173 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής, Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση – "επιτάχυνση της θέσπισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων", 25^{ης} .04.06.

COM(2007) 23 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, "Πρόγραμμα δράσης για τη μείωση του διοικητικού φόρτου στην Ευρωπαϊκή Ένωση", 24^{ης} .01.07.

COM(2007) 146 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή των Περιφερειών, Η στρατηγική i2010 - Ετήσια έκθεση για την κοινωνία της Πληροφορίας, Βρυξέλλες, 30.03.07

COM(2007) 861 τελικό, Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί τροποποιήσεως του Κανονισμού 460/2004(ΕΚ) για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών ως προς την διάρκεια του, της 20^{ης} .12.07.

COM(2008) 199 τελικό, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – "προετοιμασία του ψηφιακού μέλλοντος της Ευρώπης" – Ενδιάμεση αξιολόγηση της στρατηγικής i2010, της 17^{ης} .04.08.

COM(2009)15 final, Communication of the Commission, "Third strategic review

of better regulation in the European Union", on the 28.01.09.

COM(2009)16 final, Commission working document, "Reducing administrative burdens in the European Union", on the 28.01.09.

COM(2009) 17 final, Commission working document –third progress report on the strategy for simplyfying the regulatory enviroment", on the 28.01.09.

COM(2009) 184 final, Communication of the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economc and Social Committee of the Regions, "Moving the ICT frontiers: a strategy for research on future and emerging technologies in Europe", on the 20.04.09.

COM(2010) 2020, Comunicazione della Commissione, "Europa 2020: una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva", on the 03.03.10.

Δ. Άλλα κείμενα

CapGemini Ernst & Young (CGEY) (2003), eGovernment benchmarking study για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Φεβρουάριος

Capgemini European Commission eEurope - Directorate General for Information Society and Media (2005), Online Availability of Public services: How is Europe progressing? Web based survey on electronic Public services, Vol.3, March

"Does e-Government pay off?" Μελέτη της εταιρίας Capgemini, Παράρτημα C8: http://eupan.essenceserver.com/files/repository/document/EUREXEMP_Spain_20041022.pdf και <http://www.aeat.es/>

European Good practices: European eGovernment Awards winners 2009, 5th

Ministerial eGovernment Conference Malmo Sweden, 19 – 20 November 2009,
<http://ec.europa.eu/egovernment>, <http://www.epractice.eu/awards>

Έκθεση προόδου "eEurope, Μια κοινωνία των πληροφοριών για όλους", Ανακοίνωση για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο σχετικά με την απασχόληση, τις οικονομικές μεταρρυθμίσεις και την κοινωνική συνοχή - Προς μία Ευρώπη στηριζόμενη στην καινοτομία και στη γνώση, Λισσαβώνα 23 και 24 Μαρτίου 2000.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" για την τριετία 2005 - 2007, εγκρίθηκε με την Πράξη αρ.8/06.04.05 του Υπουργικού Συμβουλίου και τέθηκε σε ισχύ στις 30.09.05.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας", Αναθεωρημένη έκδοση εγκεκριμένη με την Απόφαση Ε (2006)6421/7-12-06

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Παρουσίαση για τη βελτίωση της νομοθεσίας με απλό τρόπο, 2006: http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/br_brochure_gr

Ευρωπαϊκό πρόγραμμα ανάπτυξης ψηφιακού περιεχομένου e - content, <http://www.cordis.lu/cordis>

European Good practices: European eGovernment Awards winners 2009, 5th Ministerial eGovernment Conference Malmo Sweden, 19 – 20 November 2009, <http://ec.europa.eu/egovernment>, <http://www.epractice.eu/awards>

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση του 2015, <http://www.neo2gr/.../η-ηλεκτρονικη-διακυβερνηση-του-2015>

GOPA - Cartermill, Ανεξάρτητη έκθεση, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (eGovernment) στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της 27ης .06.05.

Interinstitutional Agreement of the European Parliament, the Council and the Commission on better law - making, 2003/C 321/01, 31.12.03.

Κοινωνία της Πληροφορία Α.Ε. (2008), Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, σελ. 20 - 27

Mandelkern group on better regulation, final report, 31.12.01.

Ο.Ο.Σ.Α.(2003), Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης /E-Government Imperative

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Μέτρηση των δεικτών eEurope i2010 για την Ελλάδα, Ιούλιος 2009, <http://www.observatory.gr>

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0, 2009, <http://www.observatory.gr>

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, 2007, <http://www.observatory.gr>

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007), Βέλτιστες πρακτικές χρήσης τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο Δημόσιο στα κράτη - μέλη της ΕΕ25 και Διεθνώς, <http://www.observatory.gr>

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2006), Επιχειρησιακά Προγράμματα Κοινωνίας της Πληροφορίας σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, <http://www.observatory.gr>

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007), Εξέλιξη 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, σελ. 5- 8,

<http://www.observatory.gr>

Πρόγραμμα IDA (Interchange of Data between Administrations),
<http://www.cordis.lu/ida>

Πρόγραμμα IDABAC (2005 - 2009), <http://ec.europa.eu/idabac>

Πρόγραμμα IST(Information Society Technologies), <http://www.cordis.lu/ist>

Πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ, <http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/6D/BBCB5-83B5-434B...../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc>

Πρόγραμμα Δράσης eEurope,
http://www.europa.eu.int.comm/information_society/eeurope/documentation/index_en.htm

SEC(2003) 801, Linking up Europe: the importance of interoperability for e-government services, 3.7.2003

SEC(2010)114 τελ., Έγγραφο εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής, έγγραφο αξιολόγησης της στρατηγικής της Λισσαβώνας, Βρυξέλλες 02.02.2010

“Top of the Web – Survey on quality and usage of public e-services”, (2003) που χρηματοδοτήθηκε από την Γενική Διεύθυνση για την Κοινωνία της Πληροφορίας στα πλαίσια του eEurope2005 και εκτελέστηκε σε συνεργασία από τους PLS RAMBOLL Management A/S (Δανία) and EWORXS.A. (Ελλάδα)

United Nations (2003), Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση σε Σταυροδρόμι, World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads

Υπουργείο Εσωτερικών – Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Πολιτεία 2008 – 2010, <http://www.gspa.gr/ecPortal.asp?>

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΠΟΛΙΤΕΙΑ" - Η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005 - 2007), Αθήνα 2005

Υπουργείο Εσωτερικών – Γ.Γ. Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Η στρατηγική ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Προγραμματική περίοδο 2007 – 2013, <http://www.gspa.gr>

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2007), Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Ν.Σαριδάκης, Α. Στάσης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Μάιος, Αθήνα, <http://www.gspa.gr>

Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Διοικητική Μεταρρύθμιση", <http://www.gspa.gr>

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση 2008 - 2010, http://www.mnec.gr/Ethniko_Programma/LISBON-NRP-EL.pdf

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Επιτροπή Πληροφορικής, Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013, <http://www.mnec.gr/>

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας", Ψηφιακή Στρατηγική 2006 - 2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

"Ψηφιακή Σύγκλιση", <http://www.infosoc.gr>

Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔΗΔ), Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας", <http://www.infosoc.gr>

2. Ιστοσελίδες

Αυστριακή κάρτα πολιτών, <http://www.buergekarte.at>
http://egov-goodpractice.org/gpd_details.php?&gpdid=197

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, <http://www.e-oikonomia.gr>,
<http://www.gsis.gr>

Δικτυακός τόπος της Ένωσης Πολιτών για την ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ,
<http://www.paremvassi.gr>

DigiD - Ψηφιακή Ταυτότητα στις Ολλανδικές Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, <http://www.digid.nl/>

"Does e-Government pay off?" Capgemini report,
http://eupan.essenceserver.com/files/repository/document/Does_e_gov_pay_off.zip

Εικονικός Οδηγός για τις Αρχές και τους Φορείς της Αυστρίας,
<http://www.help.gv.at>

eGovernment Good Practice Framework,
<http://www.egovgoodpractice.org/gpd.php?PHPSESSID=fd895c0948127f26d263>

57cad92c294a&filter=off

eEurope Awards 2001,
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/2001/projects_selected/index_en.htm (good practice label/ awards 2001)

eEurope Awards 2003,
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/archives/events/2003/projects_selected/index_en.htm (good practice label/ awards 2003)

Good Practice Framework for eGovernment (GPF),
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/gpf/cases/index_en.htm

<http://www.finanze.it/>

<http://www.torinofacile.it/it/>

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/back_office_reorganisation_volume2.pdf (annex 1)

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/back_office_reorganisation_volume3.pdf (annex 2)

Ιστότοπος του Beep Knowledge System (The HELP portal:Austria's central electronicinterface),

<http://www.beepknowledgesystem.org/showcasefullReport.asp?caseTitleID=8878caseID=1957>

Ιστότοπος Βελγικής ηλεκτρονικής κάρτας ταυτότητας,

<http://www.eid.belgium.be/en/navigation/documents/36729.html>

Ισότοπος του eGovernment Good practice Framework,
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment_research/gpf/doc/case_summaries/theme2/federal_portal.pdf

Ιστοτόπος του έργου της κάρτας CNS project, πληροφορίες στην Ιταλική,
<http://www.progettocns.it/cittadino/progettoCns.aspx>

Ισότοπος του συστήματος AGRI - DOC, <http://www.agri-doc.de/fis-agrar/templates/shortinfo.html>

Ισότοπος του eGovernment Good Practice Framework, http://www.egov-goodpractice.org/gpd_details.php?&gpdid=204

Ιταλική Εθνική Κάρτα Υπηρεσιών, <http://www.progettocns.it/>

Οδηγίες καλής πρακτικής για την ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ολλανδία, <http://www.minvws.nl/en/>,
<http://webrichtlijnen.overheid.nl/>

Ομοσπονδιακή Διαδικτυακή Πύλη για τους πολίτες και τις Επιχειρήσεις του Βελγίου, <http://www.belgium.be/eportal/applicatio?languageParameter=en>

Reorganisation of Government Back Offices for Better Electronic Public Services
– European Good Practices (Back-office reorganisation), Final Report to the
European Commission, January 2004,

http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/back_office_reorganisation_volume1_mainreport.pdf (main report)

Study on Interoperability at Local and Regional Level,
http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/case_studies_interoperability.pdf

Study on Interoperability Local and Regional Level (IOP) site, cases με
συνοπτική περιγραφή
http://www.egov-iop.ifib.de/iop_output.php

Website του Ολλανδικού υπουργείου Υγείας, το πρώτο που αναπτύχθηκε
σύμφωνα με τις Οδηγίες, <http://www.minvws.nl/en/>

<http://www.servicepubliclocal.net/>

<http://www.greffe-tc-paris.fr/>

<http://www.revenue.ie/>

<http://www.shb.ie>

<http://www.edu365.com>

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/stimulate/e...../index

.en.htm

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives.htm

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconF/index_en.htm

Πρόγραμμα Διαύγεια, <http://www.diavgeia.gov.gr>

Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2002,

http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm

Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2005,

http://europa.eu.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

Πρόγραμμα Δράσης i2010,

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <http://www.observatory.gr>

<http://www.infosoc.gr>

<http://www.e-Gov.gr>

<http://www.polites.gr>

Κέντρα Εξυπηρέτησης πολιτών, <http://www.kep.gov.gr>

Φορολογία Εισοδήματος, <http://www.taxisnet.gr>

Συνήγορος του Πολίτη, <http://www.synigoros.gr>

Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, <http://www.ika.gr>

Οργανισμός <http://www.oaed.gr>

<http://www.e-gif.gov.gr>



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Τηλ. 210 - 92 01 001

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

ΠΑΝΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



002000108942