

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ



ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
“ΕΛΕΓΚΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ”

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ

A.M.:7116M015

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ:

Αν. Καθηγήτης Κ. Λιάπης

ΑΘΗΝΑ 2018

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ

A.M.:7116M015

ΘΕΜΑ:

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Αν. Κάθ. Κ. Λιάπης

Όμ. Κάθ. Α. Τσάμης

Αν. Κάθ. Ι. Φίλος

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση της παρακάτω διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Ιωάννη Φίλο Αναπληρωτή Καθηγητή στο Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου για την συμβολή του στην ολοκλήρωσή της. Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον υποψήφιο Διδακτορικό Φοιτητή κύριο Σταμάτιο Πασσά για τη συνεργασία, την μετάδοση των απαραίτητων γνώσεων και για τις εύστοχες παρατηρήσεις του, οι οποίες συνέβαλαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

Επίσης θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στους Καθηγητές κ.κ. Κωνσταντίνο Λιάπη και Αναστάσιο Τσάμη που μαζί με τον κ. Ιωάννη Φίλο συμμετείχαν στην τριμελή επιτροπή, καθώς και όλους τους καθηγητές και επιστημονικούς συνεργάτες του τμήματος που υπήρξαν πολύ σημαντικοί αρωγοί σε όλη τη διάρκεια των σπουδών.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου, για την ηθική και οικονομική υποστήριξη που μου παρείχε όλα αυτά τα χρόνια.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι απαιτήσεις ενός σύγχρονου κράτους για καλύτερες υπηρεσίες, αποτελεσματικότερο και παραγωγικότερο δημόσιο τομέα, επέβαλλαν μεταρρυθμίσεις στην δημόσια διοίκηση με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την εφαρμογή και χρήση από την δημόσια διοίκηση, των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), για πιο αποτελεσματικές διαδικασίες, για ταχύτερη ανταλλαγή πληροφοριών και παροχή καλύτερων υπηρεσιών στο κοινό. Ουσιαστικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η διαδικασία αλλαγής της ξεπερασμένης νοοτροπίας του κράτους, παρά η εφαρμογή συγκεκριμένων τεχνολογικών λύσεων.

Οι δυνατότητες που δίνει η εξέλιξη της τεχνολογίας, δημιουργούν νέες προσδοκίες στους τελικούς χρήστες και απαιτούν από τη δημόσια διοίκηση να μπορεί να δώσει και να λάβει υπηρεσίες κάθε χρονική στιγμή και σε κάθε συσκευή, με το ελάχιστο δυνατό κόστος.

Μια καλά σχεδιασμένη στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να κάνει άλματα για την οικοδόμηση μιας πιο αποτελεσματικής, υπεύθυνης και διαφανούς διακυβέρνησης. Εάν δε στον σχεδιασμό της υπάρχει η συμμετοχή των βασικών ενδιαφερομένων, οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να αποκαταστήσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνηση, να προωθήσουν την οικονομική ανάπτυξη και να καθιερώσουν την συμμετοχή των πολιτών στην προώθηση της χρηστής διακυβέρνησης.

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό να διερευνήσει μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης αλλά και έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου, τη δυνατότητα εξέλιξης της δημόσιας διοίκησής, η οποία μπορεί να συντελεστεί με τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών καθώς και τον βαθμό αποδοχής/υιοθέτησης της από τους πολίτες.

ABSTRACT

The demands of a modern state for better services, a more friendly environment and a more efficient and productive public sector require reforms in public administration by applying new technologies. E-Government is the implementation and use of Information and Communication Technologies (ICT), by public administration, for well-organized processes, faster exchange of information and better services to the public. In fact, it is the process of changing outdated state politics, rather than the implementation of specific technological solutions.

The potential of technology development creates new expectations to users and require public administration to be able to provide and receive services at any time and via any means or devices, in lowest cost. A well-designed e-Government strategy is apt to make a remarkable progress in public administration and build a more effective, liable and transparent open government.

Furthermore, if e-Government's planning involved public's participation, e-Government applications and services could restore citizens' trust in government, also promote economic growth and reestablish the spirit of good governance.

Subject project aims to indicate the improvement of e-Government's potential and also to point out the significantly higher level of services that citizens are able to experience and get advantaged of.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ. 1^ο	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	5
1.1 ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....	5
1.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	6
1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ	7
1.4 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ.....	8
1.5 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	9
1.6 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ.....	11
1.7 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΘΟΡΑ	13
1.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗ-ΦΟΡΟΑΠΟΦΥΓΗ	15
1.9 ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	
Η ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ-ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ.....	19
2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΑΒΟΝΑΣ: ΜΙΑ ΠΙΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	19
2.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2002.....	20
2.4 ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2005.....	21
2.5 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i-2010	22
2.6 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2011-2015 ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	23
2.7 ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ «Ευρώπη 2020».....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	25
3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	25
3.2 ΕΡΓΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	26
3.2.1 ΤΟ ΕΡΓΟ "ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ" – ΣΥΖΕΥΞΙΣ	26
3.2.2 Η ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ «ΕΡΜΗΣ».....	27
3.2.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΤΛΑΣ».....	29
3.2.4 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ».....	31
3.2.5 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΕΡΓΑΝΗ».....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	34
4.1 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	34

4.2 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	34
4.3 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ TAXIS	35
4.4 ΤΟ TAXISNET	36
4.5 V.I.E.S.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο	
CASE STUDY: ΕΣΘΟΝΙΑ vs ΕΛΛΑΔΑ Success stories	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο	
ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο	
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
7.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ.....	49
7.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
7.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	50
7.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	66
7.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	68
7.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	76

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών μιας χώρας, αποτελεί έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της οικονομίας και τα αποτελέσματα της εισόδου στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι ορατά πλέον σε κάθε πολίτη στην καθημερινή του συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί μετά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις προηγμένες τεχνολογικά χώρες, απέδειξαν ότι η τεχνολογική υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης ενίσχυσε σημαντικά την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα, ο οποίος λειτουργεί αποδοτικότερα και με μεγαλύτερη διαφάνεια, αντιμετωπίζοντας έτσι τα φαινόμενα διαφθοράς. Συγχρόνως, βελτιώθηκε η αίσθηση του απλού πολίτη για τις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να αναδείξει το βαθμό βελτίωσης και εξέλιξης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του δημοσίου καθώς και το βαθμό αποδοχής των εν λόγω υπηρεσιών από τους πολίτες στην Ελλάδα. Αυτό επιχειρείται μέσα από μια βιβλιογραφική ανασκόπηση, καθώς επίσης και με τη διεξαγωγή ερευνητικής μελέτης με τη χρήση σχετικού ερωτηματολογίου.

Η δομή της εργασίας περιλαμβάνει επτά κεφάλαια στα οποία παρουσιάζεται εκτενώς η πορεία ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και ο βαθμός εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών από την χρήση της.

Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας αναλύεται σε βάθος η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δίνονται οι κυριότεροι ορισμοί που διατυπώθηκαν τα τελευταία χρόνια από μελετητές και επίσημους οργανισμούς.

Κατόπιν, παρουσιάζονται οι βασικές μορφές που λαμβάνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα οφέλη και οι κίνδυνοι από την εφαρμογή της, η συμβολή της στην αντιμετώπιση της διαφθοράς και τα προβλήματα εξοικείωσης των πολιτών με την τεχνολογία.

Από το δεύτερο έως και το τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας παρουσιάζονται οι κανονισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη, και η υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα. Αναλυτικότερα, παρουσιάζεται η στρατηγική της Λισαβόνας, τα σχέδια δράσης e-Europe 2002 και 2005, η στρατηγική i-2010, το σχέδιο δράσης 2011-2015 και το σχέδιο «Ευρώπη 2020». Ακολουθεί η παρουσίαση της κατάστασης στην Ελλάδα η οποία καταβάλλει προσπάθειες για να εισάγει πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι το έργο «Σύζευξης», η εθνική δικτυακή πύλη «Ερμής», το σύστημα «Ατλας», το σύστημα «Αριάδνη» το σύστημα «Εργάνη» κλπ. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στις φορολογικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στην διασύνδεση των πολιτών με την φορολογική διοίκηση.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η περίπτωση της Εσθονίας, μιας χώρας «φαινόμενο» στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και γίνεται σύγκριση με την Ελληνική πραγματικότητα.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφερόμενου και ως 4^η βιομηχανική επανάσταση.

Στο τελευταίο κεφάλαιο γίνεται περιγραφή του τρόπου διεξαγωγής, του σκοπού και των αποτελεσμάτων της έρευνας, όπως επίσης και των τελικών συμπερασμάτων από την παρούσα μελέτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ. 1^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ) έχει μεταβάλλει δραματικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, τα επιχειρηματικά μοντέλα και τις προσδοκίες των πολιτών για καλύτερη ποιότητα και αποτελεσματικότητα σε τομείς ανταλλαγής πληροφοριών και παροχής υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη υιοθέτηση και εφαρμογή των ΤΠΕ από τις κυβερνήσεις με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στο κοινό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου και απαντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες. (Κοκκινού, et al., n.d.).

Σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (ΥΔΜΗΔ, 2014-2020) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του κράτους και της δημόσιας διοίκησης. Επιχειρεί με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ώστε να καταστήσει τη Διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη. Εξασφαλίζει έτσι την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγει την ενεργή συμμετοχή των πολιτών, σηματοδοτώντας μια νέα αντίληψη για την εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Κατά το Υπουργείο παιδείας έρευνας και θρησκευμάτων η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να ορισθεί ως η αξιοποίηση των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό να βελτιωθεί η παροχή των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες και η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί ο δημόσιος τομέας προς όφελος των πολιτών. (ΥΠ.Π.Ε.Θ., n.d.).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αναφέρει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών. (Torres, et al., 2005).

Σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την αξιοποίηση του διαδικτύου και του παγκόσμιου ιστού, με σκοπό την ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες. (United Nations, 2002).

Τέλος, ο ΟΟΣΑ όρισε το 2003 την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του διαδικτύου, σαν εργαλείο για καλύτερη διακυβέρνηση (OECD, 2003).

Καταλήγοντας, γίνεται φανερό ότι υπάρχουν πολλοί ορισμοί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελληνική και ξένη βιβλιογραφία και είναι σαφές ότι αποτελεί μια ευρύτερη έννοια με πολλές από τις δράσεις της να μπορούν να εφαρμοστούν σε ποικίλους τομείς. Είναι ένας τρόπος για τις κυβερνήσεις να χρησιμοποιούν τις πιο καινοτόμες τεχνολογίες, να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και να παράσχουν μεγαλύτερες ευκαιρίες συμμετοχής σε δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες. Εν προκειμένω, γίνεται αναφορά στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες και τις δυνατότητες που προσφέρουν σε ένα σύγχρονο κράτος.

1.2 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως η ικανότητα λήψης κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω μη παραδοσιακών ηλεκτρονικών μέσων, η οποία επιτρέπει την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και την ολοκλήρωση κρατικών διαδικασιών σε οποιονδήποτε και οποτεδήποτε. Προσφέρει δυνατότητες ανασυγκρότησης του δημόσιου τομέα και οικοδόμηση σχέσεων μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης. Είναι κάτι ανάλογο με το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο επιτρέπει στις επιχειρήσεις να συνεργάζονται αποτελεσματικότερα και φέρνει τους πελάτες πιο κοντά στις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των πολιτών, του κράτους και των επιχειρήσεων και επιδιώκει να καταστήσει τις σχέσεις μεταξύ των κρατικών οργανισμών πιο φιλικές, διαφανείς και οικονομικότερες. Οι σχέσεις αυτές μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με βάση τα παρακάτω μοντέλα:

- Κυβέρνηση προς Πολίτη(G2C) : είναι η πιο κοινή ψηφιακή κυβερνητική πρωτοβουλία και αφορά την πρόσβαση των πολιτών στις κυβερνητικές πληροφορίες διευκολύνοντας την γενική συμμόρφωση σε ένα σύνολο κανονισμών καθώς και την δυνατότητα των πολιτών σε προσωπικά δεδομένα ώστε να ολοκληρώσουν διαδικασίες που αφορούν ποικίλες υποθέσεις τους. Παραδείγματα υπηρεσιών G2C είναι η υποβολή φορολογικής ενημερότητας στο Υπουργείο Οικονομικών και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.
Σε αυτή την μορφή περιλαμβάνεται και μια υποκατηγορία που αποτελείται από δραστηριότητες και υπηρεσίες που αφορούν τις κυβερνητικές μονάδες και τους υπαλλήλους τους.
- Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B): η μορφή αυτή αποτελείται από όλες τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των επιχειρήσεων και της δημόσιας διοίκησης .όπως για παράδειγμα είναι ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και η λήψη φορολογικής ενημερότητας.

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση(G2G).: Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται οι σχέσεις ανάμεσα σε φορείς και οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης, όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ φορέων του δημοσίου. Η ενσωμάτωση των προγραμμάτων παροχής υπηρεσιών ανάμεσα σε κυβερνητικές υπηρεσίες απαιτεί ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών. (Fang, 2002)

1.3 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με την αποτελεσματική χρήση εφαρμογών και εργαλείων της νέας τεχνολογίας, μπορεί να αποτελέσει καταλυτικό παράγοντα στην προώθηση των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και ειδικότερα στον συγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι απαραίτητες για διάφορους λόγους, οι σημαντικότεροι εκ των οποίων είναι οι παρακάτω: (Gouscos, et al., 2001)

- Η δημόσια διοίκηση παίζει καθοριστικό ρόλο στις σύγχρονες οικονομικές και πολιτικές σχέσεις.
- Η γραφειοκρατική πολυπλοκότητα τείνει να αυξάνεται με εντονότερους ρυθμούς.
- Ο χρόνος για τους πολίτες αλλά και για τις επιχειρήσεις είναι πολύτιμος.
- Το κοινωνικό σύνολο έχει ανάγκη από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Κατά τον κ. Γιαμπουρά στα προσδοκώμενα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, περιλαμβάνονται: (Γιαμπουράς, 2006)

- Η μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών.
- Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- Η μείωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Η επέκταση της διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών (24 ώρες ανεξάρτητα από τον τόπο).
- Η προώθηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της διαφάνειας.
- Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Τα σημαντικότερα οφέλη που παρέχει η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι:

(Βεντούρης, 2012).

- Η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας κατά τις επιχειρηματικές συναλλαγές.
- Με την αξιοποίηση των τεχνολογικών εργαλείων και εφαρμογών, μειώνεται η γραφειοκρατία, επιτρέπεται η διάδραση και ανταλλαγή, η επεξεργασία και διασταύρωση δεδομένων και στοιχείων χωρίς χωροχρονικούς περιορισμούς.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη, μέσα από τη συμμετοχή του στη διαδικασία

διαμόρφωσης πολιτικής καθώς και προώθησης της διαφάνειας και λογοδοσίας της κρατικής διοίκησης, συνδράμοντας κατ' επέκταση στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων οικονομικής πολιτικής μέσω της διασταύρωσης και ελέγχου των διαφόρων στοιχείων που συλλέγονται. Κάποιοι εκ των οποίων είναι η μείωση της διαφθοράς, η αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης προς την κυβέρνηση, καθώς και η αύξηση της παραγωγικότητας και η υλοποίηση αποτελεσματικότερων προγραμμάτων.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βελτιώνει το επίπεδο υπηρεσιών: οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχεδιάζονται με επίκεντρο τις ανάγκες του πολίτη.

1.4 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 19 χρόνια προσπαθεί να εφαρμόσει την οργάνωσης κοινού μοντέλου διακυβέρνησης των κρατών μελών της. Σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη μέλη της έχουν ξεκινήσει ενέργειες προς την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο διαδίκτυο, στοχεύοντας προς την πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου (Κοκκινού, et al., n.d.).

Η εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμποδίζεται από την αδυναμία του μεγαλύτερου μέρους των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειριστούν με αποτελεσματικό τρόπο τα ηλεκτρονικά συστήματα και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που δίνουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές ενδογενείς ελλείψεις σε ολόκληρο το δυναμικό της δημόσιας διοίκησης (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στα αποτελέσματα και στην απόδοση των δημοσίων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επισημαίνει ότι η Ελληνική δημόσια διοίκηση κάνει σημαντική προσπάθεια υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό της. Η λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ, η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών Taxis, αποτελούν απτά αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής. Εξάλλου, ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση διαδικτύου έχουν λάβει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.

Εντούτοις, όπως σχεδόν σε όλες τις χώρες του κόσμου, η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε και από πολλές αστοχίες. Στη χώρα μας οι αστοχίες αυτές προστέθηκαν στις αγκυλώσεις μιας δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιουργώντας σωρευτικά χρόνιας παθογένειες και υστερήσεις όπως:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, κυρίως λόγω έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της δημόσιας διοίκησης.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- Μακροχρόνιες διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή.

(ΥΔΜΗΔ 2014-2020, n.d.)

1.5..ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη.

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται. Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός Διαδικτυακού τόπου πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας του και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

(Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, 2007)

Η ασφάλεια των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, σύμφωνα με την δημοσιογράφο Γεωργία Κεραμάρη (SocialActivism Αθηνών , 2017), είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους.

Οι δημόσιοι δικτυακοί τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους:

- Ακεραιότητα (integrity): Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται, παραμένει αναλλοίωτη.
- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): Πρόσβαση στην πληροφορία έχουν μόνο όσοι διαθέτουν κατάλληλη εξουσιοδότηση.
- Αναγνώριση (identification): Προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication): Η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική.
- Εξουσιοδότηση (authorization): Η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος συμπεριλαμβανομένης της ίδιας της πληροφορίας.
- Διαθεσιμότητα (availability): Η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή.
- Μη άρνηση συμμετοχής (non-repudiation): Ένας χρήστης δεν μπορεί να αρνηθεί ότι εκτέλεσε μία ενέργεια σχετική με πρόσβαση, καταχώρηση και επεξεργασία πληροφορίας.

Η Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών τονίζει ότι: «Οι Ευρωπαίοι δεν θα υιοθετήσουν τεχνολογία την οποία δεν εμπιστεύονται. Πρέπει να αισθάνονται εμπιστοσύνη και ασφάλεια κατά τη σύνδεση στο διαδίκτυο». Μέρος της λύσης αποτελούν μια καλύτερα συντονισμένη σε ευρωπαϊκό επίπεδο αντιμετώπιση των επιθέσεων στον κυβερνοχώρο και ενισχυμένοι κανόνες προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Στις ενέργειες θα μπορούσε επίσης να έχει προβλεφθεί η υποχρέωση των φορέων εκμετάλλευσης δικτυακών τόπων να ενημερώνουν τους χρήστες τους σχετικά με παραβιάσεις της ασφάλειας των προσωπικών τους δεδομένων.

Σύμφωνα με όσα αναφέρει η Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών, σε εθνικό επίπεδο, σε όλες τις δράσεις λαμβάνεται υπόψη η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, κάτι που κατοχυρώνεται μεταξύ άλλων και στο νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Ν.3979/2011). Παράλληλα, υπάρχει συνεχής συνεργασία με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ώστε να διασφαλιστεί η εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων που καθιστούν ασφαλείς τις ηλεκτρονικές κινήσεις των συναλλασσομένων. Τέλος, αναλαμβάνονται πρωτοβουλίες για κατασκευή σύγχρονων κέντρων δεδομένων, που ως στόχο έχουν να εξασφαλίσουν την αδιάλειπτη παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φύλαξη και αρχειοθέτηση των δεδομένων. Καταλυτικό ρόλο σε αυτό έχει το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης Σύζευξης που συνεχίζει να επεκτείνεται εντάσσοντας στο ασφαλές περιβάλλον του, όλο και περισσότερους φορείς του Δημόσιου Τομέα. (Επιτροπή πληροφορικής & επικοινωνιών, 2012)

Η εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των χρηστών προϋποθέτει τη συλλογή και διαχείριση δεδομένων που αναφέρονται στην ταυτότητα των χρηστών. Εφόσον πρόκειται για εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση νομικών προσώπων που συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με τη δημόσια διοίκηση, εφαρμόζονται οι κανόνες που αφορούν την επωνυμία και τη νόμιμη εκπροσώπηση των νομικών προσώπων. Η εφαρμογή των κανόνων αυτών είναι κρίσιμη, κυρίως κατά το στάδιο της εγγραφής και του προσδιορισμού και εξέτασης της νομιμοποίησης των φυσικών προσώπων που μπορούν να συναλλάσσονται με τη διοίκηση δεσμεύοντας το νομικό πρόσωπο. Εν προκειμένω εφαρμόζονται αναλόγως οι γενικές διατάξεις που αφορούν την αντιπροσώπευση των νομικών προσώπων.

Στην περίπτωση που ο χρήστης είναι φυσικό πρόσωπο, η εγγραφή, ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση προϋποθέτουν και ταυτόχρονα συνεπάγονται περαιτέρω συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, δηλαδή πληροφοριών που αναφέρονται σε φυσικά πρόσωπα. Η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ρυθμίζεται από το Ν.2472/97, οι ρυθμίσεις του οποίου αφορούν χωρίς διάκριση και την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο δημόσιο τομέα. (Τ.Μ.Π.Ε.Σ. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, n.d.)

1.6 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ-ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ

Σύμφωνα με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ., n.d.) η ανάπτυξη του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι συναλλαγές μέσω ανοιχτών δικτύων κάνουν επιτακτική την ανάγκη ασφάλειας στις συναλλαγές. Ο χρήστης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά απαιτεί τα δεδομένα (π.χ. ένα μήνυμα ή ένα κείμενο) που στέλνει να μην μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα (εμπιστευτικότητα). Τα δεδομένα δεν θα πρέπει να είναι δυνατόν να αλλοιωθούν κατά τη μετάδοσή τους. Ο παραλήπτης θα πρέπει να τα λάβει όπως ακριβώς ο αποστολέας τα έστειλε και να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που λαμβάνει είναι αυτά που ο αποστολέας έχει στείλει (ακεραιότητα). Επιπλέον, σε μία τέτοια συναλλαγή είναι απαραίτητο ο παραλήπτης να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Τέλος, συμμετέχοντας σε μία ηλεκτρονική συναλλαγή (π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο) θα πρέπει να μην είναι δυνατόν τα εμπλεκόμενα μέρη να αρνηθούν εκ των υστέρων τη συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι πιο εύκολο να αλλοιωθούν ή να πλαστογραφηθούν, για τον λόγο αυτό αναπτύχθηκαν διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Οι ψηφιακές υπογραφές είναι σαν τα ηλεκτρονικά "δακτυλικά αποτυπώματα". Με τη μορφή κωδικοποιημένου μηνύματος, η ψηφιακή υπογραφή συνδέει με ασφάλεια έναν υπογράφο με ένα έγγραφο σε μια καταγεγραμμένη συναλλαγή. Οι ψηφιακές υπογραφές, όπως οι χειρόγραφες υπογραφές, είναι μοναδικές για κάθε υπογράφο και απαιτούν από τον παροχέα να χρησιμοποιεί έναν μαθηματικό αλγόριθμο. Ο μαθηματικός αλγόριθμος λειτουργεί σαν ένας κρυπτογραφητής, δημιουργώντας

δεδομένα που ταιριάζουν με το υπογεγραμμένο έγγραφο και κρυπτογραφεί τα δεδομένα αυτά. Τα κρυπτογραφημένα δεδομένα που προκύπτουν είναι η ψηφιακή υπογραφή. Η υπογραφή επισημαίνεται επίσης με την ώρα υπογραφής του εγγράφου. Αν το έγγραφο αλλάξει μετά την υπογραφή, η ψηφιακή υπογραφή ακυρώνεται (DocuSign, n.d.).

Η ελληνική Νομοθεσία (Ν. 2672/1999) προτείνει τον όρο "ψηφιακή υπογραφή" αντί για "ηλεκτρονική", και αναφέρει ως ορισμό: «Η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή λογικά συνεχιζόμενη με αυτά, χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη υπογραφής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή:

- α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα,
- β) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα,
- γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον έλεγχό του και
- δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οποιαδήποτε αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων».

Όμως ο νόμος αυτός δεν δίνει την ίδια νομική εγκυρότητα στην ψηφιακή υπογραφή με την ιδιόχειρη. Το κενό αυτό ήρθε να καλύψει το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001.

Όπως τονίζει η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), παρέχεται η δυνατότητα στον πολίτη και στον δημόσιο υπάλληλο να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης, υπογραφής και κρυπτογράφησης.

Η ψηφιακή υπογραφή δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό έλεγχο του (κάρτα ή ειδική συσκευή usb).

Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών προσθέτει επιπλέον ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών ενώ στις περιπτώσεις των δημοσίων υπαλλήλων είναι υποχρεωτική σε αρκετές διαδικασίες όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες. (ΑΠΕΔ, n.d.).

Σύμφωνα με τα όσα υπογραμμίζει ο δικηγόρος κ Γ. Τσόλιας. (Τσόλιας, 2017) :

Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη, η παγκοσμιοποίηση, η πρόσβαση στο διαδίκτυο με την χρήση κινητών τερματικών συσκευών, τα κοινωνικά δίκτυα και εν γένει η χρήση του διαδικτύου στο πλαίσιο τόσο προσωπικών, όσο και επαγγελματικών δραστηριοτήτων και συμπεριφορών, οδηγούν στην δημιουργία δεξαμενών προσωπικών δεδομένων.

Η παγκοσμιοποίηση καθώς και η διαβίβαση και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών κρατών, κατέστησαν την Οδηγία 95/46/EK για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ξεπερασμένη. Οι εξελίξεις αυτές απαιτούν ένα ισχυρό και πιο συνεκτικό πλαίσιο προστασίας των δεδομένων στην ΕΕ, υποστηριζόμενο από αυστηρή εφαρμογή της νομοθεσίας, δεδομένου ότι είναι σημαντικό να δημιουργηθεί η αναγκαία εμπιστοσύνη που θα επιτρέψει στην ψηφιακή οικονομία να αναπτυχθεί στο σύνολο της εσωτερικής αγοράς.

Σε αυτό το πλαίσιο, η ανάπτυξη της "ευρωπαϊκής πολιτικής ψηφιακής οικονομίας" συνιστά έναν επιπλέον παράγοντα που κατέστησε αναγκαία την κατάργηση της Οδηγίας 95/46/EK και την αντικατάστασή της από το Γενικό Κανονισμό για τα

Προσωπικά δεδομένα (GDPR)».Ο τρόπος με τον οποίο ορίζονται τα προσωπικά δεδομένα αποτελεί σημαντική πτυχή του νέου κανονισμού.

Ο νέος Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) ορίζει τα προσωπικά δεδομένα ως τα δεδομένα αυτά που επιτρέπουν την άμεση ή έμμεση εξακρίβωση της ταυτότητας του ατόμου. Πρόκειται για έναν αρκετά ευρύ ορισμό, ο οποίος αναμένεται να διευρυνθεί περαιτέρω με την πάροδο του χρόνου.

Ειδικότερα, αυτό σημαίνει ότι η νέα νομοθεσία καλύπτει ακόμα και τις διευθύνσεις διαδικτυακού πρωτοκόλλου (IP), δεδομένα τοποθεσίας ή άλλους παράγοντες μέσω των οποίων μπορεί να εξακριβωθεί η ταυτότητα ενός ατόμου. (sas, 2016)

Ο κανονισμός περιγράφει τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων. Αυτά τα ενισχυμένα δικαιώματα παρέχουν στα άτομα μεγαλύτερο έλεγχο επί των προσωπικών τους δεδομένων, μεταξύ άλλων μέσω:

- της ανάγκης ύπαρξης σαφούς συγκατάθεσης του ενδιαφερομένου για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων.
- της ευκολότερης πρόσβασης του ενδιαφερομένου στα προσωπικά του δεδομένα.
- των δικαιωμάτων διόρθωσης, διαγραφής και "λήθης".
- του δικαιώματος εναντίωσης, μεταξύ άλλων στη χρησιμοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την "κατάρτιση προφίλ".
- του δικαιώματος φορητότητας των δεδομένων από πάροχο σε πάροχο.

Θεσπίζει επίσης την υποχρέωση των υπευθύνων επεξεργασίας των δεδομένων να παρέχουν διαφανείς και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες στα υποκείμενα των δεδομένων όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων τους.

Ο νέος Κανονισμός ορίζει αναλυτικά τις γενικές υποχρεώσεις που έχουν οι υπεύθυνοι επεξεργασίας και οι εκτελούντες την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό αυτών. Και οι δύο έχουν την υποχρέωση τήρησης κατάλληλων μέτρων ασφαλείας ανάλογα με τον κίνδυνο τον οποίον ενέχουν οι πράξεις επεξεργασίας δεδομένων τις οποίες εκτελούν. (cyberinsurancequote, 2016)

1.7..ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΘΟΡΑ

Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (UNDP, 2006) ορίζει τη διαφθορά ως κατάχρηση δημόσιας εξουσίας, για ιδιωτικό όφελος μέσω δωροδοκίας, εκβιασμού, επιρροής, απάτης, ή υπεξαίρεσης. Η διαφθορά είναι κυρίως ζήτημα διακυβέρνησης δηλαδή αποτελεί αποτυχία των θεσμών και έλλειψη ικανότητας διαχείρισης της κοινωνίας μέσω ενός πλαισίου κοινωνικών, δικαστικών, πολιτικών και οικονομικών ελέγχων και ισορροπιών. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, ύστερα από την παγκοσμιοποίηση των οικονομιών και τις αυξημένες πιέσεις για βελτίωση των κυβερνητικών θεσμών, υπάρχει παγκόσμιο αίτημα για υπεύθυνη και διαφανή διακυβέρνηση.

Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θεωρείται ένας πολύ αποτελεσματικός τρόπος για τη βελτίωση της δημόσιας διαφάνειας και τη μείωση της διαφθοράς. Η

αξιοποίηση των δυνατοτήτων της δεν θα μπορούσε να αποτελέσει σε καμία περίπτωση πανάκεια για τα πολύπλοκα και βαθιά ριζωμένα προβλήματα της διαφθοράς, όμως δεν μπορεί να αγνοηθεί ότι οι ΤΠΕ έχουν την ικανότητα να συμβάλλουν αποτελεσματικά σε κάθε προσπάθεια καταπολέμησης της.

Η σχέση μεταξύ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαφθοράς έχει αναλυθεί από πολλούς συγγραφείς, αλλά οι Mistry και Jalal (Mistry & Jalal, 2012) ήταν οι πρώτοι που διαπίστωσαν αιτιώδη συνάφεια για αυτή τη σημαντική σχέση. Τα αποτελέσματα της μελέτης τους δείχνουν ότι η χρήση των ΤΠΕ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση οδηγεί σε μείωση της διαφθοράς. Οι συγγραφείς, στην ανάλυσή τους που διενεργήθηκε κατά την περίοδο 2003-2010, διαπίστωσαν επίσης ότι ο αντίκτυπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι υψηλότερος στις αναπτυσσόμενες χώρες από ότι στις ανεπτυγμένες χώρες. Επίσης, άλλες μελέτες περιπτώσεων και στατιστικές αναλύσεις δείχνουν ότι η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών έχει μεγάλες δυνατότητες και έχει ήδη αποδείξει οφέλη για την καταπολέμηση της διαφθοράς, ιδίως με την ενίσχυση του εσωτερικού ελέγχου μέσω της προώθησης της διαφάνειας και της λογοδοσίας της κυβέρνησης. Η ανάλυση των αλλαγών στη διαφθορά μεταξύ 1996 και 2006 μέσω της χρήσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μειώνει σημαντικά τη διαφθορά εξαιτίας του έλεγχου των κυβερνητικών πρωτοβουλιών (Anderson, 2009).

Οι στρατηγικές για τη μείωση της διαφθοράς περιλαμβάνουν (UNDP, 2006):

- Πρόληψη: Μεταρρύθμιση των διοικητικών διαδικασιών μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Η εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει την δυνατότητα απλούστευσης και επανασχεδιασμού των κανόνων, διαδικασιών και συστημάτων. Η χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών αποπροσωποποιεί και τυποποιεί την παροχή υπηρεσιών και κατά συνέπεια, μειώνει την κατάχρηση εξουσίας και άλλες περιπτώσεις διαφθοράς.
- Εκτέλεση: Θεσμός κατάλληλος για να θέσει σε εφαρμογή ένα αποτελεσματικό σύστημα επιτήρησης. Οι μηχανογραφικές διαδικασίες καθιστούν δυνατή την παρακολούθηση των αποφάσεων και των ενεργειών και ως εκ τούτου χρησιμεύουν ως πρόσθετο αποτρεπτικό στοιχείο στη διαφθορά.
- Πρόσβαση σε πληροφορίες και εξουσιοδότηση: Προώθηση της πρόσβασης στις πληροφορίες και δυνατότητα δημόσιας εποπτείας. Η δημοσίευση κυβερνητικών πληροφοριών στο διαδίκτυο δημιουργεί την δυνατότητα ελέγχου στους πολίτες για να τεκμηριώσουν τις καταγγελίες τους κατά των διεφθαρμένων πρακτικών.
- Ανάπτυξη δυνατοτήτων: Ενίσχυση των συστημάτων διακυβέρνησης και επεξεργασίας. Η εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την ενίσχυση της υποδομής σε τεχνολογικό επίπεδο, την ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων στον τομέα της παιδείας των ΤΠΕ και την προαγωγή της κουλτούρας της χρηστής διακυβέρνησης.

Αξίζει να τονίσουμε ότι η εφαρμογή ενός ηλεκτρονικού συστήματος διακυβέρνησης που είναι εύκολα προσβάσιμο, απλοποιημένο και γρήγορο ενισχύει τη διαφάνεια και προάγει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος.

Η αποτύπωση ενός αποτελεσματικού και "καθαρού" δημοσίου στη συνείδηση των πολιτών, θα μπορούσε μακροπρόθεσμα να αποτελέσει από μόνο του παράγοντα καταπολέμησης της φοροδιαφυγής. Φυσικά, την ίδια στιγμή, υπάρχουν και κίνδυνοι που πρέπει να καταπολεμηθούν καθόσον η χώρα ρέπει προς μια τέτοια κατεύθυνση, όπως είναι για παράδειγμα η προστασία των δεδομένων (απόρρητο-εμπιστευτικότητα), η ακεραιότητα και η διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, θα πρέπει να βρεθεί ο τρόπος ώστε να χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες αυτές από ανθρώπους όλων των ηλικιών με ασφάλεια.

Εν ολίγοις, θα μπορούσε κανείς να ισχυριστεί ότι ο χώρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο στην Ελλάδα. Υπάρχουν τα πρώτα θετικά δείγματα, ωστόσο απαιτείται συνεργασία για τη μεταφορά τεχνογνωσίας και την υιοθέτηση καλών πρακτικών του εξωτερικού, είτε αφορά την αντιμετώπιση παθογενειών της ελληνικής οικονομίας (φοροδιαφυγή, διαφθορά, παραοικονομία), είτε απλά τη βελτιστοποίηση διαδικασιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε κάθε περίπτωση προάγει συνολικά την οικονομία, διαφαίνεται σε διεθνές επίπεδο να είναι το μέλλον του δημόσιου μανάτζμεντ και θα πρέπει να αποτελέσει πυλώνα της διοικητικής μεταρρύθμισης του δημόσιου (και ιδιωτικού) τομέα στην Ελλάδα. (Πασσάς & Παπούλιας, 2017)

1.8..ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗ-ΦΟΡΟΑΠΟΦΥΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, η Ελλάδα βρίσκεται σε συνεχή αναζήτηση τρόπων μέσω των οποίων θα της δοθεί η δυνατότητα να ισορροπήσει ορισμένα βασικά οικονομικά μεγέθη, τα οποία έχουν δημιουργήσει μεγάλα προβλήματα λόγω της διαρκούς κρίσης την οποία βιώνει. Τέτοια οικονομικά μεγέθη είναι τα δημοσιονομικά ελλείμματα που δημιουργούνται από την ανεπάρκεια πόρων. Γι αυτό οι πολιτικές αποφάσεις έχουν στραφεί στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και κυρίως στην επιβολή νέων φόρων. Σαν αποτέλεσμα αυτής της πολιτικής επιβαρύνονται συνεχώς με μεγαλύτερους φόρους οι συνεπείς φορολογούμενοι ή αυτοί που δεν έχουν την δυνατότητα να αποκρύψουν εισοδήματα. Για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού θα πρέπει το κράτος να ακολουθήσει μεθόδους τέτοιες, που να διευρύνεται η φορολογική βάση, εντοπίζοντας φορολογητέα ύλη που δεν συλλαμβάνεται. Επίσης, είναι γνωστό ότι όσο αυξάνεται η φορολογία, τόσο μεγαλύτερο κίνητρο έχουν οι πολίτες να φοροδιαφύγουν ή και να φοροαποφύγουν.

Η φοροδιαφυγή και η φοροαποφυγή, ορίζονται στα άρθρα της φορολογικής νομοθεσίας του (Ν. 4174/2013) "Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας".

Η φοροαποφυγή, (Αρ. 38 Ν.4174/2013), είναι, συνήθως, κοντά στα όρια του νόμου.

Ωστόσο, πολλές μορφές φοροαποφυγής αντιβαίνουν στο πνεύμα του νόμου, διευρύνοντας όσο το δυνατόν περισσότερο την ερμηνεία του, ώστε να ελαχιστοποιηθεί η συνολική φορολογική συνεισφορά του φορολογουμένου.

Χρησιμοποιώντας επιθετικές τεχνικές φορολογικού σχεδιασμού, ορισμένες εταιρείες εκμεταλλεύονται νομικά κενά των φορολογικών συστημάτων για να μην καταβάλλουν τους φόρους που τους αναλογούν. Επιπλέον, τα φορολογικά συστήματα σε πολλές χώρες επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να μεταφέρουν με τεχνητό τρόπο τα κέρδη τους στη δικαιοδοσία άλλων χωρών με διαφορετική φορολογία, ενθαρρύνοντας αυτόν τον επιθετικό σχεδιασμό.

Το ευρωπαϊκό οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούνται οι ελληνικές επιχειρήσεις, είναι ένα ανοικτό σύστημα διακίνησης κεφαλαίων, προϊόντων, εργαζομένων κλπ. Οι επιχειρήσεις εκμεταλλεζόμενες τα πλεονεκτήματα, που τους παρέχουν οι ισχύοντες χαμηλοί φορολογικοί συντελεστές, σε άλλα κράτη μέλη, μεταφέρουν τις δραστηριότητες τους σε αυτά, με συνέπεια την απώλεια εσόδων για το ελληνικό δημόσιο, αλλά και θέσεων εργασίας στη χώρα μας. Στη βόρεια Ελλάδα τα ανωτέρω έχουν γίνει ιδιαίτερα αισθητά, με την μεταφορά των δραστηριοτήτων, πολλών επιχειρήσεων, κυρίως στη γειτονική Βουλγαρία. Οι μεγάλοι μεγέθους επιχειρήσεις, κατά κανόνα, δεν χρησιμοποιούν αυτές τις μεθόδους προκειμένου να αποφύγουν την φορολόγηση. Αυτές κυρίως που ανήκουν σε ομίλους, και ιδιαίτερα σε διεθνείς ομίλους, αξιοποιούν την δυνατότητα της μεταφοράς κερδών μέσω της ενδοομιλικής τιμολόγησης (transfer pricing) (Σταματίου, 2015).

Η αξιοποίηση των σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων στην υπηρεσία της δημόσιας διοίκησης, συνιστούν βασικούς πυλώνες για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της παραοικονομίας και της φοροδιαφυγής. (Nafteporiki, 2017).

Ένα πολύ σημαντικό μέτρο που καθιερώθηκε με τον (Ν. 3943/2011) είναι εκείνο της διασύνδεσης των ταμειακών μηχανών με το Taxis, το οποίο έχει μείνει στα χαρτιά από το 2011. Στόχος είναι να συλλέγει το υπουργείο οικονομικών άμεσα τα στοιχεία για:

- το ύψος των πωλήσεων,
- το ποσό του ΦΠΑ επί αυτών, ώστε να ελέγχει την απόδοσή του και να περιοριστεί η έκδοση και λήψη εικονικών και πλαστών φορολογικών στοιχείων.

Η πρόσφατη υποχρεωτική καταβολή μισθοδοσίας και εισφορών σε ασφαλιστικά ταμεία μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών και άμεση απόδοση των εισφορών στα ταμεία είναι ένα ακόμη μέτρο προς την σωστή κατεύθυνση.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία του εγχειρήματος της εξάλειψης της φοροδιαφυγής είναι και η εφαρμογή του περιουσιολογίου, στο οποίο θα καταγράφονται όλα τα περιουσιακά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων και των τραπεζικών λογαριασμών και των μετρητών.

Ακόμα θα ήταν σκόπιμο να αναληφθούν άμεσα πρωτοβουλίες από την πλευρά της πολιτείας όπως:

- Υποχρεωτική χρήση καρτών για όλες τις συναλλαγές από ένα ποσό και πάνω.

- Υποχρεωτική χρήση τερματικών αποδοχής καρτών (POS) από όλες τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες που συναλλάσσονται με πελάτες.
- Να καθιερωθούν περισσότερα κίνητρα στους πελάτες αλλά και στις επιχειρήσεις, έτσι ώστε να ενθαρρυνθούν στη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Υποχρεωτικά όλες οι πληρωμές του Δημοσίου να γίνονται σε ηλεκτρονική μορφή, π.χ. πληρωμή επιδομάτων, πληρωμή εξόδων κυβερνητικών υπαλλήλων κ.λπ.
- Παρακράτηση μέρους του αναλογούντος ΦΠΑ κάθε συναλλαγής μέσω κάρτας.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση πολιτών (επιχειρηματιών και καταναλωτών) για τα οφέλη από τη χρήση καρτών στις καθημερινές συναλλαγές, για τους ίδιους και το κράτος. (Σταματίου, 2015).

1.9 ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ

Το ψηφιακό χάσμα είναι ένα κοινωνικό ζήτημα που αναφέρεται στην διαφορετική ποσότητα πληροφοριών μεταξύ εκείνων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκείνων που δεν έχουν. Ο όρος έγινε δημοφιλής στα τέλη της δεκαετίας του 1990.

Σε γενικές γραμμές, η διαφορά δεν εξαρτάται απαραίτητα από την πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά από την πρόσβαση στις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) και στα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα διάφορα μέρη της κοινωνίας.

Όσον αφορά το διαδίκτυο, η πρόσβαση είναι μόνο μία πτυχή. Πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλοι παράγοντες όπως η ποιότητα της σύνδεσης και οι συναφείς υπηρεσίες. Το πρόβλημα συζητείται συχνά σε διεθνές πλαίσιο, υποδεικνύοντας ότι ορισμένες χώρες είναι πολύ πιο προηγμένες τεχνολογικά από άλλες αναπτυσσόμενες ώστε να αξιοποιήσουν τα οφέλη από το ταχέως αναπτυσσόμενο διαδίκτυο. Η άποψη ότι ορισμένες ΤΠΕ είναι ζωτικής σημασίας για την ποιοτική ζωή του πολίτη δεν είναι καινούργια. Κάποιοι υποστηρίζουν ότι το διαδίκτυο και άλλες ΤΠΕ μετασχηματίζουν με κάποιο τρόπο την κοινωνία, βελτιώνοντας την αμοιβαία κατανόησή, εξαλείφοντας τις διαφορές εξουσίας, πραγματοποιώντας μια πραγματικά ελεύθερη και δημοκρατική παγκόσμια κοινωνία.

Υπάρχουν πολλά επιχειρήματα σχετικά με το γιατί είναι σημαντικό το κλείσιμο του ψηφιακού χάσματος.

Τα κυριότερα επιχειρήματα είναι τα εξής:

- Οικονομική ισότητα: Θεωρείται ότι η πρόσβαση στο διαδίκτυο αποτελεί βασικό στοιχείο της πολιτισμένης ζωής που ορισμένες αναπτυγμένες χώρες επιδιώκουν να εγγυηθούν στους πολίτες τους.
- Κοινωνική ισότητα: Είναι κοινώς αποδεκτό ότι οι ΤΠΕ διαδραματίζουν ολοένα και σημαντικότερο ρόλο στη μάθηση και σταδιοδρομία των πολιτών. Χωρίς αυτήν την δυνατότητα το υπάρχον ψηφιακό χάσμα λειτουργεί άδικα στα παιδιά παρέχοντας τους, χαμηλότερη κοινωνικοοικονομική θέση.

- Δημοκρατία: Ορισμένοι πιστεύουν ότι η χρήση του διαδικτύου θα οδηγήσει σε μια υγιέστερη δημοκρατία με τον ένα ή τον άλλο τρόπο. Μεταξύ των πιο φιλόδοξων οραμάτων είναι η αυξημένη συμμετοχή του κοινού στις εκλογές και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.
- Οικονομική ανάπτυξη: Η ανάπτυξη της υποδομής πληροφοριών και η ενεργός χρήση της θα συντόμευαν την οικονομική ανάπτυξη των λιγότερο ανεπτυγμένων εθνών. Οι τεχνολογίες πληροφοριών γενικά τείνουν να συνδέονται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας. (Internet worldstats, n.d.)

Στην Ελλάδα τα πράγματα απέχουν σημαντικά των διεθνών εξελίξεων με την οικονομία και την κοινωνία να δυσκολεύεται να ακολουθήσει την παγκόσμια τάση. Η χώρα παραμένει στην 26η θέση της κατάταξης, χωρίς να σημειώσει καμία πρόοδο, στον επικαιροποιημένο δείκτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ψηφιακή Οικονομία και Κοινωνία (Digital Economic and Society Index (DESI)) για το έτος 2017, δείχνοντας τους χαμηλούς ρυθμούς υιοθέτησης των νέων ψηφιακών τεχνολογιών από τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις. Με βαθμολογία 0,38 στον DESI 2017 έναντι 0,35 το 2016, η Ελλάδα συγκαταλέγεται μαζί με την Πολωνία, την Κροατία, την Ιταλία, τη Βουλγαρία και τη Ρουμανία μεταξύ των χωρών με τις χαμηλότερες επιδόσεις στη διείσδυση της ψηφιακής τεχνολογίας. Παρά την ευρεία διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα, ο ρυθμός διείσδυσης των ψηφιακών τεχνολογιών συντελείται με βραδείς ρυθμούς, διευρύνοντας το ψηφιακό χάσμα με την ΕΕ και τον κόσμο, με την αγορά να αποδίδει το γεγονός αυτό, κυρίως, στην υπερφορολόγηση των πολιτών, η οποία βρίσκεται 20% υψηλότερα από το μέσο όρο της ΕΕ, και καθιστά απαγορευτική την καινοτομία σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, κλείνοντας την πόρτα στην ανάπτυξη. (thecaller, 2017)

Σημαντική υστέρηση αποτυπώνεται και στην ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης με την προσφορά των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών να είναι κατά πολύ χαμηλότερη από τον κοινοτικό μέσο όρο. Η ολοκλήρωση της ψηφιοποίησης στη δημόσια διοίκηση σύμφωνα με το δείκτη DESI βαθμολογείται με 63 με άριστα το 100, όταν η ΕΕ συνολικά βρίσκεται στο 82. Επιτακτική ανάγκη είναι το εθνικό στρατηγικό σχέδιο ψηφιακής ανάπτυξης.

Τα αποτελέσματα του Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας πιστοποιούν ότι το ψηφιακό χάσμα που χωρίζει την Ελλάδα με την ΕΕ παραμένει. Ωστόσο οι επενδύσεις, ειδικά από τις εταιρείες του κλάδου των τηλεπικοινωνιών και ειδικά της κινητής επικοινωνίας συνεχίζονται με αμείωτο ρυθμό. Όπως υποστηρίζουν παράγοντες της αγοράς, χωρίς την άμεση υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου σχεδίου ψηφιακής ανάπτυξης της χώρας που θα επιτρέψει τη μετάβαση προς ένα επιχειρηματικό μοντέλο πιο ανταγωνιστικό και βιώσιμο, η Ελλάδα θα συνεχίσει να αποτελεί ουραγό στην ΕΕ. (Reporter, 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΗΣ

2.1 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΑΒΟΝΑΣ: ΜΙΑ ΠΙΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ ΜΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το Μαρτίου του 2000 συνήλθε στη Λισαβόνα το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο όπου και όρισε για την Ευρωπαϊκή Ένωση στρατηγικό στόχο να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική και πρωτοποριακή οικονομία στον κόσμο. Προϋπόθεση για να συμβεί αυτό ήταν η εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου

Κατά τη σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας, οι ηγέτες των κυβερνήσεων της ΕΕ συμφώνησαν σ' ένα νέο στρατηγικό στόχο. Το σχέδιο δράσης θα στοχεύει στη συνεργασία μεταξύ εθνικών και ευρωπαϊκών πολιτικών, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια νέα γενιά ανοικτών, ευέλικτων και συνεργατικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Διακηρυγμένος στόχος των αρχηγών των κυβερνήσεων κατά τη σύνοδο κορυφής της Λισαβόνας ήταν να αναδείξουν την ΕΕ στην πιο ανταγωνιστική και δυναμική βασισμένη στη γνώση, οικονομία στον κόσμο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή. Η στρατηγική που έγινε γνωστή ως στρατηγική της Λισαβόνας απαιτούσε δράση σε διάφορα μέτωπα: την εσωτερική αγορά, την κοινωνία των πληροφοριών, την έρευνα, την εκπαίδευση, τις διαρθρωτικές οικονομικές μεταρρυθμίσεις, το σταθερό συνάλλαγμα, καθώς και ένα μακροοικονομικό μείγμα πολιτικής που να ευνοεί την ανάπτυξη και τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά. Οι περισσότεροι από αυτούς τους τομείς βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση. Τα βιώσιμα δημόσια οικονομικά βοηθούν την ανάπτυξη και κατά συνέπεια τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, ενώ μικρότερη ανεργία σημαίνει χαμηλότερες δαπάνες κοινωνικής ασφάλισης, πράγμα που με τη σειρά του βελτιώνει τα δημόσια οικονομικά.

Όταν το Ελληνικό Κοινοβούλιο συζήτησε για πρώτη φορά τους στόχους της Λισαβόνας, οι βουλευτές αρχικά παρουσιάστηκαν διχασμένοι στο ζήτημα της φιλελευθεροποίησης. Πολλοί ζητούσαν μεγαλύτερη έμφαση στη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, στα περιβαλλοντικά ζητήματα και στις ανάγκες των φτωχότερων τμημάτων του πληθυσμού. Άλλοι υποστήριζαν ότι η δημιουργία θέσεων απασχόλησης θα είναι απόρροια της ανάπτυξης και πίεζαν για διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις πιστεύοντας ότι η υπερβολική προστασία των εργαζομένων μπορούσε να αποβεί αντιπαραγωγική. Τελικά το Κοινοβούλιο επέλεξε μια μέση οδό, τροποποιώντας τις νομοθετικές προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά τρόπον ώστε να επιτευχθεί η ισορροπία ανάμεσα στα διάφορα συμφέροντα.

Πολλά από τα μέτρα που συμφωνήθηκαν στη Λισσαβόνα, δεν ήταν νομοθετικά, αλλά διακυβερνητικά, βασιζόμενα στο συντονισμό και στα συγκριτικά πρότυπα μεταξύ κρατών μελών, όπου η Επιτροπή και τα κράτη μέλη έχουν ρόλο παρατηρητή. Ωστόσο, άλλα μέτρα απαιτούσαν τη θέσπιση κοινοτικής νομοθεσίας και σε αυτά το Κοινοβούλιο διαδραμάτισε καθοριστικό ρόλο ως από κοινού νομοθέτης. (europarl, 2004)

2.2 Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ e-Europe

Για να υπάρξει μια συντονισμένη ευρωπαϊκή πολιτική για την ανάπτυξη της ΕΕ και κατ'επέκταση να επιτευχθούν οι στόχοι της στρατηγικής της Λισσαβόνας προτάθηκε το Δεκέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και επικυρώθηκε το Μάρτιο του 2000 από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το σχέδιο δράσης e-Europe. Σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης ήταν να δώσει την κατευθυντήρια μεθοδολογία επίτευξης των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας και τον καθορισμό των στόχων και πολιτικών για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Το σχέδιο δράσης e-Europe, ως κατεξοχήν πολιτική πρωτοβουλία, με τίτλο "e-Europe-Κοινωνία των πληροφοριών για όλους". Το σχέδιο δράσης αυτό είχε ως πρωταρχικό στόχο την επιτάχυνση της ανάπτυξης του Internet και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη καθώς και την εξασφάλιση της συμμετοχής όλων των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας. Το e-Europe 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές, καθώς αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet. Επιπλέον, αναδιαμόρφωσε το ρυθμιστικό περιβάλλον στα δίκτυα, τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για τις νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών υπηρεσιών. Παράλληλα, παρείχε ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συνέβαλλε ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα στην οικονομία της γνώσης. Εισήγαγε τους υπολογιστές και το Internet στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνέδεσε τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστίασε την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου. (Kokkinou, et al., n.d.)

2.3 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ e-Europe 2002

Τον Ιούνιο του 2000, η Ευρωπαϊκή Διάσκεψη ενέκρινε το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 με στόχο την ανάπτυξη μιας "ανταγωνιστικής και δυναμικής" ευρωπαϊκής οικονομίας βασισμένη στις ΤΠΕ

Το σχέδιο e-Europe 2002 είχε τρεις στόχους:

1. Φθηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλέστερο internet.
2. Επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό και δεξιότητες.
3. Κίνητρα για τη χρήση του internet.

Ο στόχος που διατυπώθηκε στη σύνοδο κορυφής της Λισσαβόνας τον Μάρτιο του 2000 ήταν να καταστεί η Ευρώπη μέχρι το 2010 "η πλέον ανταγωνιστική και

δυναμική βασισμένη στην γνώση οικονομία στον κόσμο, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή" . (Hahamis, et al., 2005)

Σκοπός του παρόντος σχεδίου δράσης είναι να διασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων που όρισε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, μέσω του καθορισμού των απαραίτητων μέτρων. Στην πρωτοβουλία e-Europe προσδιορίστηκαν αρχικά 10 πεδία, όπου η ανάληψη δράσης σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα παρήγαγε προστιθέμενη αξία. Οι βασικοί στόχοι του παρόντος σχεδίου δράσης υποβλήθηκαν σε αναθεώρηση, υπό το φως των συμπερασμάτων του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβόνας καθώς και των πολυάριθμων αντιδράσεων που ακούστηκαν, ιδίως από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και τα κράτη μέλη.

Οι στόχοι της e-Europe είχε σχεδιαστεί να επιτευχθούν με τρεις κύριες μεθόδους:

- Επίσπευση της εγκατάστασης κατάλληλου νομικού περιβάλλοντος με μια σειρά νομοθετικών προτάσεων που καταρτίζονται και εξετάζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η e-Europe στόχευε στην επιτάχυνση της θέσπισής του, με καθορισμό αυστηρών προθεσμιών για όλους τους συντελεστές.
- Υποστήριξη νέας υποδομής και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα. Οι εξελίξεις εν προκειμένω εξαρτιόνταν κυρίως από ιδιωτική και ευρωπαϊκή χρηματοδότηση.
- Εφαρμογή της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης, με παρακολούθηση της αποτελεσματικής διεξαγωγής των δράσεων. Η διαδικασία αυτή συντονίζεται πλήρως με την γενική συγκριτική αξιολόγηση η οποία συνδέεται με το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο που διεξάγεται την άνοιξη κάθε έτους. (ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ-ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, 2000)

2.4 ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ e-Europe 2005

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο τον Ιούνιο του 2002 στη Σεβίλλη ενέκρινε το σχέδιο δράσης e-Europe 2005. Το βασικό στίγμα του νέου σχεδίου είναι ότι πρέπει να υπάρχουν δύο ομάδες δράσεων που αλληλοενισχύονται (Milard, 2003).

1. Δράσεις για την τόνωση των υπηρεσιών, των εφαρμογών και του περιεχομένου, που καλύπτουν τόσο τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες όσο και το eBusiness.
2. Δράσεις για την τόνωση της ευρυζωνικής υποδομής και θέματα ασφάλειας.

Το σχέδιο αναφέρει επίσης ότι μέχρι το 2005 η Ευρώπη πρέπει να έχει:

- Σύγχρονες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης και υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας).
- Ένα δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον.
- Ευρεία δυνατότητα πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και ασφαλής υποδομές για τα παραπάνω.

Το σχέδιο δράσης περιλαμβάνει τέσσερα ξεχωριστά αλλά αλληλοσυνδεόμενα εργαλεία:

1. μέτρα πολιτικής,
2. καλές πρακτικές,
3. συγκριτική αξιολόγηση,
4. συνολικός συντονισμός των υφιστάμενων πολιτικών.

Το σχέδιο e-Europe 2005 επικεντρώνεται στην αποτελεσματική χρήση του Internet για το ηλεκτρονικό εμπόριο και τις δημόσιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων σχολείων και επιχειρήσεων. Το νέο σχέδιο επικεντρώνεται στα αποτελέσματα της σύνδεσης με το Διαδίκτυο και ειδικότερα στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην παροχή βελτιωμένων και ευκολότερα προσπελάσιμων υπηρεσιών για όλους τους ευρωπαίους πολίτες. Με το σχέδιο αυτό θα επιχειρηθούν αφενός δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου ως προς την:

- ηλεκτρονική διακυβέρνηση,
- ηλεκτρονική μάθηση,
- ηλεκτρονική υγεία,
- το ηλεκτρονικό επιχειρείν,

και αφετέρου θα δρομολογηθούν παρεμβάσεις που αφορούν την υποκείμενη ευρυζωνική τεχνολογία και την ασφάλεια, στο πλαίσιο εξάπλωσης της υποδομής.

Προκειμένου οι παραπάνω αρχές να υλοποιηθούν, παρουσιάζεται ανάγκη για ένα ολοκληρωμένο και συνεπές νομικό πλαίσιο σε επίπεδο ΕΕ με διαδικτυακές υπερσυνδέσεις μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των εθνικών διοικήσεων και νομοθεσιών και δημιουργία βάσης δεδομένων, ώστε να ανταλλάσσονται τα εφαρμοζόμενα μέτρα των κρατών μελών ως προς τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες.

Δεδομένου ότι τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτούν μια πληθώρα τεχνικών, και οργανωτικών μέσων, λύση θα αποτελούσε η ανάπτυξη στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με ιδιωτικούς φορείς στην βάση ανάπτυξης τεχνογνωσίας και λογισμικών προγραμμάτων, αλλά και συνεργασιών σε θεσμικά και χρηματοδοτικά θέματα. Τα παραπάνω θα πρέπει να συνδυάζονται άμεσα με την ανάπτυξη στρατηγικής σκέψης και ανταγωνιστικής διαχείρισης και διοίκησης και όχι απλή υιοθέτηση των νέων τεχνικών και τεχνολογιών.

Απαραίτητη είναι, επίσης, η βελτίωση υπηρεσιών μέσω αποκεντρωμένων και αποσυγκεντρωμένων σημείων παροχής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων με παράλληλη μείωση του χρόνου αναμονής και διεκπεραίωσης. (Kokkinou, et al., n.d.)

2.5 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ i-2010

Οι ηγέτες της ΕΕ, το 2005 μετά από μια πενταετή προσπάθεια στα πλαίσια της e-Europe, διαπίστωσαν ότι η πορεία της Ευρώπης προς τους στόχους του 2010 έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί.

Η Επιτροπή πρότεινε νέο στρατηγικό πλαίσιο, το i-2010 (Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010), καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής,

προωθώντας ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζοντας τις ΤΠΕ ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Ως καίριο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, η στρατηγική i-2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την κοινωνία της πληροφορίας και τα οπτικοακουστικά μέσα. Το σχέδιο δράσης καθορίζει πέντε προτεραιότητες οι οποίες καθορίζουν τους μελλοντικούς στόχους που πρέπει να εκπληρωθούν από όλες τις εμπλεκόμενες χώρες:

- Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα είναι διαθέσιμες σε όλες τις ομάδες πολιτών χωρίς κανέναν κοινωνικό αποκλεισμό. Μέχρι το 2010 όλοι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε αξιόπιστες, και καινοτόμες υπηρεσίες
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της απόδοσης του δημόσιου τομέα συμβάλλοντας σημαντικά έως το 2010 στην υψηλή ικανοποίηση των χρηστών, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία, την ελαφρύτερη διοικητική επιβάρυνση και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.
- Χρήση σημαντικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ώστε έως το 2010 το 100% των δημόσιων υπηρεσιών θα διατίθεται ηλεκτρονικά (με πραγματική χρήση 50%).
- Ενσωμάτωση των βασικών μέσων ενεργοποίησης που θα επιτρέψουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επωφεληθούν, έως το 2010, από τη ασφαλή και διαλειτουργική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες ολόκληρης της Ευρώπης.
- Ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών στη λήψη αποφάσεων και χρήση εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο έως το 2010., (SocialActivism Αθηνών , 2017)

2.6 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2011-2015 ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Το σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015 υποστήριξε την παροχή μιας νέας γενιάς υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Περιλάμβανε τέσσερις πολιτικές προτεραιότητες βάσει της δήλωσης του Malmo της Σουηδίας.

- Ενδυνάμωση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- Ενίσχυση της ενιαία αγοράς.
- Ενεργοποίηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.
- Δημιουργία απαραίτητων στοιχείων και προϋποθέσεων.

Στόχος ήταν η βελτιστοποίηση των συνθηκών για την ανάπτυξη των διασυνοριακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσής τους. Αυτό περιλάμβανε την ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος που προωθούσε τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων και των βασικών παραγόντων όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές και η εξακρίβωση της ταυτότητας. Οι υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες σε ολόκληρη την ΕΕ ενισχύουν την ενιαία ψηφιακή αγορά και συμπληρώνουν την ισχύουσα νομοθεσία σε τομείς όπως η ηλεκτρονική αναγνώριση, η ηλεκτρονική προμήθεια, η

ηλεκτρονική δικαιοσύνη, η ηλεκτρονική υγεία, η κινητικότητα και η κοινωνική ασφάλιση, παρέχοντας ταυτόχρονα συγκεκριμένα οφέλη στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις στην Ευρώπη. (ec.europa.eu, 2014)

2.7 ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ «Ευρώπη 2020»

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε τον Μάρτιο 2010 την αναπτυξιακή στρατηγική «Ευρώπη 2020», για έξοδο από την κρίση και προετοιμασία της οικονομίας της Ένωσης για τις προκλήσεις της επόμενης δεκαετίας. Η Ευρώπη 2020 καθορίζει ένα όραμα για την επίτευξη υψηλών επιπέδων απασχόλησης, παραγωγικότητας και κοινωνικής συνοχής, που θα υλοποιηθούν μέσω συγκεκριμένων δράσεων σε ευρωπαϊκό και σε εθνικό επίπεδο.

Το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη (Digital Agenda for Europe, DAE) αποτελεί μια από τις 7 εμβληματικές πρωτοβουλίες (flagship initiatives) της στρατηγικής «Ευρώπη 2020», που αποτελεί την αναπτυξιακή στρατηγική της ΕΕ για τη δεκαετία 2010-2020. Η Ευρώπη σχεδίασε και προωθεί τις εμβληματικές πρωτοβουλίες ως νέους μοχλούς για την ενίσχυση της ανάπτυξης και της απασχόλησης και καλεί τις ευρωπαϊκές και εθνικές αρχές να συντονίσουν τις προσπάθειές τους για να επιτύχουν καλύτερα αποτελέσματα.

Σύμφωνα με την επιτροπή πληροφορικής και επικοινωνιών ο γενικός στόχος του ψηφιακού θεματολογίου είναι να αποκομισθούν βιώσιμα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη από μια ενιαία ψηφιακή αγορά που θα βασίζεται σε διαδίκτυο μεγάλης και πολύ μεγάλης ταχύτητας και σε διαλειτουργικές εφαρμογές. (Επιτροπή πληροφορικής & επικοινωνιών, 2012)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο ελληνικός δημόσιος τομέας ιδρύθηκε το 1830 μετά την ανεξαρτησία του κράτους από τέσσερις αιώνες οθωμανικής υποταγής. Έγινε μοντελοποίηση με βάση τον Γαλλικό δημόσιο τομέα, ο οποίος λειτουργούσε σύμφωνα με τις αρχές της γραφειοκρατίας του Weber. Μέσα στη διάρκεια του χρόνου, η λειτουργία του ελληνικού δημόσιου αφορούσε ιεραρχικές σχέσεις, μεγάλο αριθμό κανόνων και κανονισμών και αυξημένο αριθμό υπηρεσιών. Επίσης, από την ίδρυσή του μέχρι σήμερα ο δημόσιος τομέας παρουσίασε ορισμένα χαρακτηριστικά, όπως το γεγονός ότι ήταν ο μεγαλύτερος εργοδότης. Συγκεκριμένα τον 19ο αιώνα, η κυβέρνηση απασχολούσε έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό πολιτών στον δημόσιο τομέα με σκοπό την αντιμετώπιση κοινωνικοοικονομικών προβλημάτων όπως η ανεργία και η φτώχεια που ακολούθησαν τον πόλεμο (Mouzelis, 1978). Η κυβέρνηση συνέχισε την ίδια πρακτική και στη δεκαετία του 1950. Στόχος εκείνη την εποχή ήταν να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της μετανάστευσης που προκάλεσε ο εμφύλιος πόλεμος. (Tsoukalas, 1987) Ο δημόσιος τομέας εξακολούθησε να αναπτύσσεται μέχρι να φτάσει στο αποκορύφωμά του στα τέλη της δεκαετίας του 1980. Κατά τη διάρκεια αυτής της δεκαετίας, η κυβέρνηση προώθησε κυρίως την επιβολή κοινωνικών κριτηρίων για την απασχόληση στον δημόσιο τομέα (Avgerou, 2002).

Ένα ακόμα χαρακτηριστικό του δημόσιου τομέα ήταν ότι κυριαρχούσε η ανάπτυξη και λειτουργία πελατειακών σχέσεων. Οι τελευταίες είναι σχέσεις αμοιβαίων ανταλλαγών που αναπτύσσονται μεταξύ άνισων, όσον αφορά τις αρχές και τους πόρους, μερών, για να ικανοποιήσουν τα συμφέροντά τους. Πελατειακές σχέσεις επικράτησαν από τη δεκαετία του 1830 (ανεξαρτησία του κράτους) μέχρι τώρα σε όλα τα κλιμάκια (δηλ. μεταξύ δημοσίων υπαλλήλων και πολιτών, και πολιτικών και δημοσίων υπαλλήλων). Πολλές φορές, οι σχέσεις με τους πολίτες-πελάτες οδήγησαν στην ανταλλαγή πολιτικής υποστήριξης για την απασχόληση στον δημόσιο τομέα. Επίσης, οι σχέσεις πελατών έλαβαν διάφορες μορφές μέσα στο χρόνο. Για παράδειγμα, τον 19ο αιώνα, οι σχέσεις με τους πελάτες ήταν προσωπικές και υπήρχαν άμεσες ανταλλαγές μεταξύ τοπικών κυβερνητών και πολιτών, ενώ στον 20ό αιώνα οι σχέσεις με τους πελάτες ήταν “διαμεσολαβούμενες σχέσεις” μεταξύ πολιτικών κομμάτων και πολιτών. (Avgerou, 2002)

Ακόμα η ανάπτυξη του δημόσιου τομέα καθιστούσε τους δημόσιους υπαλλήλους μια ισχυρή ομάδα ή «ένα κράτος εντός του κράτους». Κάθε κυβέρνηση ήθελε να κερδίσει τη συμπάθεια των δημοσίων υπαλλήλων, διασφαλίζοντας έτσι την πολιτική υποστήριξή τους. Για το λόγο αυτό, οι κυβερνήσεις μεριμνούσαν ώστε οι αλλαγές που επέφεραν να μην απειλούν τα συμφέροντα των δημοσίων υπαλλήλων. Αυτή η στάση, ωστόσο, προκάλεσε μια αλυσίδα συνεπειών. Η ευνοϊκή μεταχείριση των

δημοσίων υπαλλήλων οδήγησε στην έλλειψη αποτελεσματικών μηχανισμών ελέγχου της συμπεριφοράς τους. Αυτό με τη σειρά του αύξησε τα παράνομα φαινόμενα όπως η διαφθορά. Επίσης, η ευνοϊκή μεταχείριση των υπαλλήλων σήμαινε έλλειψη αποτελεσματικών τεχνικών μέτρησης της απόδοσης τους. (Tsoukalas, 1987)

Τέλος, η αύξηση του δημόσιου τομέα συνοδεύτηκε από χαμηλές αποδοχές, έλλειψη κινήτρων, περιορισμένες δικαιοδοσίες και ασαφείς ευθύνες, γεγονός που προκάλεσε τη δυσαρέσκεια, την αποξένωση και το χαμηλό ηθικό των δημοσίων υπαλλήλων. (Avggerou, 2002)

Υπό αυτές τις συνθήκες ελήφθησαν τα πρώτα βήματα προς τον εκσυγχρονισμό του ελληνικού δημόσιου τομέα. Την εποχή εκείνη ψηφίστηκαν διάφοροι νόμοι σχετικά με την εισαγωγή των πρακτικών διαχείρισης στη λειτουργία του δημόσιου τομέα, την ιδιωτικοποίηση των δημοσίων οργανισμών και την αποπολιτικοποίηση της διαδικασίας απασχόλησης. Η πλειοψηφία αυτών των μέτρων εφαρμόστηκαν λόγω της επιτακτικής ανάγκης αλλαγής του δημόσιου τομέα.

Σήμερα έχουν γίνει πολλά βήματα προς την κατεύθυνση του ψηφιακού εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα. Βέβαια ακόμη υπάρχει μεγάλη απόσταση σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της ΕΕ. Ενδεικτικά το 2011 ψηφίστηκε στην Ελλάδα ο Ν. 3979 /2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στον οποίο προβλέπονται μεταξύ άλλων, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από όλους τους φορείς του δημοσίου, η νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων και θεσμοθετείται η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης φυσικών και νομικών προσώπων. Μεταξύ φορέων του δημοσίου συστήνεται το δίκτυο δημόσιου τομέα και η ενιαία αρχή πληρωμής των τηλεπικοινωνιακών τελών. Η Ελλάδα έχει μια διαμορφωμένη εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση η οποία βασίζεται στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

3.2 ΕΡΓΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.2.1 ΤΟ ΕΡΓΟ "ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ" – ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" σχεδιάστηκε για να αποτελέσει το εθνικό δίκτυο της δημόσιας διοίκησης. Το εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» προσφέρει από 1/1/2006 ευρυζωνικές υπηρεσίες δικτύου και διακίνησης Φωνής-Εικόνας-Δεδομένων σε φορείς του Ελληνικού Δημοσίου. (Αποκεντρωμένη διοίκηση Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, n.d.)

Όπως αναφέρει το εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Καλύπτει το σύνολο της ελληνικής επικράτειας με παρουσία σε περίπου 4.500 σημεία. Αναφέρεται σε φορείς του Ελληνικού δημόσιου τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Στόχος είναι να αποτελέσει το εθνικό δίκτυο της δημόσιας διοίκησης, το

οποίο για τρία χρόνια χωρίς κανένα κόστος θα προσφέρει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό, υπηρεσίες όπως :

- Ευρυζωνική και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) και διασφάλιση δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας (Ευρος πρόσβασης φορέων 2 έως 34 Mbps).
- Λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για όλα τα στελέχη και υπαλλήλους των εν λόγω φορέων.
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφοριακά συστήματα μόνο μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Υπηρεσίες φιλοξενίας διαδικτυακών τόπων και εφαρμογών.
- Υπηρεσίες τηλεφωνίας δωρεάν μεταξύ των φορέων του ΣΥΖΕΥΞΙΣ (onnet) και με μειωμένο κόστος από 40% - 70% για τους φορείς εκτός δικτύου (offnet).
- Ασφαλή πρόσβαση στο Internet (Firewalls, antivirus, antispam).
- Πρόσβαση στο Διευρωπαϊκό δίκτυο TESTA.
- Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης.
- Υπηρεσίες ψηφιακής υπογραφής και κρυπτογράφησης.
- Υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης.

(Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης, n.d.)

Σε συνέχεια των προηγούμενων το εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ανακοίνωσε την εξέλιξη του υφιστάμενου δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι» σε ένα νεότερο, το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ». Έργο που σύμφωνα με το Ν. 3979/2011 θα υποστηρίξει τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες όλων των φορέων της γενικής κυβέρνησης.

Μέσα από το δίκτυο αυτό, θα εξυπηρετηθούν 34.000 περίπου σημεία / κτήρια του δημόσιου τομέα (από 4.500 περίπου σημεία που καλύπτονται σήμερα από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι) καθώς και θα παρασχεθούν 55.000 συνδέσεις κινητής τηλεφωνίας, για μια περίοδο τριών ετών. (Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης, n.d.)

Στη σχετική ανακοίνωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε) Αναφέρεται ότι συμφωνήθηκε να επιταχυνθεί η διαδικασία υλοποίησης του ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ, το οποίο θα έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα σημαντική εξοικονόμηση για το ελληνικό Δημόσιο (μεγαλύτερη από 150 εκατ. ευρώ ανά έτος), καθώς και υψηλές επενδύσεις στον κλάδο των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. (Ηγουμενίδη Τ., 2017)

3.2.2 Η ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ «ΕΡΜΗΣ»

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμβάλλοντας στον γενικότερο εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και στην ανάπτυξη της χώρας με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, διευκολύνοντας την καθημερινή αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ως διάυλος μετεξέλιξης και ανάπτυξης του σύγχρονου κράτους, φέρνει την Ελλάδα ένα μεγάλο βήμα πιο κοντά στην ψηφιοποίηση και διάχυση της δημόσιας πληροφορίας και των συναλλαγών στο διαδίκτυο μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και πολιτών. Αρχίζει έτσι η υλοποίηση του οράματος του Υπουργείου Εσωτερικών για τη δημιουργία της εθνικής πύλης δημόσιας διοίκησης, η οποία θα αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα κεντρικό σημείο επαφής του πολίτη και του επιχειρηματία με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Το Υπουργείο Εσωτερικών, στο πλαίσιο της πολιτικής του για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έχει ήδη υλοποιήσει και συνεχίζει να υλοποιεί, σε συνεργασία με την ΚτΠ Α.Ε., έργα ευρείας κλίμακας και διασποράς, που αποτελούν τους πυλώνες της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, τα οποία συγχρηματοδοτούνται μέσω του προγράμματος "Κοινωνία της Πληροφορίας".

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

- Στην ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και την διάθεσή της στο διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους και την αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα σημείο.
- Στην ψηφιακή Αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης, στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.

Το συγκεκριμένο Έργο στοχεύει στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση, μέσα από την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών.

Η πύλη «ΕΡΜΗΣ» θα αποτελέσει στο άμεσο μέλλον το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης για ολοκληρωμένη πληροφόρηση και διεκπεραίωση του συνόλου των συναλλαγών του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση, εισάγοντας αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Techblog, n.d.)

Αναλυτικότερα, όπως αναφέρει σε άρθρο του ο κ. Ζιαμπάκας Σ. (Ζιαμπάκας Σ., 2016) με την είσοδό του στον πύλη «ΕΡΜΗΣ» ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:

- Εννέα ηλεκτρονικές υπηρεσίες με άμεση παραλαβή αποτελέσματος / πιστοποιητικού από την Πύλη
- Εκατόν δέκα έξι ηλεκτρονικές υπηρεσίες με παραλαβή του αποτελέσματος/-πιστοποιητικού είτε ηλεκτρονικά σε δεύτερο χρόνο από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της επιλογής του.
- Πληροφορίες για περισσότερες από 1.000 υπηρεσίες/διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης
- Δυνατότητα απόκτησης ψηφιακής υπογραφής
- Πρόσβαση στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα. Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει ο χρήστης μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση ή έχουν εισαχθεί από υπαλλήλους ΚΕΠ.
- Δυνατότητα να παρακολουθήσει το ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το που μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στην δημόσια διοίκηση.

Ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει και να παραλάβει ηλεκτρονικά από τον υπολογιστή του το παραγόμενο πιστοποιητικό, για εννέα υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης:

1. Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ
2. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
3. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (Ειδικό Ληξιαρχείο)
4. Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (Ειδικό Ληξιαρχείο)
5. Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας
6. Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (Εθνικό Δημοτολόγιο)
7. Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (Εθνικό Δημοτολόγιο)
8. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ
9. Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (Εθνικό Δημοτολόγιο)

3.2.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΤΛΑΣ»

Το Σύστημα «ΑΤΛΑΣ» είναι το σύγχρονο ολοκληρωμένο σύστημα της κοινωνικής ασφάλισης που συγκεντρώνει την ασφαλιστική ιστορία και την ασφαλιστική ικανότητα για όλους τους ασφαλισμένους της χώρας.

Ειδικότερα, με το «ΑΤΛΑΣ»:

- Συγκροτείται το Εθνικό Μητρώο Ασφαλισμένων στο οποίο καταγράφονται τόσο οι άμεσα όσο και οι έμμεσα ασφαλισμένοι.

- Συγκεντρώνεται για πρώτη φορά η ασφαλιστική ιστορία ανά ασφαλισμένο δημιουργώντας έτσι τον ψηφιακό ατομικό λογαριασμό ασφάλισης, μια μορφή ηλεκτρονικού ασφαλιστικού «βιογραφικού».
- Συγκροτείται το εθνικό μητρώο δικαιούχων περίθαλψης και καταργείται η θεώρηση των βιβλιαρίων.
- Ψηφιοποιείται και μηχανογραφείται όλο το κανονιστικό πλαίσιο της θεμελίωσης και απονομής συντάξεων.

Στο πληροφοριακό σύστημα «ΑΤΛΑΣ» θα ενσωματωθεί σταδιακά ο χρόνος ασφάλισης όλων των Ελλήνων σε όλους τους ΦΚΑ της χώρας.

Στην παρούσα φάση έχει ενσωματωθεί ο χρόνος ασφάλισης από το 1994 μέχρι σήμερα για το ΙΚΑ, τον ΟΑΕΕ, το ΕΤΑΑ και από το 1998 έως σήμερα για τον ΟΓΑ. Επίσης έχει ενσωματωθεί περίπου το 70% του χρόνου ασφάλισης από τους δύο μεγαλύτερους τομείς του ΕΤΑΠ-ΜΜΕ. Συνολικά έχουν ενσωματωθεί 2,8 δισεκατομμύρια ημέρες ασφάλισης ενώ στο επόμενο διάστημα θα ολοκληρωθεί η ενσωμάτωση πληροφορίας από το ΕΤΑΠ-ΜΜΕ και το ΝΑΤ, καθώς και το διάστημα 1994-1997 για τον ΟΓΑ. Κάθε ασφαλισμένος έχει πλέον τη δυνατότητα να δει και να εκτυπώσει το χρόνο ασφάλισης που έχει τεκμηριώσει. (aggelopoulos, n.d.)

Επίσης, θα διασυνδεθεί με άλλα κεντρικά πληροφοριακά συστήματα όπως με το σύστημα «Αριάδνη» για την άμεση ενημέρωση του εθνικού μητρώου ασφάλισης και του εθνικού μητρώου δικαιούχων περίθαλψης με τις ληξιαρχικές μεταβολές των ασφαλισμένων, με το σύστημα «ηλεκτρονική απόκτηση ακαδημαϊκής ταυτότητας» για τη διαρκή ενημέρωση του εθνικού μητρώου δικαιούχων περίθαλψης με τους φοιτητές και σπουδαστές της χώρας.

Αξιοποιώντας τον πλούτο των δεδομένων, το «ΑΤΛΑΣ» θα παρέχει μια σειρά από ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με κυριότερες τις υπηρεσίες των ασφαλισμένων μέσω διαδικτύου για:

- πρόσβαση στον ατομικό λογαριασμό ασφάλισης
- έκδοση βεβαιώσεων χρόνου ασφάλισης
- χρήση εργαλείου θεμελίωσης/υπολογισμού σύνταξης την υπηρεσία online ελέγχου της ασφαλιστικής ικανότητας.

Στο «ΑΤΛΑΣ» θα συνδέονται ηλεκτρονικά όλοι οι πάροχοι υγείας (ΕΟΠΥΥ, Νοσοκομεία, ιατροί, φαρμακεία) και θα λαμβάνουν την πληροφορία για τις υπηρεσίες που οι ασφαλισμένοι δικαιούνται, την υπηρεσία ηλεκτρονικής αναζήτησης χρόνου ασφάλισης μεταξύ των ΦΚΑ την υπηρεσία απονομής συντάξεων με αυτοματοποιημένο τρόπο επεξεργασίας και του εκάστοτε κανονιστικού πλαισίου

Με το νέο σύστημα επιταχύνεται η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, καταπολεμάται η παραβατικότητα, διευκολύνεται τα έργα των υπαλλήλων στα ταμεία και εξοικονομούνται σημαντικοί πόροι. Παράλληλα, σημαντικός αριθμός υπαλλήλων απελευθερώνεται από τετριμμένες εργασίες και μπορεί να υποστηρίξει κύριες λειτουργίες των ταμείων όπως ο έλεγχος των εργοδοτών και η απονομή συντάξεων.

Ειδικότερα, ως κυριότερα οφέλη του «ΑΤΛΑΣ» αναγνωρίζονται τα εξής:

α. Κατάργηση της Θεώρησης των Βιβλιαρίων.

β. Δημιουργία Ψηφιακού Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.

γ. Βελτιστοποίηση της διαδικασίας απονομής συντάξεων.

Κομβικός στη λειτουργία του συστήματος είναι επίσης ο ρόλος της ΗΔΙΚΑ ΑΕ, η οποία έχει πλέον αναβαθμισμένα καθήκοντα και αποτελεί τον «τεχνολογικό» εγγυητή της τήρησης και εφαρμογής της ασφαλιστικής νομοθεσίας διασφαλίζοντας ουσιαστικά την αποφυγή εκροής χρηματικών ποσών σε μη δικαιούμενα πρόσωπα και προστατεύοντας καίρια την περιουσία των ασφαλιστικών ταμείων και των ασφαλισμένων. (newsbeast, 2013)

Συνοψίζοντας, με την πλήρη λειτουργία του συστήματος «ΑΤΛΑΣ» ασφαλισμένοι και Ασφαλιστικά Ταμεία αποκτούν ένα σύγχρονο εργαλείο και εξοικονομούν πόρους αξίας εκατομμυρίων ευρώ που μπορούν να διαθέσουν αποτελεσματικότερα σε άλλους τομείς. Κρίσιμες διαδικασίες όπως η απονομή συντάξεων θωρακίζονται και επιταχύνονται και οι ασφαλισμένοι μπορούν με τη χρήση του νέου συστήματος να περιορίσουν δραστικά τις επισκέψεις τους στα υποκαταστήματα των ταμείων. (Υπουργείο εργασίας, κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας, 2014)

3.2.4 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Το σύστημα «Αριάδνη», από την 1-1-2013 ενημερώνει σε «ζωντανό» χρόνο για κάθε ληξιαρχική μεταβολή χρήσιμη στα ασφαλιστικά ταμεία.

Στο σύστημα «Αριάδνη» βασικό ρόλο επιτελούν η κεντρική υπηρεσία του υπουργείου Εσωτερικών και οι ληξιαρχοί, οι οποίοι, έχουν την κεντρική ευθύνη για την αξιόπιστη και ακριβή συλλογή και καταχώρηση των βασικών στοιχείων ταυτοποίησης των πολιτών. Η βασική πληροφορία στα ληξιαρχεία καταφθάνει απευθείας από τους πολίτες αλλά κυρίως διασφαλίζεται από τις άλλες συναρμόδιες αρχές.

Σύμφωνα με τα επίσημα στατιστικά στοιχεία στην Ελλάδα συμβαίνουν ετησίως περίπου 110.000 θάνατοι, 60.000 γάμοι και σύμφωνα συμβίωσης και 13.000 διαζύγια. Τα δεδομένα αυτά είναι ζωτικής σημασίας για τους ασφαλιστικούς οργανισμούς.

Με βάση τα δεδομένα του «ΑΡΙΑΔΝΗ» ενεργοποιούνται μια σειρά ενεργειών πρόληψης της παραβατικότητας. Ειδικότερα, με την γνωστοποίηση του θανάτου:

- Αναστέλλεται αμέσως η καταβολή από τον ή τους ασφαλιστικούς φορείς συνταξιοδοτικών και λοιπών παροχών και επιδομάτων.
- Αποκλείεται η είσπραξη των παροχών αυτών από μη δικαιούμενα πρόσωπα.
- Ακυρώνεται η χρήση των ασφαλιστικών βιβλιαρίων του θανόντος αποκλειόμενης της χρήσης τους από άλλους και αποτρέπεται σημαντική οικονομική ζημία στον ΕΟΠΥΥ.

- Οι ΔΟΥ πληροφορούνται άμεσα το συμβάν και αξιολογούν τα νέα δεδομένα σε φορολογικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο περιουσιολογίου.

Αντίστοιχα, με την γνωστοποίηση του γάμου (ή της υπογραφής του συμφώνου συμβίωσης):

- Διακόπτεται η ασφαλιστική παροχή σε φερόμενα ως προστατευόμενα μέλη, που όμως μετά το γάμο τους έχασαν την ιδιότητα αυτή.
- Διακόπτεται η παροχή βοηθημάτων σε μη δικαιούμενα πλέον πρόσωπα π.χ. άγαμες θυγατέρες
- Διακόπτονται παροχές χρείας μετά την τέλεση του νέου γάμου.

Τέλος με την γνωστοποίηση του διαζυγίου:

- Διακόπτεται η ασφαλιστική κάλυψη σε μη προστατευόμενα μέλη.
- Διακόπτεται η καταβολή επιδομάτων οικογενειακών κλπ, και καταβάλλονται πλέον μόνο στον δικαιούμενο σύζυγο (που έχει την επιμέλεια των τέκνων).

Η πλήρης και ολοκληρωμένη εφαρμογή του «ΑΡΙΑΔΝΗ» εξαλείφει την ανάγκη για τη διενέργεια στο μέλλον νέων ελεγκτικών παρεμβάσεων όπως η απογραφή. Παράλληλα, το Υπουργείο Εργασίας και οι ασφαλιστικοί φορείς θα συνεχίσουν με στοχευμένους ελέγχους την αναζήτηση για τον εντοπισμό παραβατικότητας παρελθόντων ετών.

Με το σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ», ενώ μέχρι σήμερα ήμασταν πίσω, κυνηγούσαμε να εντοπίσουμε την παραβατικότητα, το κράτος θα μπορεί πλέον να την ελέγξει και το κυριότερο να μην την αφήσει από σήμερα και εφεξής να «ξαναγεννηθεί». (taxheaven, n.d.)

3.2.5 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΕΡΓΑΝΗ»

Το σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» αποτυπώνει κάθε μέρα σε ολόκληρη την Ελλάδα, τη ροή απασχόλησης, δηλαδή προσλήψεις και απολύσεις, με εξειδίκευση κλάδου, οικονομικής δραστηριότητας, μεγέθους επιχείρησης και τύπου σύμβασης των εργαζομένων.

Το πληροφοριακό σύστημα "ΕΡΓΑΝΗ" σύμφωνα με τον κ Γ. Βρούτση, πέραν των σημαντικών πλεονεκτημάτων που επιφέρει στην ελάφρυνση του διοικητικού βάρους και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, αποτελεί ένα σημαντικό στρατηγικό εργαλείο για το σχεδιασμό των παρεμβάσεων του υπουργείου Εργασίας στην αγορά εργασίας και τον έλεγχο της αδήλωτης εργασίας.

Με απόφαση του υπουργείου Εργασίας, από το 2013 είναι υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων αρμοδιότητας ΣΕΠΕ και ΟΑΕΔ στο πληροφοριακό σύστημα με την ονομασία «ΕΡΓΑΝΗ», από εργοδότες που είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα εργοδοτών του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Ταυτόχρονα, το υπουργείο επισημαίνει ότι δημιουργούνται σημαντικές οικονομίες κλίμακας, διοικητικές και οικονομικές, μειώνονται οι διοικητικές επιβαρύνσεις των

επιχειρήσεων και το κόστος συμμόρφωσης των εργοδοτών, ενώ αποδεσμεύεται και σημαντικός αριθμός στελεχών του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας, οι οποίοι πλέον επικεντρώνονται στα ελεγκτικά τους καθήκοντα. Συγκεκριμένα, με το ηλεκτρονικό αυτό σύστημα, οι αρμόδιοι φορείς της πολιτείας, αλλά και κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης, έχει πλέον σε ζωντανό χρόνο και σε συνεχή βάση, ακριβή πληροφόρηση και λεπτομερή στοιχεία για:

- Τις ροές απασχόλησης (αναγγελίες προσλήψεων, καταγγελίες συμβάσεων αορίστου χρόνου, λήξεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου και οικειοθελείς αποχωρήσεις)
- Την κατηγοριοποίηση των προσλήψεων/απολύσεων ανά τύπο σύμβασης, μέγεθος επιχείρησης, περιφέρεια.
- Την κλαδική εξειδίκευση των νέων προσλήψεων/απολύσεων.
- Τις μετατροπές των συμβάσεων πλήρους ωραρίου σε μερική ή εκ περιτροπής απασχόληση.
- Την εξέλιξη των επιχειρησιακών συλλογικών συμβάσεων εργασίας.
- Την απορροφητικότητα των προγραμμάτων ενεργητικών πολιτικών του ΟΑΕΔ.

Με τον τρόπο αυτό παρέχεται επιστημονική τεκμηρίωση προς το Υπουργείο Εργασίας, αλλά και τους φορείς άσκησης των πολιτικών του, όπως είναι ο ΟΑΕΔ, ώστε οι πολιτικές και τα μέτρα παρέμβασής τους στην αγορά εργασίας να βασίζονται σε αξιόπιστα στοιχεία, ιδιαίτερα ως προς το δυναμισμό της απασχόλησης ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, διασυνδέοντας έτσι τις πολιτικές απασχόλησης με το νέο αναπτυξιακό πρότυπο της χώρας. (tovima.gr, 2013).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Στην Ελλάδα η σύνταξη και η επίβλεψη του κρατικού προϋπολογισμού, τα θέματα μακροοικονομικής και νομισματικής πολιτικής, η εποπτεία του χρηματοπιστωτικού συστήματος και η εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής επί φορολογικών και τελωνειακών θεμάτων, άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Οικονομικών. Στις αρμοδιότητές του επίσης συγκαταλέγονται ο εντοπισμός και η καταστολή οικονομικών παραβάσεων, ιδιαίτερα μεγάλης βαρύτητας και σημασίας, Ο προληπτικός έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής νομοθεσίας, η πρόληψη, δίωξη και καταπολέμηση άλλων παραβάσεων όπως παράνομη διακίνηση ναρκωτικών, όπλων και εκρηκτικών, πρόδρομων και ψυχοτρόπων ουσιών, τοξικών και επικίνδυνων ουσιών, αρχαιοτήτων και πολιτιστικών αγαθών. Επίσης στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Οικονομικών βρίσκεται και η ανάπτυξη και λειτουργία παραγωγικών ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων για τη φορολογία, τη φορολογική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω internet, τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων. (Υπ.Ο., 2012)

Το Υπουργείο Οικονομικών με σκοπό να ανταπεξέλθει στις προαναφερθείσες αρμοδιότητές, έχει προχωρήσει στη σύσταση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.). Ως εκ τούτου η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων αποτελεί μονάδα του Υπουργείου Οικονομικών και έχει ως αντικείμενο την δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο του Υπουργείου Οικονομικών ενώ παράλληλα συμβάλλει στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.2 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Σκοπός της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο του Υπουργείου Οικονομικών. Αποστολή της είναι ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η παραγωγική λειτουργία και η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών και της δημόσιας διοίκησης. Η ΓΓΠΣ διαχειρίζεται τα πληροφοριακά συστήματα όλων των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και φιλοξενεί τα συστήματα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, σε εφαρμογή του άρθρου 37 του Ν.4389/2016 (Α' 94), καθώς και άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης σε συνεργασία με αυτούς. Επιπλέον, μεριμνά για την εύρυθμη και αδιάλειπτη λειτουργία των παρεχόμενων ηλεκτρονικών

υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση μέσω των κεντρικών, περιφερειακών και εφεδρικών υπολογιστικών υποδομών και εφαρμογών της και της εφαρμογής των απαιτούμενων μέτρων ασφάλειας, προστασίας υποδομών, λογισμικών και δεδομένων, για την αποφυγή κακόβουλων επιθέσεων. (Υπ.Ο., 2017)

4.3 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ TAXIS

Το 1995 το Υπουργείο Οικονομικών προχώρησε σε μια σειρά μεταρρυθμίσεων με σκοπό την υποστήριξη των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ). Το αποτέλεσμα των μεταρρυθμίσεων αυτών ήταν η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μέσω του οποίου θα μπορούσε να επιτευχθεί διασύνδεση και όλων των φορολογικών υπηρεσιών. Οι φιλοδοξίες του προγράμματος αυτού ήταν η εκτέλεση όλων των φορολογικών υποθέσεων με σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα και η ταχύτερη διαχείριση των φορολογικών εισφορών των πολιτών και των επιχειρήσεων. Το πρόγραμμα αυτό είναι γνωστό ως TAXIS.

Το πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης που καλύπτει πλέον το σύνολο των φορολογικών διαδικασιών της Ελλάδας είναι το TAXIS (Taxation Information System). Το οποίο αποτέλεσε ένα από τα μεγαλύτερα εγχειρήματα του Υπουργείου Οικονομικών προς τον δρόμο του εκσυγχρονισμού του φορολογικού συστήματος. Η λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε στη ΔΟΥ Μοσχάτου. Στην συνέχεια εξαπλώθηκε σε όλες τις ΔΟΥ και σήμερα εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών.

Το 2011 η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, με στρατηγικό στόχο την ενίσχυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, ξεκίνησε τις εργασίες υλοποίησης ενός νέου κέντρου δεδομένων. Η υπογραφή της σχετικής σύμβασης, μετά από διαδικασίες που κράτησαν εννέα έτη, αποτέλεσε ένα σημαντικό βήμα στον εκσυγχρονισμό των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου. Η νέα υπολογιστική υποδομή θα αναβάθμιζε σημαντικά την επιχειρησιακή ικανότητα των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων του, όπως το TAXISnet, το ICISnet και το ELENXIS και θα αποτελούσε τη βάση λειτουργίας του νέου TAXIS. Παράλληλα προγραμματίζεται να φιλοξενήσει επερχόμενα προηγμένα πληροφοριακά συστήματα που ενοποιούν πληροφοριακές δομές για θεματικές ενότητες όπως τη διαχείριση της δημόσιας περιουσίας, τον έλεγχο του «πόθεν έσχες», τις διαδραστικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών, και το ολοκληρωμένο περιουσιολόγιο. (Τσαμπά, 2011)

Το TAXIS , αυτή τη στιγμή , αποτελείται από πολλά υποσυστήματα κάποια εκ των οποίων είναι:

Το Μητρώο Φορολογουμένων

Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) :

Φορολογία Εισοδήματος

Φορολογία Κεφαλαίου

Φορολογία Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.)

4.4 TO TAXISNET

Η Γ.Γ.Π.Σ. έχει υλοποιήσει ένα εκτεταμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση.

Η υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση των παλαιότερων αποτελεί καθημερινή δραστηριότητα της Γ.Γ.Π.Σ., η οποία και παρέχει το μεγαλύτερο μέρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από το δημόσιο.

Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται προσεκτικά με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τον τελικό χρήστη.

Το TAXISnet αφορά την ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση του εναλλακτικού καναλιού εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών των πολιτών, για θέματα και πράξεις φορολογικού αντικειμένου μέσω Internet.

Βασικός στόχος του συστήματος, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της πρόσφατης νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών προκειμένου να αντεπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα, καθώς και η υλοποίηση της ηλεκτρονικής εφορίας, όπου η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών του πολίτη με την εφορία θα μπορεί να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά.

Βασικό του πλεονέκτημα, είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διεύθυνση των υποχρεώσεών τους.

Το έργο εκμεταλλεύεται σύγχρονες τεχνολογίες παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει το πληροφοριακό σύστημα TAXIS για ανάπτυξη εναλλακτικών υπηρεσιών ως προς τις αντίστοιχες των Δ.Ο.Υ., καθώς και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

Μέσα από το TAXISnet έχει επιτευχθεί η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών (identity integration) με χρήση Directory Services (LDAP), αξιοποιώντας ενιαία επιχειρησιακή λογική και βάση δεδομένων στα υποσυστήματα εφαρμογών. (Υπ.Ο., 2012)

Τα οφέλη από την αύξηση των χρηστών που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISnet είναι τεράστια για την Ελληνική οικονομία, μιας και δεν δαπανώνται σε μετακινήσεις πολύτιμες εργατοώρες.

Ο χρήστης μπορεί από το γραφείο του, το σπίτι του ή από οποιοδήποτε σημείο έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο να υποβάλλει ηλεκτρονικά τις δηλώσεις του (Φ.Π.Α., Vies, κ.λπ.) κερδίζοντας έτσι σε χρόνο και χρήμα, αποφεύγοντας επισκέψεις στις αρμόδιες Δ.Ο.Υ.

Από την άλλη, οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. δεν δαπανούν εργατοώρες για την παραλαβή δηλώσεων και μπορούν να ασχολούνται με πιο σημαντικά θέματα, όπως για παράδειγμα με τον εξονυχιστικό έλεγχο των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση με την πάταξη της φοροδιαφυγής που αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που ταλανίζουν την οικονομία μας. (Taxheanen, n.d.)

Κάποιες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσα από την πλατφόρμα του TAXISnet είναι:

- e-Παράβολα
- Φορολογική Ενημερότητα
- Φορολογικές υπηρεσίες
- Ακίνητα e-Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- e-Αιτήσεις προς τις Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας
- Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων
- Συντάξεις Δημοσίου
- Αίτηση ρύθμισης οφειλών
- Επιδόματα
- Σελίδα υποβολής ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ
- Τελωνειακές υπηρεσίες
- e-Έντυπα
- Υπηρεσίες Χημείου
- Υπηρεσίες προς Συμβολαιογράφους
- Θέματα Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας
- Καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων που σήμερα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά είτε στη Δ.Ο.Υ., καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.
- Παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες
- Δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που σταδιακά θα προστίθενται στο νέο σύστημα. (taxisnet, n.d.)

4.5 V.I.E.S.

Το υποσύστημα V.I.E.S. έχει τομέα ευθύνης την τεχνική υποστήριξη των υπηρεσιών οι οποίες έχουν θεσμοθετημένη ηλεκτρονική επικοινωνία με άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε., στον τομέα του ενδοκοινοτικού Φ.Π.Α. (συναλλαγές μεταξύ επιτηδευματιών των κρατών μελών). Το τμήμα λειτουργεί με βάση τις απαιτήσεις που απορρέουν από τις οδηγίες/κανονισμούς της Ε.Ε.

Σε συνεργασία με τους τελικούς χρήστες και τα τεχνικά όργανα της Ε.Ε. αναπτύσσει και υποστηρίζει εφαρμογές που αφορούν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κρατών μελών.

Ενδεικτικά οι εφαρμογές που υποστηρίζονται είναι:

- V.I.E.S.: Ανταλλαγή πληροφοριών για ενδοκοινοτικές παραδόσεις αγαθών και υπηρεσιών (από 01/01/2010 και ανταλλαγή πληροφοριών για υπηρεσίες).
- VAT REFUND: Ανταλλαγή πληροφοριών και υποστήριξη αποφάσεων για επιστροφές ΦΠΑ σε μη εγκατεστημένους σε κράτος μέλος της Ε.Ε.

- e-FORMS: Ηλεκτρονικό σύστημα συμπλήρωσης τυποποιημένων εντύπων.
- VAT on e-Services: Ηλεκτρονικό σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών πληρωμών ΦΠΑ μη εγκατεστημένων σε κράτος μέλος της Ε.Ε.. (Υπ.Ο., 2012)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

CASE STUDY: ΕΣΘΟΝΙΑ vs ΕΛΛΑΔΑ Success stories

Η Εσθονία είναι μια μικρή χώρα της Βαλτικής με πληθυσμό 1,4 εκατ. κατοίκους και συνολική έκταση 45.000 τετραγωνικά χιλιόμετρα. Είναι μέλος της Ε.Ε. και του NATO από το 2004 και υιοθέτησε το ευρώ το 2011. (Παραπολιτική, 2013)

Θεωρείται μοναδική χώρα στον κόσμο όσον αφορά το επίπεδο ανάπτυξης της σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτό το σημείο, θα μπορούσε να αναφερθεί ο όρος e-Estonia. Ο όρος πλέον, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια απίστευτη ιστορία επιτυχίας (success story), την εμφάνιση της Εσθονίας ως μια από τις πιο προηγμένες e-κοινωνίες στον κόσμο. Το e-Estthonia αναφέρεται σε μια κίνηση από την κυβέρνηση της Εσθονίας για τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κράτος μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών λύσεων. Οι e-υπηρεσίες που δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας αυτής περιλαμβάνουν e-εκλογές, e-Εφορία, e-Banking, e-Σχολές, πανεπιστήμιο μέσω του διαδικτύου, καθώς και το “release” πολλών εφαρμογών φορητών συσκευών (mobile). (Πασσάς & Μαυροματίδου, 2015)

Service	Time spent on E-service	Time spent on offline service	Time saving (min)
Establishing a company	30	510	480
VAT declaration	7	68	61
Social tax declaration	10	78	68
E-voting	6	44	38
Parliamentary legislation system	7	26	19
Unemployment Fund self-service	13	37	24

Εκτός από τις γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις, η ταχεία ανάπτυξη αυτής της ψηφιακής κοινωνίας ενισχύθηκε επίσης από την εφαρμογή ασφαλών λύσεων ανταλλαγής δεδομένων και εισαγωγή ηλεκτρονικής ταυτότητας (eID), δύο βασικά έργα ΤΠΕ που λειτουργούν ομαλά για περισσότερα από 15 χρόνια. Ως αποτέλεσμα, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν γίνει ρουτίνα για τους πολίτες της Εσθονίας παρέχοντας τους δυνατότητες όπως ηλεκτρονική ψηφοφορία, ηλεκτρονικές φόρμες, ηλεκτρονική αστυνομία, ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη, ηλεκτρονικό συμβολαιογράφο, ηλεκτρονική τραπεζική, ηλεκτρονική απογραφή, ηλεκτρονικό σχολείο και πολλά άλλα.

Όταν η χώρα αυτή άρχισε να οργανώνει το κράτος της σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πριν από περίπου δύο δεκαετίες, δεν υπήρχαν καταγεγραμμένα ψηφιακά δεδομένα για τους πολίτες της και το μεγαλύτερο τμήμα του πληθυσμού της δεν διέθετε διαδίκτυο ή ακόμη και συσκευές με τις οποίες θα μπορούσε να το χρησιμοποιήσει. (Tambur, 2014)

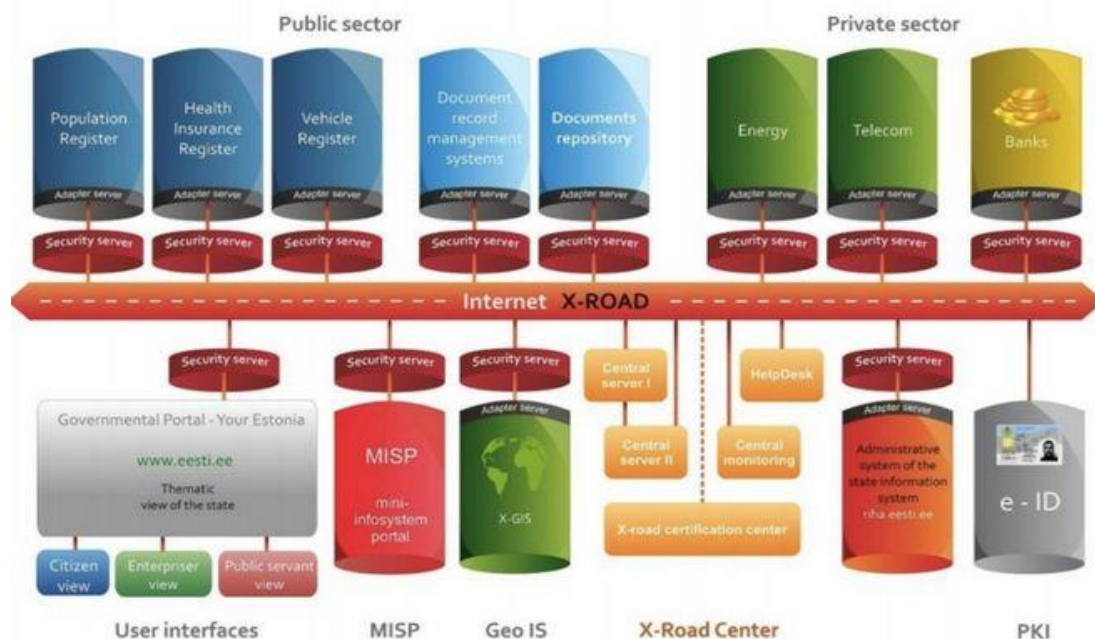
Όπως αναφέρεται σε άρθρο του Economist, μετά την κατάρρευση της Σοβιετικής Ένωσης, την εποχή που η Εσθονία ανεξαρτητοποιήθηκε, λιγότερος από τον μισό πληθυσμό της είχε τηλεφωνική γραμμή και η μόνη ανεξάρτητη σύνδεσή της με τον έξω κόσμο ήταν ένα φινλανδικό κινητό τηλέφωνο κρυμμένο στον κήπο του υπουργού Εξωτερικών. Είκοσι χρόνια αργότερα, είναι ένας παγκόσμιος πρωταθλητής στην τεχνολογία. Το 2007 έγινε η πρώτη χώρα που διοργάνωσε την ψηφοφορία μέσω διαδικτύου σε γενικές εκλογές. Οι ευρυζωνικές της ταχύτητες είναι από τις πιο υψηλές στον κόσμο και κατέχει το ρεκόρ για τη δημιουργία νεοσύστατων εταιρειών ανά κεφαλή πληθυσμού. Οι 1.300.000 πολίτες της πληρώνουν για χώρους στάθμευσης με τα κινητά τους τηλέφωνα και έχουν τα αρχεία υγείας τους αποθηκευμένα στο ψηφιακό Cloud. Το 95% των Εσθονών συμπληρώνουν την ετήσια φορολογική τους δήλωση μέσω διαδικτύου, μια διαδικασία που διαρκεί περίπου πέντε λεπτά. Σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα κατάφερε να έχει ένα απλουστευμένο φορολογικό σύστημα, σταθερό νόμισμα και ιδιωτικοποιήσεις. Οι νέες επιχειρήσεις μπορούσαν να κάνουν ενάρξεις ομαλά και άμεσα.

Στην συνέχεια ακολούθησε ένα εθνικό σχέδιο εξοπλισμού των σχολικών αιθουσών με υπολογιστές και μέχρι το 1998 όλα τα σχολεία ήταν στο διαδίκτυο. Το 2000 η κυβέρνηση κήρυξε την πρόσβαση στο διαδίκτυο ανθρώπινο δικαίωμα και το διαδίκτυο εξαπλώθηκε παντού. Το δωρεάν Wi-Fi έγινε πλέον κάτι συνηθισμένο. Ο ιδιωτικός τομέας ακολούθησε με την πώληση του Skype στο eBay το 2005 προς 2,6 δισεκατομμύρια δολάρια και δημιούργησε μια νέα κατηγορία Εσθονών επενδυτών, οι οποίοι κέρδισαν δεκάδες εκατομμύρια ευρώ από τις μετοχές τους και επένδυσαν σωστά την εμπειρία και τα κέρδη τους στην οικονομία της χώρας. Λόγω του μικροσκοπικού μεγέθους της εγχώριας αγοράς της χώρας, οι επιχειρήσεις αναγκαστικά άρχισαν να σκέφτονται σε παγκόσμια κλίμακα. Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, το 2011 γράφτηκαν 14.000 νέες εταιρείες στην Εσθονία, 40% περισσότερες από το 2008. Οι εταιρείες υψηλής τεχνολογίας είναι τώρα υπεύθυνες για το 15% του ΑΕΠ της χώρας. (Economist, 2013)

Η Εσθονία εισήγαγε το πρωτοποριακό διακυβερνητικό ηλεκτρονικό πρόγραμμα το 2002 (μια εποχή που η χώρα ήταν ουσιαστικά μια ασύνδετη κοινωνία, όπως αναφέρει σχετική έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας) συνάπτοντας ισχυρές συνεργασίες μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Το μεγαλύτερο μέρος των υποδομών έχει χρηματοδοτηθεί από επενδύσεις στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης. Η πλατφόρμα υποστηρίχτηκε επιπλέον από εταιρείες τηλεπικοινωνιών και τράπεζες με αποτέλεσμα να ενισχυθεί η ψηφιακή ευαισθητοποίηση των πολιτών και να δημιουργηθούν οι προδιαγραφές για πρόσβαση στο ίντερνετ σε όλη τη χώρα. Για να επιτύχει το εγχείρημα αυτό χρειαζόταν επιπλέον

μια ισχυρή υποδομή ψηφιακών πληροφοριών. Έτσι, η Εσθονία δημιούργησε το X-Road, μια ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων από ανεξάρτητα μεταξύ τους πληροφοριακά συστήματα διαφορετικών φορέων, υπηρεσιών και εταιριών. Ο αποκεντρωμένος σχεδιασμός επιτρέπει τη μέγιστη ασφάλεια για τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Η υποχρεωτική ψηφιακή ταυτοποίηση επιτρέπει την ψηφιακή υπογραφή εγγράφων. (Καράμπελας, 2017)

Διάγραμμα για το πώς λειτουργεί η ανταλλαγή δεδομένων του X-Road



πηγή: news 247.gr

Η Εσθονία, όπως αναφέρει ο πρώην πρωθυπουργός της και αντιπρόεδρος της Κομισιόν αρμόδιος για την ψηφιακή ενιαία αγορά, Andrus Ansip, εφαρμόζοντας τη δική της ψηφιακή ατζέντα, την X-Road, έχει καταφέρει να εξοικονομήσει 2% του ΑΕΠ με την υιοθέτηση της ψηφιακής υπογραφής, δηλαδή περίπου 500 εκατ. δολάρια που ισούνται με τις αμυντικές δαπάνες της χώρας. (globalview.gr, 2017)

Καταλύτης του συστήματος είναι το Εθνικό Σύστημα Ταυτοτήτων (National ID Card System), το οποίο θεωρείται από τα πλέον ανεπτυγμένα σε όλο τον κόσμο. Η κάρτα αυτή είναι ουσιαστικά το "κλειδί" για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν οι πολίτες στη διάθεσή τους.

Το chip της κάρτας περιέχει κρυπτογραφημένα αρχεία με πολύ υψηλό βαθμό κρυπτογράφησης (2048-bit) και ουσιαστικά επιτρέπει την απόλυτη ταυτοπροσωπία του κατόχου σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον, όπου οι περισσότερες δραστηριότητες γίνονται χωρίς την ανάγκη της φυσικής παρουσίας του. (Καράμπελας, 2017)

Έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας για τα οφέλη της εσθονικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παραθέτει ότι το 2015, μία στις τρεις αιτήσεις πολιτών εξυπηρετήθηκαν ηλεκτρονικά. Ο μέσος όρος του χρόνου που εξοικονομήθηκε είναι περίπου 15 λεπτά λιγότερα από ότι αν η αίτηση γινόταν, με τη φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου, σε κάποια υπηρεσία.

Με βάσει τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι συνολικά, σε έναν χρόνο, εξοικονομήθηκαν 2.8 εκατομμύρια εργατοώρες, δηλαδή 3.225 χρόνια. Αυτό σημαίνει ότι η παραγωγικότητα του X-Road ισοδυναμεί με 3.225 εργαζόμενους που δουλεύουν 24 ώρες το 24ωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα. (Καράμπελας, 2017)

Τον Δεκέμβριο του 2014, η Εσθονία έγινε το πρώτο έθνος που άνοιξε τα ψηφιακά σύνορά της για να δώσει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε, οπουδήποτε στον κόσμο να υποβάλει αίτηση για να γίνει ηλεκτρονικός κάτοικος (e-Resident). Η εσθονική e-Residency είναι ουσιαστικά μια εμπορική πρωτοβουλία. Το e-ID που εκδίδεται σε Εσθονούς ηλεκτρονικούς κατοίκους επιτρέπει εμπορικές δραστηριότητες με τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Δεν παρέχει την ιθαγένεια με την παραδοσιακή της έννοια και το ηλεκτρονικό αναγνωριστικό που παρέχεται στους κατοίκους ηλεκτρονικής κατοικίας δεν είναι ένα παραδοσιακό έγγραφο. Ωστόσο, από πολλές απόψεις είναι ένα διεθνές "διαβατήριο" στον εικονικό κόσμο. Η e-Residency είναι μια βαθιά αλλαγή και η πρόσφατη ανακοίνωση ότι η κυβέρνηση της Εσθονίας συνεργάζεται τώρα με την Bitnation για να προσφέρει μια δημόσια συμβολαιογραφική υπηρεσία στους Εσθονικούς ηλεκτρονικούς κατοίκους με βάση την τεχνολογία blockchain είναι σημαντική. Η εφαρμογή του blockchain στην e-Residency έχει τη δυνατότητα να αλλάξει θεμελιωδώς τον τρόπο με τον οποίο ελέγχονται και πιστοποιούνται οι πληροφορίες ταυτότητας. (Sullivan & Burger, 2017)

Το 2007, η Εσθονία βρέθηκε στην επικαιρότητα γιατί ήταν η πρώτη χώρα που αντιμετώπισε με επιτυχία μια μεγάλης κλίμακας κυβερνοεπίθεση στα συστήματά της. Την χρονιά εκείνη με αφορμή την απόφαση μεταφοράς του μνημείου ενός σοβιετικού στρατιώτη από το κέντρο του Tallinn, διαδηλωτές υπέρ της Ρωσίας έκαψαν οδοφράγματα και λεηλάτησαν καταστήματα, δημιουργώντας αναταραχή. Στη συνέχεια, επλήγη από μεγάλες επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, οι οποίες σε ορισμένες περιπτώσεις διήρκεσαν εβδομάδες, ήταν η πρώτη οργανωμένη επίθεση στον κυβερνοχώρο (cyber attack), στη διάρκεια της οποίας η Εσθονία έχασε όλη την ψηφιακή της διοίκηση. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών της Εσθονίας, των μέσων μαζικής ενημέρωσης και των κρατικών φορέων σταμάτησαν να λειτουργούν. Μαζικά κύματα ανεπιθύμητης αλληλογραφίας αποστάλθηκαν και τεράστιες ποσότητες αυτοματοποιημένων ηλεκτρονικών αιτήσεων κατέκλυσαν τους διακομιστές. Το αποτέλεσμα για τους πολίτες της Εσθονίας ήταν ότι οι ταμειακές μηχανές και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής ήταν σποραδικά εκτός λειτουργίας ενώ, οι κυβερνητικές υπηρεσίες δεν είχαν την δυνατότητα να επικοινωνήσουν μεταξύ τους με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. και οι εφημερίδες και οι ραδιοτηλεοπτικοί οργανισμοί δεν μπορούσαν να μεταδώσουν. Το 2007 ήταν μια κλήση αφύπνισης, βοηθώντας τους Εσθονούς να γίνουν εμπειρογνώμονες στον κυβερνοχώρο. Ήταν ένα τεράστιο τεστ ασφάλειας, δήλωσε ο Tanel Sepp, αξιωματικός της κυβερνητικής ασφάλειας στο υπουργείο άμυνας της Εσθονίας. (McGuinness, 2017)

Από τότε το Tallinn έγινε η έδρα του NATO Cyber Defence Centre. Σήμερα οι ηλεκτρονικές λύσεις της Εσθονίας χρησιμοποιούνται από κυβερνήσεις, σε περισσότερες από 40 χώρες σε όλο τον κόσμο. Τα αποτελέσματα αυτής της

ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένα πρωτοφανές επίπεδο διαφάνειας και προσβασιμότητας στην κυβέρνηση, ασφαλής, εύκολη και ευέλικτη ανταλλαγή ιδιωτικών, κρατικών και επιχειρηματικών πληροφοριών και ένα υγιέστερο, και καλύτερα εκπαιδευμένο λαό, με εύκολη πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες καθώς και ένα εξαιρετικό περιβάλλον για την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. (Δρυμωτη, 2013)

Επιπρόσθετα, η Εσθονία πρόκειται να δημιουργήσει στο Λουξεμβούργο την πρώτη "πρεσβεία δεδομένων" στον κόσμο. Με τον όρο αυτό εννοεί ένα κτίριο αποθήκευσης, όπου θα φυλάσσονται πλήρη αντίγραφα όλων των δεδομένων της, ενώ η ίδια θα απολαμβάνει τα ίδια κυριαρχικά δικαιώματα με οποιαδήποτε τακτική πρεσβεία. Από εκεί θα είναι σε θέση να επανεκκινήσει τη χώρα εξ αποστάσεως, σε περίπτωση νέας διαδικτυακής επίθεσης. Ήταν αρκετά σαφές μετά το 2007 ότι γνωρίζαμε να αντιμετωπίζουμε εξωτερικές επιθέσεις", λέει ο Rubel, "η ανησυχία ήταν: τι γίνεται αν υπήρχε μια επίθεση από το εσωτερικό του συστήματος, με κάποιον να παραβιάζει τα δεδομένα". Η απάντηση σε αυτή την ανησυχία έλαβε τη μορφή της τεχνολογίας που στηρίζει τώρα τα κρίσιμα μέρη του συστήματος της Εσθονίας, καθώς και μερικές από τις πιο επιτυχημένες νεοσύστατες επιχειρήσεις. (Walt, 2017)

Σε αντιδιαστολή η εικόνα που παρουσιάζουν οι χώρες της Ευρώπης, όσων αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δείχνει ότι υπάρχει μεγάλη απόσταση μέχρι να φτάσουν το επίπεδο της Εσθονίας. Η Ελλάδα, όπως αναφέρει το "e-Government Report 2016" της Ε.Ε. ανήκει στα κράτη με μέτριες επιδόσεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με τη βαθμολογία της χώρας να υπολείπεται του μέσου κοινοτικού όρου. Υπενθυμίζεται ότι η έκθεση της Ε.Ε. βαθμολογεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει κάθε κράτος μέλος στους πολίτες, με βάση τέσσερις επιμέρους παράγοντες: επίκεντρο στον χρήστη, διαφάνεια, διασυνοριακή κινητικότητα και παροχή εργαλείων (User Centricity, Transparency, Cross Border Mobility, Key Enablers). Στον πρώτο δείκτη, οι επιδόσεις της Ελλάδας βαθμολογούνται με 58 βαθμούς, όταν ο μέσος κοινοτικός όρος είναι στους 77. Στο δεύτερο με 33, όταν η μέση κοινοτική επίδοση είναι στο 55. Στον τρίτο, η Ελλάδα παίρνει βαθμολογία 27, με το μέσο όρο να βρίσκεται στο 55 και στον τρίτο με μόλις 13, όταν η μέση κοινοτική επίδοση είναι 54. (Καράμπελας, 2017)

Αξίζει να αναφερθεί βέβαια ότι γίνονται προσπάθειες από την χώρα ώστε να μην χάσει άλλο χρόνο όσον αφορά τον προσανατολισμό της προς τον εκσυγχρονισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως υπογραμμίζει η ειδική σύμβουλος του υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών & Ενημέρωσης, Βάλια Καϊμάκη, η κυβέρνηση έχει σκοπό να στρέψει πιο αποφασιστικά την προσοχή της πολιτείας στην τεχνολογία με την ίδρυση του υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, τονίζοντας παράλληλα ότι η χώρα έχει καθυστερήσει σημαντικά στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών, καθώς είναι 26η ανάμεσα σε 28 χώρες της Ε.Ε. στην ψηφιακή οικονομία για το 2016, ενώ υστερεί σημαντικά και στη συνδεσιμότητα, στο ανθρώπινο κεφάλαιο, στην ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και κάπως

λιγότερο πίσω στη χρήση του διαδικτύου και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επίσης αναφέρθηκε στο εθνικό σχέδιο ευρυζωνικής πρόσβασης επόμενης γενιάς, το οποίο αφορά έργα άνω των 400 εκατ. ευρώ σε ευρυζωνικές υποδομές σε όλη τη χώρα. (Naftemporiki, 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η παγκόσμια οικονομία την εποχή που διανύουμε μετασχηματίζεται ραγδαία με την βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας, η οποία μεταβάλλει τις υπάρχουσες δομές και δημιουργεί ένα νέο πρότυπο ανάπτυξης, με επίδραση σε όλους τους κλάδους της.

Το μέλλον όπως συχνά το φανταζόμαστε ίσως έφτασε, σε μια παγκόσμια κοινότητα που εξελίσσεται για να υποδεχτεί τη λεγόμενη 4η Βιομηχανική Επανάσταση.

Η 4η Βιομηχανική Επανάσταση είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός όλων των σημερινών διαδικασιών για την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών. Είναι η πλήρης αυτοματοποίηση, ψηφιοποίηση και χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας σε αλληλεπίδραση με τον άνθρωπο (cyber-physical systems, internet of things, cloud computing). Για παράδειγμα η τρισδιάστατη παραγωγή αντικειμένων και μηχανημάτων, η παραγωγή αυτοκινήτων τα οποία θα κινούνται αυτόνομα χωρίς οδηγό, η παραγωγή αεροπλάνων χωρίς πιλότο (drones), η τεχνητή νοημοσύνη, η τηλεϊατρική με τηλεεπεμβάσεις, τα έξυπνα σπίτια, κλπ. (Δίπλας, 2016).

Στον επιχειρηματικό κόσμο η χρήση προηγμένων τεχνολογιών στη λήψη έγκυρων και έγκαιρων αποφάσεων έχει αναχθεί σε σημαντικό παράγοντα επιτυχίας για τις περισσότερες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Ο όγκος των δεδομένων που συλλέγονται και επεξεργάζονται καθημερινά είναι πολύ μεγάλος και αντιστοιχεί και στην πιο μικρή δραστηριότητά μας όπως τραπεζικές συναλλαγές, πιστωτικές κάρτες, δίκτυα αισθητήρων, κοινωνικά δίκτυα, δεδομένα τηλεφωνικών κλήσεων, δεδομένα Διαδικτύου, Google, έξυπνα τηλέφωνα, wearable devices. Οι όροι επιχειρηματική αναλυτική (business analytics) και μεγάλα δεδομένα (big data) βρίσκονται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων των τμημάτων τεχνολογίας μεγάλων και μικρών οργανισμών. Όπως έχει επανειλημμένως αναφερθεί σε επιστημονικά περιοδικά αλλά και σε καθημερινά άρθρα τα μεγάλα δεδομένα και τα analytics οδηγούν την 4η βιομηχανική επανάσταση. (Χατζηαντωνίου, 2017).

Για την ιστορία, η 1η Βιομηχανική Επανάσταση, που άρχισε στο τέλος του 18^{ου} αιώνα (1770), αφορούσε την εκμηχάνιση της παραγωγής, η 2η Βιομηχανική Επανάσταση, στα τέλη του 19ου αιώνα (1870), αφορούσε τη μαζική παραγωγή με τη χρήση του ηλεκτρισμού, η 3η Βιομηχανική Επανάσταση, στα τέλη του 20ού αιώνα (1970), αφορούσε την αυτοματοποιημένη παραγωγή με τη χρήση των υπολογιστών. Η ανθρωπότητα βρίσκεται πλέον στο κατώφλι μιας εποχής στην οποία όλο και πιο εξελιγμένα ρομπότ, bots, ανδροειδή και άλλες εκφάνσεις τεχνητής νοημοσύνης αναμένεται να πυροδοτήσουν μια νέα Βιομηχανική Επανάσταση, η οποία πιθανότατα θα επηρεάσει όλα τα κοινωνικά στρώματα (Κρουστάλη, 2017)

Σύμφωνα με τα όσα τονίζει η αρθρογράφος της εφημερίδας «Το βήμα», Δήμητρα Κρουστάλη, η χρήση των μηχανών έχει ξεπεράσει κάθε προηγούμενο. Κατά την περίοδο 2010-2014 η μέση αύξηση των πωλήσεων ρομπότ ανήλθε στο 17% ετησίως,

το δε 2014 οι πωλήσεις αυξήθηκαν κατά 29%· επρόκειτο δηλαδή για τη μεγαλύτερη κατ' έτος αύξηση που έχει καταγραφεί ποτέ. Σε μακροοικονομικό επίπεδο, βάσει πρόσφατων μελετών, εκτιμάται ότι ο αυτοματισμός μπορεί να ενισχύσει την ανάπτυξη της παραγωγικότητας παγκοσμίως ως και 1,4 % ετησίως.

Σύμφωνα με ανάλυση της McKinsey, 54 εκατομμύρια θέσεις πλήρους απασχόλησης και πάνω από 1,7 τρις. δολάρια αμοιβές σχετίζονται με δραστηριότητες οι οποίες μπορούν να αυτοματοποιηθούν στις πέντε μεγαλύτερες οικονομίες της Ευρώπης: της Γαλλίας, της Γερμανίας, της Ιταλίας, της Ισπανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου.

Η τεχνητή νοημοσύνη αναμένεται να μεταλλάξει τη βιομηχανία, και να δοκιμάσει τις κοινωνικές, πολιτικές, στρατιωτικές και γεωπολιτικές σχέσεις επαναπροσδιορίζοντας τη σχέση ανθρώπου μηχανής μια σχέση που θα είναι περίπλοκη, καθώς δεν θα εξαρτάται μόνο από την αντικατάσταση των ανθρώπων από τα ρομπότ αλλά και από τη συνεργασία μεταξύ τους. Αυτή η εξέλιξη ανοίγει έναν τεράστιο ορίζοντα φιλοσοφικών και κοινωνικών ζητημάτων, τα οποία θα χρειαστεί να εξεταστούν υπό ένα νέο πρίσμα. (Κρουστάλη, 2017).

Όπως υπογραμμίζει ο Πέτρος Δίπλας, αρθρογράφος στην σελίδα της EPT, η 4^η Βιομηχανική Επανάσταση θα αυξήσει κατακόρυφα την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα με αποτέλεσμα κυριολεκτικά να διαλύσει τις υπάρχουσες βιομηχανικές δομές.

Δυστυχώς η τάση των τελευταίων δεκαετιών να μεταφέρεται η παραγωγή αγαθών από τις αναπτυγμένες χώρες στις αναπτυσσόμενες, λόγω του χαμηλού κόστους, δίνοντας έτσι την δυνατότητα ανάπτυξης στις χώρες αυτές μέσω της δημιουργίας θέσεων εργασίας, αντιστρέφεται. Το τελικό αποτέλεσμα θα είναι η εκ νέου φτωχοποίηση των χωρών του τρίτου κόσμου. Η παραγωγή αγαθών θα επιστρέψει στις αναπτυγμένες χώρες εκεί που βρίσκεται η πλειοψηφία των καταναλωτών της μεσαίας τάξης. Πλέον η νέα παραγωγική διαδικασία δεν απαιτεί φθηνά εργατικά χέρια αλλά εξειδικευμένο προσωπικό προκειμένου να λειτουργήσουν οι προηγμένες μέθοδοι παραγωγής. Η νέα προηγμένη παραγωγή απαιτεί πολύ υψηλό τεχνολογικό περιβάλλον που βρίσκεται μόνο στις αναπτυγμένες δυτικές χώρες. (Δίπλας, 2016)

Οι προβληματισμοί που αναπτύσσονται σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλά και την 4^η Βιομηχανική Επανάσταση είναι πολύ έντονοι. Τα περισσότερα εκπαιδευτικά συστήματα της υψηλίου κινούνται στους ρυθμούς μιας εποχής που εισάγει τους αυτοματισμούς όλο και περισσότερο στην καθημερινότητα των πολιτών της, ανακατευθύνοντας το παγκόσμιο οικονομικό οικοδόμημα. Κάτι που βεβαίως αλλάζει τελείως τα δεδομένα που διαμορφώνονται στην αγορά εργασίας, σβήνει ολόκληρα επαγγέλματα, εισάγει άλλα και αναδιατάσσει τα προγράμματα σπουδών των ιδρυμάτων ανώτατης εκπαίδευσης παγκοσμίως. Όπως επισημαίνει ο Γιάννης Μαστρογεωργίου, διευθυντής του Δικτύου για τη Μεταρρύθμιση στην Ελλάδα και την Ευρώπη, που ολοκλήρωσε πρόσφατα την πρώτη μεγάλη μελέτη για το θέμα στη χώρα μας «Η 4^η Βιομηχανική Επανάσταση θα αλλάξει όσα ξέρουμε στην παραγωγή, στην απασχόληση, στην εκπαίδευση, στον τρόπο που σκεφτόμαστε και επικοινωνούμε μεταξύ μας, αλλά και με τις μηχανές». (Παπαματθαίου, 2017)

Η 4η Βιομηχανική Επανάσταση, οδηγεί στο μετασχηματισμό ενός νέου συνόλου συστημάτων, που συγκεντρώνουν την ψηφιακή τεχνολογία με τις βιολογικές και φυσικές τεχνολογίες σε νέους και ισχυρούς συνδυασμούς. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο είναι αντιληπτό ότι υπάρχει ανάγκη συγκρότησης εθνικής ψηφιακής στρατηγικής, ώστε η Ελλάδα να αναστρέψει το σημερινό έλλειμμα και να αποκτήσει ψηφιακό πλεονέκτημα ανταγωνιστικότητας το συντομότερο. Έτσι δείχνουν οι επιδόσεις της χώρας στο Δείκτη Ψηφιακής Ωριμότητας (Digital Density Index) της Accenture. Ο συγκεκριμένος δείκτης επιβεβαιώνει τη σχέση μεταξύ της αυξημένης χρήσης των ψηφιακών τεχνολογιών και της μεγαλύτερης παραγωγικότητας και ποσοτικοποιεί τον αντίκτυπο που θα έχει στην ανταγωνιστικότητα και την οικονομική ανάπτυξη (oxford economics, n.d.). Η υψηλότερη βαθμολογία στον Δείκτη αντικατοπτρίζει μια ευρύτερη και βαθύτερη υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών, καθώς και τις δεξιότητες, τους τρόπους εργασίας και τα ρυθμιστικά πλαίσια που απαιτούνται για την υλοποίηση του οικονομικού τους δυναμικού. Σύμφωνα δε με την αξιολόγηση της, η Ελλάδα κατατάσσεται στη 17η θέση μεταξύ 18 χωρών ανά τον κόσμο. (Accenture strategy, 2016)

Οι ισχνές ψηφιακές επιδόσεις της Ελλάδας της αποστερούν την πιθανότητα ανταγωνιστικότητας, καθώς, κατά την Accenture, η αναβάθμιση της ψηφιακής ωριμότητας μπορεί να προσθέσει επιπλέον \$1,36 τρις στο ΑΕΠ των 10 κορυφαίων οικονομιών του κόσμου με ορίζοντα το 2020. Συγκεκριμένα, ο Δείκτης, ο οποίος μετά από πρωτοβουλία του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ) αποτυπώθηκε πρώτη φορά για την Ελλάδα, αξιολογεί τις επιδόσεις σε τέσσερις πυλώνες οικονομικής δραστηριότητας, οι οποίοι μετέχουν ισόποσα στη διαμόρφωση της τελικής βαθμολογίας για κάθε χώρα.

Αυτοί οι πυλώνες αφορούν τη "Δημιουργία Νέων Αγορών", τη "Χρήση Ψηφιακών Τεχνολογιών στην Παραγωγή", τη "Διαχείριση Επιχειρήσεων" και τη "Θεμελίωση ευνοϊκού Κανονιστικού και Ρυθμιστικού Πλαισίου". Όπως τόνισε η Digital Managing Director της Accenture, κυρία Αθηνά Κανιούρα, μέσω του Δείκτη παρέχεται η δυνατότητα ποσοτικοποίησης της ψηφιακής εξέλιξης, με στόχο την καθοδήγηση προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό των οικονομιών και των εταιρειών. (sepe.gr, 2016)

Η Ελλάδα καλείται να υιοθετήσει, με βάση την πρόσφατη μελέτη του ΣΕΒ, μια συνολική ψηφιακή στρατηγική που θα ωθήσει δυναμικά τη χώρα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό της, θα ενισχύσει θετικά την ψηφιακή της ωριμότητα καθώς και την ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Αυτή η συνολική ψηφιακή στρατηγική εξειδικεύεται με το "στρατηγικό σχέδιο τεσσάρων αξόνων" και στοχεύει:

- στην υλοποίηση των βασικών προ απαιτούμενων.
- την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό του Κράτους με τα εργαλεία ψηφιακής διακυβέρνησης
- τη δημιουργία Εθνικών Κλαδικών Δράσεων σε τομείς ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και
- τη δημιουργία ενός Ελληνικού Ψηφιακού Κόμβου με διεθνή παρουσία.

Η υλοποίηση αυτού του σχεδίου αποτιμάται από την μελέτη ότι θα οδηγήσει σε επιπλέον άνοδο του ΑΕΠ έως και €7,6 δις (+4%) τα επόμενα 4 χρόνια, και τη δημιουργία 50.000 νέων, μόνιμων και καλά αμειβόμενων θέσεων εργασίας, απαιτεί δε 1,9 δις € επιπρόσθετες επενδύσεις στις ψηφιακές τεχνολογίες. Όμως πιο σημαντικό είναι ότι το 2021 η χώρα θα είναι πλέον έτοιμη να επιχειρήσει το άλμα που θα την εντάξει στις ψηφιακά ανεπτυγμένες χώρες. (ΣΕΒ, 2017).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό την διερεύνηση της βελτίωσης από την μια πλευρά των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και από την άλλη τον βαθμό ικανοποίησης των πολιτών.

Αναφορικά με τα ερευνητικά ερωτήματα που αποσκοπεί να δώσει απαντήσεις η συγκεκριμένη εργασία, αυτά προκύπτουν μέσα από το κείμενο που αναπτύχθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία όπως και άλλου είδους πηγών με θέμα την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα τα οποία στοχεύει να ερμηνεύσει η παρούσα εργασία είναι τέσσερα και θα μπορούσαν να συνοψισθούν ως εξής:

- Κατά πόσο είναι διαδεδομένες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Έλληνες πολίτες.
- Κατά πόσο οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, εξοικονομούν πόρους στον δημόσιο τομέα.
- Κατά πόσο θεωρούν οι Έλληνες πολίτες ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στην εξυγίανση του φορολογικού συστήματος
- Κατά πόσο οι Έλληνες πολίτες είναι διατεθειμένοι να αποδεχτούν την πρόοδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου και την υιοθέτηση τους ως αποκλειστικό μέσω συνδιαλλαγής με το δημόσιο .

7.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας ως μέθοδος για να απαντηθούν τα ερωτήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω επιλέχθηκε η ποιοτική έρευνα μέσω ερωτηματολογίου με κλειστού τύπου ερωτήσεις.

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η συμβολή της στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα και τη διευκόλυνση της καθημερινότητας των ατόμων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία και σε άλλες αντίστοιχες μελέτες, στις οποίες στηρίχθηκε η έρευνα. Για το λόγο αυτό, θεωρήθηκε σκόπιμο να εφαρμοστεί ποιοτική μέθοδος έρευνας με ερωτηματολόγιο ερωτήσεων κλειστού τύπου, ώστε να καταγραφούν οι απόψεις των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα.

Το ερωτηματολόγιο το οποίο διαμορφώθηκε και αποστάλθηκε αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος, σχετίζεται με τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων ζητώντας τους προσωπικά στοιχεία με βάση τέσσερις ερωτήσεις, ενώ το δεύτερο

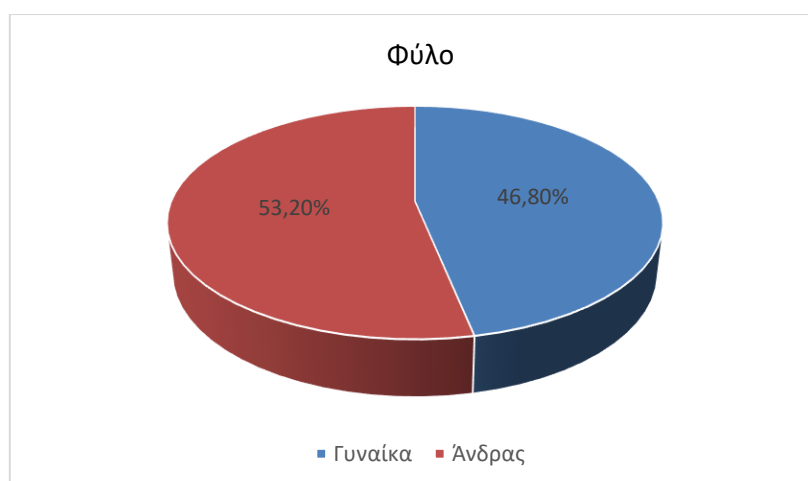
μέρος εξετάζει τα ερευνητικά ερωτήματα που αναπτύχθηκαν με 14 ερωτήσεις κλειστού τύπου. Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου τέθηκαν σε σύντομη μορφή, με απλό και κατανοητό τρόπο. Η έρευνα αυτή σχεδιάστηκε με σκοπό να συμμετέχουν πολίτες που κατοικούν και κάνουν χρήση των υπηρεσιών του δημοσίου στην Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε για χρονικό διάστημα επτά ημερών μεταξύ 11 και 17 Δεκεμβρίου 2017 και είχε αποσταλεί ηλεκτρονικά μέσω διαφόρων μέσων ηλεκτρονικής δικτύωσης, στους ερωτώμενους πολίτες, μέσω τυχαίας επιλογής.. Απεστάλησαν συνολικά 156 ερωτηματολόγια εκ των οποίων απαντήθηκαν τα 109 από πολίτες, οι οποίοι είχαν διάφορες ηλικίες, φύλο, μορφωτικό επίπεδο, κλπ.. Τελειώνοντας, θα πρέπει να αναφερθεί ότι αναφορικά με τα χαρακτηριστικά του δείγματος που συγκεντρώθηκε, αυτό αποτελείται από 14 οικονομολόγους, 9 ιδιοκτήτες επιχείρησης, 8 εφοριακούς, 16 τραπεζικούς υπαλλήλους, 23 ιδιωτικούς υπαλλήλους, 11 δικηγόρους, 13 φοιτητές και 9 ανέργους.

7.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Οι ερωτηθέντες της παρούσας έρευνας κλήθηκαν να απαντήσουν σε δεκαοκτώ ερωτήσεις κλειστού τύπου με σκοπό την διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης τους από τα ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιούνται στον δημόσιο τομέα.

Παρακάτω, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα αυτή. Οι δύο πρώτες ερωτήσεις αφορούν το φύλλο και την ηλικία.

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελούν 109 ερωτηθέντες, εκ των οποίων οι 58 ήταν άνδρες, δηλαδή το 53,2% των ερωτηθέντων, και οι 51 γυναίκες, δηλαδή το 46,8%. Στοιχεία τα οποία παρατίθενται στον παρακάτω διάγραμμα.

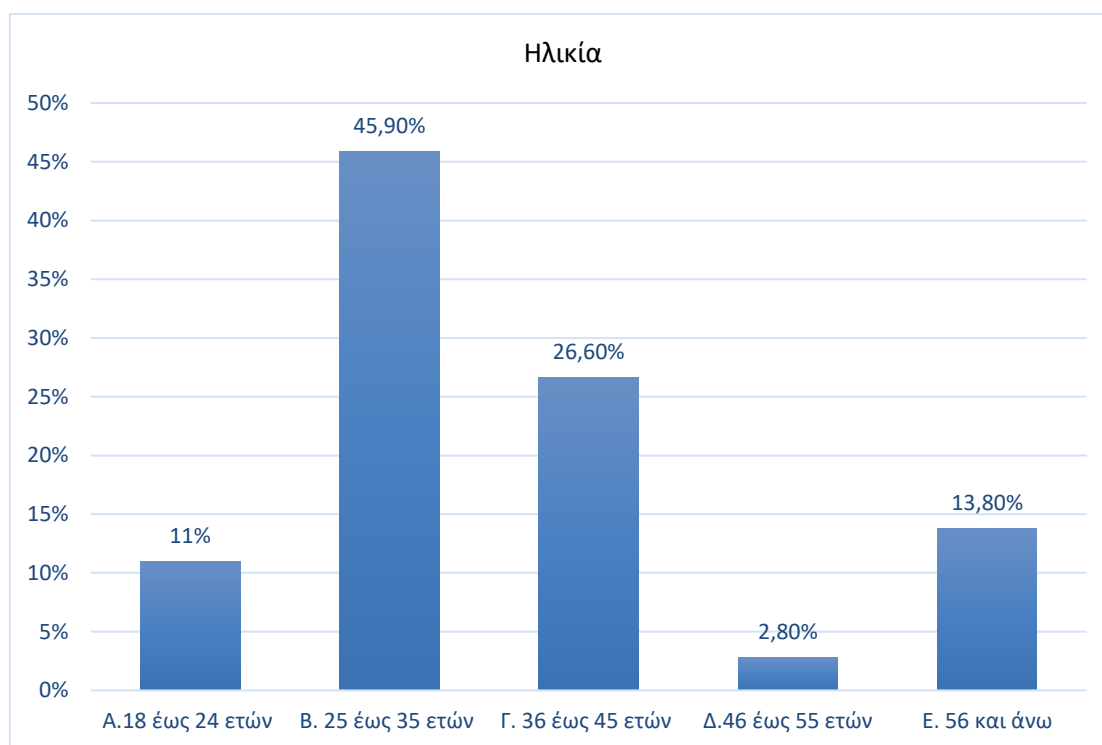


Διάγραμμα 1:Απαντήσεις 1ης ερώτησης

Η ηλικιακή κατανομή των ερωτώμενων περιλαμβάνει πέντε ομάδες, οι οποίες καλύπτουν όλο το εύρος των ενήλικων ατόμων. Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει άτομα

ηλικίας 18 έως 24 ετών, η δεύτερη 25 έως 35, η τρίτη 36 έως 45, η τέταρτη 46 έως 55 και τελευταία η πέμπτη περιλαμβάνει άτομα ηλικίας 56 ετών και άνω.

Ειδικότερα, στην πρώτη ηλικιακή ομάδα υπήρξαν 12 απαντήσεις, στη δεύτερη 50 απαντήσεις, στην τρίτη 29 απαντήσεις, στην τέταρτη 3 απαντήσεις και στην πέμπτη 13 απαντήσεις. Σε ποσοστιαία κλίμακα η πρώτη ομάδα κατέχει ποσοστό της τάξεως 11% των συνολικών απαντήσεων, η δεύτερη 45,9%, η τρίτη 26,6%, η τέταρτη 2,8%, και η πέμπτη και τελευταία 13,8%.



Διάγραμμα 2:Απαντήσεις 2ης ερώτησης

Ερώτηση 3

Η επόμενη ερώτηση που τέθηκε αφορούσε την επαγγελματική ιδιότητα των ερωτηθέντων. Οι κατηγορίες των ερωτώμενων είναι έξι και χωρίζονται σε μισθωτούς, συνταξιούχους, αυτοαπασχολούμενους, φοιτητές, άνεργους και άλλο.

Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι:

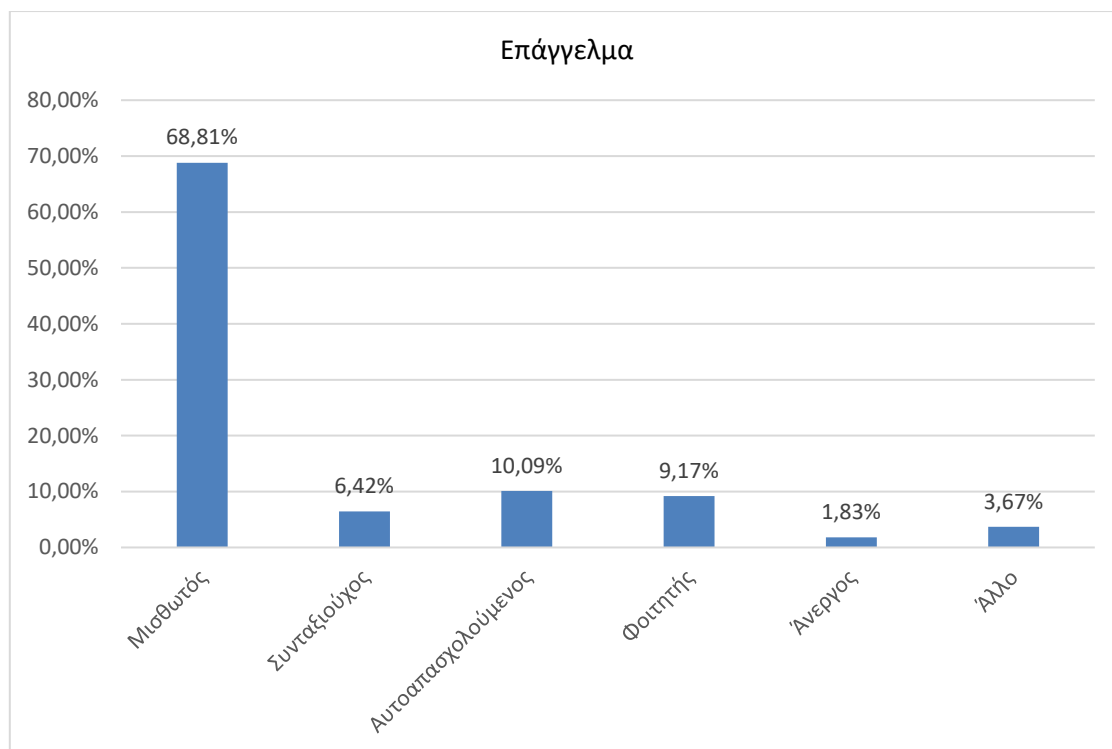
Το 68,81% του δείγματος είναι μισθωτοί, δηλαδή 75 από τους 109 ερωτηθέντες.

Το 6,42% είναι συνταξιούχοι, δηλαδή 7 άτομα, ενώ το 10,09%, δηλαδή 11 άτομα είναι αυτοαπασχολούμενοι.

Το 9,17% του δείγματος είναι φοιτητές, δηλαδή 10 άτομα.

Το 1,83% είναι άνεργοι δηλαδή 2 άτομα,

ενώ υπάρχει και 3,67% του δείγματος, δηλαδή 4 άτομα που έχουν δηλώσει άλλο.



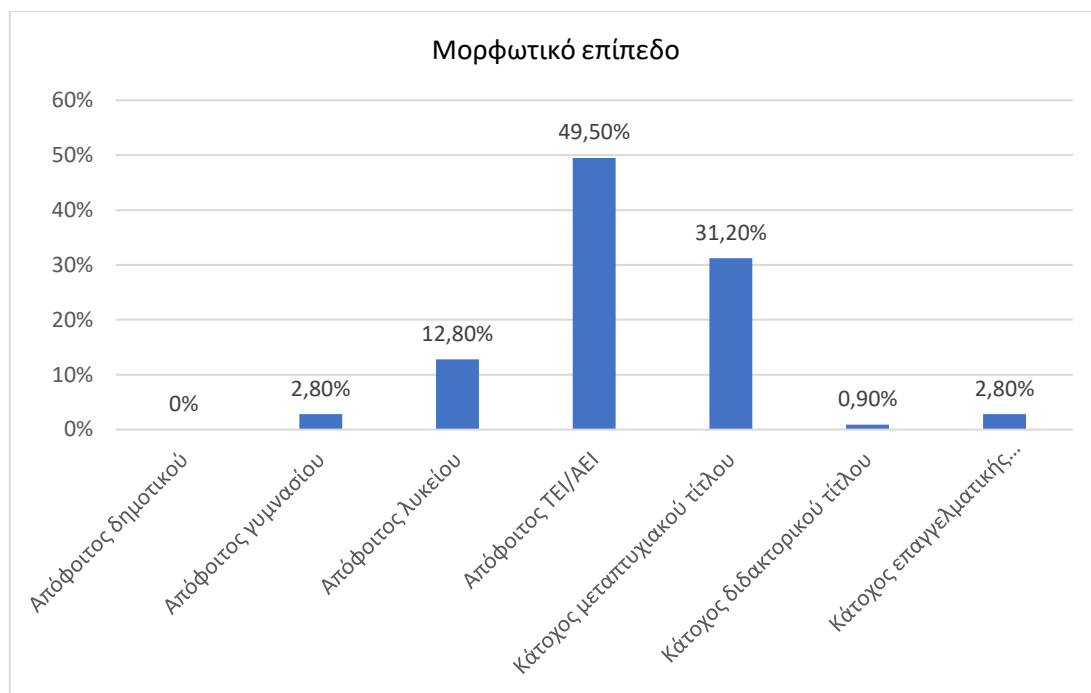
Διάγραμμα 3:Απαντήσεις 3ης ερώτησης

Ερώτηση 4

Η τελευταία ερώτηση που σχετίζεται με τα προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων αφορά το μορφωτικό τους επίπεδο.

Στην ερώτηση αυτή, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να απαντήσουν ποιο είναι το μορφωτικό τους επίπεδο ανάμεσα από επτά κατηγορίες, οι οποίες προσδιορίζονται ως εξής: απολυτήριο δημοτικού, απολυτήριο γυμνασίου, απολυτήριο λυκείου, δίπλωμα ΙΕΚ, πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος και κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι κανείς από τους ερωτηθέντες του δείγματος δεν κατέχει απολυτήριο δημοτικού. Απολυτήριο γυμνασίου κατέχουν 3 άτομα σε δείγμα 109 ατόμων δηλαδή το 2,8%. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, 49,5% διαθέτουν πτυχίο ΑΕΙ / ΤΕΙ και το 31,2%, είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος, ενώ 1 ερωτώμενος, με ποσοστό 0,9%, είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος. Τέλος οι 3 από τους 109 σε ποσοστό 2,8%, κατέχουν δίπλωμα επαγγελματικής πιστοποίησης.



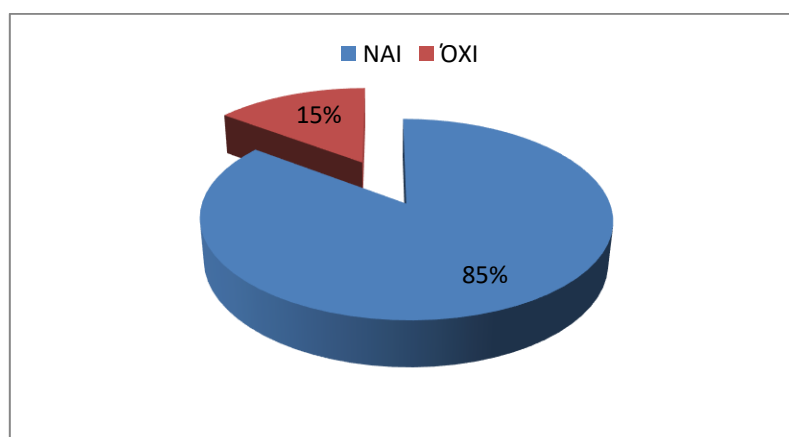
Διάγραμμα 4:Απαντήσεις 4ης ερώτησης

Ερώτηση 5:

Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από τις δυνατότητες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Στην ερώτηση αυτή, η πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πιο συγκεκριμένα, τα 93 άτομα στα 109, δηλαδή το 85% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι έχουν χρησιμοποιήσει κάποια ηλεκτρονική υπηρεσία, ενώ το 15% δηλώνει ότι δεν έχει κάνει ποτέ χρήση ηλεκτρονικής υπηρεσίας.



Διάγραμμα 5:Απαντήσεις 5ης ερώτησης

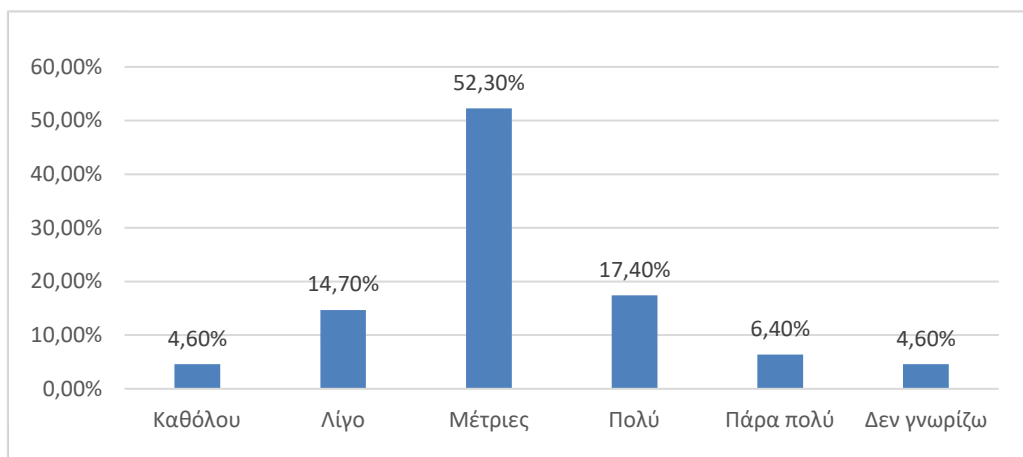
Ερώτηση 6:

Κατά την γνώμη σας θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης είναι εύχρηστες;

Από τις απαντήσεις στην ερώτηση αυτή, το συμπέρασμα που απορρέει είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σε μέτριο βαθμό εύχρηστες.

Αναλυτικότερα, οι 57 ερωτηθέντες έδωσαν την απάντηση ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σε μέτριο βαθμό εύχρηστες με ποσοστό 52,3%.

Οι 19 από τους ερωτηθέντες πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι πολύ εύχρηστες με ποσοστό 17,4%. Το 6,4% θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ εύχρηστες, ενώ το 14,7% θεωρεί ότι είναι λίγο εύχρηστες. Το ποσοστό του δείγματος που έδωσε την απάντηση «καθόλου εύχρηστες» είναι το 4,6% όπως επίσης το ίδιο ποσοστό συγκέντρωσε και η απάντηση «δεν γνωρίζω».



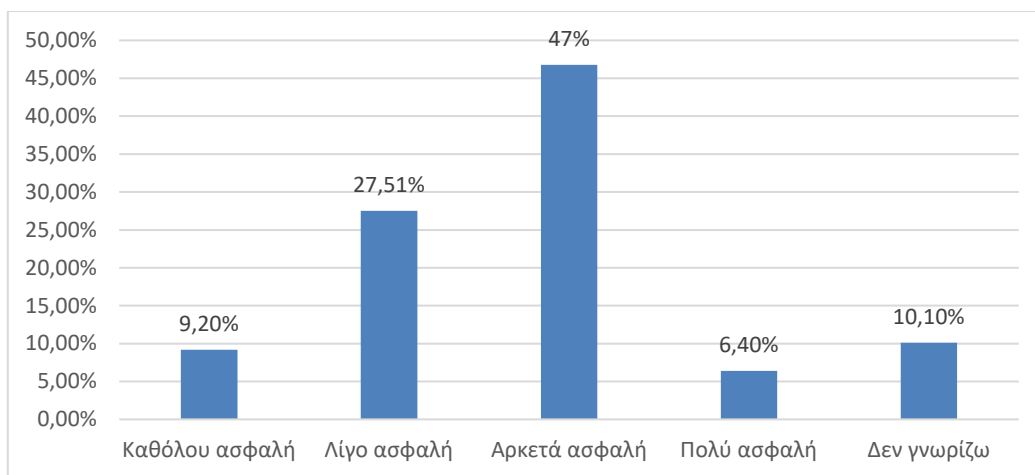
Διάγραμμα 6: Απαντήσεις 6ης ερώτησης

Ερώτηση 7:

Πόσο ασφαλή κρίνετε την μεταφορά προσωπικών σας στοιχείων μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Στην ερώτηση αυτή, από τις απαντήσεις φαίνεται ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων εμπιστεύεται τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιεί.

Συγκεκριμένα, σε ποσοστιαίες μονάδες, το 47% πιστεύει ότι η μεταφορά των προσωπικών τους στοιχείων μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά ασφαλή, το 6,4% ότι είναι πολύ ασφαλή, το 27,5% ότι είναι λίγο ασφαλή, το 9,2% ότι δεν είναι καθόλου ασφαλή και 10,1% απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν.



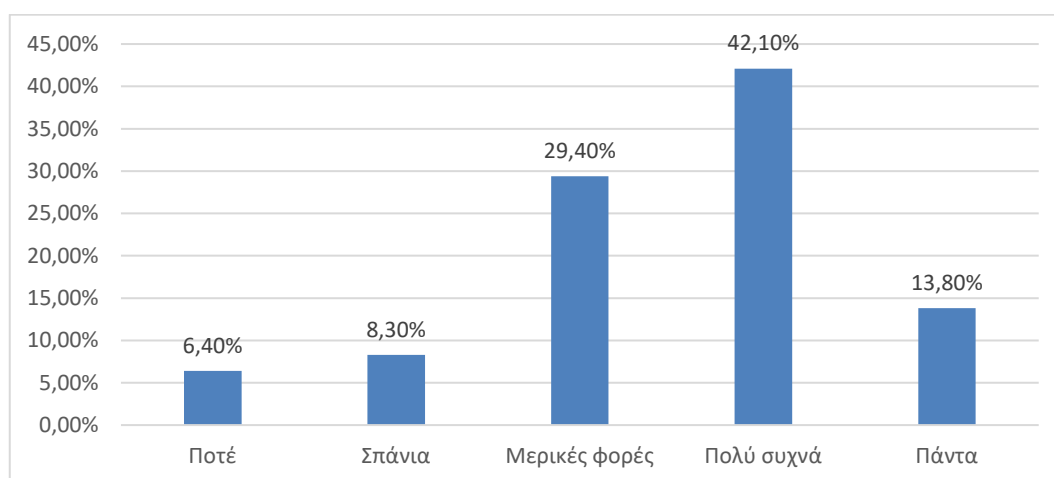
Διάγραμμα 7:Απαντήσεις 7ης ερώτησης

Ερώτηση 8

Πόσο συχνά προτιμάτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσής σας από το να πάτε σε μια δημόσια υπηρεσία;

Από τις απαντήσεις της ερώτησης αυτής, η έρευνα προσπαθεί να εξετάσει τον βαθμό εξοικείωσης των χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Έτσι η πλειοψηφία των απαντήσεων συγκεντρώνονται στην επιλογή της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε υψηλή συχνότητα, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα.

Αναλυτικότερα, η πλειοψηφία, 42,1% κάνει πολύ συχνή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πολλοί είναι και αυτοί που κάνουν μέτρια χρήση και αποτελούν το 29,4% του δείγματος, ενώ το 13,8% χρησιμοποιεί πάντα υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους. Τέλος το 8,3% του δείγματος σπάνια κάνει χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και το 6,4% δεν χρησιμοποιεί ποτέ τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

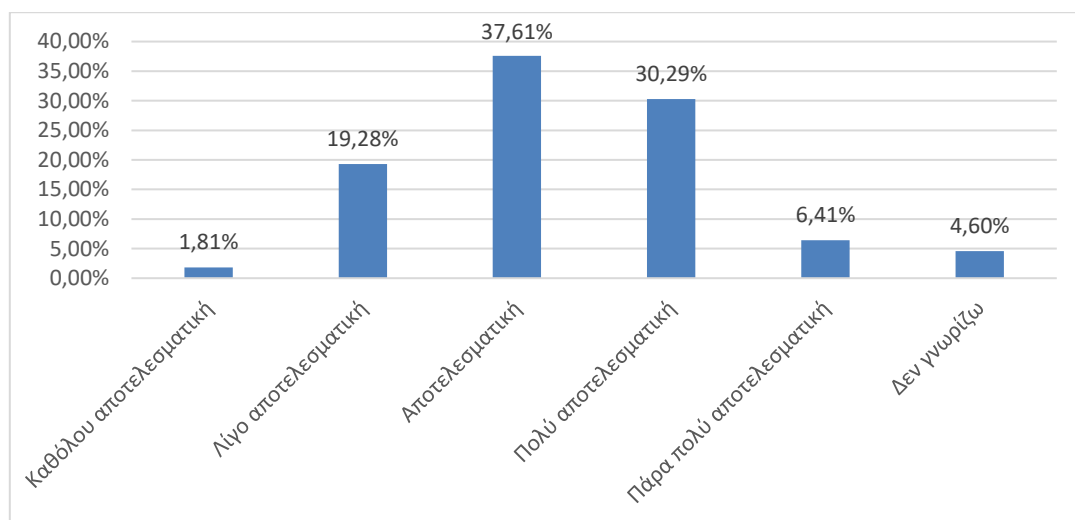


Διάγραμμα 8:Απαντήσεις 8ης ερώτησης

Ερώτηση 9

Κατά την γνώμη σας οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης έχουν καταστήσει πιο αποτελεσματική τη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού;

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων στην ερώτηση αυτή δηλώνει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης έχουν καταστήσει αποτελεσματική τη λειτουργία του κρατικού μηχανισμού. Αρχικά, το 1,81% δηλώνει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν καταστήσει καθόλου αποτελεσματική τη δημόσια διοίκηση, το 19,28% θεωρεί ότι την έχουν καταστήσει λίγο αποτελεσματική, το 37,61% θεωρούν ότι την έχουν καταστήσει αποτελεσματική, ενώ το 30,29% πιστεύει ότι έχει γίνει πολύ αποτελεσματική και το 6,41% δήλωσε πάρα πολύ αποτελεσματική. Τέλος το 4,6%, 5 άτομα, απαντούν ότι δεν γνωρίζουν.

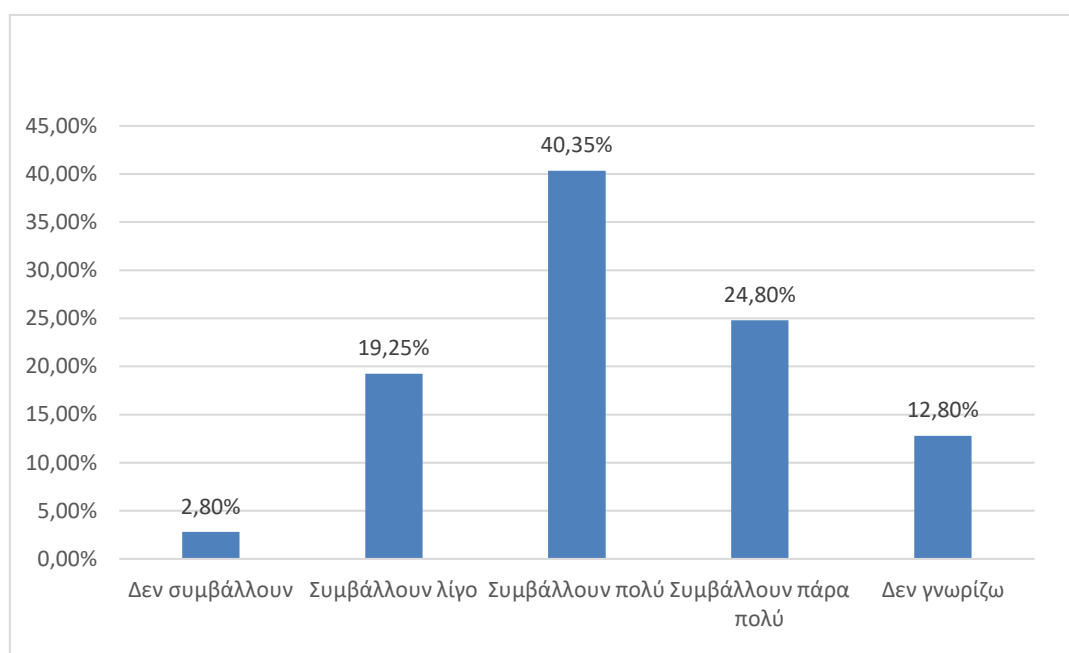


Διάγραμμα 9: Απαντήσεις 9ης ερώτησης

Ερώτηση 10

Θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν στη εξοικονόμηση πόρων της δημόσιας διοίκησης;

Η πλειονότητα του δείγματος κρίνει ότι οι υπηρεσίες αυτές συμβάλλουν πολύ έως και πάρα πολύ στην εξοικονόμηση πόρων της δημόσιας διοίκησης. Πιο αναλυτικά από τις απαντήσεις προκύπτει ότι το 40,35% (44 από τους 109), πιστεύει ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν πολύ στην εξοικονόμηση πόρων, το 24,8% (27 από τους 109) ότι συμβάλλουν πάρα πολύ και το 19,25% (21 στους 109) απάντησαν ότι συμβάλλουν λίγο. Το 12,8% των ερωτηθέντων (14 στους 109) δεν εκφέρουν σαφή άποψη ενώ μόλις το 2,8%(3 στους 109) θεωρεί ότι δεν συμβάλλουν καθόλου.



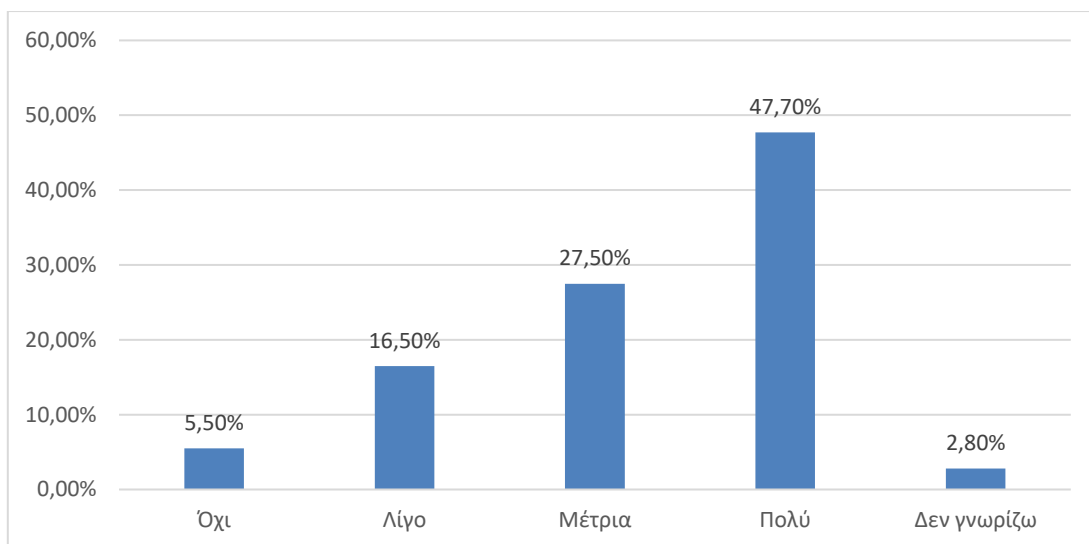
Διάγραμμα 10:Απαντήσεις 10ης ερώτησης

Ερώτηση 11

Πιστεύετε ότι έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την ολοκλήρωση διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης εξαιτίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Στην 11η ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν κατά πόσο μειώθηκε ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την διεξαγωγή διαφόρων διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης εξαιτίας των υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης.

Όπως φαίνεται, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 47,7%(52 στους 109) πιστεύει ότι μειώθηκε κατά πολύ ο χρόνος αναμονής τους για την διεκπεραίωση μιας διαδικασίας της δημόσιας διοίκησης, και το 27,5% (30 στους 109) ότι μειώθηκε αλλά σε μέτριο βαθμό. Το 16,5%(18 στους 109) θεωρεί ότι μειώθηκε λίγο και το 5,5% (6 στους 109) ότι δεν έχει μεταβληθεί καθόλου. Παράλληλα, υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξεως του 2,8% (3 στους 109) που δεν έχει άποψη.



Διάγραμμα 11:Απαντήσεις 11ης ερώτησης

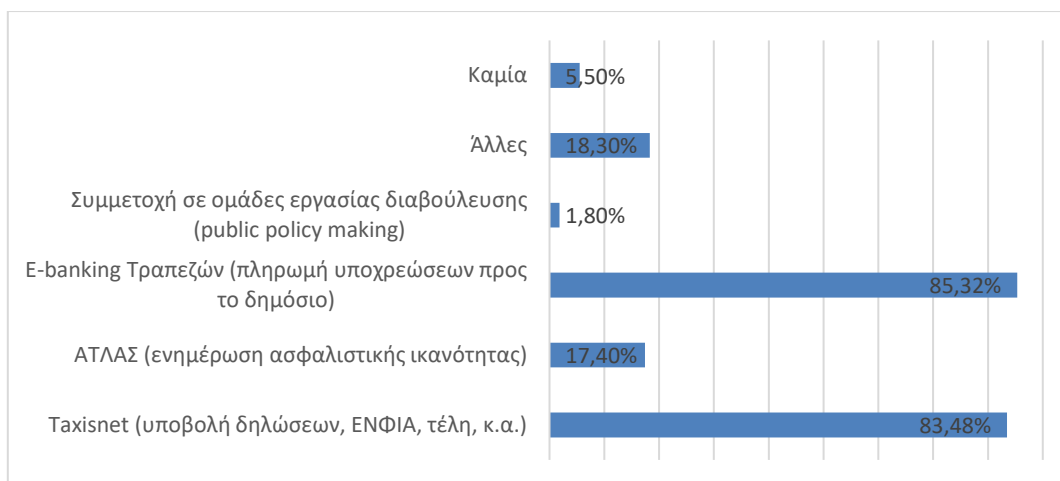
Ερώτηση 12

Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πιο συχνά;

Στο σημείο αυτό, η έρευνα προσπαθεί να εξετάσει ποιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιο διαδεδομένες και οι χρήστες είναι περισσότερο εξοικειωμένοι στην χρήση τους.

Γίνεται σαφές ότι η πλειοψηφία σε ποσοστό 85,32% (93 στους 109) κάνει χρήση της δυνατότητας ηλεκτρονικής πληρωμής για τις υποχρεώσεις προς το δημόσιο ενώ 83,48% (91 στους 109) κάνει χρήση των δυνατοτήτων της υπηρεσίας του taxisnet. Το 17,4% του δείγματος δήλωσε ότι κάνει χρήση του ΑΤΛΑΣ όσων αφορά την ενημέρωση του για την ασφαλιστική του ικανότητα, το 18,3% χρησιμοποιεί και άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκτός από τις αναφερόμενες ενώ μόλις το 1,8% συμμετέχει σε ομάδες εργασίας διαβούλευσης. Τέλος το 5,5% (6 στους 109) δεν χρησιμοποιεί καμία ηλεκτρονική υπηρεσία του δημοσίου τομέα.

Στα αποτελέσματα αυτά ίσως συνέβαλε και η εφαρμογή των capital controls που έκαναν πιο διαδεδομένη τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και δη του internet banking.κάτι που φαίνεται και στην έρευνα

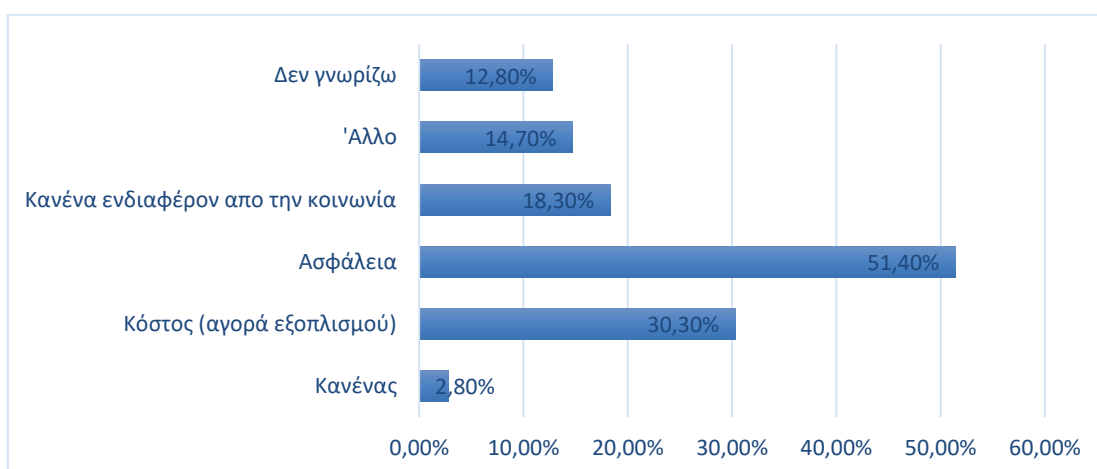


Διάγραμμα 12:Απαντήσεις 12ης ερώτησης

Ερώτηση 13

Ποιά εμπόδια/κίνδυνοι υπήρχαν/υπάρχουν στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη χρήση δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Σύμφωνα με τις απαντήσεις τις ερώτησης αυτής, γίνεται σαφές ότι η πλειοψηφία πιστεύει ότι το μεγαλύτερο εμπόδιο στην εξέλιξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελεί η δυσπιστία των χρηστών για τον βαθμό ασφάλειας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενώ έπεται το κόστος της υλοποίησής τους. Ειδικότερα, το 51,4% πιστεύει ότι η ασφάλεια αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα στην καθιέρωση της εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το 30,3% ότι το κόστος είναι ένα σημαντικό πρόβλημα που εξηγεί την καθυστέρηση τέτοιου είδους πρωτοβουλιών. Το 18,3% θεωρεί ότι απλά δεν υπάρχει κανένα ενδιαφέρον από την κοινωνία ενώ το 14,7% πιστεύει ότι υπάρχουν και άλλα εμπόδια στην εξέλιξη της τεχνολογίας στη δημόσια διοίκηση. Το 12,8% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει τους λόγους του φαινομένου. Τέλος μόλις το 2,8% (3 στους 109) πιστεύει ότι δεν υπάρχει κανένας ανασταλτικός παράγοντας.



Διάγραμμα 13:Απαντήσεις 13ης ερώτησης

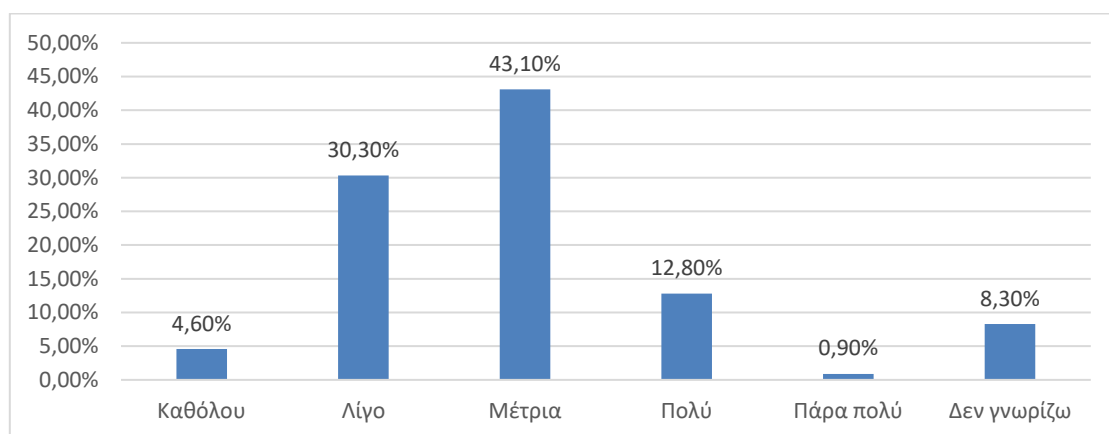
Ερώτηση 14

Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι οι ελληνικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί στην δημόσια διοίκηση σε σχέση με την Ευρωπαϊκή πραγματικότητα;

Στο σημείο αυτό οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν εάν θεωρούν ότι οι ελληνικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα έχουν ενσωματωθεί και είναι εφάμιλλες των αντίστοιχων υπηρεσιών των χωρών της υπόλοιπης Ευρώπης.

Η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 43,10% (47 στους 109) πιστεύει ότι η ενσωμάτωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Ελληνικό δημόσιο τομέα έχει επιτευχθεί σε μέτριο βαθμό. Το 30,3% (33 στους 109) ότι υπάρχει μικρή ενσωμάτωση. Το 12,8% (14 στους 109) δήλωσε ότι έχουν ενσωματωθεί σε μεγάλο βαθμό ενώ μόλις το 0,9% (1 στους 109) θεωρεί ότι έχουν ενσωματωθεί πάρα πολύ.

Ένα ποσοστό της τάξεως του 4,6% (5 στους 109) δηλώνει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν έχουν ενσωματωθεί καθόλου στον δημόσιο τομέα και άρα υπάρχει μεγάλη απόσταση από το επίπεδο των υπολοίπων χωρών ενώ το 8,3% του δείγματος (9 στους 109) δηλώνει ότι δεν γνωρίζει.

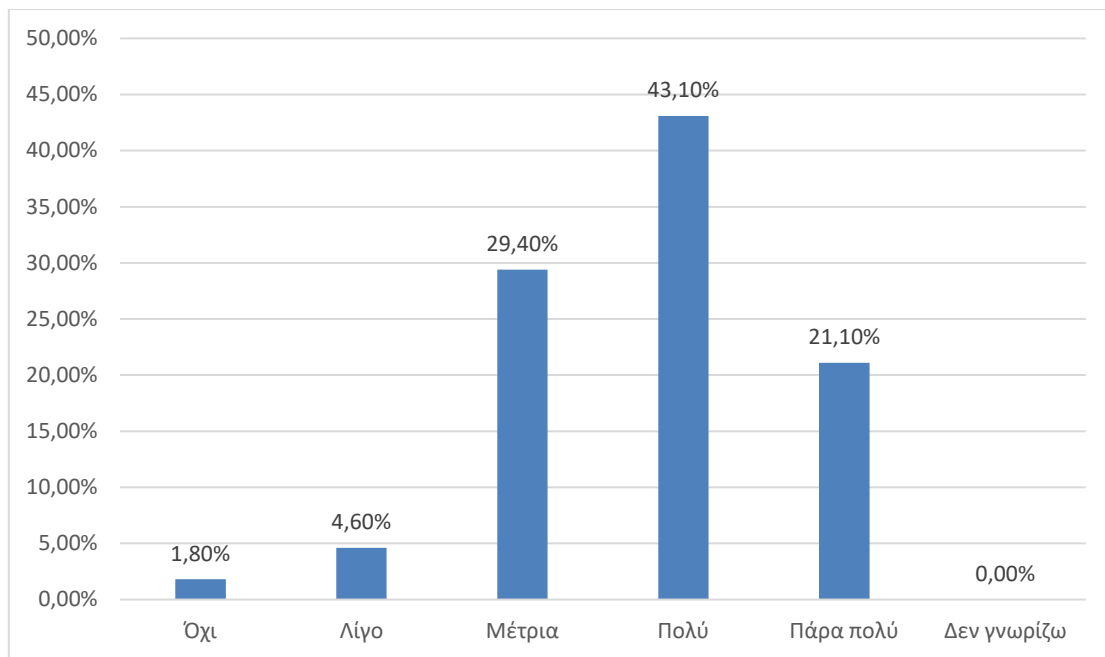


Διάγραμμα 14: Απαντήσεις 14ης ερώτησης

Ερώτηση 15

Κατά την προσωπική σας άποψη θεωρείτε ότι υπάρχει χάσμα στην ικανότητα των Ελλήνων πολιτών στο να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Στην παραπάνω ερώτηση εξετάζεται η γνώμη των συμμετεχόντων όσον αφορά το χάσμα της ικανότητας των Ελλήνων πολιτών στην χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι η πλειοψηφία σε ποσοστό 43,10% (47 στους 109) πιστεύει ότι οι Έλληνες πολίτες έχουν μεγάλο χάσμα στο βαθμό ικανότητας χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το 29,4% (32 στους 109) έχει πιο μετριοπαθή άποψη θεωρώντας το χάσμα μετρίου βαθμού και ακολουθεί το 21,1% (23 στους 109) που δηλώνει πάρα πολύ μεγάλο χάσμα. Τέλος το 4,6% (5 στους 109) πιστεύει ότι είναι μικρή η διαφορά των ικανοτήτων μεταξύ των Ελλήνων πολιτών ενώ το 1,8% του δείγματος (1 στους 109) απαντά ότι δεν υπάρχει χάσμα.

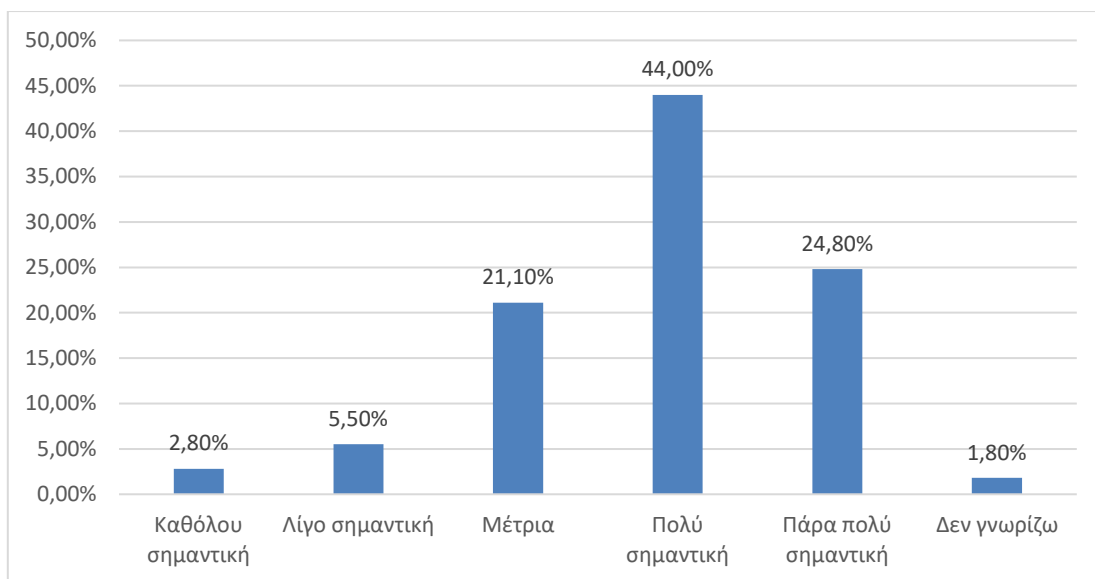


Διάγραμμα 15:Απαντήσεις 15ης ερώτησης

Ερώτηση 16

Πόσο σημαντική κρίνετε την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της διαφθοράς

Στην ερώτηση αυτή, η πλειονότητα των απαντήσεων ανέφεραν ότι η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της διαφθοράς είναι πολύ σημαντική. Πιο αναλυτικά, 46 άτομα του δείγματος απάντησαν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό εργαλείο στην καταπολέμηση της διαφθοράς (44%), 29 άτομα στα 109 (24,8%) δήλωσαν ότι είναι πολύ σημαντική η συμβολή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και 23 άτομα στα 109 (21,1%) θεωρούν μέτρια την συμβολή της. Αντίθετα 6 άτομα του δείγματος (5,5%) δήλωσαν λίγο σημαντική την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς το σκοπό αυτό, και μόλις 3 άτομα (2,8%) την αξιολογούν ως καθόλου σημαντική. Τέλος ένα ποσοστό της τάξεως 1,8% δηλώνει ότι δεν γνωρίζει.

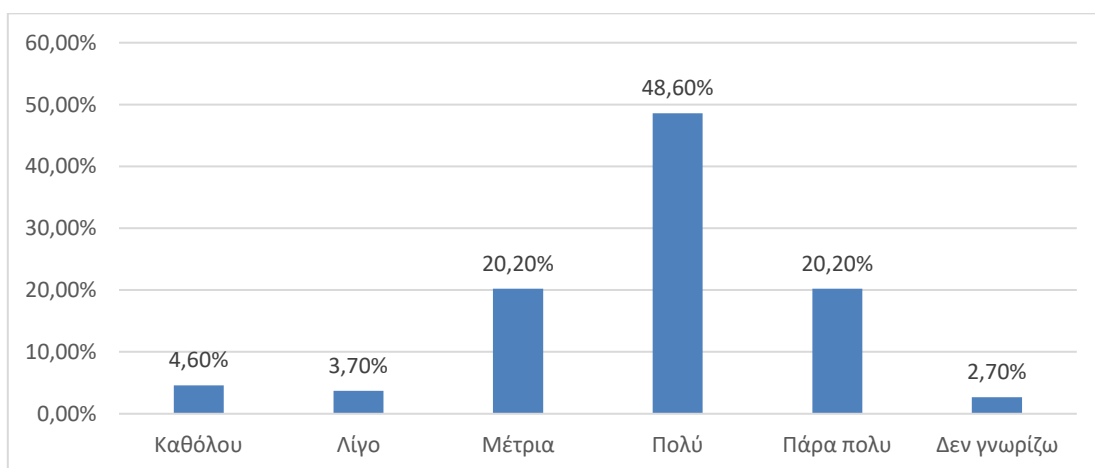


Διάγραμμα 16:Απαντήσεις 16ης ερώτησης

Ερώτηση 17

Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών θεωρείτε ότι θα μπορούσε να συμβάλει στην μείωση ή την εξαφάνιση φαινομένων φοροαποφυγής/φοροδιαφυγής;

Η ερώτηση αυτή αποσκοπεί στην εξέταση της γνώμης των ερωτηθέντων σχετικά με την ικανότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην μείωση και εξαφάνιση των παραβατικών φαινομένων της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής. Όπως γίνεται σαφές από τα αποτελέσματα της έρευνας η πλειοψηφία των ερωτηθέντων με ποσοστό 48,6% πιστεύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στη μείωση τέτοιων φαινομένων. Παράλληλα οι απόψεις "συμβάλει πάρα πολύ" και "συμβάλει σε μέτριο βαθμό" συγκεντρώνουν ίδια ποσοστά (20,2%). Το 4,6% δηλώνει ότι δεν συμβάλει καθόλου προς αυτόν το σκοπό και μόνο το 3,7% θεωρεί ότι είναι μικρή η συμβολή της. Τέλος υπάρχει και ένα 2,7% που δεν εκφέρει άποψη.



Διάγραμμα 17:Απαντήσεις 17ης ερώτησης

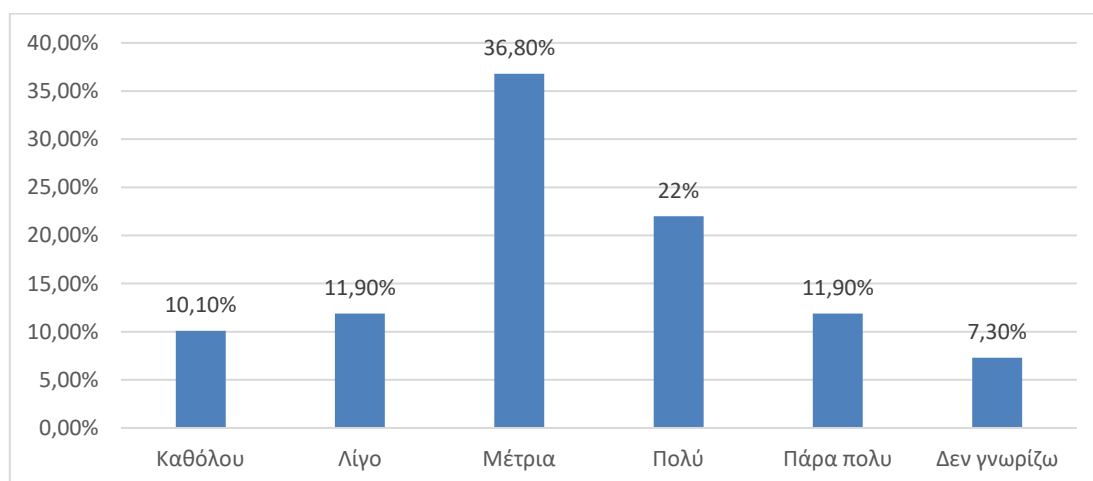
Ερώτηση 18

Πόσο εφικτή κρίνετε την εφαρμογή ηλεκτρονικών πρωτοβουλιών στην δημόσια διοίκηση της Ελλάδας παρόμοιες με εκείνες της Εσθονίας - Θα μπορούσε να λειτουργήσει ολόκληρη η δημόσια διοίκηση της Ελλάδας βασιζόμενη μόνο σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Στην τελευταία ερώτηση, οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να δηλώσουν την άποψή τους για την δυνατότητα πλήρους λειτουργίας του δημοσίου τομέα βασιζόμενου αποκλειστικά σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, κάτι ανάλογο με την περίπτωση της Εσθονίας.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι κάπου στην μέση αφού η πλειοψηφία απάντησε ότι θα μπορούσε σε μέτριο βαθμό δείχνοντας την διστακτικότητα του δείγματος σε ένα τέτοιο εγχείρημα.

Αναλυτικότερα το 36,8% θεωρεί μετρίου βαθμού την δυνατότητα εφαρμογής κάτι τέτοιου, το 22% και 11,9% αντίστοιχα δηλώνει πολύ εφικτό και πάρα πολύ εφικτό ένα τέτοιο σχέδιο. Τέλος, το 11,9% θεωρεί λίγο εφικτή και το 10,1% καθόλου εφικτή την αποκλειστική εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην δημόσια διοίκηση.



Διάγραμμα 18:Απαντήσεις 18ης ερώτησης

Στην συνέχεια θα εξετασθεί το κατά πόσο μπορεί να σχετίζεται η ηλικία των ερωτώμενων με το αν έχουν χρησιμοποιήσει κάποια από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

	Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης			
Ηλικία	ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΝΑΙ%	ΌΧΙ%
18 έως 24 ετών	10	3	76,92	23,08
25 έως 35 ετών	46	4	92,00	8,00
36 έως 45 ετών	26	2	92,86	7,14
46 έως 55 ετών	2	1	66,67	33,33
56 και άνω	13	2	86,67	13,33
Άθροισμα	97	12	88,99	11,01

Πίνακας 1

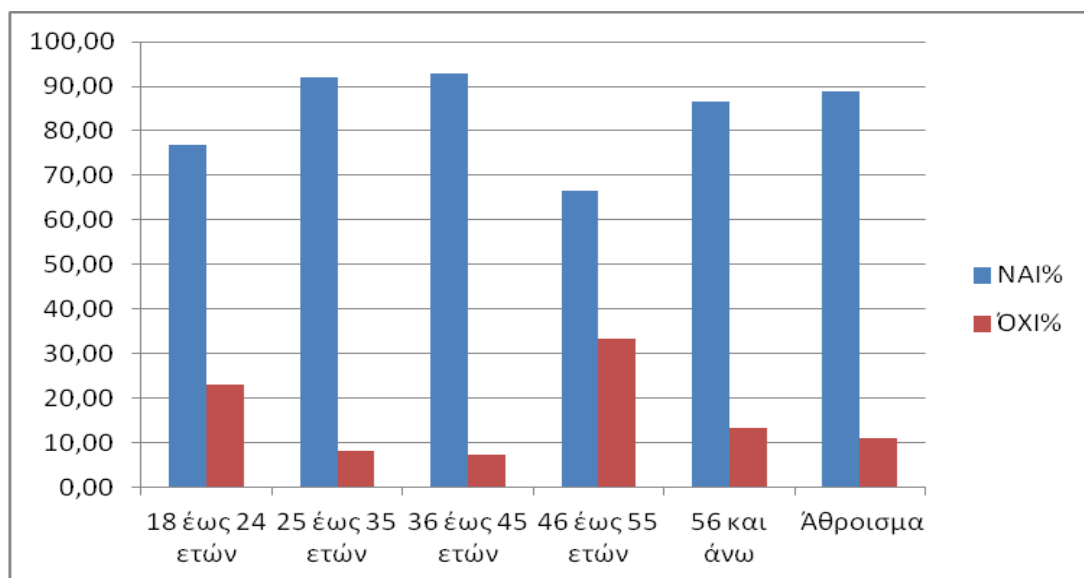
Όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα η ηλικία των ερωτηθέντων δεν έπαιξε σημαντικό ρόλο στο αν χρησιμοποιούν ή όχι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Όπως φαίνεται, η πλειοψηφία του δείγματος χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανεξαρτήτου ηλικίας.

Εντούτοις γίνεται εμφανές ότι οι ηλικιακές ομάδες 25 έως 35 και 36 έως 45 ετών είχαν υψηλότερα ποσοστά θετικής απάντησης στην χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ποσοστά 92% και 92,86% αντιστοίχως. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται στο γεγονός ότι είναι νεαρά άτομα που έχουν εξοικείωση με την τεχνολογία και ταυτόχρονα είναι ενεργοί πολίτες της χώρας. Σε αντίθεση με την ομάδα 18 έως 24 ετών που συγκεντρώνει λίγο μικρότερο ποσοστό (76,92%) και είναι άτομα που έχουν εξίσου μεγάλη εξοικείωση με την τεχνολογία όμως ενδεχομένως να μην έχουν αναλάβει πολλές υποχρεώσεις ακόμα, εξαιτίας του νεαρού της ηλικίας τους.

Τέλος στις επόμενες δύο ομάδες τα ποσοστά θετικών απαντήσεων κατεβαίνουν διατηρώντας όμως την πλειοψηφία σε σχέση με τις αρνητικές απαντήσεις. Αυτό θα μπορούσε να οφείλεται στην πιθανότητα να υπάρχει κάποιο χάσμα στην ικανότητα χρήσης των νέων τεχνολογιών από ηλικιακά μεγαλύτερα άτομα, όμως όχι ικανό να επηρεάσει το αποτέλεσμα.

Τα προαναφερθέντα συμπεράσματα μπορούν να φανούν και στο ακόλουθο διάγραμμα.



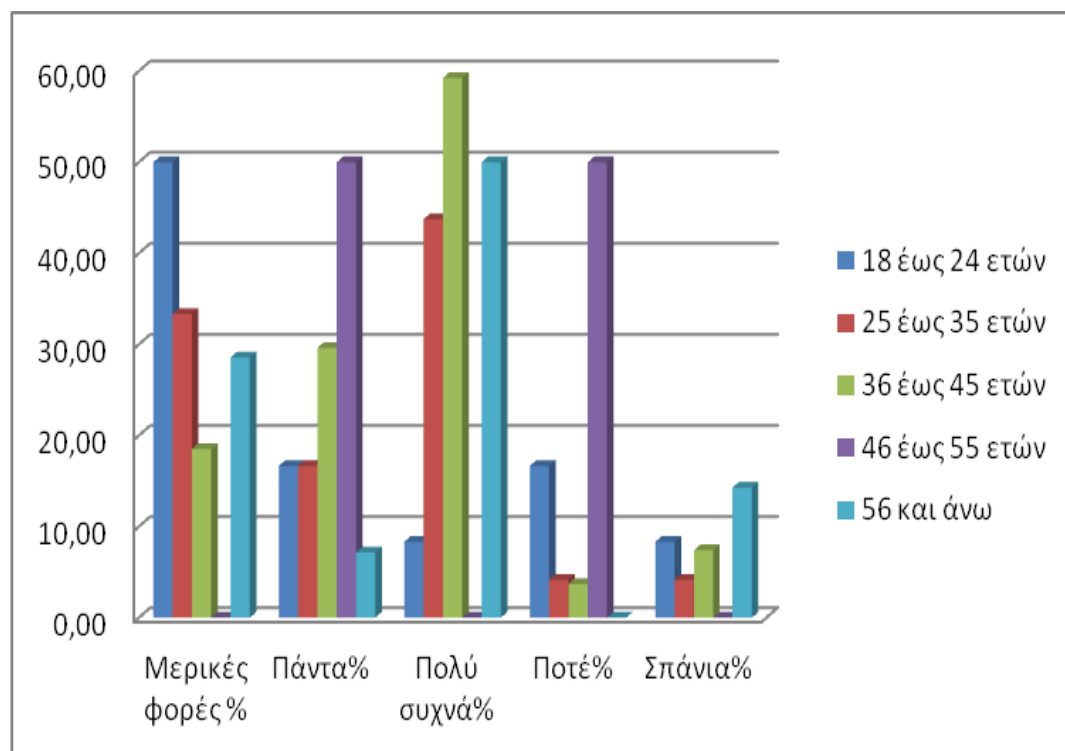
Διάγραμμα 19

Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και στην περίπτωση σύγκρισης των ηλικιακών ομάδων με την ερώτηση για την συχνότητα προτίμησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών παρα της φυσικής παρουσίας τους σε μια δημόσια υπηρεσία.

Όπως αποδεικνύεται και από τον πίνακα 2 τα αποτελέσματα είναι παρόμοια με τα αποτελέσματα του πίνακα 1, φανερώνοντας ότι η ηλικιακή ομάδα που δηλώνει ότι χρησιμοποιεί πολύ συχνά υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι 36 έως 45 ετών με ποσοστό 59,26%³

	Πόσο συχνά προτιμάτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης σας από το να πάτε σε μια δημόσια υπηρεσία;				
Ηλικία	Μερικές φορές %	Πάντα%	Πολύ συχνά%	Ποτέ%	Σπάνια%
18 έως 24 ετών	50,00	16,67	8,33	16,67	8,33
25 έως 35 ετών	33,33	16,67	43,75	4,17	4,17
36 έως 45 ετών	18,52	29,63	59,26	3,70	7,41
46 έως 55 ετών	0,00	50,00	0,00	50,00	0,00
56 και άνω	28,57	7,14	50,00	0,00	14,29

Πίνακας 2



Διάγραμμα 20

7.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι προηγμένες χώρες παγκοσμίως, στα πλαίσια δομικών αλλαγών και ζυμώσεων που πραγματοποιούν στο δημόσιο τομέα τους, εισάγουν την πληροφορική και τα συστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών τους με σκοπό να γίνει πιο ευέλικτος και ανταγωνιστικός. Υπό αυτές τις συνθήκες αναπτύχθηκε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία διέθεσε αρκετά κονδύλια για τον εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών συστημάτων των κρατών μελών της.

Η Ελλάδα εντούτοις φαίνεται να μην είναι σε θέση να ακολουθήσει σε όλη τους την έκταση αυτές τις αλλαγές και έχει καθυστερήσει σημαντικά στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα. Επειδή η χώρα υστερεί σημαντικά στον διεθνή ψηφιακό ανταγωνισμό, είναι επιτακτική η ανάγκη να γίνουν ενέργειες άμεσα, συγχρονισμένα και σε περιορισμένο χρονικό ορίζοντα ώστε να πλησιάσει το επίπεδο των ανεπτυγμένων χωρών.

Στην παρούσα εργασία έγινε προσπάθεια να σκιαγραφηθεί ο βαθμός εξοικείωσης και ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των υπηρεσιών αυτών καθώς και οι προθέσεις των Ελλήνων για εκσυγχρονισμό. Για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας, έγινε χρήση ερωτηματολογίου με κλειστού τύπου ερωτήσεις. Τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία εξετάστηκαν αφορούσαν το κατά πόσο είναι διαδεδωμένες και ικανοποιητικές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Έλληνες πολίτες. Ακόμα εξετάστηκε τόσο η άποψή τους για το βαθμό που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην εξοικονόμηση πόρων όσο και στην εξυγίανση του φορολογικού συστήματος. Τέλος ερευνώνται οι προθέσεις και προσδοκίες των πολιτών για το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Από την ανάλυση του ερωτηματολογίου προέκυψε ότι οι πολίτες παρά το γεγονός ότι κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρούν ότι είναι σε μέτριο βαθμό δύσχρηστες. Συγχρόνως η πλειοψηφία των ερωτώμενων δήλωσε ότι αισθάνεται ασφαλής για τα προσωπικά της δεδομένα σε συνδυασμό με την αρκετά μεγάλη συχνότητα χρήσης που αναφέρθηκε. Το γεγονός αυτό αποτελεί ίσως σημαντικό παράγοντα για την επιτυχή καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα και θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην εξέλιξη της στο μέλλον με σκοπό την διατήρηση της άποψης αυτής.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν τόσο όσον αφορά την αποτελεσματικότητα λειτουργίας του κρατικού μηχανισμού με την χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων διακυβέρνησης, όσο και τη συμβολή τους στη εξοικονόμηση πόρων της δημόσιας διοίκησης, δείχνουν ότι οι πολίτες αντιμετωπίζουν θετικά τις μεθόδους αυτές, δηλώνοντας ότι βρίσκονται σε ικανοποιητικό βαθμό έχοντας ακόμα πολλά περιθώρια βελτίωσης.

Επίσης, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων αναφέρει ότι έχει μειωθεί κατά πολύ ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την ολοκλήρωση διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, διευκολύνοντας έτσι την εργασία και την καθημερινότητά τους. Από τις

απαντήσεις που δόθηκαν συνάγεται ότι οι χρήστες δείχνουν ικανοποιημένοι τόσο από τον δημόσιο τομέα όσο και από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται, γεγονός που θα πρέπει να αξιολογηθεί σωστά ώστε να γίνουν και άλλα βήματα προς το σκοπό αυτό.

Οι συμμετέχοντες, απάντησαν στην πλειοψηφία τους ότι κάνουν συχνότερη χρήση τόσο των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής πληρωμής για τις υποχρεώσεις προς το δημόσιο όσο και των δυνατοτήτων της υπηρεσίας του taxisnet αποδεικνύοντας την επιτυχία ενός καλοσχεδιασμένου ηλεκτρονικού συστήματος υπηρεσιών του δημοσίου.

Παρά τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω για τον βαθμό ασφάλειας των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι ερωτώμενοι δήλωσαν κατά πλειοψηφία ότι τα κυριότερα εμπόδια στην εξέλιξή της, αποτελούν αφ ενός η ασφάλεια, δείχνοντας την επιφυλακτικότητά τους για τη διατήρηση και εξέλιξη της παρούσας ικανοποιητικής κατάστασης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και αφετέρου το κόστος που αποτελεί ένα σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα στην ανάπτυξη τέτοιου είδους πρωτοβουλιών.

Συνεχίζοντας μπορούμε να δούμε από τις απαντήσεις που δόθηκαν, ότι η άποψη που διαμορφώνεται σχετικά με την απόσταση που υπάρχει στην ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ανάμεσα στην Ελληνική πραγματικότητα και στις Ευρωπαϊκές χώρες είναι μετριοπαθής, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για μεγαλύτερες προσπάθειες στον τομέα του εκσυγχρονισμού. Δεν είναι άλλωστε τυχαίο ότι οι ίδιοι ερωτώμενοι δηλώνουν ότι υπάρχει ακόμα χάσμα στην ικανότητα των πολιτών για χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου.

Κατά γενική ομολογία, οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της διαφθοράς είναι μεγάλη και μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην μείωση φαινομένων στρέβλωσης του φορολογικού συστήματος, δίνοντας το στίγμα της κοινής γνώμης στην φορολογική διοίκηση για περεταίρω εξάπλωση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην υπηρεσία του φορολογικού συστήματος.

Τέλος η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει ικανοποιημένη με τα μέχρι στιγμής επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, όμως διατηρεί επιφυλάξεις για την δυνατότητα πλήρους λειτουργίας του δημοσίου τομέα βασιζόμενου αποκλειστικά σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες, κάτι ανάλογο με την περίπτωση της Εσθονίας. Από τις απαντήσεις συνάγεται η διστακτικότητα των πολιτών για το βαθμό ικανότητας της Ελλάδας να χειριστεί μια τέτοια εξέλιξη με όλα όσα θα μπορούσαν να επακολουθήσουν .

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υπάρχει εμφανής συσχέτισή τους με την συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει με άλλα λόγια ότι οι ερωτηθέντες του δείγματος κάνουν χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου ανεξαρτήτως φύλου, ή ηλικίας.

Τα παραπάνω συμπεράσματα συνθέτουν την εικόνα ενός συστήματος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου τα τελευταία χρόνια και μας οδηγεί στη διαπίστωση ότι η δημόσια διοίκηση άρχισε να αντιλαμβάνεται την αναγκαιότητα υιοθέτησής τέτοιων πρακτικών. Συνυπολογίζοντας όμως την ταχύτητα εξέλιξης των ψηφιακών τεχνολογιών διαφαίνεται η ανάγκη να ενεργήσει άμεσα ώστε να μπορέσει να πλησιάσει τις ψηφιακά ανεπτυγμένες Ευρωπαϊκές χώρες.

7.5 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά τη διάρκεια της έρευνας καταβλήθηκε κάθε προσπάθεια προκειμένου τα αποτελέσματα να είναι έγκυρα και τεκμηριωμένα. Αν και η παρούσα εργασία μας οδήγησε σε χρήσιμα και σημαντικά αποτελέσματα δεν έλειψαν κάποιοι περιορισμοί, οι οποίοι κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν. Πιο συγκεκριμένα:

- Το διαθέσιμο χρονικό διάστημα για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας. Η μελέτη είχε καθορισμένο χρονικό πλαίσιο τέσσερις μήνες εντός του οποίου θα έπρεπε να έχει ολοκληρωθεί και παραδοθεί.
- Η μέθοδος της ηλεκτρονικής αποστολής ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή και διαμοιράστηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η μέθοδος είχε ως αποτέλεσμα τη χαμηλή ανταπόκριση του δείγματος σε σχέση με τη χρησιμοποίηση συνεντεύξεων.
- Μη δυνατότητα επαφής με τον συμμετέχοντα στο ερωτηματολόγιο. Αποτελεί μειονέκτημα το γεγονός ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα άμεσης επαφής με τον συμμετέχοντα/συνεντευξιαζόμενο, ώστε να δοθούν διευκρινιστικές επισημάνσεις όπου αυτές χρειάζονταν.
- Επιπρόσθετα η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε ηλεκτρονικά, που σημαίνει ότι το δείγμα είχε κάποια σχέση με την τεχνολογία και δεν λάβαμε υπόψη στην μελέτη το μέρος των πολιτών που δεν έχει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή κάποιο άλλο μέσω κοινωνικής δικτύωσης.
- Εξοικείωση με ηλεκτρονικά συστήματα/ψηφιακό χάσμα. Είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι αρκετοί Έλληνες πολίτες είναι διστακτικοί στο να απαντούν σε ερωτήσεις σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή δεν είναι εξοικειωμένοι σε μεγάλο βαθμό με τα ηλεκτρονικά συστήματα, ιδίως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία.

7.6 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Στην παρούσα έρευνα είχαμε τη δυνατότητα να εξετάσουμε το βαθμό προόδου της δημόσιας διοίκησης με την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως ήδη αναφέρθηκε παραπάνω, τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι οι πολίτες αξιολογούν θετικά σε γενικές γραμμές τις παρεχόμενες υπηρεσίες, υπογραμμίζοντας παράλληλα την υστέρηση που υπάρχει σε σχέση με την ΕΕ.

Ωστόσο, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου αφορούν τους πολίτες σε πανελλήνια κλίμακα και για το λόγο αυτό θα πρέπει να πραγματοποιηθεί παρόμοια

έρευνα σε μεγαλύτερη κλίμακα που να λαμβάνει υπόψη και απομακρυσμένες περιοχές της χώρας για να εξαχθούν πιο ασφαλή συμπεράσματα. Μια πρόταση ακόμα είναι να διανεμηθούν και σε έντυπη μορφή τα ερωτηματολόγια ώστε να συμπεριλήφθη στην έρευνα και το μέρος του πληθυσμού που δεν έχει πρόσβαση σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Με αυτόν τον τρόπο δεν θα αποκλείεται από το δείγμα και τα συμπεράσματα της μελέτης, ένα μέρος του πληθυσμού που θα μπορούσε να διαφοροποιήσει τα αποτελέσματα της.

Δεδομένου ότι σε αυτήν την μελέτη ασχοληθήκαμε με τη έρευνα των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από το κράτος προς του πολίτες και τις επιχειρήσεις (G2C και G2B) , μια πρόταση για μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να αποτελέσει η μελέτη των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από το κράτος προς το κράτος (G2G), εκείνων δηλαδή των υπηρεσιών που διενεργούνται μεταξύ των δημοσίων οργανισμών, οδηγώντας τελικά στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα.

Τέλος, μπορεί η παρούσα μελέτη να κατέδειξε θετικά αποτελέσματα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου, όμως αυτό δε θα πρέπει να εφησυχάζει τη διοίκηση, μιας και τα ηλεκτρονικά συστήματα χρειάζονται εκσυγχρονισμό σε τακτά χρονικά διαστήματα. Όπως παρουσιάστηκε παραπάνω οι υπάρχουσες υπηρεσίες έχουν κάποια δυνατά σημεία που μπορούν να αποτελέσουν βάση για περαιτέρω ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα. Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει συνεχής βελτίωση για τη διατήρηση της ικανοποίησης των πολιτών. Μια ακόμα πρόταση, λοιπόν θα ήταν να επαναληφθεί η έρευνα αυτή μετά από εύλογο χρονικό διάστημα ώστε να διερευνηθεί το ενδεχόμενο μεταβολής της κοινής γνώμης προς το καλύτερο ή χειρότερο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 01 Anderson, T., 2009. E-government as an anti-corruption strategy. Information Economics and Policy.
- 02 Aggelopoulos, n.d. aggelopoulos.net. Available at: <http://www.aggelopoulos.net/news/how-can-you-see-your-insurance-cv-online-1-2015/#.WhiJsXnQDDc> [Accessed 11 2017].
- 03 Avgerou, C., 2002. Information Systems and Global Diversity. Oxford: Oxford University Press.
- 04 Accenture strategy, 2016. accenture.com. Available at: https://www.accenture.com/t20150523T023959_w_/it-it/acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_13/Accenture-Digital-Density-Index-Guiding-Digital-Transformation.pdf [Accessed 1 2018].
- 05 Cyber insurance quote, 2016. cyberinsurancequote.gr, Νέος Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για τα Προσωπικά Δεδομένα. Available at: <http://www.cyberinsurancequote.gr/insurance/nomothesia/> [Accessed 11 2017].
- 06 Docusign, n.d. docusign.com. Available at: <https://www.docusign.com/how-it-works/electronic-signature/digital-signature/digital-signature-faq> [Accessed 11 2017].
- 07 E.E.T.T., n.d. ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ. Available at: http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/DigitalSignatures/IntroEsign.html [Accessed 11 2017].
- 08 Ec.europa.eu, 2014. European e-Government Action Plan 2011-2015. Available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015> [Accessed 11 2017].
- 09 Economist, 2013. How did Estonia became a leader in technology? Economist, 7 2013.
- 10 Europarl, 2004. Η στρατηγική της Λισαβόνας: μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας. Available at: <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html> [Accessed 11 2017].
- 11 Fang, Z., 2002. E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2.
- 12 Globalview.gr, 2017. globalview.gr. Available at: <http://www.globalview.gr/2017/06/30/%ce%b7%ce%bb%ce%b5%ce%ba%cf%84%cf%81%ce%bf%ce%bd%ce%b9%ce%ba%ce%ae-%ce%b4%ce%b9%ce%b1%ce%ba%cf%85%ce%b2%ce%ad%cf%81%ce%bd%ce%b7%cf%83%ce%b7-%ce%ba%ce%ac%ce%bd-%cf%84%ce%bf-%cf%8c%cf%80%cf%89%cf%82/> [Accessed 11 2017].

- 13 Gouscos D., Mentzas G. & Georgiadis P., 2001. Planning and Implementing e-Government Service Delivery: Achievements and Learnings from On-line Taxation in Greece.
- 14 Hahamis, et al., 2005. e-Government in Greece: opportunities for improving the efficiency and effectiveness of local government. [Accessed 11 2017].
- 15 Halchin, 2004. Electronic government: Government capability and terrorist resource.
- 16 Internet worldstats, n.d. The Digital Divide, ICT and Broadband Internet-internetworldstats.com. Available at: <http://www.internetworldstats.com/links10.htm> [Accessed 11 2017].
- 17 Mahaman, B., Ntaliani, M. & Costopoulou, C., 2005. E-Government for rural development: current trends and opportunities for Agriculture.
- 18 McGuinness, D., 2017. BBC News. Available at: <http://www.bbc.com/news/39655415> [Accessed 11 2017].
- 19 Millard, 2003. e-Public services in Europe: past, present and future.
- 20 Mistry, J. & Jalal, A., 2012. An Empirical Analysis of the Relationship between e-government and Corruption. International Journal of Digital Accounting Research, Vol. 12.
- 21 Mouzelis, N., 1978. Modern Greece facets of underdevelopment. Athens: Eksantas.
- 22 Naftemporiki, 2017. naftemporiki.gr. Available at: <http://www.naftemporiki.gr/finance/story/1217128/dianeosis-11-16-dis-euro-etisios-i-forodiasfugi> [Accessed 11 2017].
- 23 Naftemporiki, 2016. naftemporiki.gr. Available at: <http://www.naftemporiki.gr/finance/story/1181699/to-iot-metasximatizei-psifiaka-tin-oikonomia> [Accessed 1 2018].
- 24 News beast, 2013. newsbeast.gr. Available at: <https://www.newsbeast.gr/financial/arthro/507278/terma-stis-sudaxeis-maimou-me-to-sustima-ariadni> [Accessed 11 2017].
- 25 OECD, 2003. Challenges for E-government Development. Mexico City
- 26 Oxford economics, n.d. oxfordeconomics.com. Available at: <https://www.oxfordeconomics.com/recent-releases/the-digital-density-index-guiding-digital-transformation> [Accessed 1 2018].
- 27 Reporter, 2017. reporter.gr. Available at: <http://www.reporter.gr/Eidhseis/technologia/316851-DESI-2017-H-Ellada-stathera-se-psifiako-chasma-me-thn-EE> [Accessed 11 2017].
- 28 Sas, 2016. sas.com, Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR):Όχι απλά πολύς θόρυβος για το τίποτα. Available at:

- https://www.sas.com/el_gr/insights/articles/data-management/local/eu-data-protection-gdpr.html [Accessed 11 2017].
- 29 Sepe, 2016. sepe.gr. Available at: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/5595702/o-psifiakos-metashimatismos-tis-oikonomias-odigei-se-auxisi-tou-aep/> [Accessed 1 2018].
 - 30 Social Activism Αθηνών , 2017. Ηλεκτρονική εφημερίδα κοινωνικού ακτιβισμού. Available at: <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/> [Accessed 2017].
 - 31 Sullivan, C. & Burger, E., 2017. E-residency and blockchain.
 - 32 Tambur. S., 2014. Estonian world. Available at: <http://estonianworld.com/business/estonia-becomes-first-country-world-offer-e-residency/> [Accessed 11 2017].
 - 33 Taxheaven, n.d. Taxheaven.gr. Available at: <https://www.taxheaven.gr/news/news/view/id/6717> [Accessed 11 2017].
 - 34 Taxheaven, n.d. taxheaven.gr. Available at: <https://www.taxheaven.gr/news/news/view/id/10957> [Accessed 11 2017].
 - 35 Taxisnet, n.d. gsis.gr. Available at: http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/
 - 36 Tecblog, n.d. Techblog.gr Available at: <https://techblog.gr/internet/www-ermis-gov-gr/> [Accessed 2017].
 - 37 The caller, 2017. thecaller.gr, Η Ελλάδα σε ψηφιακό χάσμα με την Ευρώπη. Available at: <https://thecaller.gr/tech/%CE%B9i-ellada-se/> [Accessed 11 2017].
 - 38 Torres, et al., 2005. E-government developments on delivering public services among EU cities. p. 217.
 - 39 Tovima.gr, 2013. Σε ισχύ το σύστημα Εργάνη για τους εργοδότες. Available at: <http://www.tovima.gr/finance/article/?aid=506007>
 - 40 Tsoukalas, K., 1987. State, Society, Employment in Post-War Greece (2nd ed.). Athens: Themelio.
 - 41 UNDP, 2006. Fighting Corruption with e-Government Applications. s.l., United Nations Development Program (UNDP).
 - 42 United Nations, 2002. United Nations & American Society for Public Administration, (ASPA). In: Benchmarking e-government: A global perspective. New York: U.N. Publications.
 - 43 Walt, V., 2017. fortune.com. Available at: <http://fortune.com/2017/04/27/estonia-digital-life-tech-startups/> [Accessed 11 2017].
 - 44 ΑΠΕΔ, n.d. Αρχή πιστοποίησης Ελληνικού δημοσίου-aped.gov.gr. Available at: <http://www.aped.gov.gr/> [Accessed 11 2017].

- 45 Αποκεντρωμένη διοίκηση Πελοποννήσου, Δυτικής Ελλάδας και Ιονίου, n.d. apd-depin.gov. Available at: <http://www.apd-depin.gov.gr/index.php/component/k2/item/92.html?Itemid=849> [Accessed 11 2017].
- 46 Αποστολάκης, Ι., 2004. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αθήνα: ΕΚΔΔΑ.
- 47 Βεντούρης, Ν., 2012. tovima. Available at: <http://www.tovima.gr/files/1/2012/12/10/PP.pdf> [Accessed 11 2017].
- 48 Γιαμπουράς, Μ., 2006. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρήστης διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά της κακοδιοίκησης και της διαφθοράς.
- 49 Δίπλας, Π., 2016. ert.gr. Available at: <http://www.ert.gr/eidiseis/mono-sto-ertgr/4i-viomichaniki-epanastasi-tha-dimiourgisi-terastio-prosfygiko-kyma/> [Accessed 1 2018].
- 50 Δρυμιώτη, Α., 2013. kathimerini.gr. Available at: <http://www.kathimerini.gr/507361/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/dystyxws-den-exoyme-ginei-akoma-es8onia> [Accessed 11 2017].
- 51 Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης, n.d. syzefxis.gov. Available at: <http://www.syzefxis.gov.gr/node> [Accessed 11 2017].
- 52 Επιτροπή πληροφορικής & επικοινωνιών, 2012. Εθνική στρατηγική για τις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- 53 Ζιαμπάκας Σ., 2016. efsyn.gr. Available at: <http://www.efsyn.gr/arthro/poies-ypiresies-diekperaionontai-ilektronika-lista-paradeigmata> [Accessed 11 2017].
- 54 Ηγουμενίδη Τ., 2017. Naftemporiki. Available at: <http://www.naftemporiki.gr/finance/story/1252566/ksekleidonei-me-2-kiniseis-to-ergo-suzeuksis-2> [Accessed 11 2017].
- 55 Καράμπελας, Χ., 2017. news247.gr. Available at: <http://news247.gr/eidiseis/tecnologia/sthn-e-esthonia-ta-panta-ginontai-blektronika.4552877.html> [Accessed 11 2017].
- 56 Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ, 2007. Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων. Έκδοση 1.0.
- 57 Κοκκίνου, et al., n.d. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- 58 Κρουστάλη Δ., 2017. Πόσο αλλάζει τη ζωή μας η 4η Βιομηχανική Επανάσταση. Το βήμα, Issue <http://todiktio.eu/images/pdf/tovima4IR.pdf>, p. 19.
- 59 Παπαματθαίου, Μ., 2017. ta nea.g. Available at: <http://www.tanea.gr/news/greece/article/5468659/h-4h-biomhxanikh-epanastash-einai-edw-alla-oxi-sthn-ellada/> [Accessed 1 2018].
- 60 Παραπολιτική, 2013. parapolitiki.com. Available at:

<http://www.parapolitiki.com/2013/12/to-spoudaio-paradeigma-tis-esthonias-stin-ilektroniki-diakybernisi.html> [Accessed 11 2017].

- 61 Πασσάς, Σ. & Μαυροματίδου, Ε., 2015. E-government vs Tax Evasion: Η συμβολή του e-government στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Boussias Communications ed. s.l: Netweek.
- 62 Πασσάς, Σ. & Παπούλιας, Γ., 2017. changing the mindset@service-Oriented Digital Transformation (DX). 9th ITSM Conference.
- 63 ΣΕΒ, 2017. sev.org.gr. Available at:
http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/50322/special_report_22_5_2017.pdf
[Accessed 1 2018].
- 64 ΣΕΒ, 2017. Η ψηφιακή Ελλάδα: ο δρόμος προς την ανάπτυξη.
- 65 ΣΤΑΜΑΤΙΟΥ, Γ., 2015. Taxheaven. Available at:
<https://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/id/22254> [Accessed 11 2017].
- 66 ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ-ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ, 2000. E-EUROPE Κοινωνία πληροφοριών για όλους. Βρυξέλλες.
- 67 Τ.Μ.Π.Ε.Σ. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, n.d. icsdweb.aegean.gr. Available at:
https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CF%81%CE%AF%CE%B1:%CE%91%CF%83%CF%86%CE%AC%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1_%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%AC%CF%84%CF%89%CE%BD_%CE%BA%CE%B1%CE%B9_%CE%A0%CF%81%CE%B [Accessed 11 2017].
- 68 Τσαμπά, Κ., 2011. tsamba.gr. Available at:
<http://www.tsamba.gr/210/%CE%9E%CE%95%CE%9A%CE%99%CE%9D%CE%97%CE%A3%CE%95-%CE%97-%CE%A5%CE%9B%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%97%CE%A3%CE%97-%CE%A4%CE%9F%CE%A5-%CE%9D%CE%95%CE%9F%CE%A5-%CE%9A%CE%95%CE%9D%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%A5-%CE%94%CE%95%CE%94%CE%9F%CE%9C%CE> [Accessed 1 2018].
- 69 Τσόλιας, Γ., 2017. dpa.gr, GDPR - Υποχρεώσεις Συμμόρφωσης στον Γενικό Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων. Available at:
[http://www.dpa.gr/pls/portal/docs/PAGE/APDPX/NEWSMAIN/BIBLIOGRAPHY/MONOGRAPHY/MONOGRAPHY_T/%CE%A4%CE%A3%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%91%CE%A3%20GDPR%20%CE%99%CE%A4%20SEC%20\(003\).PDF](http://www.dpa.gr/pls/portal/docs/PAGE/APDPX/NEWSMAIN/BIBLIOGRAPHY/MONOGRAPHY/MONOGRAPHY_T/%CE%A4%CE%A3%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%91%CE%A3%20GDPR%20%CE%99%CE%A4%20SEC%20(003).PDF)
[Accessed 11 2017].
- 70 ΥΔΜΗΔ 2014-2020, n.d. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ 2014-2020).
- 71 ΥΔΜΗΔ, 2014-2020. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

- 72 Υπουργείο Οικονομικών, 2012. Διακήρυξη διαγωνισμού για το έργο "κεφ".
- 73 Υπουργείο Οικονομικών, 2017. minfin.gr. Available at:
<http://www.minfin.gr/web/guest/portal-g.g.4> [Accessed 1 2018].
- 74 ΥΠ.Π.Ε.Θ., n.d. ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ. Available at:
<https://opengov.minedu.gov.gr/%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7/> [Accessed 11 2017].
- 75 Υπουργείο εργασίας, κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας, 2014. Εθνικό μητρώο ασφάλισης-ασφαλιστικής ικανότητας "ΑΤΛΑΣ". Available at:
http://www.idika.gr/files/atlas_final_V2.pdf
- 76 Χατζηαντωνίου Δ., 2017. kathimerini.gr. Available at:
<http://www.kathimerini.gr/913302/article/oikonomia/die8nhs-oikonomia/apoyh-odhgwntas-thn-4h-viomhxanikh-epanastash> [Accessed 1 2018].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο έρευνας στα πλαίσια εκπόνησης Διπλωματικής εργασίας με θέμα "Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως μοχλός βελτίωσης της Δημόσιας Διοίκησης".

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια ακαδημαϊκής έρευνας για την εκπόνηση Διπλωματικής Εργασίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών 'Ελεγκτικής και Φορολογίας', του τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, με θέμα την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην βελτίωση της δημόσιας διοίκησης.

Σήμερα υπάρχει πιο επιτακτική από ποτέ η ανάγκη της ενσωμάτωσης στον Ελληνικό δημόσιο τομέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης. Φυσικά θα πρέπει να υπάρχουν και οι κατάλληλοι ελεγκτικοί μηχανισμοί ώστε να επιτηρούν κατά πόσο τα πληροφοριακά συστήματα υπηρετούν σωστά το δρόμο που χαράσσει η τεχνολογία.

Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι σημαντική και θα συμβάλει στην εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν απαιτεί περισσότερο από 10-15 λεπτά και μπορείτε να συμμετάσχετε μόνο μία φορά.

Μη διστάσετε να εκφράσετε ελεύθερα τις απόψεις σας για τα θέματα που τίγονται.

Παρακαλώ απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις επιλέγοντας την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Δεν υπάρχει σωστή ή λάθος απάντηση.

Με δεδομένη την ανωνυμία των απαντήσεών σας, θα παραμείνουν αυστηρά εμπιστευτικές, και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της έρευνας.

Ερώτηση 1^η : Φύλο :

A. Άνδρας , B. Γυναίκα

Ερώτηση 2^η : Ηλικία :

A. 18 έως 24 ετών

A. 25 έως 35 ετών

Γ. 36 έως 45 ετών

Δ. 56 και άνω

Ερώτηση 3^η: Επάγγελμα :

A. Μισθωτός / συνταξιούχος

B. Άνεργος

Γ. Αυτοαπασχολούμενος

Δ. Φοιτητής

E. Άλλο

Ερώτηση 4^η : Μορφωτικό επίπεδο:

A. Απόφοιτος δημοτικού

B. Απόφοιτος γυμνασίου

Γ. Απόφοιτος λυκείου

Δ. Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ

- Ε. Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου
- ΣΤ. Κάτοχος διδακτορικού τίτλου
- Η. Κάτοχος επαγγελματικής πιστοποίησης

Ερώτηση 5^η : Έχετε χρησιμοποιήσει ποτέ κάποια από τις δυνατότητες τις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- A. ΝΑΙ
- B. ΟΧΙ

Ερώτηση 6^η : Κατά την γνώμη σας θεωρείτε ότι οι υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης είναι εύχρηστες;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτριες
- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ

Ερώτηση 7^η : Πόσο ασφαλή κρίνετε την μεταφορά προσωπικών σας στοιχείων μέσω των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Ασφαλή
- Ε. Πολύ ασφαλή

Ερώτηση 8^η : Πόσο συχνά προτιμάτε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης σας από το να πάτε σε μια δημόσια υπηρεσία;

- A. Ποτέ
- B. Σπάνια
- Γ. Μερικές φορές
- Δ. Πολύ συχνά
- Ε. Πάντα

Ερώτηση 9^η : Κατά την γνώμη σας οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης έχουν καταστήσει αποτελεσματικότερες τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ

Ερώτηση 10^η : Θεωρείτε ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλουν στη εξοικονόμηση πόρων της δημόσιας διοίκησης;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 11^η : Πιστεύετε ότι έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής που απαιτείτε για την ολοκλήρωση διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης εξαιτίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 12^η : Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρησιμοποιείτε πλέον συχνά;

- A. Taxisnet (υποβολή δηλώσεων, ΕΝΦΙΑ, τέλη, κ.α.)
- B. ΑΤΛΑΣ (ενημέρωση ασφαλιστικής ικανότητας)
- Γ. E-banking Τραπεζών (πληρωμή υποχρεώσεων προς το δημόσιο)
- Δ. Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας διαβούλευσης (public policy making)
- E. Άλλες

Ερώτηση 13^η : Ποια εμπόδια/κίνδυνοι υπήρχαν/υπάρχουν στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη χρήση δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

- A. Κανένας
- B. Κόστος (αγορά εξοπλισμού)
- Γ. Ασφάλεια
- Δ. Κανένα ενδιαφέρον στην κοινωνία
- E. Άλλο

Ερώτηση 14^η : Σε ποιο βαθμό κρίνετε ότι η ελληνικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί στην δημόσια διοίκηση σε σχέση με την Ευρωπαϊκή πραγματικότητα;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 15^η : Κατά την προσωπική σας άποψη θεωρείτε ότι υπάρχει χάσμα στην ικανότητα των Ελλήνων πολιτών στο να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια

- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ

Ερώτηση 16^η :Πόσο σημαντική κρίνετε την συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της διαφθοράς;

- Α. Καθόλου
- Β. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ

Ερώτηση 17^η : Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών θεωρείτε ότι θα μπορούσε να συμβάλει στην μείωση ή την εξαφάνιση φαινομένων φοροαποφυγής/φοροδιαφυγής;

- Α. Καθόλου
- Β. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ

Ερώτηση 18^η Πόσο εφικτή κρίνετε την εφαρμογή ηλεκτρονικών πρωτοβουλιών στην δημόσια διοίκηση της Ελλάδας παρόμοιες με εκείνες της Εσθονίας - Θα μπορούσε να λειτουργήσει ολόκληρη η δημόσια διοίκηση της Ελλάδας βασιζόμενη μόνο σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- Α. Καθόλου
- Β. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- Ε. Πάρα πολύ