

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

“ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ”

Ο ρόλος της Ψηφιακής Διακυβέρνησης για το μέλλον της Ελλάδας

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Διονυσία Χαϊκάλη

Αθήνα, 2021

Τριμελής Επιτροπή

Βασίλειος Κέφης, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Ευριδίκη Μπέσιλα-Βήκα, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου

Ευαγγελία Μπάλτα, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Διονυσία Χαϊκάλη, 2021

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Περιεχόμενα

Διαγράμματα.....	5
Πίνακες.....	5
Εικόνες.....	5
Περίληψη	6
Abstract	8
Ευχαριστίες	10
Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 1ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	14
1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Έννοια και Ορισμοί.....	14
1.2 Γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
1.3 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	19
1.4 Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	20
1.5 Παράγοντες ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	21
1.6 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	23
Κεφάλαιο 2ο: Ψηφιακή Διακυβέρνηση	25
2.1 Έννοια Ψηφιακής Διακυβέρνησης	25
2.2 Κατευθυντήριες αρχές Ψηφιακής Διακυβέρνησης	27
2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός	31
2.4 Άξονες παρέμβασης Ψηφιακής Διακυβέρνησης	33
Κεφάλαιο 3ο: Ηλεκτρονική – Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	37
3.1 Θεσμικό πλαίσιο	37
3.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020	40
3.3 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021	42
3.4 Διοικητικές Δομές και Αρμοδιότητες	43
3.5 Προτεραιότητες Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	45
3.6 Εμπόδια εφαρμογής ψηφιακών δράσεων στην Ελλάδα	49
3.7 Αξιολόγηση Υφιστάμενης Κατάστασης Ηλεκτρονικής – Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	52
3.1 Ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	53
Κεφάλαιο 4ο: Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	61
4.1 Opengov.gr	61
4.2. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	62
4.3. Κοινωνική Ασφάλιση – «ΑΤΛΑΣ»	64

4.4.	«ΔΙΑΥΓΕΙΑ»	66
4.5.	Ηλεκτρονικές Προμήθειες.....	68
4.6.	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.gr	71
Κεφάλαιο 5ο: Συμπεράσματα – Μελλοντικές Προκλήσεις		84
5.1	Συμπεράσματα.....	84
5.2.	Μελλοντικές Προκλήσεις	86
Βιβλιογραφία		88

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI) - Επίδοση κρατών μελών σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο	55
--	----

Πίνακες

Πίνακας 1 Παράμετρος "Συνδεσιμότητα" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.	56
Πίνακας 2 Παράμετρος "Ανθρώπινο κεφάλαιο" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.....	57
Πίνακας 3 Παράμετρος "Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.	58
Πίνακας 4 Παράμετρος "Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.....	59
Πίνακας 5 Παράμετρος "Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.	60

Εικόνες

Εικόνα 1 Κεντρική σελίδα της Εφαρμογής Opengov.gr	61
Εικόνα 2 Κεντρική σελίδα της Εφαρμογής e-prescription	62
Εικόνα 3 Κεντρική σελίδα του Συστήματος "ΑΤΛΑΣ"	64
Εικόνα 4 Κεντρική σελίδα του Προγράμματος "Διαύγεια"	66
Εικόνα 5 Κεντρική σελίδα της Πλατφόρμας "Εθνικό Σύστημα Δημοσίων Συμβάσεων"	68
Εικόνα 6 Κεντρική σελίδα της Ψηφιακής Πύλης gov.gr	71

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να παρουσιασθεί εκτενώς και μέσα από την παράθεση και ανάλυση πλήθους πληροφοριών, το ζήτημα της ψηφιακής διακυβέρνησης και του ρόλου της, αναφορικά με το μέλλον της Ελλάδος, τόσο σε επίπεδο Δημόσιας Διοίκησης, όσο και σε επίπεδο εξέλιξης και ανάπτυξης. Η εργασία συνολικά αποτελείται από πέντε κεφάλαια, με το πρώτο εξ αυτών να αναλύει το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, στο κεφάλαιο αυτό γίνεται αναφορά στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στους ορισμούς που της έχουν αποδοθεί διαχρονικά. Παράλληλα, διατυπώνονται οι βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και οι διαστάσεις που αυτή λαμβάνει. Τα χαρακτηριστικά που διέπουν την ηλεκτρονικά διακυβέρνηση και οι παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξή της αναλύονται εκτενώς, με το κεφάλαιο αυτό να ολοκληρώνεται με την παράθεση των σημαντικότερων ωφελειών που προκύπτουν από την υιοθέτηση των αρχών και των εφαρμογών της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας αναλύεται το θέμα της ψηφιακής διακυβέρνησης, παραθέτοντας την έννοια αυτής, καθώς και τις κατευθυντήριες αρχές της. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί επίσης αντικείμενο μελέτης του εν λόγω κεφαλαίου, το οποίο ολοκληρώνεται με την περιγραφή των κεντρικών αξόνων παρέμβασης που υλοποιούνται, μέσα από την υιοθέτηση των αρχών της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Το τρίτο κεφάλαιο της εργασίας αφορά στη μελέτη και ανάλυση της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, που αποτελεί και κεντρικό θέμα του συνόλου της εργασίας που υλοποιείται. Αρχικά, παρατίθενται το θεσμικό πλαίσιο, που διαχρονικά διέπει τόσο την ηλεκτρονική όσο και την ψηφιακή διακυβέρνηση στην Ελλάδα, ενώ περιγράφεται και η στρατηγική που σχεδιάστηκε για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αφορά το χρονικό διάστημα 2014 – 2020. Ομοίως, αναλύεται και η εθνική ψηφιακή στρατηγική, όπως αυτή έχει σχεδιασθεί και υλοποιείται για το διάστημα 2016 – 2021, παραθέτοντας παράλληλα και το σύνολο των διοικητικών δομών και αρμοδιοτήτων της ψηφιακής διακυβέρνησης, όπως αυτή λειτουργεί σήμερα στην Ελλάδα. Στη συνέχεια, αναλύονται οι στρατηγικοί άξονες επί των οποίων επιχειρείται παρέμβαση στη δομή και λειτουργία του δημόσιου τομέα, μέσα από την υιοθέτηση των αρχών και εφαρμογών της ψηφιακής διακυβέρνησης στη χώρα, ενώ περιγράφονται και τα εμπόδια που υφίστανται αναφορικά με την πλήρη και αποδοτική της εφαρμογή. Το κεφάλαιο αυτό ολοκληρώνεται με τη διενέργεια μιας αξιολόγησης σχετικά με την

υφιστάμενη κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα, ως προς την υλοποίηση και χρήση εφαρμογών, τόσο ηλεκτρονικής όσο και ψηφιακής διακυβέρνησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρατίθενται μια σειρά από τις σημαντικότερες εφαρμογές σήμερα, όπως το «Opengov.gr», η «Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση», το πληροφοριακό σύστημα «ΑΤΛΑΣ», την ψηφιακή πύλη gov.gr, η «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», κ.λπ..

Η εργασία ολοκληρώνεται με το πέμπτο κεφάλαιο στο οποίο διατυπώνονται τα σημαντικότερα συμπεράσματα από το σύνολο της ανάλυσης που πραγματοποιήθηκε, ενώ παράλληλα παρατίθενται και οι μελλοντικές προκλήσεις που θα κληθεί η χώρα να αντιμετωπίσει, με τη συνδρομή των εφαρμογών τόσο της ηλεκτρονικής όσο και της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Λέξεις κλειδιά: Ψηφιακή Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.)

Abstract

The purpose of this study is to present extensively through the analysis of a wealth of information, the issue of digital governance and its role in relation to the future of Greece, both at the level of Public Administration and at the level of development. The study consists of five chapters, the first of which analyzes the issue of e-government. More specifically, this chapter refers to the concept of e-government and the definitions that have been given to it over time. At the same time, the basic principles of e-government are formulated, as well as the dimensions it takes. The characteristics that govern e-government and the factors that contribute to its development are analyzed extensively, with this chapter concluding with a list of the most important benefits arising from the adoption of its principles and applications.

The second chapter of the study analyzes the issue of digital governance, outlining its concept, as well as its guiding principles. The digital transformation is also the subject of a study of this chapter, which is completed with the description of the central axes of intervention that are implemented, through the adoption of the principles of digital governance.

The third chapter of the work concerns the study and analysis of e-government and digital governance in Greece, which is a central theme of all the work that is implemented. First, the institutional framework that governs both e-government and digital governance in Greece over time is presented, while the strategy designed for e-government for the period 2014-2020 is described. Similarly, the national digital strategy is analyzed, as it has been designed and implemented for the period 2016 - 2021, listing at the same time all the administrative structures and responsibilities of digital governance, as it operates today in Greece. Then, the strategic axes are analyzed on which intervention is made in the structure and operation of the public sector, through the adoption of the principles and applications of digital governance in the country, while describing the obstacles that exist regarding its full and efficient implementation. This chapter concludes with an assessment of the current situation in Greece, in terms of implementation and use of applications, both e-government and digital governance.

The fourth chapter presents the most important applications today such as, «Opengov.gr», «e-prescription », the information system «ATLAS», the digital portal gov.gr, «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», etc.

The study concludes with the fifth chapter in which the most important conclusions are formulated from the whole analysis that was carried out, while at the same time the future

challenges that the country will be called to face, with the assistance of both electronic and digital governance.

Keywords: Digital Government, e-Government, Public Administration, Information and Communication Technologies (ICT)

Ευχαριστίες

Αρχικά, ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα Καθηγητή μου κ. Βασίλειο Κέφη για την πολύτιμη υποστήριξή του και την καθοδήγησή του κατά τη συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στα μέλη της εξεταστικής επιτροπής, την αξιότιμη Καθηγήτρια κα Ευριδίκη Μπέσιλα-Βήκα και Επίκουρη Καθηγήτρια κα Ευαγγελία Μπάλτα για τη συμβολή τους στην επιτυχή ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, οι οποίοι με τη σειρά τους συνέβαλαν στην επιτυχή ολοκλήρωση των σπουδών μου.

Εισαγωγή

Οι μεταβολές που συντελούνται, όχι μόνο σε εγχώριο αλλά κυρίως σε παγκόσμια κλίμακα, είτε αυτές αναφέρονται σε πολιτικό, είτε σε οικονομικό, είτε σε κοινωνικό επίπεδο, είναι σαφές πως «καλούν» τις κυβερνήσεις των κρατών να αντιμετωπίσουν μια σειρά από προκλήσεις που σχετίζονται άμεσα με την εισαγωγή των τεχνολογικών εφαρμογών και με την ψηφιοποίηση των διαδικασιών, σε όλες τις δράσεις της καθημερινότητας, πολιτών και επιχειρήσεων (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Η ψηφιακή πρόοδος που έχει συντελεστεί τα τελευταία έτη και που αναμένεται να είναι ακόμη περισσότερο έντονη μελλοντικά, οδηγεί στο μετασχηματισμό των οικονομιών και των κοινωνιών, αμφισβητώντας πλέον ανοικτά την αποτελεσματικότητα του συνόλου των πολιτικών που υιοθετούνταν, σε ένα ευρύ φάσμα τομέων και κυρίως ως προς το ρόλο που διαδραματίζει η δημόσια διοίκηση στο σύνολό της (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018).

Η ανάπτυξη, τόσο της ηλεκτρονικής όσο και της ψηφιακής διακυβέρνησης είναι ευρεία και κατέχει κεντρικό ρόλο ώστε τα κράτη να κατορθώσουν να αντιμετωπίσουν αυτές τις προκλήσεις, μέσα από τη χρήση μιας σειράς από αναδυόμενες ψηφιακές ευκαιρίες (Virkar S., Edelmann N., Hynek N., Parycek P., 2019). Οι δημόσιοι φορείς αρχικά αλλά κυρίως οι κυβερνήσεις είναι εκείνες που αναγνωρίζουν πλέον τη σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε μια προσπάθεια να επέλθει μια βελτίωση των ψηφιακών συναλλαγών του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες είναι εκείνες που επιτρέπουν την ανάπτυξη μιας περισσότερο ενεργούς και αποτελεσματικής συνεργασίας ανάμεσα στους διαμορφωτές της πολιτικής και σε εκείνους που τους ενδιαφέρει η συμμετοχή στην ηλεκτρονική και ψηφιακή συνεργασία (Πομπόρτσας Α., 2017). Από αυτή τη συνεργασία τα αποτελέσματα είναι πολλαπλά και για τις δυο πλευρές, με σημαντικότερα, τόσο τη μείωση του κόστους των συναλλαγών, όσο και τη μείωση του χρόνου υλοποίησης αυτών, με παράλληλα ποιοτική αναβάθμισή τους.

Παράλληλα, η ψηφιοποίηση των συναλλαγών παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ένα πρόσθετο κίνητρο που αναφέρεται στο αίσθημα της ασφάλειας και της ισότητας που υπάρχει, επιτυγχάνοντας παράλληλα και το βασικό στόχο που δεν είναι άλλος από τη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών, μέσα από τη βελτίωση της αποδοτικότητας των δημόσιων φορέων (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018). Η υιοθέτηση όμως και μιας τέτοιας πολιτικής απαιτεί, τουλάχιστον από την πλευρά των δημόσιων φορέων

και των κρατικών λειτουργιών που εργάζονται για αυτούς, την υιοθέτηση και υποστήριξη μιας νέας, διαφορετικής νοοτροπίας. Αυτή θα πρέπει να διακρίνεται από τα χαρακτηριστικά της συνεργασίας και της συμμετοχής, ώστε με τον τρόπο αυτό να περιορίζονται τα εμπόδια ανάμεσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες, διευκολύνοντας την υλοποίηση των εργασιών και παράλληλα συντελώντας τελικά στην περαιτέρω μείωση του διοικητικού βάρους.

Η Ελλάδα, όπως και η πλειοψηφία των χωρών τα τελευταία έτη, προσπαθεί μέσα από τις κυβερνήσεις της, να εκσυγχρονίσει το δημόσιο τομέα της (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Το έργο αυτό δεν είναι καθόλου εύκολο και για το λόγο αυτό, ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί χρόνο και κυρίως μια σημαντική μεταβολή στη νοοτροπία και στην αντίληψη με την οποία το σύνολο των εμπλεκόμενων αντιμετωπίζει αυτές τις σημαντικές μεταβολές. Συνοπτικά, οι κυριότεροι στόχοι που επιδιώκουν οι ελληνικές κυβερνήσεις να επιτύχουν για τον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, είναι οι ακόλουθοι (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2017):

- ✓ αρχικά η εξασφάλιση μιας άμεσης, αξιόπιστης και ασφαλούς πρόσβασης στο διαδίκτυο για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χωρίς διακρίσεις
- ✓ η δημιουργία ενός ψηφιακού κράτους, το οποίο θα προσφέρει συνολικά, πολύ καλύτερες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, σε όλα τα γεγονότα που τους ενδιαφέρουν
- ✓ η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων, για το σύνολο των πολιτών
- ✓ η διευκόλυνση των διαδικασιών που απαιτούνται για τη μετατροπή κάθε ελληνικής επιχείρησης, σε όλους τους κλάδους, σε ψηφιακή
- ✓ η στήριξη και η ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας
- ✓ η παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων που διαθέτει η Δημόσια Διοίκηση
- ✓ η ένταξη των σύγχρονων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της κοινωνίας και της οικονομίας

Συνολικά, η πιο σημαντική διάσταση της ψηφιακής στρατηγικής της Ελλάδος αποτελεί ο μετασχηματισμός του κρατικού μηχανισμού, στοχεύοντας στην ενίσχυση της προσφοράς εύχρηστων ψηφιακών υπηρεσιών προσανατολισμένων στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2017). Για να επιτευχθεί αυτό, η Δημόσια

Διοίκηση θα πρέπει να τοποθετήσει τον πολίτη ή την επιχείρηση στο επίκεντρο της επανασχεδίασης και υλοποίησης των νέων ψηφιακών υπηρεσιών, εφαρμόζοντας συνεργατικά και ευέλικτα μοντέλα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των νέων ψηφιακών λύσεων. Παράλληλα, η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να υιοθετήσει μια ευνοϊκή κουλτούρα σε σχέση με την εφαρμογή νέων ψηφιακών εργαλείων και να ενισχύσει την ψηφιακή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της.

Κεφάλαιο 1ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Έννοια και Ορισμοί

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διεθνώς, αντιμετωπίζεται υπό το πρίσμα διαφορετικών προσεγγίσεων, μιας και η δημιουργία αλλά και η υιοθέτηση ενός ορισμού που θα διακρίνεται από ολοκλήρωση και λειτουργικότητα, αποτελεί μια εξαιρετικά δύσκολη διαδικασία (Curtin G., Sommer M., Sommer V., 2003). Εντούτοις, το επίκεντρο του συνόλου των εννοιών που χρησιμοποιούνται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αφορά την πλήρη μεταμόρφωση της εκάστοτε κυβερνητικής δομής, μέσα από τη διενέργεια σημαντικών μεταβολών κυρίως ως προς τον τρόπο οργάνωσης αλλά και λειτουργίας των κρατικών και όχι μόνο φορέων. Ειδικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνδράμει και στη μεταβολή της νοοτροπίας, της κουλτούρας, καθώς και του τρόπου επικοινωνίας που έχει ένα κράτος, ώστε με τον τρόπο αυτό να επιτευχθεί είτε ο περιορισμός της γραφειοκρατίας, είτε η αυτοματοποίηση των διαδικασιών που άπτονται της Δημόσιας Διοίκησης, είτε και η υλοποίηση των εργασιών μέσω ηλεκτρονικής και όχι έντυπης μορφής αιτήσεων (Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008).

Ο πυρήνας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αφενός η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και αφετέρου, οι καινοτόμες πρακτικές που εισάγονται μέσα από τη χρήση τους (Pavlichev A., Garson D., 2004). Εντούτοις, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν το επίκεντρο του συνόλου αυτής της μεταβολής που εισάγεται, μιας και απαιτείται ένας παράλληλος και ισχυρός μετασχηματισμός του κράτους. Πιο συγκεκριμένα, οι ΤΠΕ επικεντρώνονται στην εισαγωγή και χρήση της επιστήμης της πληροφορικής, καθώς και των επικοινωνιών που διευρύνονται και βελτιώνονται, ώστε να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Παράλληλα όμως χρειάζεται αυτός ο μετασχηματισμός του κράτους, ώστε να βελτιωθούν και οι παρεχόμενες από την πλευρά του υπηρεσίες, παράλληλα με τις διαδικασίες που τηρούνται αλλά και με τις πολιτικές που ο εκάστοτε φορέας ασκεί (Curtin G., Sommer M., Sommer V., 2003).

Οι ορισμοί χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με τρόπο όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικό αλλά και απλό, ώστε να είναι κατανοητή από το σύνολο των εμπλεκόμενων. Ένας πρώτος αρχικός ορισμός είναι αυτός που αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως (Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008),

«την αξιοποίηση της πληροφορικής στη Διοίκηση της γραφειοκρατίας προς όφελος του πολίτη, που έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και την επίτευξη διαφάνειας στις συναλλαγές με το κράτος και με την Τοπική Αυτοδιοίκηση».

Επίσης, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον επίσημο ορισμό που χρησιμοποιείται (eur-lex.europa.eu, 2005),

«είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθεί η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες, καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο».

Ο δεύτερος ορισμός κρίνεται ως περισσότερο εμπειριστατωμένος και για το λόγο αυτό, μπορεί να αναλυθεί σε δυο κύριες κατευθύνσεις: η πρώτη κατεύθυνση αφορά στο ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει αφενός στην εξυπηρέτηση τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων και αφετέρου στην υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών, παράλληλα με τη βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών (Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008). Η δεύτερη κατεύθυνση είναι αυτή που αναφέρεται στη διασύνδεση που υπάρχει ανάμεσα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στις αναγκαίες μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την οργανωτική της ανασυγκρότηση. Ειδικά στο δεύτερο αυτό ζήτημα των μεταρρυθμίσεων, ο στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να συνδράμει στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, μέσα από την εισαγωγή τεχνολογικών καινοτομιών, ώστε αφενός να υπάρξει επιτυχής ψηφιακή διασύνδεση των κυβερνητικών υποδομών και αφετέρου, να εξοικονομηθούν πόροι και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του κράτους, είτε προς τους πολίτες, είτε προς τις επιχειρήσεις (Πομπόρτσας Α., 2017).

Επίσης, υπάρχει και ένας ακόμη ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται από την Παγκόσμια Τράπεζα, ο οποίος αναφέρεται (Rodriguez – Bolivar, M.P., 2014)

«στην κατοχή και στο χειρισμό από τις κυβερνήσεις συστημάτων ΤΠΕ, μέσα από τις οποίες μπορούν να μεταμορφωθούν οι σχέσεις τους με τους πολίτες, με τον ιδιωτικό τομέα αλλά και με άλλους κρατικούς οργανισμούς, με στόχο την προώθηση της χειραφέτησης των πολιτών, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ενίσχυση της λογοδοσίας, την αύξηση της διαφάνειας, καθώς και τη βελτίωση της διακυβέρνησης».

Συνοπτικά, από τα όσα αναφέρθηκαν, τόσο σε επίπεδο έννοιας όσο και σε επίπεδο ορισμών σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αυτό που μπορεί να επισημανθεί είναι πως, μέσα από την απόδοση της έννοιάς της, επιχειρείται η παρουσίαση ενός ιδιαίτερα πολύπλοκου συστήματος, το οποίο, πέραν της ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, εμπεριέχει και μια σειρά από τεχνικά και κοινωνικά στοιχεία. Τα στοιχεία αυτά έχουν ως περιεχόμενο (Πομπόρτσας Α., 2017):

- το μετασχηματισμό και παράλληλα την αναβάθμιση του συνόλου των δημόσιων φορέων
- τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης
- την πλήρη αναδιαμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης
- την ανάπτυξη των θεσμών, όπως αυτοί υπάρχουν και λειτουργούν ανάμεσα στους φορείς της Κεντρικής Κυβέρνησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

1.2 Γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με το κείμενο της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, η επίτευξη μιας αποτελεσματικής λειτουργίας σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, απαιτεί την υιοθέτηση και τήρηση μιας σειράς από αρχές και στρατηγικές κατευθύνσεις, οι οποίες θα συνδράμουν στη βελτίωση της ποιότητας αυτών των υπηρεσιών, μέσα από τη χρήση νέων τεχνολογικών καινοτομιών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015). Οι βασικές αρχές επί των οποίων στηρίζεται η υιοθέτηση και αποτελεσματική λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι ακόλουθες:

Προσβασιμότητα πολιτών και επιχειρήσεων

Αναπόσπαστο στοιχείο της αποτελεσματικότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εξασφάλιση της μέγιστης προσβασιμότητας από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στο σύνολο των διαδικτυακών ιστότοπων, είτε πρόκειται για άτομα που ανήκουν σε διαφορετικές κοινωνικές και εισοδηματικές τάξεις, είτε για άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, είτε για ψηφιακά αναλφάβητα άτομα (Πομπόρτσας Α., 2017). Στόχος της πλήρους προσβασιμότητας είναι η ελαχιστοποίηση του ψηφιακού χάσματος που μπορεί να υπάρχει μεταξύ των ατόμων και των επιχειρήσεων που παρουσιάζουν εξοικείωση με την τεχνολογία και όσων δυσκολεύονται να την οικειοποιηθούν και να τη χρησιμοποιήσουν προς

όφελός τους. Κατά το σχεδιασμό αρχικά και μετέπειτα κατά την υλοποίηση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει οι δημόσιοι φορείς να χρησιμοποιούν κατάλληλες προδιαγραφές προσβασιμότητας, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό και εξασφαλίζοντας παράλληλα την ισότητα της πρόσβασης στο σύνολο των εμπλεκόμενων και των ενδιαφερόμενων.

Παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, με επίκεντρο τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Το σύνολο των παρεχόμενων προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεων υπηρεσιών θα πρέπει να διακρίνεται από αμεσότητα και ευκολία ως προς τη διάθεσή τους και παράλληλα θα πρέπει να κατανοούν τις ανάγκες τους και να έχουν ως επίκεντρο αυτούς. Τόσο ο σχεδιασμός όσο και η υλοποίηση των δράσεων που αναφέρονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να έχουν ως επίκεντρο την άριστη και πλήρη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών (Πομπόρτσος Α., 2017).

Αποτελεσματικότητα και ευκολία στην εξυπηρέτηση

Το σύνολο των παρεχόμενων προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις υπηρεσιών θα πρέπει να προσφέρονται ανεξάρτητα από το χρόνο και τον τόπο, με μια συνεχή ροή, όσο το δυνατόν πιο απλοποιημένα και παράλληλα με τη χρήση όσο το δυνατόν περισσότερων τεχνολογικών εφαρμογών. Αυτές οι εφαρμογές θα έχουν ως εργαλεία τους είτε το διαδίκτυο, είτε την τηλεφωνία και θα συνδράμουν στην εξασφάλιση της χρήσης των βέλτιστων παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα από τη λήψη των κατάλληλων πληροφοριών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015).

Διαλειτουργικότητα

Η βέλτιστη λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί τη συνεργασία του συνόλου των εμπλεκόμενων φορέων, είτε σε επίπεδο Τοπικής, είτε σε επίπεδο Κεντρικής Διοίκησης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015). Οι φορείς αυτοί θα πρέπει να αναπτύσσουν μεταξύ τους υψηλό επίπεδο συνεργασίας, μέσα από την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων. Αυτά τα συστήματα ουσιαστικά «διαλειτουργούν» μεταξύ τους, μέσα από διαδικασίες που έχουν συμβατικό αλλά και συμπληρωματικό χαρακτήρα. Το σημαντικό πλεονέκτημα αυτής της διαλειτουργικότητας είναι πως, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα

μπορούν να λαμβάνουν το αποτέλεσμα που επιθυμούν με τρόπο αποτελεσματικό, άμεσο, αλλά και οικονομικό.

Διαφάνεια – εμπιστοσύνη

Σε αυτό το επίπεδο, απαραίτητες συνισταμένες υλοποίησης μιας επιτυχούς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη διαφάνειας, ακεραιότητας, λογοδοσίας και αποδοτικότητας, με το σύνολο αυτών των χαρακτηριστικών να έχει επίκεντρο την πλήρη κάλυψη των αναγκών των πολιτών και τη μέγιστη ωφέλεια της κοινωνίας (Πομπόρτσας Α., 2017).

Ιδιωτικότητα και ασφάλεια

Απαραίτητο συστατικό στοιχείο για την ανάπτυξη μιας αποδοτικής βιώσιμης ηλεκτρονικής σχέσης ανάμεσα στους πολίτες – επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς, είναι η ύπαρξη και λειτουργία ενός μηχανισμού μέσα από τον οποίο θα παρέχεται στο σύνολο των εμπλεκόμενων πλευρών το μέγιστο της ασφάλειας κατά τη διάρκεια των συναλλαγών τους, αλλά και έπειτα αυτών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει, μέσα στα πλαίσια των παρεχόμενων υπηρεσιών της, να εξασφαλίζει την ασφάλεια των συστημάτων και των διαδικασιών, ώστε να αποφεύγεται η τυχόν αλλοίωση ή παραβίαση των συστημάτων και των υποδομών. Με τον τρόπο αυτό προάγεται η ιδιωτικότητα αλλά και η αποφυγή της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και χρήσης ενός πλήθους προσωπικών δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων.

Εξοικονόμηση πόρων

Από τα βασικότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και παράλληλα μια εκ των βασικών συνισταμένων του συνόλου της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων σε επίπεδο διαδικασιών, είναι και αυτό της εξοικονόμησης των οικονομικών και μη πόρων. Η ύπαρξης μιας θετικής και επωφελούς σχέσης ωφέλειας – κόστους, ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών, παράλληλα με την αποφυγή επαναληπτικότητας μιας διαδικασίας, συνιστούν σημαντικές διαστάσεις σε επίπεδο εξοικονόμησης δημόσιων πόρων, μέσα από τη συνδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Συμμετοχή πολιτών

Η συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων, κατά το σχεδιασμό αλλά και την αξιολόγηση του συνόλου των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, απαιτείται να διασφαλίζεται αλλά και να προωθείται στο μέγιστο βαθμό. Αυτό που πρέπει να προάγει η Ηλεκτρονική

Διακυβέρνηση είναι η πλήρης τεχνολογική υποστήριξη πολιτών και επιχειρήσεων, ώστε οι τελευταίοι στο σύνολό τους να εμπλέκονται άμεσα στον τρόπο υλοποίησης των σχεδίων και των πολιτικών διακυβέρνησης.

1.3 Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασιζόμενοι στην έννοια που αποδόθηκε στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς και στους ποικίλους ορισμούς που έχουν αποδοθεί για αυτή, διεξάγοντας και μια παράλληλη αναφορά στη χρήση των ΤΠΕ, σε επίπεδο παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών, μπορούν να παρουσιασθούν και τέσσερις βασικές διαστάσεις σε επίπεδο εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα, οι διαστάσεις αυτές αναφέρονται (Gronlund A., Horan T., 2004):

Στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e – services)

Αυτή η διάσταση εμπεριέχει την ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών πληροφοριών, στρατηγικών προγραμμάτων και υπηρεσιών (Γιαννουκάκου Α., 2011). Μέσα από τις διαθέσιμες ιστοσελίδες του κράτους, μπορούν να παρασχεθούν ένα πλήθος πληροφοριών που αφορούν ζητήματα, ειδικές ανακοινώσεις, καθώς και δεδομένα σχετικά με την οικονομική ανάπτυξη, αλλά και πλήθος από φόρμες αιτήσεων, τις οποίες πολίτες και επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν μέσω του διαδικτύου, με στόχο την εξυπηρέτησή τους και την κάλυψη των αναγκών τους.

Στην εξασφάλιση ηλεκτρονικής διαχείρισης (e – management)

Η διάσταση αυτή αναφέρεται στην υλοποίηση μιας ευρύτερης οργανωτικής διάστασης και αναδιάρθρωση της Δημόσιας Διοίκησης, παράλληλα με την προσπάθεια για βελτίωση του τρόπου διαχείρισης της διακυβέρνησης, μέσα από μια σειρά επιχειρησιακών διαδικασιών, που αφορούν τη ροή των πληροφοριών (Gronlund A., Horan T., 2004). Η επιτυχία της ηλεκτρονικής διαχείρισης έχει ως επίκεντρο την αναδιοργάνωση της ιεραρχικής δομής της Δημόσιας Διοίκησης, μέσα από τον καταμερισμό των εργασιών ανά τμήμα, παράλληλα με την ύπαρξη μιας «οριζόντιας» διαχείρισης πληροφοριών και πόρων.

Στην εξασφάλιση ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e – democracy)

Αυτή η διάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σχετίζεται με τη χρήση ενός πλήθους ηλεκτρονικών μέσων, όπως μπορεί να είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), καθώς και οι διαδικτυακοί ιστότοποι (sites) των δημόσιων φορέων, που αποτελούν βασικά εργαλεία για

την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών, όπως ηλεκτρονικές εκλογικές διαδικασίες, ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, σχετικά με τη λήψη μιας απόφασης, την υποβολή προτάσεων, την ανάπτυξη και τη δημιουργία νόμων με τη συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων σε αυτή (Γιαννουκάκου Α., 2011).

Στην ύπαρξη ηλεκτρονικού εμπορίου (e – commerce)

Η τελευταία αυτή διάσταση, αναφέρεται στον ηλεκτρονικό τρόπο για την πραγματοποίηση των συναλλαγών, περιλαμβάνοντας το σύνολο των διαδικασιών που αναφέρονται στη διακίνηση προϊόντων και υπηρεσιών και στην υλοποίηση οικονομικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου (Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008). Η διάσταση αυτή στηρίζεται στην ηλεκτρονική αρχικά επεξεργασία αλλά και μεταβίβαση δεδομένων και πληροφοριών, καλύπτοντας παράλληλα ηλεκτρονικά το σύνολο των φάσεων μιας εμπορικής συναλλαγής. Η αλληλεπίδραση ανάμεσα στους κρατικούς φορείς και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις, μπορούν να αναδείξουν αυτή την έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ οι αρχές του ισχύουν και εφαρμόζονται είτε αφορούν ιδιώτες, όπως μπορεί να είναι η αποπληρωμή τυχόν φορολογικών τους υποχρεώσεων, είτε αφορούν το ίδιο το κράτος, όπως μπορεί να είναι η προμήθεια δημόσιων αγαθών και υπηρεσιών, κάνοντας χρήση ενός συστήματος ηλεκτρονικής προμήθειας (Πομπόρτσας Α., 2017).

1.4 Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο κύριος στόχος τη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παράσχει πλήρη στήριξη στο σύνολο των δημόσιων πολιτικών που ασκούνται σε όλα τα στάδια της ανάπτυξής της, που είναι, από το αρχικό στάδιο της κατανόησης των πραγματικών αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων, έως και το τελικό στάδιο που αναφέρεται στην υλοποίηση των πολιτικών (Ndou D., 2004). Τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σχετίζονται με:

- την ύπαρξη μιας περισσότερο εντατικής επικοινωνίας, μέσα από τη χρήση διαφόρων ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως μέσα από τη χρήση του διαδικτύου, με τους πολίτες, με στόχο την παροχή περισσότερο αποτελεσματικής και πιο άμεσης κατανόησης των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων
- την επίτευξη μιας καλύτερης συνεργασίας σε επίπεδο σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων. Προς την κατεύθυνση αυτή υπάρχει άμεση συνήθως και υψηλού βαθμού εμπλοκή των

δημόσιων φορέων, με κάθε ένα εξ αυτών να αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει ένα συγκεκριμένο τμήμα αρμοδιοτήτων, χωρίς απαραίτητα την ύπαρξη ανάμεσά τους, άμεσης επικοινωνίας (Moon J., 2002)

- την παροχή του συνόλου των συναλλαγών αλλά και των υπηρεσιών γενικότερα, που έχουν άμεση σχέση είτε με τους πολίτες, είτε και με τις επιχειρήσεις, με τη χρήση εργαλείων όπως είναι, το διαδίκτυο, οι εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας, αλλά και γενικότερα, πάσης φύσεως ηλεκτρονικού ή άλλους είδους καναλιού και διάυλου επικοινωνίας
- την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων προς τους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις υπηρεσιών (Moon J., 2002).
- την υποστήριξη του συνόλου εκείνων των πολιτικών που σχεδιάζονται, από το όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, μέσα από την υιοθέτηση ολοκληρωμένων εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία στηρίζονται στη Διοίκηση Ροής Εργασίας (Ndou D., 2004).

1.5 Παράγοντες ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι βασικοί εκείνοι παράγοντες, που συμβάλουν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσα από τον ανασχεδιασμό των δομών της Δημόσιας Διοίκησης, είναι οι ακόλουθοι τρεις:

Ανάπτυξη των ΤΠΕ

Η ανάπτυξη των ΤΠΕ αποτελεί ίσως και τον πλέον σημαντικό παράγοντα που συμβάλει στην ανάπτυξη των νέων μοντέλων παροχής υπηρεσιών, με επίκεντρο το διαδίκτυο. Αποτελεί τον πρωταγωνιστικό παράγοντα της κοινωνίας της πληροφόρησης και μέσα από αυτό επιτυγχάνεται η πολύ γρήγορη επικοινωνία των πολιτών ή των επιχειρήσεων με τους κρατικούς φορείς, με ελάχιστο κόστος. Η διάδοση του διαδικτύου έχει ως άμεση συνέπεια την ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (E – Commerce), το οποίο με την σειρά του επηρεάζει ιδιαίτερα τη Δημόσια Διοίκηση (Decman M., Stare J., Klun M., 2010). Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο επιτρέπει στις επιχειρήσεις να συναλλάσσονται αποδοτικά, τόσο με τους πελάτες, όσο και με άλλες επιχειρήσεις. Με αυτόν τον τρόπο, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μπορεί να παρέχει

αποτελεσματικότερες υπηρεσίες τόσο στους πολίτες, όσο και στις επιχειρήσεις, δημιουργώντας ταυτόχρονα σχέσεις διαφάνειας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

Ανάγκη νέων μορφών οργάνωσης δημόσιας διοίκησης

Διεθνώς, οι σημερινές μορφές των διάφορων κυβερνήσεων καλούνται να αντιμετωπίσουν ολοένα και περισσότερα προβλήματα, τόσο από κοινωνικής όσο και από οργανωτικής απόψεως (Torres L., Pina V., Royo S., 2005). Ειδικά σε εκείνες τις χώρες ή τις περιοχές, όπου παρατηρείται ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο δημοσίων δαπανών, υπάρχει μια αναποτελεσματική παροχή δημοσίων υπηρεσιών το οποίο στην πλειοψηφία των περιπτώσεων οφείλεται στην ύπαρξη ενός απαρχαιωμένου μοντέλου Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό ακριβώς το γεγονός, έχει οδηγήσει και στην ανάγκη για μείωση των κρατικών δαπανών, παράλληλα με τη μετάβαση από ένα παλιό μοντέλο διοίκησης, σε ένα νέο μοντέλο διοίκησης, το οποίο και θα χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη λιγότερων πόρων, χωρίς όμως παράλληλα να θυσιάζεται η παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Ανάγκη συμμετοχής των πολιτών

Τα τελευταία έτη υπήρχε μια ολοένα και μεγαλύτερη δυσaréσκεια των πολιτών σε διεθνές επίπεδο αναφορικά με την ενεργή τους συμμετοχή στα κοινά, γεγονός που οφειλόταν σε μεγάλο βαθμό και στον τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα (Decman M., Stare J., Klun M., 2010). Τόσο οι καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση των υποθέσεων, όσο και η γραφειοκρατία, αποτέλεσαν σημαντικούς παράγοντες μείωσης του ενδιαφέροντος και περισσότερο, άσκησης κριτικής προς τα υφιστάμενα μοντέλα διακυβέρνησης, χαρακτηρίζοντάς τα ως αναχρονιστικά και αναποτελεσματικά. Μέσα από την υιοθέτηση και εφαρμογή των ΤΠΕ ο σκοπός είναι η παροχή του συνόλου των απαραίτητων τεχνολογικών καινοτομιών, που θα επιτρέψουν την ενίσχυση και ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών, φθάνοντας στο επόμενο επίπεδο διακυβέρνησης, που αναφέρεται στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία. Σε αυτή, το σύνολο των ενήλικων πολιτών, συμμετέχουν ισότιμα στην πρόταση, ανάπτυξη και δημιουργία των νόμων. Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία περιλαμβάνει κοινωνικές, οικονομικές και πολιτιστικές συνθήκες που επιτρέπουν την ελεύθερη και ισότιμη πρακτική της πολιτικής αυτοδιάθεσης, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη τον σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα.

1.6 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η δυναμική που διαθέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα που όχι μόνο επηρεάζει αλλά ενσωματώνεται στην κουλτούρα λειτουργίας του δημόσιου τομέα (Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., 2008). Δεν πρόκειται απλά για την υιοθέτηση και χρήση ηλεκτρονικών τεχνολογιών που εφαρμόζονται στο δημόσιο τομέα και βελτιώνουν τις υπηρεσίες του, αλλά επηρεάζει στο σύνολό τους, τόσο τις διαδικασίες, όσο και την αποδοτικότητα, αλλά και τα αποτελέσματα. Μέσα από τη χρηστή εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναπτύσσονται και εδραιώνονται οι κατάλληλες αρχές της διακυβέρνησης, όπως είναι η διαφάνεια, ο εκδημοκρατισμός, αλλά και η λογοδοσία, συνδράμοντας στην αναμόρφωση του στενού αλλά και ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και στο δημόσιο βίο αλλά και στην κοινωνία γενικότερα.

Τα οφέλη που απορρέουν από την υιοθέτηση και χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά, για το σύνολο των εμπλεκόμενων πλευρών, είτε αφορά την κυβέρνηση του κράτους, είτε αφορά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις του (Πομπόρτσος Α., 2017). Τα οφέλη που δημιουργούνται επιτρέπουν να υπάρχει πιο αποδοτική αλληλεπίδραση, μέσα από την ύπαρξη αυτοματοποιημένων διαδικασιών. Συνοπτικά, τα οφέλη που απορρέουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τα ακόλουθα:

Οφέλη για τη Δημόσια Διοίκηση

Εκτός των ωφελειών που αποκομίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σημαντικές είναι και οι ωφέλειες που υπάρχουν για το ίδιο το κράτος αλλά και για τη Δημόσια Διοίκηση (Pinter R., 2008). Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζεται υψηλότερη αποδοτικότητα των δημόσιων φορέων, το οποίο επικεντρώνεται σε τρεις τομείς: ο ένας αφορά το λειτουργικό κόστος, ο δεύτερος αφορά το χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών και ο τρίτος αφορά τον όγκο ολοκλήρωσης των υποθέσεων που ο εκάστοτε εργαζόμενος αναλαμβάνει. Παράλληλα, αυτά τα τρία στοιχεία οδηγούν και στην εξασφάλιση ενός πολύ υψηλού επιπέδου διαφάνειας στον τρόπο διακυβέρνησης του κράτους, παρέχοντας τον επιθυμητό βαθμό αποδοτικότητας. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επίσης είναι υπεύθυνη και για την εξασφάλιση των κατάλληλων εκείνων υποδομών, που διευκολύνουν τη διασύνδεση των υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες. Κατά συνέπεια, αυτή η διασύνδεση και αλληλεπίδραση επιτρέπει και την ανάπτυξη – αξιοποίηση νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, το

οποίο έχει θετικές επιπτώσεις στον τρόπο λειτουργίας, αλλά και στην εκπαίδευση των εργαζόμενων.

Οφέλη για τους πολίτες

Μέσα από την ενσωμάτωση και χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση, επιτυγχάνεται βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών με έναν τρόπο που χαρακτηρίζεται ως περισσότερο αποτελεσματικός, αποδοτικός και άμεσος για τους πολίτες. Παράλληλα, υπάρχει και η δυνατότητα της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες ανασχεδιασμού αυτών των υπηρεσιών, ώστε να υπάρχει συνεχής βελτίωση της λειτουργίας καθώς και των ίδιων των φορέων. Τα οφέλη για τους πολίτες επικεντρώνονται (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015):

- i. στην εξασφάλιση καθημερινής και συνεχούς πρόσβασης στις υπηρεσίες
- ii. στη σε μεγάλο βαθμό απλούστευση των διαδικασιών και στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών, μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών εντύπων που στην πλειοψηφία τους είναι προεκτυπωμένα
- iii. στη σημαντική μείωση του κόστους συναλλαγών
- iv. στην αμεσότερη εξυπηρέτηση, η οποία στηρίζεται παράλληλα και σε ένα πλήθος ποιοτικών κριτηρίων για την αξιολόγησή της
- v. στην πληρέστερη πρόσβαση, παράλληλα και στην ύπαρξη ελέγχου ως προς τη διαδικασία της συναλλαγής, από τους ίδιους τους πολίτες
- vi. στην εξάλειψη φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού, μιας και στις διαδικασίες μπορεί να συμμετέχει ο κάθε ένας πολίτης της χώρας
- vii. στη δυνατότητα της χρήσης ενιαίων βάσεων δεδομένων, τόσο από τους πολίτες όσο και από τους δημόσιους φορείς, με αποτέλεσμα να αντλούνται πληροφορίες για το συναλλασσόμενο άμεσα και χωρίς να απαιτείται η παράλληλα παρουσία του σε περισσότερες από μια εφαρμογές
- viii. στην αύξηση της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών στα κοινά.

Οφέλη για τις Επιχειρήσεις

Πέραν των πολιτών, οφέλη από την ευρεία εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχουν και για τις επιχειρηματικές οντότητες της χώρας, μιας και παρουσιάζεται σημαντική ευελιξία ως προς τις πραγματοποιούμενες συναλλαγές, ενώ παράλληλα βελτιώνεται σημαντικά και η ποιότητα αυτών των συναλλαγών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015). Η ειδοποιός διαφορά στα οφέλη που υπάρχουν μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων έγκειται στο γεγονός πως, στην περίπτωση των δεύτερων υπάρχει ένας πολύ μεγαλύτερος όγκος συναλλαγών που πραγματοποιείται με δημόσιους φορείς και κατά συνέπεια, τόσο η μείωση του κόστους των συναλλαγών αυτών, όσο περισσότερο η μείωση του χρόνου συναλλαγής, παράλληλα με τη βελτιωμένη παρεχόμενη υπηρεσία, εξασφαλίζει οφέλη που σε πολλές περιπτώσεις επηρεάζουν την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων.

Οφέλη για την Οικονομία

Τέλος, η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσα από την ανάπτυξη της Δημόσιας Διοίκησης, μπορεί να συμβάλει με τρόπο ιδιαίτερα αποτελεσματικό και στη δημιουργία μιας ισχυρής οικονομίας μιας χώρας, υπό τη μορφή της δημιουργίας περισσότερων θέσεων απασχόλησης, ευκαιριών άσκησης επιχειρηματικότητας, αλλά και διενέργειας επενδύσεων μέσα σε ένα περιβάλλον δημοκρατικό και διαφανές.

Κεφάλαιο 2ο: Ψηφιακή Διακυβέρνηση

2.1 Έννοια Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Σε πολλές περιπτώσεις, υπάρχει μια σύγχυση μεταξύ των εννοιών της Ψηφιακής Διοίκησης (E – Government) και της Ψηφιακής Διακυβέρνησης (E – Governance), επιδιώκοντας τον προσδιορισμό του πραγματικού περιεχομένου και τη διατύπωση παράλληλα των χαρακτηριστικών της. Ως προς την Ψηφιακή Διοίκηση, αυτή αναφέρεται «στην αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή υπηρεσιών, αλλά και οι δημοκρατικές διαδικασίες, καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο» (Anthopoulos L., Gerogiannis V., Fitsilis P., 2010). Από την άλλη πλευρά, η Ψηφιακή Διακυβέρνηση αναφέρεται «στον τρόπο που υιοθετείται με στόχο την επίτευξη μιας περισσότερο

ανοικτής και διαφανούς περιεκτικής και παραγωγικής δημόσιας διοίκησης» (Bannister F., Connolly R., 2012).

Η Ψηφιακή Διακυβέρνηση βασίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό στη ραγδαία ανάπτυξη και εξάπλωση των ΤΠΕ, που αποτελούν σημαντικό συστατικό της στοιχείο, έχοντας ως κύριες προϋποθέσεις ως προς αυτή της την επέκταση την ύπαρξη των κάτωθι (OECD, 2020):

- την ύπαρξη κατάλληλων τεχνολογιών σε όλα τα επίπεδα υποδομών, μέσα από την εγκατάσταση και χρήση δικτύων δεδομένων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, αλλά και κατάλληλου λογισμικού
- την εξασφάλιση κατάλληλης πρόσβασης προς το σύνολο των συμμετεχόντων στην ψηφιακή διακυβέρνηση, μέσα από την απόκτηση της δυνατότητας και την ικανότητα αξιοποίησης αυτής της πρόσβασης
- την σε υψηλό βαθμό επιθυμία για την υιοθέτηση κινήτρων τα οποία θα οδηγούν σε σημαντικές και κυρίως σε αναπτυξιακές μεταβολές

Από το σύνολο των ανωτέρω βασικών προϋποθέσεων η εξασφάλιση της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής, ως βασική προϋπόθεση, αποτελεί την περισσότερο εύκολη σε επίπεδο υλοποίησης, παρά το γεγονός πως, για την εξασφάλιση των κατάλληλων υποδομών απαιτούνται σημαντικά κεφάλαια. Από την άλλη πλευρά, η προϋπόθεση που εμφανίζει τις σημαντικότερες δυσκολίες ως προς την υλοποίησή της είναι η απόκτηση κατάλληλων γνώσεων και δεξιοτήτων, που σε συνδυασμό με την πρόσβαση, θα διαμορφώσουν ένα κατάλληλο περιβάλλον ψηφιακής διακυβέρνησης. Τέλος, η προϋπόθεση της επιθυμίας για την εισαγωγή και την υιοθέτηση κινήτρων για αλλαγές αποτελεί μια εξόχως σημαντική πρωτοβουλία, η επιτυχία της οποίας είναι άμεσα συνυφασμένη τόσο με τη Δημόσια Διοίκηση, όσο και με τον τρόπο λειτουργίας, όχι μόνο των δημόσιων αρχών αλλά και με όσων συναλλάσσονται με αυτές.

Θα πρέπει ασφαλώς να επισημανθεί πως η ευρεία εισαγωγή των ΤΠΕ και κατ' επέκταση και η χρήση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε τόσο έντονο βαθμό στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, ενδεχομένως να επιφέρει και ορισμένες δυσμενείς επιπτώσεις σε συγκεκριμένες κατηγορίες ατόμων ή σε συγκεκριμένες περιοχές (Bannister F., Connolly R., 2012). Ειδικότερα, ελλοχεύει ο κίνδυνος του ψηφιακού αποκλεισμού κοινωνικών ομάδων και περιοχών, μιας και μπορεί να παρουσιασθεί διαφοροποίηση ως προς τις προϋποθέσεις για την εισαγωγή των ΤΠΕ και επομένως για την εισαγωγή της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, τόσο σε επίπεδο υποδομών, όσο και σε επίπεδο πρόσβασης. Το ψηφιακό αυτό χάσμα που μπορεί να προκύψει επίσης, είναι πιθανό να συνδέεται και με τα γενικότερα ζητήματα

της διανομής του εισοδήματος, της φτώχειας, αλλά και του κοινωνικού αποκλεισμού, δυσχεραίνοντας ακόμη περισσότερο την κατάσταση για αυτές τις κατηγορίες των πολιτών.

2.2 Κατευθυντήριες αρχές Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου φορέα, ορίζονται ένα πλήθος κατευθυντήριων γραμμών, ο πυρήνας των οποίων στηρίζεται στην ψηφιακή διακυβέρνηση, όπως αυτές έχουν αποτυπωθεί μέσα από πρωτοβουλίες που αναλήφθηκαν είτε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, είτε ακόμη και από το Ο.Ο.Σ.Α. Στο Ταλίν της Εσθονίας το 2017, υπογράφηκε η ομώνυμη Διακήρυξη, η οποία και υπογράφηκε από όλα τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (28 στο πλήθος), αποτελώντας τη συνέχεια του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2016 – 2020), καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ec.europa.eu., 2017). Μέσα από τη Διακήρυξη αυτή δίνεται ιδιαίτερη έμφαση σε έναν σχεδιασμό με επίκεντρο τον πολίτη, παρέχοντας παράλληλα ψηφιακές αλλά και διασυννοριακές υπηρεσίες, προς το σύνολο των επιχειρηματικών οντοτήτων της Κοινότητας.

Συνοπτικά, οι κατευθυντήριες αρχές της Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως αυτές περιγράφονται στη Διακήρυξη του Ταλίν και οι οποίες αποτελούν και τη βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός ψηφιακού μετασχηματισμού, είναι οι ακόλουθες (opengov.gr, 2020):

Ψηφιακές υπηρεσίες εξ ορισμού

Για την υλοποίηση ενός αποτελεσματικού ψηφιακού μετασχηματισμού απαιτείται η σταδιακή εισαγωγή και καθιέρωση της παροχής υπηρεσιών μέσα από ψηφιακά κανάλια, που θα αποτελούν και την κεντρική προτεινόμενη επιλογή, ως έναν τρόπο αλληλεπίδρασης ανάμεσα στους πολίτες και το κράτος. Κάτι τέτοιο ασφαλώς και αποτελεί άμεσο αποκλεισμό σε οποιοδήποτε άλλο δίαυλο επικοινωνίας με εκείνους τους πολίτες που δεν έχουν την ικανότητα της εξασφάλισης άμεσης πρόσβασης σε μια σειρά από ψηφιακά κανάλια ή που επιθυμούν να επικοινωνήσουν με τους δημόσιους φορείς με κάποιον άλλο φυσικό τρόπο. Μέσα από την παροχή εξ ορισμού ψηφιακών υπηρεσιών επιδιώκεται αρχικά ο περιορισμός της διακίνησης εγγράφων σε φυσική μορφή και παράλληλα η προώθηση ως προς τη χρήση ψηφιακών δεδομένων ανάμεσα στους διάφορους φορείς του δημόσιου τομέα, με στόχο την εξυπηρέτηση πολιτών αλλά και επιχειρήσεων (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Σε μια τέτοια περίπτωση, ο ενδιαφερόμενος δεν θα προβαίνει στη φυσική κατάθεση δικαιολογητικών σε μια υπηρεσία, αλλά αντίθετα, τα έγγραφα αυτά θα παράγονται και θα διατίθενται με τρόπο ηλεκτρονικό. Μέσα στα πλαίσια της αρχής αυτής είναι και η προαγωγή δράσεων που θα άπτονται της συνεχούς βελτίωσης αλλά και της ανάπτυξης μιας νοοτροπίας από τους πολίτες και τις επιχειρήσεων, προκειμένου να διαθέτουν τις κατάλληλες εκείνες δεξιότητες για την πλήρη και αποτελεσματική χρήση των ΤΠΕ.

Αρχή «μόνο άπαξ»

Σύμφωνα με την αρχή αυτή, τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις στο σύνολό τους θα πρέπει να υποβάλουν μόνο μια φορά, όλες εκείνες τις απαιτούμενες πληροφορίες και στοιχεία που άπτονται της αλληλεπίδρασής τους με τις Δημόσιες Αρχές (opengov.gr, 2020). Με τον τρόπο αυτό απαλλάσσονται από την ανάγκη για να παρέχουν σε κάθε τους συναλλαγή το σύνολο εκείνων των εντύπων και των πληροφοριών, που σε μεγάλο βαθμό είναι ήδη γνωστές από τους κρατικούς φορείς, μειώνοντας το κόστος και το χρόνο μιας συναλλαγής. Αυτό που απαιτείται σε αυτή την περίπτωση μόνο είναι η πλήρη προστασία των προσωπικών δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων από τους δημόσιους φορείς, μιας και θα υπάρχει διαμοιρασμός αυτών των πληροφοριών μεταξύ τους και κατά συνέπεια θα πρέπει να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα.

Διαλειτουργικός χαρακτήρας εξ ορισμού

Με στόχο το σχεδιασμό μιας σειράς από αλληλένδετες και με επίκεντρο πολίτες και επιχειρήσεις υπηρεσίες, χρειάζεται η υιοθέτηση εκείνων των πολιτικών που θα διέπονται από διαλειτουργικότητα. Με τον τρόπο αυτό θα εξασφαλίζεται τόσο η αδιάλειπτη λειτουργία των εργασιών, ενώ παράλληλα καταργούνται και μια σειρά από «στεγανά» που εμποδίζουν την αμεσότητα ως προς την παροχή υπηρεσιών προς τους ενδιαφερόμενους (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών μέσα από τη χρήση «έξυπνων» συσκευών

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και των εφαρμογών της οδηγεί στην αναγκαιότητα για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών κατά προτεραιότητα μέσω της χρήσης «έξυπνων» κινητών συσκευών. Θα πρέπει προς τους χρήστες των κινητών αυτών συσκευών να παρέχεται η δυνατότητα της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ανεξάρτητα με τον τύπο αυτής της συσκευής, ενώ παράλληλα για την προαγωγή της λύσης αυτής θα πρέπει η σειρά προτεραιότητας ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών να γίνεται μέσω των κινητών τηλεφώνων, των

ηλεκτρονικών υπολογιστών, της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, των ταχυδρομικών αποστολών και της φυσική παρουσία στους δημόσιους φορείς.

Σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τον πολίτη και φιλικές προς αυτόν

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα πρέπει να σχεδιασθούν, απαιτείται να έχουν ως επίκεντρό τους τον πολίτη και την παροχή όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένων αλλά και στοχευμένων στην κάλυψη των αναγκών τους υπηρεσιών. Τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα της επιλογής συναλλαγής με τους δημόσιους φορείς με τρόπους ψηφιακούς, μέσα από ένα πλήθος υπηρεσιών που παρουσιάζουν αυξημένη προσβασιμότητα, διαθεσιμότητα, καθώς και ασφάλεια και ευχρηστία (opengov.gr, 2020).

Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων

Για τη μέγιστη αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών θα πρέπει να υπάρχουν σύγχρονα μοντέλα ανάπτυξης, μέσα από τα οποία και θα εξασφαλίζεται η επαναχρησιμοποίηση των δομικών εκείνων στοιχείων και λύσεων, ενώ παράλληλα θα υιοθετούν διαδεδομένα πρότυπα και θα ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας. Προς την κατεύθυνση αυτή απαιτείται η προώθηση μιας σειράς από λύσεις και πρότυπα τα οποία θα στηρίζονται στη διαλειτουργικότητα, στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και γενικότερα, στην υποστήριξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Ανοικτές και συμμετοχικές διαδικασίες και σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών

Τηρώντας μια σειρά από συνεργατικές διαδικασίες συνδιαμόρφωσης, με το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών, καθίσταται εφικτή η αξιολόγηση των υφιστάμενων ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά και ο σχεδιασμός για κάθε μια καινούρια και περισσότερο απλουστευμένη. Στόχος θα πρέπει να είναι ο κατάλληλος σχεδιασμός εκείνων των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες και θα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων.

Καθολική προσβασιμότητα και κατάργηση των αποκλεισμών

Το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών θα πρέπει να είναι προσβάσιμες για όλους τους ενδιαφερόμενων μερών και όχι μόνο για όσους εμφανίζουν υψηλό επίπεδο ψηφιακής εξοικείωσης. Απαιτείται κατάργηση των όποιων περιορισμών υπάρχουν για άτομα είτε μα αναπηρίες, είτε που ανήκουν ε ευπαθείς ομάδες, είτε ακόμη και για όσους έχουν μεγαλύτερη ηλικία (opengov.gr, 2020).

Διασυνοριακή εξυπηρέτηση πολιτών

Μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό απαιτείται η διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών, που ανήκουν στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνέπεια της ελεύθερης μετακίνησής τους. Επομένως, οι αρμόδιες αρχές απαιτείται να προβούν στην άμεση διαθεσιμότητα του συνόλου των ψηφιακών υπηρεσιών, αποβλέποντας στην απρόσκοπτη λειτουργία, αλλά και στην ελεύθερη μετακίνηση των δεδομένων, αξιοποιούμενα με τρόπο όσο το δυνατόν πιο άμεσο και αποτελεσματικό.

Αξιοπιστία – εμπιστοσύνη

Το μέγιστο της αξιοπιστίας και της εμπιστοσύνης των πολιτών και των επιχειρήσεων προς τις ψηφιακές υπηρεσίες εξασφαλίζεται μέσα από την ευχρηστία τους, αλλά και μέσα από τη συνεχή και αδιάλειπτη διαθεσιμότητά τους. Το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας αυτών των υπηρεσιών προϋποθέτει την εξασφάλιση της προστασίας των δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα αλλά και της ιδιωτικής ζωής των πολιτών.

Ενίσχυση διαφάνειας

Ο διαμοιρασμός των δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων, μεταξύ των δημόσιων φορέων, προϋποθέτει από την πλευρά των ενδιαφερόμενων την εξασφάλιση ελέγχου ως προς την πρόσβασή τους σε δεδομένα και τυχόν διόρθωση αυτών, στις περιπτώσεις αλλαγής τους. Παράλληλα, πολίτες και επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα της παρακολούθησης του σχεδιασμού και της παροχής των υπηρεσιών, ώστε με τον τρόπο αυτό να αυξάνεται η διαφάνεια, σε σχέση με τον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, εξασφαλίζοντας και την ενημέρωσή τους (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων

Η υιοθέτηση και κυρίως η συνεχής και αδιάλειπτη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προϋποθέτει την ύπαρξη ασφαλώς συστημάτων, τα οποία παρέχουν οι ίδιοι οι φορείς του δημοσίου. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια επομένως θα πρέπει να υπάρχουν κατάλληλα πρότυπα ανάπτυξης ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων στο σχεδιασμό τους, με συνεχή ενημέρωση ως προς τα διαθέσιμα εργαλεία και τους μηχανισμούς που μπορούν να χρησιμοποιηθούν.

Απλοποίηση διαδικασιών

Τέλος, μια ακόμη αρχή είναι και αυτή που αναφέρεται στην απλούστευση των διαδικασιών σχετικά με τις δράσεις που οριοθετούνται και που υλοποιούνται. Αυτές δεν θα πρέπει να είναι διάσπαρτες και μεμονωμένες, αντίθετα θα πρέπει να διακρίνονται από συντονισμό και κυρίως απλότητα στη χρήση και στην κατανόησή τους (opengov.gr, 2020).

2.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός

Σε μεγάλο βαθμό, τόσο η ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας μιας χώρας, όσο και γενικότερα η κοινωνικής ευημερία επηρεάζεται πλέον στις μέρες μας από το βαθμό στον οποίο επιτυγχάνεται με επιτυχία και αποτελεσματικότητα ο ψηφιακός της μετασχηματισμός. Απαιτείται η έμφαση στις δεξιότητες των ατόμων και παράλληλα, η υποστήριξη της επιχειρηματικότητας, μέσα από τη βελτίωση και ενδυνάμωση των υποδομών, διαμορφώνοντας ένα πλήρες και λειτουργικό ψηφιακό κράτος (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Τίθενται όμως μια σειρά από ερωτήματα, αναφορικά με την έννοια και το περιεχόμενο του ψηφιακού μετασχηματισμού. Αρχικά, με την έννοια ψηφιακός μετασχηματισμός γίνεται αναφορά στη δημιουργία των ψηφιακών οδών περάτωσης των διαδικασιών εκείνων που εφαρμόζονται στην καθημερινή παραγωγική διαδικασία, σε όποια μορφή και εάν αυτή είναι, αλλά και της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, που ένας οργανισμός μπορεί να διαθέτει (Virkar S., Edelmann N., Hynek N., Parycek P., 2019).

Ως ψηφιακός καλείται διότι απαιτείται η χρήση ενός πλήθους ηλεκτρονικών μέσων, όπως μπορεί να είναι τα κινητά τηλέφωνα, ή οι εφαρμογές σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, καθώς και οι ρομποτικές εφαρμογές, στη θέση χειρωνακτικών εργασιών, που επιτελούνταν έως εκείνη τη στιγμή (Virkar S., Edelmann N., Hynek N., Parycek P., 2019). Η έννοια του μετασχηματισμού αναφέρεται στη μετατροπή μιας υφιστάμενης διαδικασίας από χειρωνακτική σε ψηφιακή, μέσα από την τήρηση μιας σειράς σταδιακών και σταθερών βημάτων. Αυτές οι εργασίες και οι διαδικασίες μπορεί να έχουν χαρακτήρα είτε εσωτερικό είτε εξωτερικό. Οι μεν πρώτες, αφορούν τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τη συνεργασία ανάμεσα σε τμήματα ή φορείς, ενώ οι εξωτερικές διαδικασίες σχετίζονται με παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, στις οποίες υπάρχει άμεση ή έμμεση εμπλοκή τρίτων, όπως είναι τα άτομα και οι επιχειρήσεις.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στη Δημόσια Διοίκηση έχει ως στόχο της τον κατακερματισμό του συνόλου των αρμοδιοτήτων, οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις περιλαμβάνουν αποσπασματικές και επικαλυπτόμενες δράσεις, που ασκούνται από διαφορετικούς οργανισμούς και φορείς (Mergel I., Kattel R., Lember V., McBride K., 2018). Παράλληλα, μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό επιδιώκεται η αντιμετώπιση τόσο της απουσίας συντονισμού, όσο και της μη χρηστής ιεράρχησης των αρμοδιοτήτων και προτεραιοτήτων, το οποίο οδηγεί σε ένα έλλειμμα στόχευσης και σε ένα μη επιθυμητό αποτέλεσμα. Βασικό συστατικό στοιχείο του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι η ύπαρξη ενός ενιαίου και παράλληλα δεσμευτικού μοντέλου άσκησης διοίκησης από την πλευρά του κράτους, μέσα στο οποίο θα εμπεριέχονται οι φορείς της γενικής κυβέρνησης, αλλά και οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Συνάμα, αυτό το μοντέλο διακυβέρνησης, θα καθορίζει τόσο τους ρόλους όσο και τις αρμοδιότητες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Ο λόγος για μια τέτοια διαδικασία είναι επειδή, με τη συνδρομή και τη συνεργασία του ιδιωτικού τομέα, εξασφαλίζεται ένα περιβάλλον διαφάνειας, αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, το οποίο θα έχει ξεκάθαρους τους ρόλους του κάθε φορέα και τις αρμοδιότητές του.

Η ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού που συντελείται τα τελευταία έτη σε έναν μεγάλο αριθμό χωρών και η οποία μελλοντικά αναμένεται να ενταθεί, βασίζεται σε τέσσερις αλληλοσυμπληρούμενες και αλληλοενισχυόμενες δυνάμεις. Αυτές είναι (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, 2019):

Η εκθετική ανάπτυξη

Οι βασικές τεχνολογίες που αφορούν στην υπολογιστική ισχύ, στην αποθήκευση και στη μετάδοση των δεδομένων, παρουσιάζουν μια εξαιρετικά σημαντική εκθετική ανάπτυξη, με υψηλή επίσης από την άλλη πλευρά μείωση του κόστους. Κατά συνέπεια, μέσα από αυτή τη διαδικασία υπάρχει η επίτευξη ισχυρών τεχνολογικών επιτευγμάτων, τα οποία μελλοντικά θα ενισχυθούν ακόμη περισσότερο.

Η συνδυαστική καινοτομία

Η φύση των ψηφιακών τεχνολογιών, επιτρέπει την ύπαρξη ενός συνδυασμού ανάμεσά τους, με στόχο την παραγωγή συνεχώς νέων καινοτομιών. Μέσα από την εκάστοτε τεχνολογία, μπορεί να αυξηθεί και ο πιθανός αριθμός των δυνατών συνδυασμών, ενώ παράλληλα τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται αποκτούν νέες μορφές και σημαντική δυναμική.

Η ταχύτητα διασποράς

Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να φτάνουν σε μεγάλη κλίμακα και να διασπείρονται άμεσα, στην περίπτωση κατά την οποία, οι λύσεις που προσφέρουν ανταποκρίνονται σε πραγματικές ανάγκες των ενδιαφερόμενων.

Οι αναδιδόμενες τεχνολογίες

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν ένα ετερογενές σύνολο και εντοπίζονται σε διαφορετικές φάσεις ωριμότητας. Ορισμένες εξ αυτών θεωρείται πως θα προκαλέσουν σημαντικότερες αλλαγές και τοποθετούνται ακόμη σε αρχικά στάδια, χωρίς όμως να υπάρχει ξεκάθαρη εικόνα σχετικά με το τι πρόκειται να συμβεί μελλοντικά.

Τέλος, αναφορικά με τα οφέλη που προκύπτουν μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των παρεχόμενων από το κράτος υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις, αυτά συνοψίζονται (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, 2019):

- i. Στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τους δημόσιους φορείς, μιας και υπάρχει η δυνατότητα της πρόσβασης κάθε στιγμή εντός της ημέρας, σε οποιαδήποτε υπηρεσία, εκμηδενίζοντας τόσο το χρόνο της μετακίνησης, όσο και το χρόνο της αναμονής, εξασφαλίζοντας παράλληλα και υψηλό επίπεδο διαφάνειας
- ii. Μέσα από τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τα οφέλη που αποκομίζονται για το ίδιο το κράτος είναι σημαντικά, μιας και μέσα από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, οι δημόσιοι φορείς μπορούν να «αυτοεξυπηρετηθούν», καταναλώνοντας λιγότερους πόρους, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και κυρίως επιτυγχάνοντας πιο ποιοτικό αποτέλεσμα
- iii. Όταν οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι κατάλληλα σχεδιασμένες και προς την κατεύθυνση της ικανοποίησης των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων, τότε παρέχονται σημαντικά κίνητρα προς τους ενδιαφερόμενους για να τις χρησιμοποιήσουν. Άμεσα επομένως μέσα από έναν τέτοιο σχεδιασμό, καθίσταται σαφές πως ικανοποιείται ο στόχος του κράτους και οι πολίτες – επιχειρήσεις απολαμβάνουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

2.4 Άξονες παρέμβασης Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Οι βασικοί στρατηγικοί άξονες παρέμβασης της ψηφιακής διακυβέρνησης, επικεντρώνονται στα κάτωθι:

Συνδεσιμότητα

Στη νέα ψηφιακή εποχή, η συνδεσιμότητα αποτελεί πλέον βασικό προαπαιτούμενο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατών, καθώς τα αναμενόμενα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη θα επιτευχθούν μόνο εάν τα κράτη διασφαλίσουν την ευρεία εγκατάσταση δικτύων και παροχή υπηρεσιών πολύ υψηλής χωρητικότητας σε όλη την επικράτειά τους. Η συνδεσιμότητα επικεντρώνεται στην επίτευξη των κάτωθι στόχων (Πομπόρτσας Α., 2017):

- i. Διασφάλιση εξαιρετικά υψηλών ταχυτήτων στο σύνολο των κεντρικών οικονομικών αλλά και κοινωνικών μοχλών ενός κράτους, όπως είναι οι φορείς του δημοσίου, τα ερευνητικά κέντρα, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, αλλά και τα νοσοκομεία και οι μεταφορές
- ii. Αδιάλειπτη κάλυψη υψηλών ταχυτήτων, τους ανωτέρω κεντρικούς οικονομικούς και κοινωνικούς μοχλούς του κράτους
- iii. Παροχή πρόσβασης στο σύνολο των πολιτών και των επιχειρήσεων, σε όποια περιοχή και εάν βρίσκονται, είτε εντός είτε εκτός αστικού ιστού.

Ψηφιακές ικανότητες και δεξιότητες

Η τεχνολογική επανάσταση που συντελείται απαιτεί την ισχυρή και πλήρη σε όλα τα επίπεδα συνεργασία των ατόμων, με τις ψηφιακές τεχνολογίες, με στόχο οι πρώτοι να προλαβαίνουν τις ταχύτητες με τις οποίες οι μηχανές εξελίσσονται και μαθαίνουν και να θέτουν εγκαίρως το πλαίσιο των ηθικών αξιών, των αρχών και των κανόνων που θα διασφαλίσουν την ανθρώπινη υπόσταση και αξιοπρέπεια και θα διαφυλάξουν τους δημοκρατικούς θεσμούς της χώρας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020). Η επένδυση στους ανθρώπους μιας χώρας αποτελεί τον πυρήνα του ψηφιακού μετασχηματισμού της και επομένως, η γνώση, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων θα αποτελέσουν την κινητήρια δύναμη με την οποία οι πολίτες μπορούν να παίξουν ενεργό ρόλο και να διαμορφώσουν μαζί με τους κρατικούς φορείς, το πλαίσιο υιοθέτησης και πρόκλησης αλλαγών, ώστε μια χώρα να επιβιώσει στον παγκόσμιο ανταγωνισμό.

Η στρατηγική για ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ανάπτυξης του συνόλου των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων επιδιώκει τη μετάβαση σε ένα περιβάλλον όπου οι πολίτες θα αισθάνονται ασφαλείς και θα είναι ενεργοί, ενώ το κράτος και οι υπηρεσίες του αποτελεσματικές ως προς την εξυπηρέτηση του πολίτη. Παράλληλα, η οικονομία και η ανάπτυξη μιας χώρας θα είναι προσαρμοσμένα στο ψηφιακό μέλλον και στο διεθνή ανταγωνισμό. Απαιτείται η

αξιοποίηση του υφιστάμενου ανθρώπινου κεφαλαίου που μια χώρα διαθέτει, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό και η ένωση – σύνθεση των δυνάμεων με συνέργειες και συνεργασίες ανάμεσα στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα, σε ακαδημαϊκά ιδρύματα και ερευνητικούς φορείς, σε επιμελητήρια και επαγγελματικές ενώσεις, σε κοινωφελείς οργανισμούς και κοινωνικούς εταίρους (Πομπόρτσας Α., 2017).

Ψηφιακός μετασχηματισμός επιχειρήσεων

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες να αλλάζουν άρδην το σύνολο των κλάδων μιας οικονομίας, είναι σαφές πως, η εφαρμογή και η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών καθώς και η αξιοποίηση των ψηφιακών δεξιοτήτων δεν αποτελούν πλέον μια προαιρετική δράση αλλά βασικό παράγοντα επιβίωσης. Κομβικής σημασίας είναι η ενίσχυση των συστημάτων και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που μπορούν να ενισχύουν τον εξαγωγικό προσανατολισμό των επιχειρήσεων σε δύο επίπεδα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020):

- i. Το πρώτο επίπεδο αφορά σε δράσεις που ολοκληρώνουν επιχειρησιακές διαδικασίες που απαιτούνται για την πραγματοποίηση εξαγωγών και εισαγωγών.
- ii. Το δεύτερο επίπεδο αφορά την αύξηση της αναγνωρισιμότητας και της εμπιστοσύνης στις πλατφόρμες και τους δικτυακούς τόπους του ψηφιακού επιχειρείν αναφορικά με τις διασυνοριακές συναλλαγές και υπηρεσίες καθώς και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχονται στα πλαίσια μιας στρατηγικής για ενιαία αγορά, για την ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών και την πώληση αγαθών με υποστήριξη ψηφιακών μέσων. Η δημιουργία εμπιστοσύνης αποτελεί πρωταρχικό στόχο και θα πρέπει να οικοδομείται και να επαληθεύεται στους δικτυακούς τόπους και τις πλατφόρμες παροχής υπηρεσιών και πώλησης αγαθών των επιχειρήσεων.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Οι πολίτες πλέον από την ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση να τους παρέχει «έξυπνες» υπηρεσίες προσβάσιμες και διαθέσιμες. Εντούτοις σήμερα, η ψηφιακή πολιτική, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο βρίσκονται, κατακερματισμένες, σε διαφορετικές διοικητικές δομές της Δημόσιας Διοίκησης. Παράλληλα, η γραφειοκρατία προκαλεί επιβαρύνσεις διοικητικής φύσης και επιπλέον κόστη στις επιχειρήσεις. Παρά το γεγονός πως έχουν σημειωθεί αρκετά βήματα ως προς την απλούστευση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου, παραμένουν σημαντικότερα περιθώρια βελτίωσης (Πομπόρτσας Α., 2017).

Οι χρήστες των ψηφιακών, δημόσιων υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας και των ψηφιακών υπηρεσιών που χρειάζονται. Στη σημερινή πραγματικότητα, όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονται από διακριτές σελίδες των φορέων. Ως αποτέλεσμα, το σύνολο των υπηρεσιών είναι κατακερματισμένο. Ενώ πολλές υπηρεσίες παρέχονται με αρτιότητα, είναι άγνωστες συνήθως στο ευρύ κοινό. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες ακολουθούν διαφορετική φιλοσοφία, εμφάνιση και λειτουργικότητα και δεν διασφαλίζουν την ομοιομορφία που απαιτείται στις σχέσεις του πολίτη ή της επιχείρησης με τη δημόσια διοίκηση. Επίσης, ισχύουν διαφορετικές μέθοδοι αυθεντικοποίησης και απαιτείται συχνά επανάληψη της πληροφορίας. Κατά συνέπεια, η υλοποίηση της ψηφιοποίησης έχει ως αποτέλεσμα να διευκολύνει τον πολίτη και τις επιχειρήσεις να έρθουν σε επαφή με όλες τις παρεχόμενες από το δημόσιο ηλεκτρονικές υπηρεσίες με ομοιογένεια και ασφάλεια (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020).

Ψηφιακή καινοτομία

Η ανάπτυξη ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών περιλαμβάνει είτε έργα υποδομής, είτε έργα που αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και των πολιτών. Τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως είναι η αύξηση παραγωγικότητας, η μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών, η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, η πρόσβαση σε νέες αγορές, η ταχύτερη υιοθέτηση της καινοτομίας, κλπ., είναι ευρέως γνωστά αναφορικά με την οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας. Εντούτοις, η αποκόμιση των ωφελειών αυτών δεν μπορεί να θεωρηθεί ως αυτονόητη, μιας και πολλές επιχειρήσεις εμφανίζουν δυσκολίες στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, με το πρόβλημα να είναι εμφανέστερο στις μεσαίες, μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις. Αυτό συμβαίνει διότι, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν εξαντλείται στην απλή υιοθέτηση της τεχνολογίας, αλλά απαιτεί την αλλαγή της ψηφιακής κουλτούρας, των διαδικασιών και των επιχειρηματικών μοντέλων των επιχειρήσεων, ενώ προϋποθέτει την ύπαρξη ευνοϊκού ρυθμιστικού, χρηματοδοτικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος με τη συνεργασία κράτους και αγοράς. Σημαντική προϋπόθεση είναι επίσης η επαρκής σύνδεση και η σύμπραξη των φορέων καινοτομίας (Πομπόρτσας Α., 2017).

Κεφάλαιο 3ο: Ηλεκτρονική – Ψηφιακή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Θεσμικό πλαίσιο

Για το σχεδιασμό και την υιοθέτηση μιας αποτελεσματικής και κυρίως σύγχρονης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απαιτείται η ύπαρξη ενός πλάνου που θα στηρίζεται στον εξορθολογισμό, στον εκσυγχρονισμό, αλλά και στον εμπλουτισμό, των βασικών προτύπων και αρχών, παράλληλα με την προσαρμογή της κείμενης νομοθεσίας σε επίπεδο διοικητικών διαδικασιών, προβλεπόμενων κανονιστικών πράξεων, αλλά και εναρμόνισης με τα διεθνή πρότυπα, είτε σε ευρωπαϊκό επίπεδο, είτε σε άλλο διακρατικό επίπεδο (Πομπόρτσης Α., 2017). Η νομοθεσία συνδράμει στον εξορθολογισμό των δομών, είτε σε επίπεδο εποπτείας και διαχείρισης, ως προς την εφαρμογή των θεσμικών προβλέψεων, είτε σε επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας, του συνόλου των δημόσιων διαδικτυακών ιστότοπων, αλλά και των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων.

Για την πληρέστερη κατανόηση της διαχρονικής εξέλιξης του τρόπου σχεδιασμού και υλοποίησης του πλαισίου λειτουργίας της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, παρατίθενται οι σημαντικότεροι Νόμοι, αλλά και οι σημαντικότερες Υπουργικές Αποφάσεις. Μέσα από την περιγραφή αυτή επιδιώκεται η περαιτέρω εξειδίκευση των ρυθμίσεων ως προς τα δημόσια δεδομένα και ως προς τη διάθεση των δημόσιων πληροφοριών, ενώ αναλύονται ο τρόπος αξιολόγησης και επικαιροποίησης των αρχών και των προτύπων που αναφέρονται στην προσβασιμότητα των πολιτών και τέλος οριοθετούνται τα πλαίσια της ασφάλειας και της προστασίας της ιδιωτικότητας, πολιτών και επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα:

Νόμος 3979/2011

Βασική επιδίωξη του συγκεκριμένου Νόμου ήταν να δημιουργηθεί ένα γενικό ενιαίο πλαίσιο που θα αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και τη δημόσια διοίκηση, μέσα από την παρουσίαση ενός πλήθους ζητημάτων που αφορούν (ΦΕΚ Α', 138, 2011):

- καθορισμό των εννοιών και των ορισμών
- διατύπωση των γενικών αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- προϋποθέσεις δημιουργίας κατάλληλων δικτυακών τόπων
- υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών του συνόλου των φορέων του δημόσιου τομέα
- διατύπωση των γενικών αρχών που αφορούν στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

- διατύπωση και προώθηση των δικαιωμάτων των ατόμων, αναφορικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με επίκεντρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- άσκηση δικαιώματος ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης ΤΠΕ
- έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων
- ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και ηλεκτρονική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς του δημόσιου τομέα, αλλά και ανάμεσα στα φυσικά πρόσωπα και σε φορείς του δημόσιου τομέα
- υλοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών
- διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών
- δυνατότητα εγγραφής σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Υπουργική Απόφαση Φ.40-4/3/1031

Η συγκεκριμένη Υπουργική Απόφαση, είχε ως στόχο της διαμόρφωση ενός πλαισίου μέσα από το οποίο θα ρυθμιζονταν μια σειρά από διατάξεις που αφορούσαν στα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα (ΦΕΚ Β', 1317/2012). Ειδικότερα:

- διατυπώθηκαν τα πρότυπα και τα δομικά στοιχεία των ηλεκτρονικών δημόσιων εγγράφων
- οριοθετήθηκε η διαδικασία της έκδοσης των ηλεκτρονικών δημόσιων εγγράφων
- ορίστηκε ο τρόπος ασφαλούς διακίνησης των ηλεκτρονικών εγγράφων
- αναλύθηκαν θέματα που αναφέρονταν στην πρόσβαση των ενδιαφερόμενων και στη χορήγηση προς αυτούς των ηλεκτρονικών δημόσιων εγγράφων

Υπουργική Απόφαση Φ.40-4/163

Το 2013, δημοσιεύθηκε η συγκεκριμένη Υπουργική Απόφαση, με την οποία επιδιώχθηκε να ρυθμισθούν μια σειρά από ζητήματα που αφορούσαν, τόσο στη διαδικασία και στον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης όσο και στον καθορισμό των προδιαγραφών και των προτύπων του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή σε Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου, μέσα από τη χρήση ΤΠΕ (ΦΕΚ Β', 401/2013). Παράλληλα, στην εν λόγω Υπουργική Απόφαση ρυθμίσθηκαν και θέματα που αναφέρονταν στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, ανάμεσα σε φορείς του δημόσιου τομέα και σε φυσικά πρόσωπα ή σε Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου. Ειδικότερα με τη συγκεκριμένη Υπουργική Απόφαση:

- διατυπώθηκαν οι προϋποθέσεις ως προς την έκδοση και τη λήψη ασφαλών χρονοσημάνσεων
- ορίστηκε η ηλεκτρονική επιβεβαίωση της λήψης των εγγράφων
- γνωστοποιήθηκε η με ηλεκτρονικό τρόπο διαβίβαση των εγγράφων
- οριοθετήθηκε η διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα, με τα φυσικά πρόσωπα αλλά και με τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου

Προεδρικό Διάταγμα 25/2014

Σύμφωνα με το συγκεκριμένο Προεδρικό Διάταγμα, ρυθμίσθηκαν μια σειρά από ζητήματα σχετικά με τη δημιουργία αλλά και τη διαχείριση των ηλεκτρονικών αρχείων, καθώς και με την ψηφιοποίηση των υφιστάμενων αρχείων (ΦΕΚ Α', 44). Ειδικότερα:

- θεσπίσθηκαν οι βασικές αρχές της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης των εγγράφων
- συγκροτήθηκε το ηλεκτρονικό αρχείο των δημόσιων εγγράφων και ξεκίνησε η τήρηση των ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων
- ορίστηκε η διαδικασία της επεξεργασίας και της διαχείρισης των ηλεκτρονικών αρχείων
- θεσμοθετήθηκε η αποθήκευση των ηλεκτρονικών αρχείων
- ορίστηκε η διαδικασία της ψηφιοποίησης των έντυπων εγγράφων

Νόμος 4727/2020

Ο νέος αυτός Νόμος στοχεύει στη σύνταξη ενός ενιαίου νομοθετικού κειμένου με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα (Φ.Ε.Κ., Α', 184, 2020). Στο Νόμο 4727/2020 συγκεντρώνονται και επικαιροποιούνται περισσότερες από 120 διατάξεις από διάσπαρτα νομοθετήματα τουλάχιστον δεκαπέντε ετών, ενώ προστίθενται και νέες διατάξεις προκειμένου να συγκροτηθεί η απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση επί της οποίας θα εξελιχθεί το Ψηφιακό Κράτος. Με τον Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ο οποίος συνιστά το πλαίσιο εμβάθυνσης και ανάπτυξης της ψηφιακής διακυβέρνησης, επιδιώκεται η δημιουργία των θεσμικών προϋποθέσεων για την επικοινωνία και συναλλαγή των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση των ΤΠΕ, η αναδιοργάνωση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των φορέων του δημόσιου τομέα επί τη βάση της πλήρους αξιοποίησης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, η ευχερέστερη άσκηση

των δικαιωμάτων και εκπλήρωση των υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων έναντι των φορέων του δημόσιου τομέα, η άρση κανονιστικών εμποδίων για την ταχεία, αποτελεσματική και απομακρυσμένη πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και πληροφορίες, όπως επίσης η εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας με την επέκταση των ψηφιακών εφαρμογών.

3.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020

Με αφορμή την οικονομική κρίση, το κράτος επιδιώκει και θέτει ως στόχο τη διαμόρφωση και εφαρμογή ενός σχεδίου δράσης που θα έχει ως όραμα την αξιοποίηση των ΤΠΕ, για την ανάπτυξη ενός πλαισίου σύγχρονης διακυβέρνησης, καθιστώντας πιο αποτελεσματική, αποδοτική και παραγωγική την παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015). Κάτι τέτοιο για να επιτευχθεί θα πρέπει να υπάρχει μια πελατοκεντρική προσέγγιση των δράσεων, μέσα από την ύπαρξη αναβαθμισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτή η στρατηγική υλοποιείται μέσα από την ύπαρξη τριών κεντρικών στρατηγικών αξόνων παρέμβασης με επίκεντρο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως:

- i. το μέσο εκσυγχρονισμού του κράτους και της διοίκησης στηρίζοντας την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της Ελλάδος, σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας
- ii. μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση, επανακτώντας την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη, ενισχύουν την ισότιμη και ενεργή συμμετοχή και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών
- iii. μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, παρέχοντας εγγυήσεις ως προς την εφαρμογή των συμφωνημένων δεσμευτικών γενικών αρχών κατά τη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014 – 2020, στηρίζεται σε μια σειρά γενικών αρχών, που αναφέρονται (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015):

- ✓ στη διαλειτουργικότητα, σύμφωνα με την οποία το σύνολο των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να λειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορίες, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών
- ✓ στη συμμόρφωση (αιτιολόγηση), όπου κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να διέπεται από μια σειρά δεσμευτικών κανόνων. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασιζόμενη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης
- ✓ στην ενοποίηση, που αναφέρεται στο ότι το λογισμικό και ο εξοπλισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να εντάσσονται σε ενιαία κέντρα δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες που θα επιτρέπουν την ενιαία πρόσβαση
- ✓ στην εξοικονόμηση, σύμφωνα με την οποία, οι δράσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα επιφέρουν εξοικονόμηση πόρων προς τη Δημόσια Διοίκηση. Βασική προϋπόθεση για τη χρηματοδότησή τους θα είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης ή μη σπατάλης πόρων μέσω της ανάλυσης κόστους – ωφέλειας, συνυπολογίζοντας το χρόνο απόσβεσης της επένδυσης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015)
- ✓ στη μοναδική καταχώρηση των δεδομένων, με την κάθε πληροφορία να τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον.
- ✓ στη βιωσιμότητα, η οποία αναφέρεται στο γεγονός πως, η Δημόσια Διοίκηση είναι εκείνη που εγγυάται το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον έχει διασφαλιστεί η εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης
- ✓ στη διαφάνεια μέσα από την οποία η Δημόσια Διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών σχεδιάζοντας τις πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015)
- ✓ στην προσβασιμότητα, με τη Δημόσια Διοίκηση να δεσμεύεται ως προς την εξασφάλιση της προσβασιμότητας των δημόσιων δικτυακών τόπων για το σύνολο των πολιτών, χωρίς

αποκλεισμούς, ειδικά για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία

- ✓ τέλος, στην ασφάλεια και στην ιδιωτικότητα, με τη Δημόσια Διοίκηση να δεσμεύεται ως προς τη διαφύλαξη της ασφάλειας των τηρούμενων πληροφοριών, της ασφάλειας των συστημάτων και των δικτύων, καθώς και της ασφάλειας των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση
- ✓ της συμμετοχής των πολιτών, με τη Δημόσια Διοίκηση να διασφαλίζει τη συμμετοχή τους κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015).

3.3 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016 – 2021

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες πλέον να μεταβάλλονται με έντονους και ταχείς ρυθμούς, είναι σαφές πως οι επιδράσεις που επέρχονται τόσο στην οικονομία όσο και στην κοινωνία είναι επηρεάζουν και διαμορφώνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι εργάζονται, επιχειρούν, αλλά κυρίως διαβιούν και επικοινωνούν. Τα αποτελέσματα αυτής της ψηφιακής «επανάστασης» είναι ορατά σε όλες τις πτυχές της ζωής των ατόμων, αποτελώντας έναν εκ των πλέον καθοριστικών παραγόντων που συμβάλουν στην ανάπτυξη του επιχειρείν, στην αύξηση των θέσεων απασχόλησης, καθώς και στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016). Η Ελλάδα, τα τελευταία έτη, στοχεύει στην υιοθέτηση και εφαρμογή μιας Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής, η οποία αναμένεται να αποτελέσει τον οδικό χάρτη ανάπτυξης της χώρας. Η στρατηγική αυτή εστιάζει σε επτά τομείς παρέμβασης όπως την ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς, την επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας, την ώθηση του κλάδου ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης, την ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες, τη ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου, την άρση των αποκλεισμών, τη διάχυση των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας και την ενίσχυση ασφάλειας και εμπιστοσύνης μέσα από την οριοθέτηση συγκεκριμένων προτεραιοτήτων που αντιστοιχούν και επιδιώκουν την αναβάθμιση αναγνωρισμένων κενών της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, της κοινωνίας, καθώς και της οικονομίας.

Το όραμα που υπάρχει για την υλοποίηση μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς συνάδει με τη διαμορφωθείσα κατάσταση σε διεθνές επίπεδο, τόσο στην οικονομία, όσο και στην κοινωνία, τα οποία μετεξελίσσονται με ταχύτατους ρυθμούς (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016). Πλέον σήμερα, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν κάποιον ειδικό τομέα μιας επαγγελματικής δραστηριότητας, αλλά αντίθετο αποτελούν τον πυρήνα της εφαρμογής μιας σειράς από σύγχρονα και καινοτομία οικονομικά συστήματα. Το διαδίκτυο, σε συνδυασμό με τις ψηφιακές τεχνολογίες προβαίνουν στην ενοποίηση των τομέων της κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας, με εντεινόμενους ρυθμούς, μεταβάλλοντας σε πολλές περιπτώσεις ολοκληρωτικά τον τρόπο εργασίας και διαβίωσης των ατόμων. Πρόκειται για μεταβολές οι οποίες μπορούν να προκαλέσουν σημαντικές ευκαιρίες για ανάπτυξη, καινοτομία και αύξηση της απασχόλησης, θέτοντας παράλληλα και προκλήσεις προς τις δημόσιες αρχές, αναφορικά με τη χάραξη κατάλληλων πολιτικών για τη συντονισμένη δράση όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Μέσα από τη δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς διασφαλίζεται η ελευθερία ως προς τη διακίνηση αγαθών και υπηρεσιών, αλλά και ως προς τη διακίνηση κεφαλαίων, ενώ πλέον οι άνθρωποι μπορούν να μετακινούνται με μεγαλύτερη ευκολία και ασφάλεια (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016). Παράλληλα, η ενιαία ψηφιακή αγορά έχει τη δυνατότητα της δημιουργίας σημαντικών ευκαιριών για την ίδρυση νέων επιχειρήσεων, επιτρέποντας παράλληλα στις υφιστάμενες να αναπτυχθούν και να λάβουν σημαντικά οφέλη από την κλίμακα της αγοράς, η οποία πλέον διευρύνεται σημαντικά. Το όραμα που επιχειρείται να υλοποιηθεί και μέσα από την ενιαία ψηφιακή αγορά έγκειται στην επανεκκίνηση ουσιαστικά και στην ανάπτυξη της οικονομίας, ενισχύοντας την απασχόληση όλων των ηλικιών και όλων των ειδικοτήτων, με επίκεντρο παράλληλα την ύπαρξη αποτελεσματικότερης και αποδοτικότερης Δημόσιας Διοίκησης, προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων, αλλά και του ίδιου του κράτους. Η ψηφιοποίηση, αναμένεται να αποτελέσει το σημαντικό εκείνο εργαλείο και μέσο, που θα συνδράμει στη βελτίωση του επιπέδου διαβίωσης των πολιτών, ενισχύοντας και την κοινωνική συνοχή.

3.4 Διοικητικές Δομές και Αρμοδιότητες

Οι διοικητικές δομές και οι αρμοδιότητες, που αφορούν στο σχεδιασμό, στην εφαρμογή, στην παρακολούθηση, αλλά και στην αναπροσαρμογή των δομών λειτουργίας της ενιαίας ψηφιακής αγοράς, διακρίνονται στα ακόλουθα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2017):

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης συστάθηκε στις 8 Ιουλίου 2019 με το Προεδρικό Διάταγμα 81/2019 (ΦΕΚ Α' 119/08.07.2019) και αποτελεί μια νέα μονάδα δημόσιας διοίκησης, η οποία για πρώτη φορά συγκεντρώνει όλες τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, όπως τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων από το Υπουργείο Οικονομικών, τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής και τη Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων από το καταργούμενο με τον ίδιο νόμο Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, τη Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) από το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, κ.ά.. Η αρμοδιότητα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης έγκειται στο σχεδιασμό και στη διαμόρφωση της στρατηγικής αναφορικά με το συντονισμό των κρατικών φορέων, με τη συγκέντρωση και αξιολόγηση προτάσεων, με την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των έργων, αλλά και με την ένταξη νέων, δράσεις που στο σύνολό τους συνδράμουν για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου των τομέων της πολιτικής της χώρας. Ειδικότερα, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδιάζει, υλοποιεί αλλά και διοικεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κρατικών φορέων, μέσα από:

- i. την ανάληψη του στρατηγικού σχεδιασμού και της διοίκησης παρεμβάσεων, υλοποιώντας των ψηφιακό μετασχηματισμό
- ii. την ανάληψη της εποπτείας, της καταγραφής, του ανασχεδιασμού και της ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών των κρατικών φορέων
- iii. την εποπτεία και υποστήριξη των κεντρικών κρατικών πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και των αντίστοιχων υποδομών, καλύπτοντας με τον τρόπο αυτό το σύνολο της δραστηριότητας, σε όλους τους τομείς της πολιτικής
- iv. τη διαχείριση και υποστήριξη των κεντρικών τηλεπικοινωνιακών υποδομών και των ψηφιακών επικοινωνιών
- v. την ανάληψη ευθύνης για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της προόδου των έργων.

Εμπλεκόμενοι φορείς

Η υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού απαιτεί τη συστηματική και αποδοτική συνεργασία του συνόλου των φορέων της κυβέρνησης, παράλληλα όμως και με την εξασφάλιση ενός κεντρικού συντονισμού, από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι φορείς αυτοί (απαιτείται να αναλάβουν μια σειρά από ενέργειες, οι οποίες θα στοχεύουν:

- i. στην εξασφάλιση ότι το σύνολο των δράσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού του εκάστοτε φορέα θα είναι βάσει του συμφωνημένου πλάνου δράσης
- ii. στον εντοπισμό εκείνων των διοικητικών λειτουργιών και διαδικασιών που απαιτείται να απλουστευθούν και παράλληλα, να προσαρμοσθούν στα νέα δεδομένα που παρέχουν οι ΤΠΕ
- iii. στο σχεδιασμό δράσεων αλλά και έργων, καθώς και στη διαμόρφωση ενός προγραμματισμού πλάνου εργασιών, που θα περιλαμβάνει μια σειρά από ενέργειες που θα αποσκοπούν στη διαχείριση των μεταβολών, καθώς και στη διαχείριση της γνώσης
- iv. στην παροχή τακτικών αναφορών προς τις αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης, παρακολούθησης και αξιολόγησης των δράσεων των εμπλεκόμενων φορέων, με στόχο τη διασφάλιση της ποιοτικής και έγκαιρης υλοποίησης των έργων
- v. στην εξασφάλιση βέλτιστης αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των έργων, από το σύνολο των αρμόδιων επιχειρησιακών μονάδων των φορέων, αναλαμβάνοντας την υποστήριξη της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και την υποστήριξη των χρηστών.

3.5 Προτεραιότητες Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Οι στρατηγικοί άξονες παρέμβασης της ψηφιακής διακυβέρνησης εντοπίζονται στην ανάδειξη βασικών προτεραιοτήτων και δράσεων που έχουν ως ακολούθως (Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, 2016):

Ανάπτυξη εθνικών υποδομών και συνδεσιμότητας νέας γενιάς

Οι στόχοι που τίθενται και οι οποίοι αναμένεται να υλοποιηθούν μέχρι το 2025 αφορούν πρωτοβουλίες με επίκεντρο:

- i. την πλήρη εμπορική διαθεσιμότητα έως το 2020 σε τουλάχιστον μια πόλη σε κάθε κράτος – μέλος κάλυψης 5G
- ii. την επέκταση της χρήσης «5G» και των δικτύων νέας γενιάς από τον γενικό πληθυσμό, συμβάλλοντας στη μείωση του ψηφιακού χάσματος, διευκολύνοντας τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των παραγωγικών κλάδων και την επέκταση της ψηφιακής οικονομίας
- iii. τη διερεύνηση αξιοποίησης και απελευθέρωσης των πρόσθετων φασματικών ζωνών για χρήση από πιθανούς ενδιαφερόμενους παρόχους επικοινωνίας

Επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας

Για το λόγο πως, στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν είναι υψηλής τεχνολογίας, καθώς δεν παρέχουν επίσης και σχετικές υπηρεσίες, τα οφέλη που αναμένεται να αποκομίσουν από την ψηφιοποίηση της λειτουργίας τους, αλλά και της οικονομίας γενικότερα, είναι σημαντικά και αφορούν το σύνολο των κλάδων. Τα οφέλη αυτά αφορούν:

- i. στη δυνατότητα της πρόσβασης σε νέες αγορές και στην αύξηση του αγοραστικού κοινού στο οποίο απευθύνονται
- ii. στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς τους, μέσα από τη μείωση του κόστους της παραγωγής και στην αύξηση της παραγωγικότητας
- iii. στη διαφοροποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν
- iv. στην αναγνώριση των ευκαιριών που παρουσιάζονται σε μια ανοιχτή και καλά δικτυωμένη αγορά
- v. στη δημιουργία μιας σειράς προϋποθέσεων άμεσης υιοθέτησης της καινοτομίας σε όλα τα στάδια των παραγωγικών διαδικασιών.

Αυτή η μετάβαση των ελληνικών επιχειρήσεων από το παραδοσιακό, σε ένα σύγχρονο μοντέλο λειτουργίας που αξιοποιεί και ενσωματώνει τις ΤΠΕ, απαιτεί παράλληλα και την ύπαρξη ενός ισχυρού, καινοτόμου και ανταγωνιστικού κλάδου ΤΠΕ.

Ανάπτυξη του κλάδου των ΤΠΕ για την προαγωγή της ψηφιακής οικονομίας και απασχόλησης

Η συμβολή του κλάδου των ΤΠΕ, τόσο στην οικονομία όσο και στην απασχόληση παρουσιάζεται σήμερα σχετικά περιορισμένη παρά το γεγονός που αναδεικνύεται αναφορικά με τη θετική του συνεισφορά. Ο κλάδος των ΤΠΕ χαρακτηρίζεται από χαμηλές κεφαλαιουχικές

ανάγκες, ενώ παράλληλα διαθέτει υψηλά περιθώρια κλιμάκωσης και σημαντικές προοπτικές απασχόλησης στελεχών υψηλού επιπέδου γνώσεων και κατάρτισης. Μέσα από την ανάληψη κατάλληλων υποστηρικτικών πολιτικών, ο εν λόγω κλάδος, μπορεί να αποκτήσει μια νέα δυναμική, και να αποτελέσει έναν σημαντικό και ιδιαίτερα ελκυστικό εργοδότη, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην ανάπτυξη της «διαρροής», νέων εργαζόμενων σε χώρες του εξωτερικού.

Προς την κατεύθυνση αυτή επομένως, ο κλάδος των ΤΠΕ θα συμβάλει στη συνολική αναθεώρηση και στον εκσυγχρονισμό του τρόπου υλοποίησης έργων ΤΠΕ του Δημοσίου, όπου εκτός των προφανών ωφελειών θα υπάρξει και ένας εκσυγχρονισμός του παραγωγικού μοντέλου, βελτιώνοντας και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων ΤΠΕ. Παράλληλα, θα διευκολυνθεί και η συμμετοχή Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων για την υλοποίηση έργων ΤΠΕ του Δημοσίου, διευρύνοντας με τον τρόπο αυτό τη βάση των προμηθευτών του, και εξασφαλίζοντας ένα δίκαιο πεδίο ανταγωνισμού.

Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες

Η ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας στη χώρα και παράλληλα η ενδυνάμωση και η διάχυση των ωφελειών της, στο σύνολο της κοινωνίας και της οικονομίας, υλοποιείται μέσα από τη συνδρομή του ανθρώπινου παράγοντα. Η απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων από του σύνολο των εργαζόμενων αποτελεί ένα πολύ σημαντικό εργαλείο, μιας και θα μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα σε όλους τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας. Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζόμενων απαιτείται να είναι συνεχής και παράλληλα να παρακολουθούνται και οι τεχνολογικές εξελίξεις ώστε τα οφέλη για τους εργαζόμενους να είναι πολλαπλά και να εντοπίζονται:

- i. στη δημιουργία ενός κατάλληλου υπόβαθρου, το οποίο θα συνδράμει στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στον τομέα της ψηφιακής οικονομίας
- ii. στη δημιουργία σημαντικού κινήτρου για την ψηφιοποίηση των παραδοσιακών επαγγελμάτων, αλλά και πλήθους άλλων οικονομικών δραστηριοτήτων
- iii. στη στήριξη της έρευνας και της καινοτομίας, που μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων
- iv. στη μεταφορά των ωφελειών της ανάπτυξης στο σύνολο των κλάδων της οικονομίας
- v. στη δημιουργία εκείνων των προϋποθέσεων που θα εξασφαλίζουν μια ισότιμη συμμετοχή όλων των εργαζόμενων στο νέο περιβάλλον που διαμορφώνεται, μέσα από τη διαρκή εξέλιξη των ΤΠΕ

Αναθεώρηση του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών του δημόσιου τομέα

Σήμερα, ο δημόσιος τομέας της χώρας καλείται να αντιμετωπίσει και κυρίως να ξεπεράσει μια σειρά από σημαντικά προβλήματα που έγκεινται, είτε στην απουσία ενός σύγχρονου και σταθερού πλαισίου λειτουργίας, είτε στην απουσία κεντρικού σχεδιασμού για έργα και δράσεις ΤΠΕ, είτε ακόμη και στην ύπαρξη ενός πλήθους χρονοβόρων διαδικασιών που αναφέρονται στην παραγωγή και υλοποίηση έργων και προμηθειών με ΤΠΕ. Απαιτείται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μιας σειράς αλλαγών που αφορούν τόσο στο πλαίσιο του σχεδιασμού και της υλοποίησης έργων πληροφορικής του δημόσιου τομέα, όσο και στην υιοθέτηση ευέλικτων μεθόδων υλοποίησής τους. Οι δράσεις που θα πρέπει να αναληφθούν θα πρέπει να στοχεύουν:

- i. στη σωστή χρήση των πόρων ΤΠΕ στην Δημόσια Διοίκηση, στον περιορισμό της σπατάλης, καθώς και στη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης και διαμοιρασμού των λύσεων
- ii. στην ουσιαστική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά και στην αναθεώρηση της σχέσης της Δημόσιας Διοίκησης με την πληροφορική
- iii. στην έμμεση προώθηση της εξωστρέφειας και της οικονομικής ανάπτυξης των εταιρειών του συστήματος της ΤΠΕ, μέσα από την καταλυτική λειτουργία του Δημοσίου, ως πελάτη στην αγορά ΤΠΕ.

Άρση αποκλεισμών και διάχυση ωφελειών ψηφιακής οικονομίας

Για την αύξηση της διείσδυσης των ΤΠΕ τόσο στο ελληνικό δημόσιο, όσο και στο σύνολο της οικονομίας της χώρας, και την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, απαιτείται η διεύρυνση της χρήσης του διαδικτύου, από όλες ανεξαιρέτως τις κατηγορίες του πληθυσμού. Υπάρχει ο κίνδυνος, η ίδια η διαδικασία της ψηφιακής ανάπτυξης, να μην επιτρέπει ειδικά στις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού να μην μπορούν να παρακολουθήσουν την εξέλιξη αυτή, διευρύνοντας με τον τρόπο αυτό το ψηφιακό χάσμα. Κάθε στάδιο της ψηφιακής ανάπτυξης απαιτείται να συνδυάζεται με μέτρα και δράσεις που αποσκοπούν στη διάχυση των ωφελειών σε όλες ανεξαιρέτως τις κατηγορίες του πληθυσμού, καθώς και στην άρση των γεωγραφικών και των κοινωνικών αποκλεισμών. Το μέσο της διάχυσης των ωφελειών της ψηφιακής ανάπτυξης και της ψηφιακής οικονομίας στο σύνολο της κοινωνίας, είναι το διαδίκτυο, αλλά και η εξοικείωση με τις ΤΠΕ, λαμβάνοντας ιδιαίτερη μέριμνα και για την προσβασιμότητα από όλους, χωρίς διακρίσεις.

Ενίσχυση ασφάλειας και εμπιστοσύνης

Στην Ελλάδα, το αίσθημα της απουσίας ασφάλειας κατά τη διάρκεια ηλεκτρονικών συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων, είτε μεταξύ τους, είτε με φορείς του δημόσιου τομέα βρίσκεται σε σχετικά χαμηλά επίπεδα, εν συγκρίσει με ότι ισχύει σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο λόγος είναι κυρίως επειδή στην Ελλάδα είναι σε αρκετά χαμηλά ακόμη επίπεδα η εξοικείωση των ατόμων και των επιχειρήσεων με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και επομένως, η συνειδητοποίηση των κινδύνων στο ψηφιακό περιβάλλον από την πλευρά των χρηστών, βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο. Η ενίσχυση της ασφάλειας και η δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την αύξηση της εμπιστοσύνης των χρηστών στις ΤΠΕ, αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την διεύρυνση της χρήσης τους, για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας.

3.6 Εμπόδια εφαρμογής ψηφιακών δράσεων στην Ελλάδα

Τα εμπόδια που αφορούν στην κατάλληλη και αποτελεσματική εφαρμογή ενός πλήθους ψηφιακών δράσεων στην Ελλάδα, μπορούν να διακριθούν σε 4 κατηγορίες (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018). Ειδικότερα:

Στρατηγικός Σχεδιασμός

Αρχικά, αυτό που θα πρέπει να αναφερθεί είναι η απουσία ενός διαχρονικό οράματος, ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ελλάδος, παρά το γεγονός πως διαχρονικά καταγράφονται αποσπασματικές δράσεις και στόχοι. Η απουσία ενός τέτοιου οράματος αποτελεί βασικό παράγοντα για την ύπαρξη μιας μετέπειτα εξέλιξης και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας και παράλληλα για την εφαρμογή ενός συντονισμού σχετιζόμενων δράσεων. Η απουσία επίσης ενός τέτοιου οράματος στη Δημόσια Διοίκηση δεν διευκολύνει και την επιτυχή υιοθέτηση και ανάπτυξη κατάλληλων συστημάτων ή υπηρεσιών, που θα συμβάλει στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς, προωθώντας τη διαφάνεια και την αξιοκρατία.

Σήμερα, παρουσιάζονται σημαντικά κενά ανάμεσα στο σχεδιασμό και την υλοποίηση μιας ψηφιακής στρατηγικής, με τη διαμόρφωση ενός σχεδίου δράσης και κυρίως με την υλοποίηση αυτού. Η ψηφιακή στρατηγική θέτει στόχους και παράλληλα υπάρχει και ένα πλήθος εξελίξεων και τάσεις που διαμορφώνονται σε τεχνολογικό επίπεδο, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά

σε παγκόσμια κλίμακα. Υπό το πρίσμα αυτό ορίζεται, επανακαθορίζεται, δημοσιοποιείται και διακηρύσσεται η στρατηγική της Ελλάδος στα ευρωπαϊκά ή παγκόσμια όργανα, φόρα ή εκδηλώσεις. Κατόπιν όμως δημιουργείται ένα χρονικό και ουσιαστικό κενό μεταξύ της διακήρυξης της ψηφιακής στρατηγικής και της δημιουργίας ενός συγκεκριμένου, συνεκτικού και ρεαλιστικού σχεδίου δράσης με εξειδίκευση υλοποίησης της στρατηγικής ανά τομέα παροχής υπηρεσιών.

Ένα ακόμη πρόβλημα που αναφέρεται στο στρατηγικό σχεδιασμό είναι και αυτό της απουσίας συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση. Ειδικότερα, οι μεταβολές, είτε σε επίπεδο κυβερνήσεων, είτε σε επίπεδο πολιτικών προσώπων, σε πολλές περιπτώσεις οδηγούν και στην ανατροπή ή στην υιοθέτηση διαφορετικής πολιτικής και στρατηγικής, προκαλώντας σύγχυση και ασυνέχεια στη Δημόσια Διοίκηση. Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις παρουσιάζονται και σημαντικές μεταβολές σε επίπεδο θεσμικού πλαισίου, προκαλώντας αισθήματα αβεβαιότητας, μη προσήλωσης αλλά και μη δέσμευσης από την πλευρά των εμπλεκόμενων φορέων. Αυτή η ασυνέχεια είναι και ο βασικός παράγοντας της σπατάλης πόρων ή της υλοποίηση μη επιτυχημένων έργων ή και έργων που δεν ολοκληρώνονται. Τέλος, μια σημαντική παράμετρος είναι και αυτή της απουσίας πολίτο – κεντρικής προσέγγισης, μιας και στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται μέσα από την εσωστρεφή οπτικών των δημόσιων υπηρεσιών, αποσκοπώντας ουσιαστικά στην εξυπηρέτηση της ύπαρξής τους, αντί για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

Δομικά Χαρακτηριστικά Δημόσιας Διοίκησης

Αρχικά, αυτό που θα πρέπει να επισημανθεί είναι η ύπαρξη ενός προβληματικού θεσμικού αλλά και νομικού πλαισίου, από το οποίο απουσιάζουν, τόσο η επαρκής και κατανοητή κωδικοποίηση, όσο και εκείνες οι ρυθμίσεις που μέσα από την «αλληλοαναίρεσή» τους, δημιουργούν ασάφειες ή εμπόδια στην προώθηση σημαντικών έργων ΤΠΕ. Σε πολλές περιπτώσεις παρουσιάζεται επίσης το φαινόμενο της ύπαρξης ενός σημαντικού πλήθους δικαιολογητικών, με πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες, απόρροια της απουσίας στοχευμένου και μελετημένου ανασχεδιασμού διαδικασιών αλλά και σχεδιασμού βάσει υπηρεσιακής αντί πολίτο – κεντρικής οπτικής, αλλά και λόγω λοιπών αγκυλώσεων στο δημόσιο τομέα όπως η γραφειοκρατία και θεσμικοί και νομικοί περιορισμοί. Παρατηρείται επίσης σε μεγάλο βαθμό και ασάφεια ως προς την εμπλοκή και τη συμμετοχή αρμόδιων φορέων, το οποίο μεταφράζεται στην ύπαρξη κενών ως προς τη χρήση και την αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων. Αυτό συνεπάγεται πως, είτε πολλαπλοί φορείς διεκδικούν την ιδιοκτησία και αρμοδιότητά ενός

πληροφοριακού συστήματος ή επιμέρους τομέων είτε από την άλλη πλευρά δεν υπάρχει κανένας, με αποτέλεσμα σε κάθε περίπτωση να δημιουργούνται καθυστερήσεις ή και αδράνεια.

Κουλτούρα και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Τα βασικότερα προβλήματα που εντοπίζονται σε αυτή την κατηγορία αναφέρονται:

- i. στον τρόπο διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, όπου σε πολλές περιπτώσεις υπάρχουν υπηρεσίες ή τομείς που «επαναστατούν» στην υιοθέτηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κυρίως από άτομα που δεν διακρίνονται για την καταλληλότητά τους ως προς το σκοπό αυτό. Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις, η τοποθέτηση εργαζόμενων σε θέσεις ευθύνης δεν πραγματοποιείται με αμιγώς αξιοκρατικά κριτήρια, ώστε να εξασφαλίζεται η «συνέχεια της Δημόσιας Διοίκησης» ενώ απουσιάζει και η παροχή ισχυρών κινήτρων, μέσα από τα οποία δύναται να αυξηθεί η απόδοση των εργαζόμενων
- ii. στην έλλειψη αισθήματος και ευθύνης ιδιοκτησίας από την πλευρά των εργαζόμενων. Η εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί για ένα μεγάλο μέρος των εργαζόμενων στη Δημόσια Διοίκηση ένα έργο «ξένο», αποφεύγοντας ποικιλοτρόπως την ανάληψη ευθύνης ως προς τη λειτουργία αυτών συστημάτων ή ως προς τη βελτίωσή τους. Ακόμη και εκείνοι οι φορείς που φέρουν την ευθύνη για την καθημερινή λειτουργία ορισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών αντιμετωπίζουν τα σχετικά πληροφοριακά συστήματα ως κάτι που τους ανατέθηκε ως διαχείριση από την υπηρεσιακή πλευρά, εντούτοις όμως για αυτούς είναι κάτι «ξένο», λόγω της ανάπτυξης του από άλλο φορέα ή από εξωτερικό ανάδοχο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κλίματος εντονότερης ασάφειας σχετικά με τις αρμοδιότητες του κάθε φορέα και την έλλειψη πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που προκύπτουν
- iii. στην έλλειψη κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού. Σε πολλές περιπτώσεις παρατηρείται έλλειμμα ως προς την κατάρτιση των εργαζόμενων, η οποία ωστόσο δεν αφορά απλά την απουσία εξειδικευμένων εκπαιδευτικών σεμιναρίων, αλλά τη γενικότερη εκπαίδευση σε ζητήματα του ρόλου της Δημόσιας Διοίκησης και του δημόσιου λειτουργού. Απουσιάζει η αντίληψη του ρόλου και των επιμέρους αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων, με αποτέλεσμα την έλλειψη συνεργασίας ενδοϋπηρεσιακά, αλλά και μεταξύ διαφορετικών φορέων
- iv. τέλος, στην απουσία κατάλληλης κουλτούρας και αντίληψης, που δεν ευνοεί την επιτυχή ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τελικά τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των

αποδεκτών υπηρεσιών του δηmosίου. Μεταξύ των εργαζόμενων του δηmosίου φορέα παρατηρείται έντονη ευθυνοφοβία, με χαμηλό επίπεδο ανάληψης πρωτοβουλιών και καινοτομίας. Επίσης, σε μεγάλο βαθμό υπάρχει εφησυχασμός ως προς την εργασιακής τους σταδιοδρομία, το οποίο συντελεί και στη διατήρηση της υφιστάμενης κατάστασης.

Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων

Το βασικό πρόβλημα που αφορά στη διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων είναι αυτό της ανάπτυξής τους, χωρίς όμως να υπάρχει και η αντίστοιχη μέριμνα ή δυνατότητα της συντήρησής τους. Στην πλειοψηφία τους, τα σημαντικότερα έργα ΤΠΕ που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα προέρχονται από συγχρηματοδοτήσεις εθνικών και κυρίως ευρωπαϊκών πόρων. Οι συγχρηματοδοτήσεις αυτές σημαντικές για την υλοποίηση των έργων, με αποτέλεσμα όμως, μόνο τέτοια συγχρηματοδοτούμενα έργα να προχωρούν. Εντούτοις όμως, υπό αυτές τις συνθήκες δημιουργείται έντονο πρόβλημα χρηματοδότησης για την περαιτέρω ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη της συνέχειας στη λειτουργία τους από αμιγώς εθνικούς οικονομικούς πόρους. Παράλληλα, ένα ακόμη πρόβλημα είναι και αυτό της ύπαρξης ενός πλήθους χρονοβόρων και ανελαστικών διαδικασιών για την προμήθεια του δηmosίου, ενώ παράλληλα, υπάρχουν απαρχαιωμένα συστήματα υλοποίησής τους, στα οποία το επίπεδο της δέσμευσης είναι υψηλό.

3.7 Αξιολόγηση Υφιστάμενης Κατάστασης Ηλεκτρονικής – Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Αυτό που μπορεί να διατυπωθεί και να υποστηριχθεί σχετικά με το επίπεδο της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι πως κατά βάση υπάρχει μια επιμέρους υλοποίηση έργων χωρίς όμως κατάλληλη και στοχευμένη στρατηγική, ενώ παράλληλα υφίσταται και μια στρατηγική χωρίς πλάνο υλοποίησης (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018). Υπάρχει ένα σημαντικό πλήθος έργων που εκκινούν λόγω της διαθεσιμότητας χρηματοδότησης κυρίως από ευρωπαϊκά κονδύλια και όχι βάσει προδιαγεγραμμένου πλάνου. Παράλληλα, τα κείμενα της στρατηγικής, είτε αυτά αφορούν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης όπως ισχύουν τα τελευταία έτη είτε επιμέρους τομείς, όπως για παράδειγμα τον τομέα της υγείας με σχετικές αναφορές σε ορισμένα σημεία, παραμένουν διαχρονικά στα χαρτιά και δεν ακολουθούνται με την εξειδίκευση τους σε συγκεκριμένα σχέδια δράσης. Επομένως, εμφανίζεται ένα κενό ανάμεσα στην ψηφιακή στρατηγική, στο σχέδιο

δράσης και στην υλοποίηση. Επίσης θα πρέπει να σημειωθεί πως, η στρατηγική σχεδιάζεται από την κορυφή, ενώ η υλοποίησή της γίνεται από τη βάση.

Εντούτοις, τα τελευταία έτη και κυρίως από το 2010 και έπειτα, έχουν γίνει αξιόλογες προσπάθειες για την καλύτερη οργάνωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Ελλάδας, με ανασχεδιασμό αρμοδιοτήτων και δομών, με την κατάρτιση εθνικής στρατηγικής και σχεδίων δράσεων, αλλά και με μια σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συστήματα (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018). Σε αυτήν την κατεύθυνση, θετικά κρίνεται και η ψηφιακή στρατηγική που θεσπίστηκε στα τέλη του 2017 αναθεωρώντας και επεκτείνοντας την προϋπάρχουσα στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στη σημερινή κατάσταση υπάρχουν πολλά ολοκληρωμένα έργα, ασύνδετα όμως με κάποιο ολοκληρωμένο πλάνο ή τη στρατηγική. Παρουσιάζονται αρκετά κενά και ασάφειες ή επικαλύψεις αρμοδιοτήτων των πολλαπλών εμπλεκόμενων φορέων.

Άλλα σημαντικά προβλήματα είναι και αυτά που αναφέρονται στην απουσία συνέχειας στην ευρύτερη Δημόσια Διοίκηση, στο προβληματικό και σύνθετο θεσμικό και νομικό πλαίσιο, στον αναποτελεσματικό ανασχεδιασμό των διεργασιών με παράλληλη απουσία πολιτο – κεντρικής προσέγγισης, στα πολλαπλά δικαιολογητικά και στα εμπλεκόμενα μέρη, καθώς και στη φιλόδοξη ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων που δεν μπορούν στη συνέχεια να συντηρηθούν. Αρνητικά συμβάλλουν ακόμη οι χρονοβόρες και ανελαστικές διαδικασίες προμηθειών που οδηγούν σε απαρχαίωση συστημάτων και δέσμευση σε αυτά, η δέσμευση αντίστοιχα σε προμηθευτές, η απουσία ή μη εφαρμογή των κοινών αρχών σχεδιασμού έργων πληροφορικής, η ασυνέχεια και η μη αξιοποίηση πόρων και δομών με τον κατακερματισμό εφαρμογών, η έλλειψη αισθήματος ιδιοκτησίας και ευθύνης για τα υφιστάμενα συστήματα, οι αναποτελεσματικοί κανόνες εμπλοκής και συμμετοχής, το κακό επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των φορέων, αλλά και η έλλειψη κατάρτισης του προσωπικού.

3.1 Ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή πρόοδο των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων για τον δείκτη της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index - DESI). Ο δείκτης DESI συντίθεται από ένα σύνολο ποιοτικών και ποσοτικών διαστάσεων που απεικονίζουν την ψηφιακή εξέλιξη των κρατών-μελών είναι δείκτης κατάταξης, δεν αντανakλά την επίδοση μιας χώρας σε απόλυτο βαθμό αλλά την επίδοσή της σε σύγκριση

με τις υπόλοιπες. Επομένως, η πτώση μιας χώρας στην ευρωπαϊκή κατάταξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο, αλλά ότι πιθανότατα άλλες χώρες σημείωσαν ταχύτερη πρόοδο από αυτήν. (opengov.gr, 2020)

Ο δείκτης DESI βασίζεται σε πέντε διαστάσεις, οι οποίες είναι οι εξής:

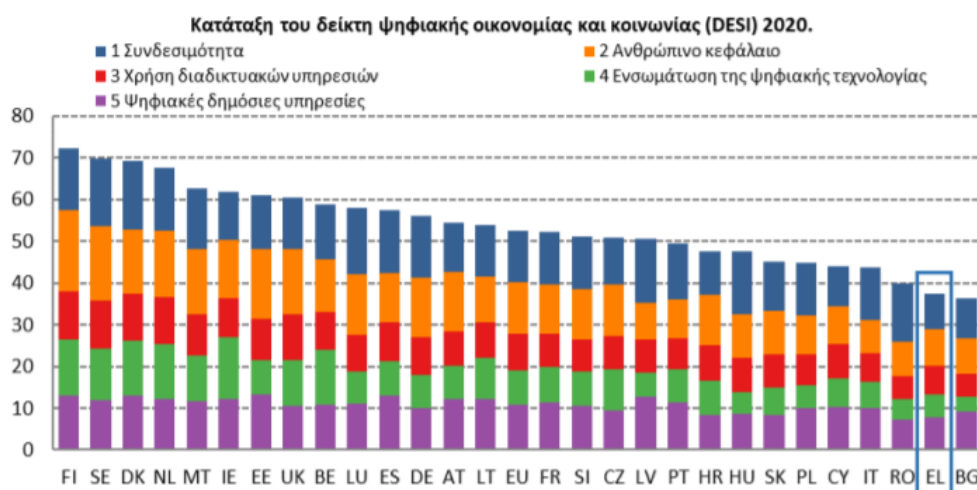
1 Συνδεσιμότητα	Σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα, κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
2 Ανθρώπινο κεφάλαιο	Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των επιγραμμικών συναλλαγών
4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Τα αποτελέσματα του DESI 2020 (τα οποία βασίζονται σε στοιχεία που συγκεντρώθηκαν το Σεπτέμβριο του 2019) αποτυπώνουν τις αποκλίσεις των ψηφιακών επιδόσεων μεταξύ των μελών της Ε.Ε. σε σχέση με. Το 2020, το ψηφιακό «χάσμα» μεταξύ των οικονομιών έφτασε τις 35 ποσοστιαίες μονάδες, με τη Βουλγαρία να έχει τιμή μικρότερη κατά 49% από την πρωτοπόρο Φινλανδία (Διάγραμμα 1). Όπως φαίνεται η Ελλάδα βρίσκεται στην 27η θέση μεταξύ των 28 χωρών στο δείκτη DESI για το 2020 και βρίσκεται στο κατώτατο άκρο της κατάταξης των χωρών βάσει της ψηφιακής τους ωριμότητας, έχοντας κατά 29% μικρότερη τιμή από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Παρά την αύξηση της συνολικής βαθμολογίας της σε 37,3 το 2020 σε σχέση με το 35,1 το 2019, η Ελλάδα, δεν σημείωσε μεγάλη βελτίωση των επιδόσεών της, όσον αφορά τις παραμέτρους του δείκτη DESI που αναλύονται παρακάτω. Βελτίωσε, ωστόσο, τις επιδόσεις της, όσον αφορά την παράμετρο του ανθρώπινου κεφαλαίου, σημειώνοντας πρόοδο σε όλους σχεδόν τους σχετικούς δείκτες. Επιπλέον, το ποσοστό των ατόμων που έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες, υπερβαίνει το 50% (ec.europa.eu, 2020).

Διάγραμμα 1 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI) - Επίδοση κρατών μελών σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο

ΔΕΙΚΤΗΣ DESI	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	27	37,3	52,6
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	27	35,1	49,4
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	32,3	46,5



Πηγή: Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

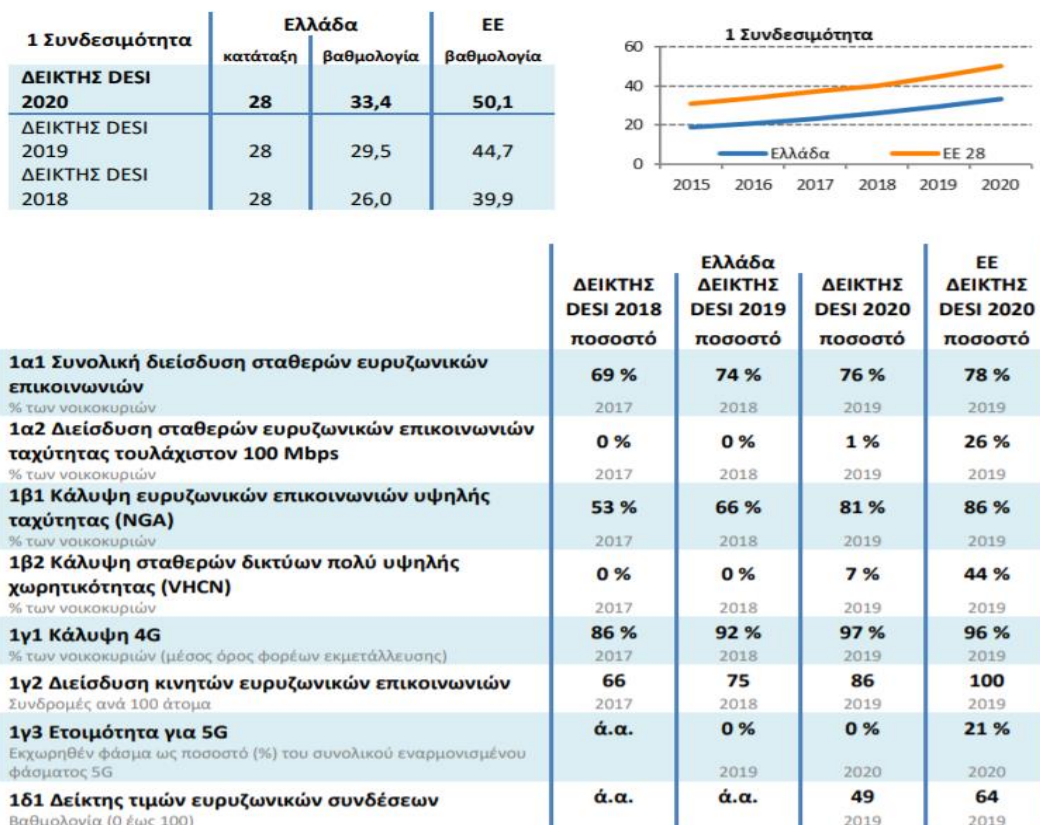
Παρακάτω παρουσιάζεται μια συνοπτική ανάλυση της επίδοσης της χώρας μας σε κάθε παράμετρο του δείκτη DESI επισημαίνοντας τα βασικά προβλήματα και οι προκλήσεις, θέτοντας τις βασικές κατευθύνσεις για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Συνδεσιμότητα

Σύμφωνα με τον πρώτο πίνακα η Ελλάδα κατατάσσεται τελευταία μεταξύ των 28 χωρών της Ε.Ε. αναφορικά με τη συνδεσιμότητα, με 33,4 μονάδες έναντι 50,1 του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Η αύξηση των σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς, με ποσοστό που ανέρχεται στο 76 % κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. που είναι 78%. Ωστόσο προχωρά ταχύτατα στην κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας (Next Generation Access – NGA), σημειώνοντας σημαντική αύξηση 15 μονάδων φτάνοντας έτσι σε ποσοστό 81%, δηλαδή μόλις 5 ποσοστιαίες μονάδες κάτω από τον μέσο όρο του 86% της Ε.Ε. Πέραν αυτών, η χώρα δεν διαθέτει σημαντικό επίπεδο υποδομών σε ευρυζωνικά δίκτυα

υπερυψηλής ταχύτητας. Τέλος, οι επιδόσεις της Ελλάδας όσον αφορά την τεχνολογία 4G είναι αρκετά καλές, καθώς η μέση κάλυψη ανέρχεται σε 97%, υπερβαίνοντας ελαφρώς τον μέσο όρο της Ε.Ε. (96%).

Πίνακας 1 Παράμετρος "Συνδεσιμότητα" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.



Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Ανθρώπινο κεφάλαιο

Η Ελλάδα βρίσκεται στην 25η θέση στον τομέα του ανθρώπινου κεφαλαίου με ποσοστό 34,8%, το οποίο είναι μικρότερο κατά 29,4% από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Το ποσοστό των ατόμων με τουλάχιστον βασικές δεξιότητες αυξήθηκε, από 52% το 2018 σε 56% το 2019, με ρυθμό ανόδου ταχύτερο από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Όμως, η Ελλάδα σημειώνει χαμηλά ποσοστά σε εργαζομένους με εξειδίκευση στον τομέα των ΤΠΕ. Συγκεκριμένα, η τιμή της παραπάνω μεταβλητής έφτασε μόλις το 1,8% έναντι 3,9% του μέσου όρου της Ε.Ε., ενώ το ποσοστό αυτό είναι ακόμα μικρότερο στις γυναίκες, ήτοι 0,5% έναντι 1,4% του μέσου όρου της Ε.Ε. Τέλος, όσον αφορά το ποσοστό των πτυχιούχων ΤΠΕ ήτοι 2,9% επί του συνόλου των πτυχιούχων, οι επιδόσεις της Ελλάδας υπολείπονται κατά πολύ του μέσου όρου της Ε.Ε., που σημειώνει ποσοστό 3,6%.

Πίνακας 2 Παράμετρος "Ανθρώπινο κεφάλαιο" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.

2 Ανθρώπινο κεφάλαιο	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	25	34,8	49,3
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	25	32,7	47,9
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	25	31,9	47,6



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό
2α1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες % των ατόμων	46 % 2017	46 % 2017	51 % 2019	58 % 2019
2α2 Ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών % των ατόμων	22 % 2017	22 % 2017	23 % 2019	33 % 2019
2α3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες χρήσης λογισμικού % των ατόμων	52 % 2017	52 % 2017	56 % 2019	61 % 2019
2β1 Ειδικοί ΤΠΕ % του συνόλου των εργαζομένων	1,4 % 2016	1,6 % 2017	1,8 % 2018	3,9 % 2018
2β2 Γυναίκες ειδικοί ΤΠΕ % των εργαζομένων γυναικών	0,4 % 2016	0,4 % 2017	0,5 % 2018	1,4 % 2018
2β3 Πτυχιούχοι ΤΠΕ % των πτυχιούχων	3,0 % 2015	3,2 % 2016	2,9 % 2017	3,6 % 2017

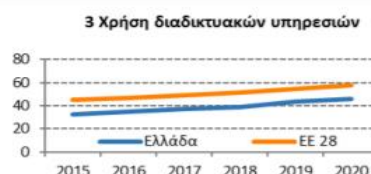
Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών

Σε σχέση με τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, η Ελλάδα κατατάσσεται στις τελευταίες θέσεις (25η) στο σύνολο των 28 κρατών μελών, παρόλο που ο αριθμός των Ελλήνων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο έχει αυξητική τάση. Ενδεικτικά, η χρήση ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών έφτασε το 40% έναντι του 66% του ευρωπαϊκού μέσου όρου, ενώ το ποσοστό των ηλεκτρονικών αγορών χρήσης έφτασε στο 51% για τα δεδομένα του 2019 αρκετά χαμηλότερα από το μέσο όρο της Ε.Ε. που φτάνει το 71%

Πίνακας 3 Παράμετρος "Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.

3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	Ελλάδα		ΕΕ
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	25	46,1	58,0
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	25	43,3	55,0
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	25	39,3	51,8



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό
3α1 Άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο	28 %	25 %	22 %	9 %
% των ατόμων	2017	2018	2019	2019
3α2 Χρήστες του διαδικτύου	67 %	70 %	74 %	85 %
% των ατόμων	2017	2018	2019	2019
3β1 Ειδήσεις	87 %	87 %	88 %	72 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2017	2019	2019
3β2 Μουσική, βίντεο και παιχνίδια	77 %	79 %	79 %	81 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2016	2018	2018	2018
3β3 Βίντεο κατά παραγγελία	12 %	11 %	11 %	31 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2016	2018	2018	2018
3β4 Βιντεοκλήσεις	48 %	61 %	67 %	60 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2018	2019	2019
3β5 Κοινωνικά δίκτυα	72 %	73 %	75 %	65 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2018	2019	2019
3β6 Παρακολούθηση σειράς μαθημάτων μέσω διαδικτύου	7 %	7 %	7 %	11 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2017	2019	2019
3γ1 Τραπεζικές υπηρεσίες	36 %	38 %	40 %	66 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2018	2019	2019
3γ2 Αγορές	45 %	49 %	51 %	71 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2018	2019	2019
3γ3 Πωλήσεις μέσω διαδικτύου	3 %	5 %	3 %	23 %
% των χρηστών του διαδικτύου	2017	2018	2019	2019

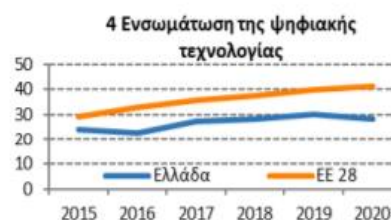
Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας

Και σε αυτή την κατηγορία η κατάταξη της χώρας μας είναι χαμηλή, 24η μεταξύ των 28 κρατών μελών της Ε.Ε., με βαθμολογία 28,2 μονάδες έναντι του 41,4 του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Το ποσοστό της χρήσης μέσων κοινωνικής δικτύωσης ανέρχεται σε 19 %, έναντι του 25% του μέσου όρου της Ε.Ε., ενώ παρατηρείται αργή ενσωμάτωση της χρήσης τεχνολογιών υπολογιστικού νέφους (Cloud), με τη χώρα μας να σημειώνει ποσοστό μόλις 7% έναντι του 18% του ποσοστού του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Πίνακας 4 Παράμετρος "Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.

4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	24	28,2	41,4
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	22	30,2	39,8
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	23	28,6	37,8



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό
4α1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών % των επιχειρήσεων	37 %	37 %	38 %	34 %
4α2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης % των επιχειρήσεων	21 %	21 %	19 %	25 %
4α3 Μαζικά δεδομένα % των επιχειρήσεων	11 %	13 %	13 %	12 %
4α4 Υπολογιστικό νέφος % των επιχειρήσεων	5 %	7 %	7 %	18 %
4β1 ΜΜΕ που πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου % των ΜΜΕ	11 %	11 %	9 %	18 %
4β2 Κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου % του κύκλου εργασιών των ΜΜΕ	3 %	4 %	4 %	11 %
4β3 Διασυννοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις % των ΜΜΕ	7 %	7 %	4 %	8 %

Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

Αναφορικά με τη διάσταση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η Ελλάδα κατατάσσεται 27η μεταξύ των 28 κρατών μελών της Ε.Ε., με βαθμολογία 51,5 έναντι 72,0 του μέσου όρου της Ε.Ε., όμως παρουσιάζει ικανοποιητική επίδοση σε σχέση με το δείκτη ανοικτών δεδομένων με ποσοστό 66% ίσο με τον ευρωπαϊκό μέσο. Ο δείκτης της χρήσης προσυμπληρωμένων εγγράφων η Ελλάδα σημειώνει βαθμολογία 25 μονάδων έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου που ανέρχεται στις 59 μονάδες. Ο αριθμός των ενεργών χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανέρχεται σε ποσοστό 39%, πολύ χαμηλότερος από τον μέσο όρο του 67% στην Ε.Ε.. Για τις επιχειρήσεις η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών αυξήθηκε σε 63%, αλλά όχι αρκετά ώστε να πλησιάσει τον μέσο όρο της ΕΕ ήτοι 88%.

Πίνακας 5 Παράμετρος "Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες" του δείκτη DESI για το έτος 2020 για την Ελλάδα και την Ε.Ε.

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020	27	51,5	72,0
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	27	46,4	67,0
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	27	41,2	61,8



	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2020 ποσοστό
5a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	38 %	36 %	39 %	67 %
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα βαθμολογία (0 έως 100)	14	23	25	59
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών βαθμολογία (0 έως 100)	76	82	84	90
5a4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	60	60	63	88
5a5 Ανοικτά δεδομένα % της μέγιστης βαθμολογίας	ά.α.	ά.α.	66 %	66 %

Πηγή: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας DESI 2020-Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Κεφάλαιο 4ο: Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

4.1 Opengov.gr



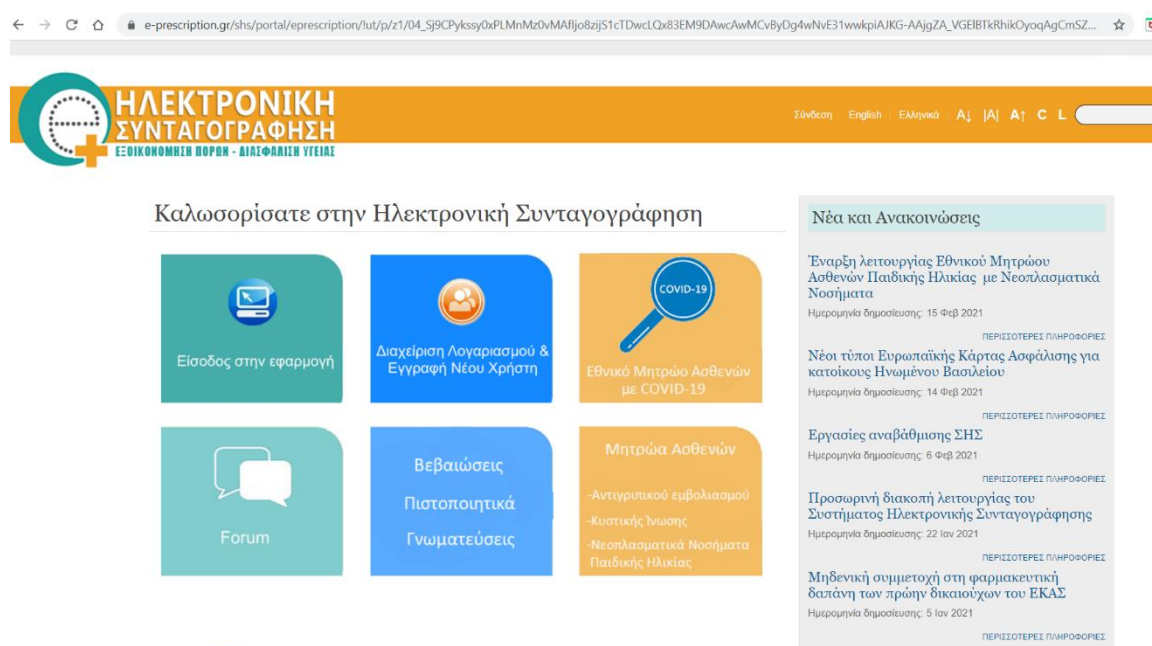
Εικόνα 1 Κεντρική σελίδα της Εφαρμογής Opengov.gr

Η εφαρμογή «opengov.gr», ξεκίνησε να λειτουργεί το Οκτώβριο του 2009, συνδυάζοντας πολιτικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά, βασιζόμενη σε ένα πλαίσιο πολιτικών αρχών, όπως είναι η διαβούλευση, η διαφάνεια, η αποκέντρωση, αλλά και η λογοδοσία (opengov.gr, 2021). Στο επίκεντρο αυτής της εφαρμογής είναι οι ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων, για συμμετοχή στη διαδικασία διαμόρφωσης των αποτελεσμάτων, για άμεση πληροφόρηση, καθώς και για αξιοκρατία. Οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος και η δημόσια διαβούλευση νομοθετικών αλλά και κανονιστικών πράξεων, αποτελούν τις βασικές δράσεις της εφαρμογής «opengov.gr», οι οποίες και αναρτώνται στον εν λόγω διαδικτυακό ιστότοπο.

Ένα πλήθος από σχέδια νομοθετικού κειμένου, όπως είναι οι υπουργικές αποφάσεις, οι νόμοι, αλλά και τα προεδρικά διατάγματα, αναρτώνται σε ένα ειδικά δημόσιο προσβάσιμο

ιστοχώρο, για να υλοποιηθεί η διαβούλευσή τους, προτού οριστικοποιηθούν (opengon.gr, 2021). Οι ενδιαφερόμενοι, είτε είναι πολίτες, είτε είναι φορείς, είτε είναι ακόμη και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις, μπορούν να υποβάλουν τα σχόλια και τις απόψεις τους, μέσα από ειδικά διαμορφωμένες φόρμες. Επίσης, τα σχόλια υποβάλλονται, συγκεντρώνονται και επεξεργάζονται από την αρμόδια για την εκάστοτε διαβούλευση αρχή, ενώ στις περισσότερες των περιπτώσεων ενσωματώνονται και στο τελικό νομοθετικό κείμενο.

4.2. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση



Εικόνα 2 Κεντρική σελίδα της Εφαρμογής e-prescription

Η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, αποτελεί μια ακόμη πολύ σημαντική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αναφέρεται στη συνταγογράφηση φαρμάκων αλλά και εξετάσεων και παράλληλα την εκτέλεσή τους, από τον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα, καθώς και από τον πάροχο υγείας (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Αυτή η μετάβαση που έχει συντελεστεί από τη λειτουργία ενός χειρόγραφου συστήματος παροχής συνταγών και εξετάσεων στους ασφαλισμένους, σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα, αποτελεί τον πυρήνα για τη δημιουργία ενός ποιοτικού συστήματος περίθαλψης των πολιτών, καταγράφοντας παράλληλα και τον πληθυσμό που αιτείται αλλά και χρήζει ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης. Επίσης, μέσα από την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση μπορεί να υπάρξει και μια αποθήκευση –

αποτύπωση του πλήρους ιστορικού ασθενείας ενός ατόμου, εξασφαλίζοντας παράλληλα και με τη λειτουργία των κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων, την προστασία των προσωπικών του δεδομένων.

Η λειτουργία της εν λόγω πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, επιτρέπει την είσοδο πολλών χρηστών παράλληλα, ενώ εξασφαλίζει και τη διαλειτουργικότητα των φορέων της δημόσιας διοίκησης, επιτυγχάνοντας (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017):

- ✓ την ύπαρξη ενός συντονισμού σε απόλυτο βαθμό, ως προς το σύνολο των εμπλεκόμενων φορέων (ιατροί, φορείς κοινωνικής ασφάλισης), μέσα από την άμεση ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών και οι οποίοι φέρουν την ευθύνη για τον έλεγχο, την έγκριση αλλά και την οικονομική κάλυψη της αιτούσας δαπάνης από τον αντίστοιχο πάροχο υπηρεσιών υγείας
- ✓ την ύπαρξη ελέγχου, παράλληλα με τη μείωση του κόστους που αφορά στους τομείς της ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης, όπως είναι για παράδειγμα η ύπαρξη πλαστών συνταγών φαρμάκων και εξετάσεων ή ακόμη και η συνταγογράφηση για γενόσημα φάρμακα
- ✓ τη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των ασθενών, χωρίς τη φυσική τους παρουσία σε κάποιο δημόσιο φορέα
- ✓ την παροχή δυνατότητας προς τους ιατρούς, μέσα από την ηλεκτρονική τους πρόσβαση, στο ιατρικό ενός ασθενή, στο συνταγολόγιό του, καθώς και στον έλεγχο της πορείας της υγείας του, αλλά και στο κόστος που μια συνταγή μπορεί να έχει
- ✓ τη σημαντική μείωση και σε πολλές περιπτώσεις την εξάλειψη φαινομένων γραφειοκρατίας
- ✓ την παροχή πληροφόρησης προς τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, αναφορικά με το ιστορικό που ένας ιατρός μπορεί να παρουσιάζει ως προς τη χορήγηση συνταγών σε ασθενείς.

4.3. Κοινωνική Ασφάλιση – «ΑΤΛΑΣ»



Εικόνα 3 Κεντρική σελίδα του Συστήματος "ΑΤΛΑΣ"

Από το έτος 2014, λειτουργεί το ψηφιακό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, βάσει του οποίου το ελληνικό κράτος έχει τη δυνατότητα της συγκέντρωσης και της διαχείρισης πληροφοριών που αφορούν τον κάθε ασφαλισμένο, ανεξάρτητα από το φορέα ασφάλισης στον οποίο ανήκει, ξεχωριστά. Το ψηφιακό αυτό σύστημα κοινωνικής ασφάλισης περιλαμβάνει μια σειρά από λειτουργίες που αναφέρονται (Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, 2014):

- ✓ στο Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων, στο οποίο είναι καταγεγραμμένοι το σύνολο των ασφαλισμένων της χώρας
- ✓ στο Ψηφιακό Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης, στον οποίο περιλαμβάνονται μια σειρά από στοιχεία που αφορούν, στο ασφαλιστικό ιστορικό ενός εργαζόμενου, καθώς και στοιχεία που αναφέρονται στην απονομή ασφαλιστικών αλλά και συνταξιοδοτικών παροχών, όπως είναι για παράδειγμα το είδος της ασφάλισης ή στοιχεία εργοδοτών
- ✓ στο Εθνικό Μητρώο Δικαιούχων περίθαλψης, το οποίο παράλληλα με την ταυτόχρονη κατάργηση της διαδικασίας της θεώρησης των βιβλιαρίων υγείας, ενημερώνεται σε

πραγματικό χρόνο από τα διαθέσιμα πληροφοριακά συστήματα των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, σχετικά με τα ένσημα του εκάστοτε εργαζόμενου, καθώς και με το εάν δικαιούται τη χορήγηση ψηφιακού βιβλιαρίου υγείας

- ✓ στο κανονιστικό πλαίσιο, που αφορά στη θεμελίωση αλλά και στην απονομή σύνταξης, σε ψηφιακή μορφή.

Οι πλέον βασικές υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες, μέσα από το πληροφοριακό σύστημα «ΑΤΛΑΣ», είναι οι εξής (Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, 2014):

- ✓ παροχή υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους, με δυνατότητα πρόσβασης στον ατομικό τους λογαριασμό κοινωνικής ασφάλισης, ή δυνατότητα έκδοσης βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης, κλπ.
- ✓ έλεγχο της ασφαλιστικής ικανότητας ενός ατόμου σε πραγματικό χρόνο, μιας και οι πάροχοι υγείας, όπως είναι οι ιατροί, τα φαρμακεία αλλά και τα νοσοκομεία, έχουν τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής σύνδεσης και της άμεσης άντλησης πληροφοριών, αναφορικά με τις υπηρεσίες που οι ασφαλισμένοι δικαιούνται
- ✓ αναζήτηση με ηλεκτρονικό τρόπο του χρόνου ασφάλισης ενός ατόμου ανάμεσα στους διάφορους φορείς κοινωνικής ασφάλισης
- ✓ δυνατότητα απονομής σύνταξης, βάσει του εκάστοτε ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου

4.4. «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»



Εικόνα 4 Κεντρική σελίδα του Προγράμματος "Διαύγεια"

Το Πρόγραμμα «Διαύγεια» δημιουργήθηκε με το νόμο 3861/2010 με σκοπό τη δημοσίευση στο διαδίκτυο, σε έναν κεντρικό ιστότοπο, όλων των αποφάσεων, νόμων κ.λπ. των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο Διαδίκτυο. Έτσι από τον Οκτώβριο του 2010, τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές, όπως και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού έχουν την υποχρέωση της ανάρτησης στο διαδίκτυο των πράξεων και των αποφάσεων που λαμβάνουν. Κάθε έγγραφο που αναρτούν πρέπει να φέρει ψηφιακή υπογραφή και παράλληλα να έχει εκχωρηθεί και ένας μοναδικός αριθμός «φόρτωσης» στο διαδίκτυο (IUN), που καλείται «Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης», βάσει του οποίου πιστοποιείται πως η απόφαση ή η πράξη έχει αναρτηθεί στη «διαδικτυακή πύλη διαφάνειας» (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017). Οι κρατικοί φορείς διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες χωρίς να μεσολαβεί κάποια διακίνηση εγγράφων σε φυσικό αρχείο, παρά μόνο με την αναγραφή του Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης και με τον ίδιο τρόπο οι πολίτες μπορούν να επικαλεστούν τα όποια αναρτημένα δημόσια

έγγραφα, για την οποία συναλλαγή επιθυμούν να κάνουν. Από το 2013 και έπειτα επίσης, το σύνολο των διοικητικών πράξεων και αποφάσεων που δεν αναρτώνται ηλεκτρονικά κρίνονται ως μη έγκυρες.

Οι βασικοί στόχοι του πληροφοριακού συστήματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», επικεντρώνονται (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017):

- ✓ στη διασφάλιση της διαφάνειας ως προς το σύνολο των κυβερνητικών ενεργειών
- ✓ στην εξάλειψη της διαφθοράς, εκθέτοντάς τη σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό, όταν αυτή λαμβάνει χώρα
- ✓ στην παρατήρηση της νομιμότητας, αλλά και της χρηστής διοίκησης
- ✓ στην ενίσχυση των συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως μπορεί να είναι η συμμετοχή τους στην κοινωνία της πληροφορίας
- ✓ στην ενίσχυση και στον εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων συστημάτων δημοσίευσης των διοικητικών αποφάσεων και πράξεων
- ✓ στη δημιουργία του συνόλου των διοικητικών πράξεων σε τέτοιες μορφές, ώστε οι πολίτες να έχουν άμεση και εύκολη πρόσβαση, ενώ τα ίδια χαρακτηριστικά θα πρέπει να διέπουν, τόσο την πλοήγηση όσο και την κατανόηση, ανεξάρτητα από το επίπεδο των γνώσεων των πολιτών, ως προς τις εσωτερικές διαδικασίες που τηρούν οι φορείς της κυβέρνησης και διοίκησης

Με την εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», επετεύχθη σε μεγάλο βαθμό η εισαγωγή σημαντικών στοιχείων διαφάνειας, σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθιερώνοντας ένα είδος «κοινωνικής σύμβασης», ανάμεσα στους πολίτες και στο κράτος (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017). Η άμεση λογοδοσία που υπάρχει από την πλευρά των πολιτών πλέον, προς τους φορείς της διοίκησης, με επίκεντρο τη ριζική διαφάνεια, όπως αυτή εισάγεται από το πληροφοριακό σύστημα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», δεν επιτρέπει την ύπαρξη πολλών φαινομένων διαφθοράς, ενώ παράλληλα μπορεί να εκθέσει πιο άμεσα και σε πιο μεγάλο βαθμό προς τους πολίτες, τυχόν υπηρεσίες ή φορείς της κυβέρνησης, ανάλογα με τις πράξεις ή τις αποφάσεις που λαμβάνουν. Ένας τέτοιος συλλογικός έλεγχος χαρακτηρίζεται ως πολύ αποτελεσματικός, μιας και επιτρέπει σε όσους είναι άμεσα ενδιαφερόμενοι, να μπορούν να ελέγξουν εις βάθος το περιεχόμενο των πράξεων και των αποφάσεων.

4.5. Ηλεκτρονικές Προμήθειες

eprocurement.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page119.jspx?_afLoop=1579476799

promitheus.gov.gr

Αναζήτηση

Αρχική Σελίδα | Συχνές Ερωτήσεις | Βοήθεια & Υποστήριξη | Όροι Χρήσης | Επικοινωνία

ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ - ΕΣΗΔΗΣ

11/3/2021 2:14 μμ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΧΟΡΗΓΟΥ

Ευρωπαϊκή Ένωση Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης

ψηφιακή Ελλάδα Όλα είναι δυνατά Εθνικό Πρόγραμμα "Ψηφιακή Σύγκλιση"

ΕΣΠΑ 2007-2013

Γενικές Πληροφορίες

Νέα / Ανακοινώσεις

Διαβουλεύσεις

Προδικαστικές Προσφυγές

Ετήσια Στατιστικά Στοιχεία

Αρχείο Ειδών - Κωδικολόγιο CPV

Μητρώο Ενσώτων Τεχνικών Προδιαγραφών

Κέντρο Αριστείας για τις Δημόσιες Συμβάσεις Καινοτομίας

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

Διαγωνισμοί Φορέων Εξωτερικού

Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) - Προμήθειες και Υπηρεσίες

Ηλεκτρονικοί Διαγωνισμοί

Δυναμικό Σύστημα Αγορών

Ανταγωνιστική Διάλογος & Ανταγωνιστική Διαδικασία με Διαπραγμάτευση

Οικονομικοί Φορείς (εγγραφή, πληροφορίες κ.α.) - Supplier's registration & Information

Αναθέτουσες Αρχές (εγγραφή χρηστών, πληροφορίες κ.α.)

Ενισχύο Πρόγρ. Προμηθειών Φορέων Υγείας

Οπτικοποίηση δεδομένων (data visualization) Ηλεκτρονικών Διαγωνισμών ΕΣΗΔΗΣ (Προμηθειών, Υπηρεσιών και Δημοσίων Έργων) και Συμβάσεων ΚΗΜΔΗΣ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΘΕΜΑ: Εγγραφή Οικονομικών Φορέων στο ΕΣΗΔΗΣ Δημόσια Έργα.

Σας ενημερώνουμε ότι λόγω τεχνικής αδυναμίας επικοινωνίας με το Taxisnet, δεν είναι δυνατή η επαλήθευση των διαπιστευτηρίων και η άντληση στοιχείων των Οικονομικών Φορέων από αυτό και εν συνεχεία η εγγραφή και απόκτηση κωδικών στο ΕΣΗΔΗΣ Δημόσια Έργα, σύμφωνα με την περιγραφόμενη διαδικασία στο «Εγχειρίδιο χρήσης για την εγγραφή των Οικονομικών Φορέων στο ΕΣΗΔΗΣ» (στο χώρο που εμφανίζονται πληροφορίες με θέμα «Οικονομικοί Φορείς - Έργα, Μελέτες και Συναφείς Υπηρεσίες: Εγγραφή Οικονομικών Φορέων στο ΕΣΗΔΗΣ Δημόσια Έργα»). Για τον λόγο αυτό παρακαλούνται οι Οικονομικοί Φορείς που θέλουν να εγγραφούν και να αποκτήσουν κωδικούς χρήσης στο ΕΣΗΔΗΣ Δημόσια Έργα, όπως αποστέλλουν Υπεύθυνη Δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη μέσω του gov.gr, με τα πλήρη στοιχεία τους στην ηλεκτρονική διεύθυνση pw.users@eprocurement.gov.gr.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Θέμα: Υπηρεσίες εκτύπωσης (Printing as a service)

Το Τμήμα Γ' - Προγραμματισμού Εκτυπώσεων, Σχεδιασμού Εντύπων, Βιβλιοδεσίας και Εμφακέλωσης της Δ/νσης Λειτουργίας Οριζόντιων Συστημάτων, Εκτυπώσεων, Λειτουργικής Υποστήριξης & Υποστήρ. Χρηστών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης έχει αρμοδιότητες τη σχεδίαση, montáž, εκτύπωση και βιβλιοδεσία εντύπων και βιβλίων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Υπουργείου Οικονομικών και άλλων φορέων του Δημοσίου, συμπεριλαμβανομένων των Ανεξάρτητων Αρχών (βλ. Π.Δ.40/2020, Άρθρο 29, παρ. 5, ΦΕΚ 85/Α/13-4-2020).

Στο πλαίσιο των δράσεων του Τμήματος, μεταξύ άλλων, δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους φορείς του Δημοσίου και των Ανεξάρτητων Αρχών, να παραβούν σε αυτογραφικό χαρτί πολλαπλάτυπα έντυπα (διπλότυπα, τριπλότυπα κλπ), με αριθμηση ή όχι, με δυνατότητα περφορέ. Η δυνατότητα εκτύπωσης είναι από ρολό και από ρολό σε φύλλο.

Οι υπηρεσίες του Τμήματος Γ' παρέχονται δωρεάν για όλους τους προαναφερόμενους φορείς.

Ειδικότερα, για την παραγωγή εντύπων σε αυτογραφικό χαρτί, ο φορέας δεν επιβαρύνεται ούτε με την προμήθεια των αναλωσίμων, αφού υπάρχει σημαντικό απόθεμα στην υπηρεσία μας.

Εικόνα 5 Κεντρική σελίδα της Πλατφόρμας "Εθνικό Σύστημα Δημοσίων Συμβάσεων"

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό κομμάτι της Δημόσιας Διοίκησης, είναι και αυτό που αναφέρεται στις διαδικασίες προμηθειών των φορέων του κράτους, καθώς και στις συμβάσεις που υπογράφονται με τους αντίστοιχους προμηθευτές (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018). Οι προμήθειες των κρατικών φορέων, ασκούν μεγάλη επίδραση, όχι μόνο στους φορείς αυτούς, αλλά και σε ένα πλήθος επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, στοιχείο το οποίο λήφθηκε πολύ σοβαρά υπόψιν, όταν θεσπίσθηκε και ξεκίνησαν οι διαδικασίες των δημόσιων διαγωνισμών, μέσα από τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις. Οι διαδικασίες κατέστησαν πιο απλές, ενώ παράλληλα το βασικό τους χαρακτηριστικό ήταν πως, είχαν υψηλότερο αποτελεσματικότητα και μεγαλύτερη διαφάνεια, επιτυγχάνοντας και μεγαλύτερη πρόσβαση στις επιχειρήσεις της αγοράς (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Μέσα από τους ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς των δημόσιων προμηθειών,

περιορίστηκε σε μεγάλο βαθμό και το διοικητικό κόστος των κρατικών φορέων, αλλά και οι χρόνοι διεκπεραίωσης των διαδικασιών για μια ορισμένη προμήθεια, ενώ αντιμετωπίστηκαν άμεσα και αποτελεσματικά εσφαλμένες ενέργειες που λάμβαναν χώρα κατά το παρελθόν, λόγω του παραδοσιακού τρόπου σύναψης των συμβάσεων. Τέλος, με τους ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς αυξήθηκε σημαντικά ο ανταγωνισμός, η διαφάνεια, όπως επίσης και ο έλεγχος αλλά και διαχείριση των προμηθειών, από την εποπτεύουσα κάθε φορά αρχή.

Οι τρεις βασικές αρχές που διέπουν τις δημόσιες προμήθειες αναφέρονται (Πομπόρτσης Α., 2017):

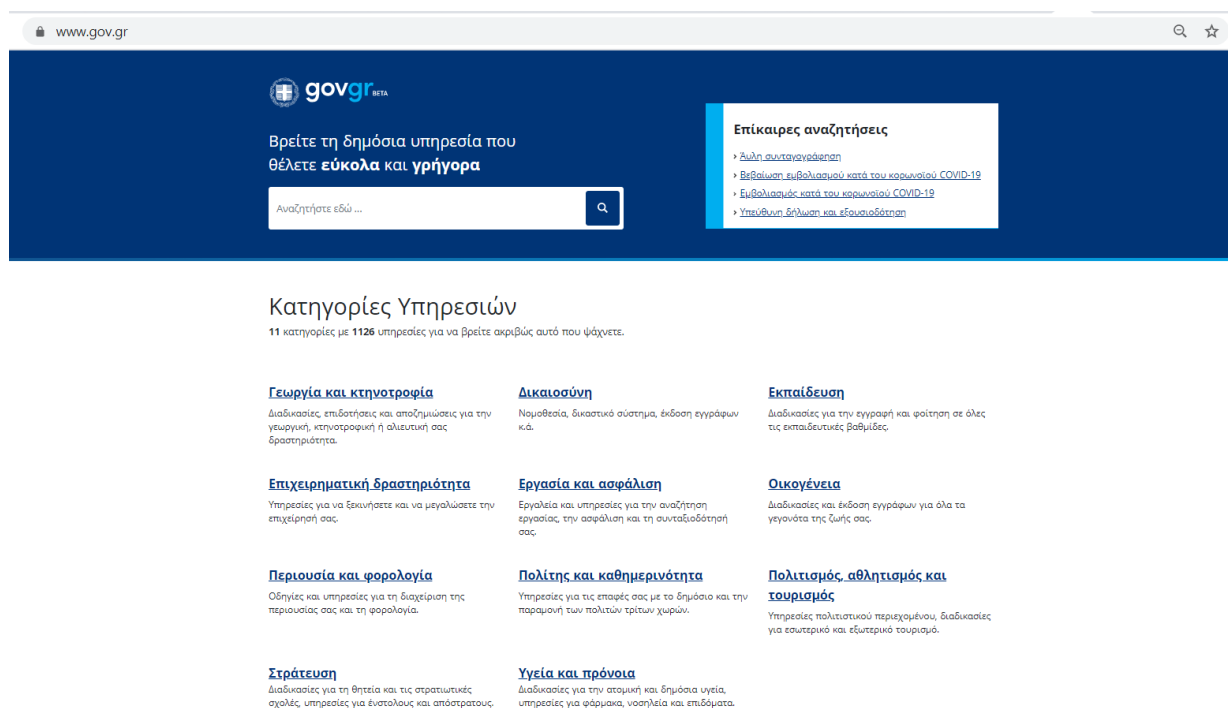
- ✓ στην αρχή της δημοσιότητας, σύμφωνα με την οποία, η κάθε προμήθεια για το δημόσιο τομέα θα πρέπει να δημοσιοποιείται και να γνωστοποιείται στους εμπλεκόμενους φορείς, μέσα από τον Εθνικό Τύπο, από την Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, καθώς και από μια ειδική πλατφόρμα που υπάρχει στο διαδίκτυο
- ✓ στην αρχή της διαφάνειας των διαδικασιών, το οποίο συνεπάγεται πως, οι όροι που διέπουν τις δημόσιες συμβάσεις θα πρέπει να είναι σαφείς, συγκεκριμένοι και κατανοητοί, ενώ παράλληλα, ενέχουν θέση Νόμου, το οποίο συνεπάγεται πως, εφαρμόζονται ως έχουν κατόπιν δημοσιεύσεώς τους, χωρίς να επιτρέπεται η όποια τροποποίηση, μεταβολή ή αλλοίωση
- ✓ στην αρχή της ίσης μεταχείρισης, το οποίο συνεπάγεται ότι, στους όρους που διέπουν τις συμβάσεις, απαγορεύεται η αναγραφή ή σκιαγράφηση οποιουδήποτε είδους διάκρισης, έναντι συγκεκριμένων επιχειρήσεων, ή κατηγοριών αυτών (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018).

Ο βασικός κόμβος σύναψης δημοσίων συμβάσεων είναι το «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων», το οποίο, μέσα από την πλατφόρμα που διαθέτει επιτρέπει την πραγματοποίηση του συνόλου της διαδικασίας ενός διαγωνισμού, δημόσιας σύμβασης, από την κατάρτιση και τη δημοσίευση αυτού, μέχρι την υποβολή και την αξιολόγηση των προσφορών, αλλά και την κατακύρωση και σύναψη της σύμβασης. Παράλληλα, η πλατφόρμα αυτή χρησιμοποιείται και για την υλοποίηση των όποιων ηλεκτρονικών παραγγελιών, την τιμολόγηση και την πληρωμή. Το Εθνικό Σύστημα χρησιμοποιείται για συμβάσεις των οποίων ο προϋπολογισμός υπερβαίνει τις 60.000€ πλέον ΦΠΑ.

Αποτελεί ένα ιδιαίτερα πολυσύνθετο και πρωτότυπο έργο, με σημαντικά οφέλη τα οποία εντοπίζονται:

- ✓ στις διαδικασίες ανάθεσης των δημοσίων συμβάσεων
- ✓ στο νομοθετικό πλαίσιο βάσει του οποίου λειτουργεί, ώστε να ενσωματώνει τις πλέον πρόσφατες οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ✓ στην ασφαλή διενέργεια ηλεκτρονικών προμηθειών
- ✓ στην αύξηση της διαφάνειας
- ✓ στη δημοσιότητα και στην ίση μεταχείριση των εμπλεκόμενων μερών στις δημόσιες συμβάσεις
- ✓ στην αύξηση του ανταγωνισμού
- ✓ στη μείωση του κόστους και του χρόνου συμμετοχής, αλλά και διεκπεραίωσης της διαδικασίας
- ✓ στο γενικότερο τρόπο λειτουργίας και συνεργασίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με τους προμηθευτές της αγοράς

4.6. Ενιαία Ψηφιακή Πύλη Gov.gr



Εικόνα 6 Κεντρική σελίδα της Ψηφιακής Πύλης gov.gr

Από τα τέλη του 2019 το gov.gr αποτελεί την εθνική δικτυακή πύλη της χώρας. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες 19 υπουργείων, 68 φορέων και οργανισμών και 19 ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου. Οι ενδιαφερόμενοι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν απευθείας την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει ή να την βρουν μέσα από συγκεκριμένες κατηγορίες. Επίσης, έχουν τη δυνατότητα να δουν όλες τις υπηρεσίες ανά υπουργείο, φορέα, οργανισμό ή ανεξάρτητη αρχή. Το gov.gr ενημερώνεται και εξελίσσεται διαρκώς και σκοπός είναι να αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό, τι χρειάζεται ο πολίτης για τις συναλλαγές του με το Δημόσιο (gov.gr, 2021).

Στην αρχική σελίδα του gov.gr οι υπηρεσίες παρουσιάζονται με βάση τα «γεγονότα ζωής» (γέννηση, ασφάλιση, σύσταση επιχείρησης κ.ά.), ενώ υπάρχει και λειτουργία αναζήτησης για γρήγορη εύρεση αποτελεσμάτων. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες που παρέχονται από το gov.gr είναι οι εξής:

Υπηρεσίες για εργαζόμενους και συνταξιούχους

Ανεργία

Έκδοση / ανανέωση κάρτα ανεργίας, δωρεάν κόμιστρο ATH.ENA card, προγράμματα κατάρτισης κ.ά.

Στην ενότητα αυτή ο χρήστης βρίσκει και αντλεί πληροφορίες σχετικά με την εργασία του ή την σύνταξη του. Ειδικότερα, εδώ ο χρήστης μπορεί να συνδεθεί με τον ΟΑΕΔ προκειμένου να εγγραφεί στα μητρώα του οργανισμού, να ανανεώσει την κάρτα ανεργίας και να συμμετάσχει σε προγράμματα κατάρτισης.

Απασχόληση στο δημόσιο τομέα

Αίτηση για συμμετοχή σε διαγωνισμό, αποτελέσματα, ένσταση κ.ά.

Επίσης ο χρήστης εδώ μπορεί να διασυνδεθεί με τον ΑΣΕΠ προκειμένου να κάνει αίτηση σε κάποιον διαγωνισμό για διορισμό στο δημόσιο και για την παρακολούθηση αυτής.

Αποζημιώσεις και παροχές

Προγράμματα κοινωνικού χαρακτήρα / κοινωνικού-κατασκηνωτικού τουρισμού, παροχές μητρότητας κ.ά.

Ακόμη ο χρήστης σε αυτή την ενότητα μπορεί να συνδεθεί με τον ΟΠΕΚΑ και τον ΟΑΕΔ προκειμένου να κάνει αίτηση σε κάποιο πρόγραμμα κοινωνικού χαρακτήρα, παροχές μητρότητας κτλ.

Ασφάλιση

Ασφαλιστική ικανότητα, ασφαλιστικό βιογραφικό, εισφορές μισθωτών / μη μισθωτών κ.ά.

Επίσης στην ενότητα αυτή ο χρήστης μπορεί να συνδεθεί με τον ΕΦΚΑ να δει τα ένημα του, να εκτυπώσει το ασφαλιστικό του βιογραφικό, να εκτυπώσει τις εισφορές του εφόσον είναι μη μισθωτός ελεύθερος επαγγελματίας κτλ.

Κατασκηνώσεις

Αιτήσεις για συμμετοχή σε κατασκηνωτικά προγράμματα, επιταγές κατασκηνωτικού τουρισμού κ.ά.

Επιπλέον, ο χρήστης μπορεί να καταθέσει αίτηση σε κατασκηνωτικά προγράμματα κτλ.

Συνταξιοδότηση

Βεβαιώσεις, εκκαθαριστικά, ενημέρωση για την πορεία της αίτησης συνταξιοδότησης κ.ά.

Τέλος, στην ενότητα αυτή ο χρήστης μπορεί να συνδεθεί με τον ΕΦΚΑ να καταθέσει αίτηση συνταξιοδότησης και να παρακολουθεί την πορεία αυτής.

Οικογένεια

Απώλεια

Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για την Απώλεια

Στην ενότητα αυτή ο χρήστης μπορεί να κάνει τις απαιτούμενες διαδικασίες για την διευθέτηση ζητημάτων σχετικά με την απώλεια των οικείων του.

Γέννηση

Πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης

Στην ενότητα αυτή ο χρήστης λαμβάνει πιστοποιητικά σχετικά με τη γέννηση των παιδιών του όπως πιστοποιητικό και ληξιαρχική πράξη γέννησης.

Οικογενειακή κατάσταση

Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχική πράξη γάμου / συμφώνου συμβίωσης κ.ά.

Τέλος, εδώ ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει δικαιολογητικά σχετικά με την οικογενειακή του κατάσταση όπως: πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχική πράξη γάμου κτλ.

Επιχειρηματική δραστηριότητα

Άδειες λειτουργίας και συμμόρφωση

Άδειες άσκησης επαγγέλματος, επαγγελματικά μητρώα, οικοδομικές άδειες κ.ά.

Στην ενότητα αυτή ο κάθε επαγγελματίας μπορεί να αναζητήσει άδειες άσκησης επαγγέλματος, εγγραφή σε επαγγελματικά μητρώα κ.α.

Ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων

Δήλωση Ε9, Ειδικός Φόρος Ακινήτων, Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων κ.ά.

Εδώ ο κάθε χρήστης διασυνδέεται με την ΑΑΔΕ και μπορεί να υποβάλει δήλωση Ε9, να βρει το εκκαθαριστικό ΕΝΦΙΑ και να κάνει τροποποιήσεις στην ακίνητη του περιουσία.

Απασχόληση προσωπικού

Πιστοποίηση εργοδοτών, ασφαλιστική ενημερότητα, ληξιπρόθεσμες οφειλές κ.ά.

Εδώ ο κάθε εργοδότης συνδέεται με το ΕΦΚΑ και μπορεί να υποβάλλει την ΑΠΔ για τα ένσημα των εργαζομένων που έχει στην επιχείρησή του και άλλες τέτοιες ενέργειες που σχετίζονται με την απασχόληση προσωπικού μέσω του προγράμματος ΕΡΓΑΝΗ.

Έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών στοιχείων

Εισόδημα, φορολογική ενημερότητα, αναζήτηση λογιστών κ.ά.

Εδώ ο κάθε χρήστης μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα της ΑΑΔΕ και να αναζητήσει εκκαθαριστικά εισοδήματος, να ζητήσει έκδοση φορολογικής ενημερότητας, να αναζητήσει λογιστές κτλ.

Έναρξη και λύση επιχείρησης

Σύσταση επιχείρησης, γνωστοποίηση έναρξης επιχειρηματικής δραστηριότητας κ.ά.

Σε αυτό το σημείο ο κάθε επιχειρηματίας μπορεί να ηλεκτρονικά να συνδεθεί με την ΑΑΔΕ και το ΓΕΜΗ και να συστήσει άμεσα μέσα σε λίγο χρόνο την επιχείρησή του όπως επίσης και τη λύση μιας υφιστάμενης εταιρείας.

Ενίσχυση επιχειρήσεων

Ενισχύστε την επιχείρησή σας με δάνεια, επιδοτήσεις, παροχές κ.ά.

Επίσης εδώ δίνεται η δυνατότητα στους επιχειρηματίες να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήματα για την οικονομική ενίσχυση των επιχειρήσεων με τις επιδοτήσεις και άλλες παροχές που δίνει το κράτος για την στήριξη της ρευστότητας των επιχειρήσεων.

Ηλεκτρονικός φάκελος επιχείρησης

Ηλεκτρονικά βιβλία επιχειρήσεων, ανάγνωση κλειδαριθμού επιχείρησης (e-ΥΜΣ) κ.ά.

Εδώ δίνεται η δυνατότητα στον επιχειρηματία να ενημερώνει τα ηλεκτρονικά βιβλία της επιχείρησής του με το πρόγραμμα My Data καθώς και να παρακολουθεί τον ηλεκτρονικό φάκελο της επιχείρησής του γενικότερα.

Μεταβολές

Αλλαγή / αντιστοίχιση Κωδικών Αριθμών Δραστηριοτήτων (ΚΑΔ)

Εδώ ο επιχειρηματίας μπορεί άμεσα να συνδέεται με την ΑΑΔΕ ώστε να μεταβάλει/ενημερώνει τους ΚΑΔ δραστηριότητας της επιχείρησής του.

Φορολογία επιχειρήσεων

Δηλώσεις φόρων, εισόδημα, τέλη και ειδικοί φόροι, 120 δόσεις εργοδοτών κ.ά.

Εδώ ο επιχειρηματίας μπορεί άμεσα να συνδέεται με την ΑΑΔΕ ώστε να παρακολουθεί ζητήματα που έχουν να κάνουν με τη φορολογία των επιχειρήσεων, τις δηλώσεις φόρων, ρυθμίσεις κτλ.

Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)

Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES, επιστροφή ΦΠΑ από χώρες της ΕΕ, ειδικό καθεστώς άρθρου 39B κ.ά.

Τέλος, δίνεται η δυνατότητα στον επιχειρηματία να συνδέεται με την ΑΑΔΕ και να υποβάλει τριμηνιαίες δηλώσεις ΦΠΑ, ενδοκοινοτικές συναλλαγές και άλλα ζητήματα έμμεσων και άμεσων φόρων.

Γεωργία και κτηνοτροφία

Στην παρακάτω εικόνα φαίνονται οι δυνατότητες που δίνει η πύλη gov.gr σε αγρότες και κτηνοτρόφους ώστε να παρακολουθούν και να δηλώνουν ηλεκτρονικά ζητήματα που αφορούν στις καλλιέργειες και στο ζωικό τους κεφάλαιο.

Ασφάλιση γεωργικής παραγωγής

Ενιαία Δήλωση Καλλιέργειας / Εκτροφής (ΔΚΕ), ασφαλιστική ενημερότητα ΕΛΓΑ, βεβαιώσεις εισφορών / αποζημιώσεων / αποδοχών κ.ά.

Γεωργία

Φυτοπροστατευτικά προϊόντα, Ορθολογική Χρήση Γεωργικών Φαρμάκων, επιχειρησιακά προγράμματα κ.ά.

Γεωργική επιχειρηματικότητα

Αναγγελία διακίνησης οπωροκηπευτικών, μίσθωση γης, δημοσιοποίηση ποσών επιδότησης, διαθέσιμη παραγωγή κ.ά.

Επιδότησεις

Καρτέλα αγρότη, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυση προγράμματα ενισχύσεων κ.ά.

Κτηνοτροφία

Ζώα συντροφιάς, απογραφή και άδειες μεταφοράς ζώων, εμβόλια καταρροϊκού πυρετού κ.ά.

Συνεταιρισμοί

Αγροτικοί συνεταιρισμοί

Τρόφιμα

Ελληνικά τρόφιμα, κεντρικό μητρώο οικοτεχνίας, τιμές τυριών χονδρικής κ.ά.

Δικαιοσύνη

Στην παρακάτω εικόνα φαίνονται οι δυνατότητες που δίνει η πύλη gov.gr στους πολίτες ώστε να παρακολουθούν και να εκδίδουν πιστοποιητικά τα οποία σχετίζονται με την δικαιοσύνη, τα δικαστήρια και διάφορες νομικές υποθέσεις

Διαφορές με το δημόσιο

Δικαστικές και εξωδικαστικές διαφορές με το Δημόσιο, εκκαθάριση δικαστικών δαπανών κ.ά.

Δικαστήρια

Πιστοποιητικά δικαστηρίων, παρακολούθηση υποθέσεων κ.ά.

Δικόγραφα

Διαδικασίες για την κατάθεση δικογράφων

Καταστήματα κράτησης

Επανάταξη αποφυλακισμένων, πιστοποιητικά, επισκεπτήρια κ.ά.

Νομοθεσία

Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης κ.ά.

Ποινικό Μητρώο

Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου

Εκπαίδευση

Αναγνώριση τίτλου σπουδών

Αναγνώριση πτυχίου, εξετάσεις / βεβαίωση πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ

Εδώ ο κάθε πολίτης μπορεί να κάνει αναγνώριση ξενόγλωσσων πτυχίων καθώς και να δηλώσει συμμετοχή σε εξετάσεις πιστοποίησης για αποφοίτους ΙΕΚ.

Εγγραφή σε βρεφικό και παιδικό σταθμό

Δράση "Εναρμόνιση οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής"

Εγγραφή σε σχολείο

Εγγραφή σε Νηπιαγωγείο, Γενικό και Επαγγελματικό Λύκειο / δημόσιο ΙΕΚ κ.ά.

Επίσης ο κάθε πολίτης μπορεί να εγγράψει το παιδί του στο νηπιαγωγείο, σε βρεφικό σταθμό καθώς και σε άλλες δομές της εκπαίδευσης.

Εκπαιδευτικό βιογραφικό

Κρατικό Πιστοποιητικό Γλωσσομάθειας, πρακτική άσκηση (ΑΤΛΑΣ) κ.ά.

Εδώ μπορεί να καταθέσει αίτηση για εξετάσεις ξένων γλωσσών στο κρατικό πιστοποιητικό γλωσσομάθειας και σε άλλα παρεμφερή θέματα.

Επαγγελματίες εκπαίδευσης

Μητρώο εκπαιδευτικών, αναπληρωτές εκπαιδευτικοί, ωρομίσθιοι εκπαιδευτές, στελέχη ΔΙΕΚ κ.ά.

Θέματα εκπαίδευσης

Αιτήσεις προς το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για θέματα εκπαίδευσης

Εδώ υπάρχει δυνατότητα σε επαγγελματίες της εκπαίδευσης όπως εκπαιδευτές δημοσίων ΙΕΚ, αναπληρωτές εκπαιδευτικοί και άλλοι να καταθέτουν τις αιτήσεις τους σε συγκεκριμένες περιόδους του χρόνου όπως επίσης και να κάνουν αιτήσεις προς το Υπουργείο Παιδείας.

Κατάρτιση και εκπαιδευτικό περιεχόμενο

Φωτόδεντρο, ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα για μαθητές και εκπαιδευτικούς (e-me), διαδραστικά σχολικά βιβλία κ.ά.

Πανεπιστήμια και φοίτηση

Εγγραφές / μετεγγραφές, αποτελέσματα πανελλαδικών εξετάσεων, ακαδημαϊκή ταυτότητα κ.ά.

Ψηφιακές δεξιότητες

Αναπτύξτε τις ψηφιακές σας δεξιότητες στα πεδία που σας ενδιαφέρουν

Τέλος, δίνεται η δυνατότητα μέσω της πύλης αυτής σε μαθητές να λαμβάνουν ηλεκτρονικά τα σχολικά τους βιβλία, να βλέπουν τα αποτελέσματα των πανελληνίων εξετάσεων, να εγγράφονται στα ΑΕΙ που επιτυγχάνουν και να αναπτύσσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες.

Περιουσία και φορολογία

Δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα / κοινωφελείς περιουσίες

Δημοπρασίες αιγιαλού / παραλίας, κοινωφελείς περιουσίες κ.ά.

Διαχείριση ακίνητης περιουσίας

ΕΝΦΙΑ, αντικειμενικές αξίες, βραχυχρόνια μίσθωση / μισθωτήρια ακινήτων κ.ά.

Διαχείριση οφειλών

Επιδότηση δανείων, προστασία κύριας κατοικίας, ρυθμίσεις οφειλών κ.ά.

Κτηματογράφηση

Ηλεκτρονική δήλωση Κτηματολογίου, αναρτήσεις, δασικοί χάρτες κ.ά.

Οχήματα

Τέλη κυκλοφορίας, ανασφάλιστα οχήματα, δηλώσεις κλοπής / ανεύρεσης κλαπέντων οχημάτων κ.ά.

Πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο

Δήλωση "Πόθεν έσχες" (Περιουσιακής κατάστασης)

Τελωνειακές υπηρεσίες

Σύστημα τελωνειακών αποφάσεων / εισαγωγών / ελέγχου εξαγωγών, διαχείριση εγγυήσεων κ.ά.

Φορολογία πολιτών

Δήλωση φορολογίας εισοδήματος, φορολογική ενημερότητα, ακατάσχετος λογαριασμός κ.ά.

Στην υπηρεσία αυτή οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για μια σειρά θέματα όπως: η περιουσιακή τους κατάσταση, η υποβολή φορολογικής δήλωσης, διάφορες τελωνειακές υπηρεσίες, δήλωση πόθεν έσχες, κτηματολόγιο, καταγραφή των οχημάτων τους, διαχείριση οφειλών και άλλα.

Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός

Αρχαιολογικοί χώροι και πολιτιστική κληρονομιά

Επίσκεψη σε πολιτιστικά μνημεία, προστασία αρχαιοτήτων και πολιτιστικής κληρονομιάς

Εκδόσεις και πολιτιστικό περιεχόμενο

Ηλεκτρονικό αναγνωστήριο, κόμβος δημοσίων βιβλιοθηκών, ψηφιακή βιβλιοθήκη εφημερίδων κ.ά.

Τουρισμός

Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού, Τουρισμός για όλους κ.ά.

Στην ενότητα αυτή ο πολίτης μπορεί να ενημερώνεται για ζητήματα που έχουν να κάνουν με αρχαιολογικούς χώρους και την πολιτιστική κληρονομιά, καθώς και προγράμματα κοινωνικού τουρισμού και άλλα παρεμφερή ζητήματα.

Στράτευση

Αναβολή στράτευσης

Πληροφορίες και διαδικασίες για αναβολή στράτευσης

Απογραφή

Πληροφορίες και διαδικασίες για το Δελτίο Απογραφής στρατευσίμων

Απόστρατοι

Αντίγραφο φακέλου αποστράτων, αποστολή ειδοποίησης εφέδρου

Κατάταξη

Πληροφορίες για την κατάταξη στρατευσίμων

Στρατιωτικές σχολές

Διαδικασίες κατάταξης σε στρατιωτικές σχολές

Στρατολογική κατάσταση

Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης, Στρατιωτικός Αριθμός κ.ά.

Εδώ οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για ζητήματα που έχουν να κάνουν με την κατάταξη, τη στράτευση και την άντληση πιστοποιητικών στρατολογικής κατάστασης.

Υγεία και πρόνοια

ΑμΕΑ (Άτομα με Ειδικές Ανάγκες)

Διαχείριση αιτήματος ΚΕΠΑ, δωρεάν κόμιστρο ΑΤΗ.ΕΝΑ card, πολυτροπική ψηφιακή βιβλιοθήκη AMELib κ.ά.

Επαγγελματίες υγείας

Ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ηλεκτρονική προέγγραψη φαρμάκων, παροχές ΕΚΠΥ κ.ά.

Επιδόματα

Επίδομα παιδιού / στέγασης, κοινωνικό μέρισμα, επίδομα πετρελαίου θέρμανσης κ.ά.

Επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο

Διαθεσιμότητα ραντεβού με ιατρούς του ΕΟΠΥΥ, Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ) για πολίτες

Ιατροφαρμακευτική περίθαλψη

Αναζήτηση φαρμάκου, συμβεβλημένοι πάροχοι με τον ΕΟΠΥΥ, Φάρμακα Υψηλού Κόστους, Άτλας υγείας κ.ά.

Φάκελος υγείας

Άυλη συνταγογράφηση, Εθνικό Μητρώο Αιμοδοτών, εγγραφή σε οικογενειακό ιατρό κ.ά.

Στην ενότητα αυτή οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για μια σειρά από ζητήματα όπως είναι τα εξής: αιτήματα σε ΚΕΠΑ, ηλεκτρονική συνταγογράφηση, επιδόματα, νοσηλεία σε νοσοκομεία, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη την οποία δικαιούνται και ατομικός φάκελος υγείας.

Πολίτης και καθημερινότητα

Άσκηση εκλογικού δικαιώματος

Δείτε πού ψηφίζετε

Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας

Προμηθευτείτε τη βεβαίωση κατοικίας ειδικής χρήσης

Εδώ ο χρήστης μπορεί να δει πού ψηφίζει και να εκδώσει μια βεβαίωση κατοικίας και εντοπιότητας χωρίς να χρειάζεται πλέον να πάει σε κάποιο ΚΕΠ.

Ενημέρωση και επικαιροποίηση στοιχείων πολίτη

Βρείτε τον ΑΜΚΑ σας, κάντε ηλεκτρονική εγγραφή στο Taxisnet κ.ά.

Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών

Απόδοση κλειδαρίθμου με ψηφιακό ραντεβού, απομακρυσμένη υποβολή αγροτεμαχίων ενιαίας αίτησης ενίσχυσης κ.ά.

Επίσης εδώ ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει τον ΑΜΚΑ του, να κάνει ηλεκτρονική εγγραφή στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και να εξυπηρετηθεί εξ αποστάσεως.

Μετακινήσεις

Προσωρινή άδεια οδήγησης, μεταφορικό ισοδύναμο, διέλευση μόνιμων κατοίκων από διόδια κ.ά.

Νομοθεσία και αποφάσεις

Ενημερωθείτε για τους νόμους και τις αποφάσεις της δημόσιας διοίκησης που σας ενδιαφέρουν

Περιβάλλον και ποιότητα ζωής

Θέματα ακτινοβολιών, επίπεδα ραδιενέργειας στη χώρα κ.ά.

Πληρωμές και παράβολα

Βρείτε το e-Παράβολο που χρειάζεστε και κάντε τις πληρωμές σας ηλεκτρονικά

Πολίτες τρίτων χωρών

Έκδοση άδειας παραμονής, χορήγηση ασύλου, ασφάλιση αλλοδαπών, πιστοποίηση μόνιμης διαμονής πολίτη κράτους μέλους της ΕΕ κ.ά.

Ταχυδρομεία

Ταχυδρομικές άδειες, καταστήματα, τιμές ταχυδρομικών προϊόντων κ.ά.

Τηλεπικοινωνίες

Φορητότητα αριθμού, μέτρηση ταχύτητας ευρυζωνικών συνδέσεων

Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση

Έκδοση / έλεγχος εγκυρότητας / θυρίδα υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων

Τέλος, οι πολίτες μέσω της ενότητας αυτής μπορούν να κάνουν τα παρακάτω: να εκδώσουν μια υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση χωρίς να επισκεφθούν κάποιο ΚΕΠ, να εκδώσουν άδεια παραμονής, να πληρώσουν παράβολο, να εκδώσουν προσωρινή άδεια οδήγησης και να ολοκληρώσουν με απλό και γρήγορο τρόπο άλλες τέτοιες παρόμοιες διαδικασίες.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη παροχής ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr, όπως θα ονομάζεται, στην πλήρη εξέλιξή της θα αποτελεί τον πυρήνα της ψηφιακής εξυπηρέτησης, το οποίο θα συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες, τις υπηρεσίες, τις λύσεις και όσα θα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το Δημόσιο. Πρόκειται να αποτελέσει το μοναδικό σημείο επαφής πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, ως μοναδικού σημείου πρόσβασης και ταυτοποίησης (Single Sign On) για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, η οποία θα παρέχεται από ένα Κέντρο Ταυτοποίησης, χωρίς δηλαδή την ανάγκη επανειλημμένης ταυτοποίησης σε κάθε ένα από αυτά. Οι ψηφιακές υπηρεσίες, με τις οποίες τροφοδοτείται το gov.gr, θα εξακολουθήσουν να λειτουργούν υπό την εποπτεία και ευθύνη του εκάστοτε φορέα-παρόχου, με το gov.gr να λειτουργεί ως το κοινό «front desk» των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το σύστημα θα ανατροφοδοτεί το gov.gr και θα ενημερώνει τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης για τις πλέον χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες και θα παρέχει την κατάλληλη ανατροφοδότηση για τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών (opengov.gr, 2020).

Κεφάλαιο 5ο: Συμπεράσματα – Μελλοντικές Προκλήσεις

5.1 Συμπεράσματα

Από το σύνολο όσων μελετήθηκαν και αναλύθηκαν, σχετικά με το ζήτημα τόσο της ηλεκτρονικής, όσο και της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αλλά και γενικότερα, αυτό που μπορεί να υποστηριχθεί είναι πως, η δυνητική επίδραση των ανωτέρω στη διακυβέρνηση της Δημόσιας Διοίκησης είναι εξαιρετικά σημαντική (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Συνέπεια του πολύ υψηλού σε ορισμένες περιπτώσεις, κόστους λειτουργίας του δημόσιου τομέα, η ολοένα και μεγαλύτερη χρήση των νέων τύπων ΤΠΕ, αλλά και των νέων οργανωτικών καινοτομιών, αποτελεί βασική προτεραιότητα. Μέσα από την ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση παρέχεται η δυνατότητα για το μετασχηματισμό του ρόλου που μπορεί να διαδραματίζει η τεχνολογία στη Δημόσια Διοίκηση (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018).

Όραμα, αλλά και επιτυχία της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης αποτελεί η παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο τόσο τους πολίτες, όσο και τις επιχειρήσεις. Αυτή η επιτυχία και η αποτελεσματικότητα εξαρτάται σε πρώτο βαθμό από την ουσιαστική αναδιοργάνωση των δομών της Δημόσιας Διοίκησης και σε δεύτερο βαθμό, από την ορθολογική χρήση της τεχνολογίας (Πομπόρτσας Α., 2017). Δημιουργώντας μιας γενικότερη ψηφιακή και τεχνολογική κουλτούρα σε πολίτες, επιχειρήσεις, αλλά κυρίως στους ίδιους του λειτουργούς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι σαφές πως το αποτέλεσμα αναμένεται να είναι το επιθυμητό. Η επιτυχία ως προς την υιοθέτηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής αλλά και ψηφιακής διακυβέρνησης, προϋποθέτει τον καθορισμό και την υλοποίηση μιας σειράς από στρατηγικά σχέδια, παράλληλα με την επίτευξη ποσοτικά μετρήσιμων στόχων, τόσο βραχυπρόθεσμα, όσο και μακροπρόθεσμα. Επομένως, η πραγματοποίηση ενός σχεδίου που θα περιλαμβάνει την παροχή πλήρων και ποσοτικά ψηφιακών υπηρεσιών, επιτυγχάνεται μόνο όταν (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018):

- ✓ εξασφαλίζεται από τις κυβερνήσεις των κρατών πως, οι υπηρεσίες σχεδιάζονται βάσει των αναγκών των χρηστών τους, με στόχο την εξασφάλιση μιας ομαλούς σύνδεσης στο διαδίκτυο. Κάτι τέτοιο αναμένεται να συμβάλει σε σημαντικό βαθμό στην αφομοίωση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών

- ✓ οι κυβερνήσεις προβαίνουν σε επενδύσεις που αφορούν στην ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών τους, επιδιώκοντας το «κλείσιμο» της ψαλίδας, αναφορικά με το υφιστάμενο ψηφιακό χάσμα
- ✓ ενισχύεται η διάδοση ως προς την ψηφιοποίηση σε όλους τους τομείς της πολιτικής και τίθενται πλέον στο επίκεντρο των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση, τόσο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, όσο και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι σε αυτή.

Από τα όσα ανωτέρω αναφέρθηκαν καθίσταται σαφές πως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ιδιαίτερο μοντέλο ψηφιακής διακυβέρνησης, το οποίο είναι άμεσα συνδεδεμένο με την έννοια της διοικητικής μεταρρύθμισης και με την εφαρμογή ενός νέου είδους management, με επίκεντρο το δημόσιο τομέα (Πομπόρτσας Α., 2017). Τόσο στην έννοια της ηλεκτρονικής όσο και στην έννοια της ψηφιακής διακυβέρνησης, περιλαμβάνονται μια σειρά από παράμετροι που αναφέρονται στην εισαγωγή της ψηφιακής τεχνολογίας, αλλά και σε εκείνο το πλαίσιο εντός του οποίου θα συντελεστεί το σύνολο των μεταρρυθμίσεων, ως προς τις διαδικασίες, τις δομές, αλλά και τη βελτίωση της αποδοτικότητας των διοικητικών λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης (Virkar S., Edelmann N., Hynek N., Parycek P., 2019).

Η πρόσβαση και η γνώση της πληροφορίας, που παρέχονται μέσα από την ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση, αποτελεί μια ιδιαίτερα θετική συμβολή στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση και την ύπαρξη των αντίστοιχων διοικητικών στελεχών, τα οποία θα είναι σε θέση να διαχειριστούν τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών πληροφοριών (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017). Είναι πολύ σημαντικό κατά συνέπεια, η ύπαρξη μιας Δημόσιας Διοίκησης που θα χαρακτηρίζεται, όχι μόνο από μια αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά και από πλήρη πληροφόρηση και γνώση των τεχνολογικών μέσων. Μέσα από την παροχή προς τους πολίτες υπηρεσιών που χαρακτηρίζονται από υψηλότερη ποιότητα και αποτελεσματικότητα, επιτυγχάνεται το διττό αποτέλεσμα που επιδιώκεται όπου, αφενός εισάγονται σημαντικές καινοτομίες στη διοικητική μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα και αφετέρου, οι πολίτες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και παράλληλα αισθάνονται ασφαλείς.

Αδιαμφισβήτητα, η ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση αποτελούν σημαντικές προκλήσεις έναντι του παραδοσιακού τρόπου διακυβέρνησης και διοίκησης των δημόσιων υπηρεσιών που σε σημαντικό βαθμό ίσχυαν έως πρόσφατα (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2017). Στον ελληνικό δημόσιο τομέα, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης παρουσιάζεται ακόμη σε ένα σχετικά πρώιμο στάδιο, παρουσιάζοντας

και αρκετά εμπόδια ως προς την εφαρμογή τους. Υπάρχει μια αυξημένη αδράνεια από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης σε αυτό το θέμα, όμως, η ολοένα μεγαλύτερη εξέλιξη των ΤΠΕ είναι σαφές ότι, η ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση αποκτούν με αργά αλλά σταθερά βήματα εκείνη τη δυναμική που χρειάζονται, ώστε να προωθηθούν πιο άμεσα και με υψηλότερο βαθμό αποτελεσματικότητας, οι μεταβολές στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό που απαιτείται να γίνει είναι να ενισχυθούν οι προσπάθειες για την προσέγγιση του συνόλου των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να υιοθετήσουν τις μεταρρυθμίσεις και παράλληλα, να σχεδιασθούν κατάλληλα προγράμματα μεταρρυθμίσεων που θα διευκολύνουν σε μεγάλο βαθμό τη συνεργασία, τις διαλειτουργικές λύσεις, αλλά και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών στο σύνολο των υπηρεσιών.

5.2. Μελλοντικές Προκλήσεις

Αναφορικά με τις μελλοντικές προκλήσεις που θα προκύψουν, συνέπεια της ενσωμάτωσης, της ανάπτυξης, αλλά και της αναβάθμισης των εφαρμογών της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης, αυτές εντοπίζονται στα κάτωθι:

- ✓ απαιτείται η υλοποίηση επενδύσεων σε ακόμη μεγαλύτερο βαθμό σχετικά με την ανάπτυξη των υποδομών, καθώς η πλήρης εφαρμογή μιας ευρείας ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης απαιτεί την εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, παράλληλα με τη χρήση κατάλληλων επικοινωνιακών εργαλείων. Το σύνολο αυτών όμως θα πρέπει να υλοποιούνται μέσα από ένα στρατηγικό σχεδιασμό που θα περιλαμβάνει ανάπτυξη υποδομών, καινοτόμες προσεγγίσεις και κυρίως, πλήρη συνδεσιμότητα των κρατικών δομών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017)
- ✓ γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος που δημιουργείται και υφίσταται, ως συνέπεια ενός πλήθους ζητημάτων, που αφορούν κυρίως την ικανότητα της πρόσβασης του συνόλου των πολιτών και των επιχειρήσεων, στις ηλεκτρονικές δομές και υπηρεσίες, της Δημόσιας Διοίκησης (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018)
- ✓ με την ευρεία χρήση του διαδικτύου, σε ολοένα και περισσότερες εφαρμογές της καθημερινότητας πολιτών και επιχειρήσεων, καθίσταται προφανές πως, αυξάνεται και η αναγκαιότητα ως προς την εκπαίδευση αυτών, με στόχο αφενός την αποτελεσματική του

χρήση και αφετέρου, την απόκτηση κατάλληλης εμπειρίας που θα τους εξασφαλίσει μείωση στο κόστος των συναλλαγών και ελαχιστοποίηση του χρόνου. Παράλληλα, η εκπαίδευση πολιτών και επιχειρήσεων στις εφαρμογές του διαδικτύου, αλλά κυρίως της ψηφιακής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρέχει και ένα πρόσθετο πλεονέκτημα: αυτό της δυνατότητας από την πλευρά τους διατύπωσης προτάσεων στοχευμένων, που θα έχουν ως στόχο την περαιτέρω βελτίωση των διαδικασιών, προς όφελος όλων των πλευρών.

- ✓ αναγκαιότητα της ύπαρξης πλήρους διαφάνειας στο σύνολο των διαδικασιών και των συναλλαγών, ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να αισθάνονται πως λειτουργούν υπό καθεστώς ισότητας σε όλες τις εκφάνσεις. Οι αρχές του Δικαίου θα πρέπει να ισχύουν για το σύνολο των εμπλεκόμενων, είτε αφορούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, είτε αφορούν την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση (Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., 2017)
- ✓ οι άνθρωποι πόροι απαιτείται να δομηθούν λαμβάνοντας υπόψιν τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ένα άρτια εκπαιδευμένο και πρόθυμο ανθρώπινο δυναμικό, αποτελεί έναν εκ των σημαντικότερων παραγόντων επιτυχίας της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης. Η πολιτική βούληση μπορεί να διαδραματίσει σπουδαίο ρόλο στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος, για την εφαρμογή του των ηλεκτρονικών και ψηφιακών εφαρμογών, εξασφαλίζοντας αρκετή εκπαίδευση και ανταμείβοντας, όσους υποστηρίζουν το συγκεκριμένο μετασχηματισμό (Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., 2018).

Σε γενικές γραμμές, αυτό που μπορεί να επισημανθεί αναφορικά με τις μελλοντικές προκλήσεις, που θα υπάρξουν ως προς την ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση είναι πως, η πλήρης και αποτελεσματική υιοθέτησή τους από τη Δημόσια Διοίκηση, θα εξασφαλίσει (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2017):

- ✓ έναν δημόσιο τομέα που θα είναι διαφανής και ανοικτός για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- ✓ ένα δημόσιο τομέα, ο οποίος θα παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες με ταχύτητα , αξιοπιστία και ασφάλεια για το σύνολο των ενδιαφερόμενων
- ✓ ένα παραγωγικό δημόσιο τομέα, ο οποίος μέσα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, θα προσφέρει τη μέγιστη δυνατή αξία και τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών, τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων.

Βιβλιογραφία

1. Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008), *«Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές»*, Εκδόσεις Παπαζήση, Μάιος, Αθήνα
2. Γιαννουκάκου Α., (2011), *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»*, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη
3. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2009), *«Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών»*, Επιτροπή των Ευρωπαϊκή Κοινοτήτων, Βρυξέλλες, Αύγουστος
4. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2016), *«Σχέδιο Δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016 – 2020 / Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης»*, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Απρίλιος, Βρυξέλλες
5. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2020), *«Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2020, Ελλάδα»*, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ιούνιος, Βρυξέλλες
6. Παρασκευάς Μ., Ασημακόπουλος Γ., Τριανταφύλλου Β., (2017), *«Κοινωνία της Πληροφορίας: υποδομές, υπηρεσίες και επιπτώσεις»*, Εκδόσεις Κάλλιπος, Αθήνα
7. Πομπόρτσης Α., (2017), *«Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E – Government): ο μετασχηματισμός των λειτουργιών και υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης στην ψηφιακή εποχή»*, Εκδόσεις Τζιόλας, Δεκέμβριος, Αθήνα
8. Προεδρικό Διάταγμα 25/2014, *«Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση Εγγράφων»*, ΦΕΚ Α', 44
9. Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2018), *«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό»*, ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ, Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης, Μάρτιος, Αθήνα
10. Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, (2019), *«Ψηφιακή και Τεχνολογική Ωριμότητα Οικονομίας και Επιχειρήσεων»*, Παρατηρητήριο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, 1^η Ετήσια Έκδοση, Ιούλιος, Αθήνα

11. Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, (2014), «*Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ*», Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, Μάρτιος, Αθήνα
12. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2015), «*Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 – 2020*», Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα
13. Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), «*Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, 2016 – 2021*», Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, Δεκέμβριος, Αθήνα
14. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2017), «*Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025*», Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δεκέμβριος, Αθήνα
15. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2017), «*Ετήσια Έκθεση για τη Διάθεση και Περαιτέρω Χρήση των Ανοικτών Δεδομένων*», Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Μάρτιος, Αθήνα
16. Νόμος 3979/2011, «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Λοιπές Διατάξεις*», ΦΕΚ Α', 138, 2011
17. Νόμος 4727/2020, «*Ψηφιακή Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες*», Φ.Ε.Κ., Α', 184, 2020
18. Υπουργική Απόφαση Φ.40-4/3/1031/2012, «*Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο*», ΦΕΚ Β', 1317/2012
19. Υπουργική Απόφαση Φ.40-4/163/2013, «*Ρυθμίσεις για τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ*», ΦΕΚ Β', 401/2013
20. Anthopoulos L., Gerogiannis V., Fitsilis P., (2010), «*Measuring E – Government Adoption by Governments: the Greek case*», Comparative E – Government
21. Bannister F., Connolly R., (2012), «*Defining E – Governance*», E – Service Journal, January, 8(2)

22. Curtin G., Sommer M., Sommer V., (2003), «*The World of E – Government*», Journal of Political Marketing, June, (2)
23. Decman M., Stare J., Klun M., (2010), «*E – Government and Cost – Effectiveness: E – Taxation in Slovenia*», Transylvania Review and Administrative Sciences, 31
24. European Commission, (2017), «*eGovernment in Greece*», European Commission, European Union
25. Gronlund A., Horan T., (2004), «*Introducing E – Gov: History, Definitions and Issues*», Communications of the Association for Information Systems, January, 15(39)
26. Mergel I., Kattel R., Lember V., McBride K., (2018), «*Citizen – Oriented Digital Transformation in the Public Sector*», 19th Annual International Conference, May
27. Moon J., (2002), «*The Evolution of E – Government Among Municipalities: rhetoric or reality?*», Public Administration Review, 64(4)
28. Ndou D., (2004), «*E – Government for Developing Countries: opportunities and challenges*», The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1)
29. OECD, (2020), «*The OECD Digital Government Policy Framework: six dimensions of a Digital Government*», OECD Public Governance Policy Papers
30. Pavlichev A., Garson D., (2004), «*Digital Government: principles and best practices*», Idea Group Publications
31. Pinter R., (2008), «*Μελέτες στην Κοινωνία της Πληροφορίας: από τη θεωρία στην πράξη*», Κοινωνία της Πληροφορίας, Θεσσαλονίκη
32. Rodriguez – Bolivar, M.P., (2014), «*Measuring E – Government Efficiency*», Springer – Verlag, March, New York
33. Torres L., Pina V., Royo S., (2005), «*E – Government and the Transformation of Public Administrations in EU Countries: beyond NPM or just a second wave of reforms?* », Spanish National R&D Plan through research project
34. Virkar S., Edelmann N., Hynek N., Parycek P., (2019), «*Digital Transformation in Public Sector Organizations: the role of informal knowledge sharing networks and social media*», Electronic Participation, July

35. eur-lex.europa.eu, (2005), «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: η επιγραμματική δημόσια διοίκηση*», Διαθέσιμο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>, Ανάκτηση 17/02/2021
36. ec.europa.eu, (2017), «*Ministerial Declaration on eGovernment – The Tallinn Declaration*», Διαθέσιμο <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>, Ανάκτηση 20/12/2020
37. gov.gr, 2021, κεντρικός ιστότοπος <https://www.gov.gr/>, Ανάκτηση 05/3/2021
38. opengov.gr, (2020), «*Κεφάλαιο 4: Κατευθυντήριες Αρχές*», Διαθέσιμο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2147>, Ανάκτηση 20/12/2020
39. opengov.gr, (2020), «*Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας & Κοινωνίας (DESI)*», Διαθέσιμο <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2149>, 05/03/2021
40. opengov.gr, (2020), «*8.1 Οριζόντια ψηφιακά έργα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης*» <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/?p=2127>, Ανάκτηση 01/03/2021
41. opengov.gr, (2021), «*Υφιστάμενες Δράσεις – 2: Ανοικτή Ηλεκτρονική Διαβούλευση και Προσκλήσεις Στελέχωσης (OpenGov.gr)* », Διαθέσιμο <http://www.opengov.gr/ogp/?p=49>, 01/03/2021
42. eur-lex.europa.eu, (2006), «*Σχέδιο Δράσης i2020 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*», Διαθέσιμο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226j>, Ανάκτηση 05/03/2021
43. eur-lex.europa.eu, (2006), «*Ευρώπη 2020: η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανάπτυξη και την απασχόληση*», Διαθέσιμο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aem0028>, Ανάκτηση 05/03/2021
44. apd-depin.gov, (2021), «*Το έργο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης – Σύζευξις*», Διαθέσιμο <https://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849>, Ανάκτηση 05/03/2021