

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

**«Οι εφαρμογές των νέων τεχνολογιών στην ελληνική δικαιοσύνη: η
περίπτωση της εφαρμογής των Τ.Π.Ε. στην πολιτική και ποινική
δικαιοσύνη.»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Παρθένα Ιωαννίδη

Αθήνα, 2021

Τριμελής Επιτροπή:

Λάμπρος Μπαμπαλιούτας, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Αιμιλία Παπάζογλου – Μητροπούλου, Λέκτορας Παντείου Πανεπιστημίου

Πολυξένη Παπαδάκη, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Παρθένα Ιωαννίδη, 2021

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

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

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

Περιεχόμενα

Συντομογραφίες	5
Ευχαριστίες	8
Κατάλογος Εικόνων.....	9
Κατάλογος Πινάκων	10
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	10
Περίληψη	12
Abstract	13
Εισαγωγή	14
ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	17
1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ψηφιακή Διακυβέρνηση. Έννοιες και περιεχόμενο.	17
1.1. Διαδικασία απλοποίησης και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών με τη χρήση των Τ.Π.Ε.	18
1.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αποτελεσματικότητά των νέων δημόσιων πολιτικών.....	21
1.3. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φορέων του δημοσίου τομέα	22
1.4. Χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	24
1.5. Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	26
1.6. Από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Στόχοι και αρχές.....	27
2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ψηφιακή διακυβέρνηση στην Ελλάδα	30
2.1. Η θέση της Ελλάδας στον διεθνή και ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη	30
2.1.1. Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	30
2.1.2. Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government Development Index, EGDI) του Ο.Η.Ε.	34
2.1.3. Περαιτέρω δείκτες μέτρησης.....	35
2.2. Η θεσμοθέτηση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	35
2.2.2. Ο Ν. 4727/2020	37
2.2.3. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025	40
3. Ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση στην περίοδο της πανδημίας.....	41

3.1. Δράσεις ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια της πανδημίας.....	42
4. Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη στην Ελλάδα.....	46
4.1. Στρατηγικές και δράσεις ηλεκτρονικής δικαιοσύνης από το 2010 έως σήμερα.....	47
4.1.1. E-Justice και gov.gr.....	48
4.2. Ετήσιο σχέδιο δράσης του Υπουργείου Δικαιοσύνης για το 2021.....	50
4.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός στη Δικαιοσύνη 2020-2025.....	54
4.3.1. Στρατηγικές Κατευθύνσεις και Στόχοι.....	54
4.3.2. Έργα της ψηφιακής δικαιοσύνης 2020-2025.....	56
4.4. Ψηφιοποίηση της δικαιοσύνης σε ευρωπαϊκό επίπεδο κατά τη πανδημία.....	70
ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ.....	73
1. Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων.....	73
1.1. Ηχογράφηση – αποηχογράφηση των πολιτικών δικών.....	74
1.2. Ηχογράφηση – αποηχογράφηση ποινικών Δικών.....	77
1.3. Περιγραφή και χρήστες.....	79
1.4. Περαιτέρω εξέλιξη-βελτίωση.....	81
2. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ).....	81
3. Μεθοδολογία της έρευνας.....	86
3.1. Ερευνητικοί στόχοι.....	86
3.2 Ερευνητική μέθοδος.....	87
3.3 Μέθοδος συλλογής δεδομένων, το ερευνητικό εργαλείο (ερωτηματολόγιο)	89
3.4. Παρουσίαση δείγματος, δημογραφικών στοιχείων και εργασιακής θέσης.....	91
4. Αποτελέσματα – Ανάλυση Έρευνας.....	95
4.1. Χρήση, εκπαίδευση και ικανοποίηση από τη χρήση των εφαρμογών.....	95
4.2. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.....	100
4.3. Προβλήματα & Προτάσεις βελτίωσης.....	106
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	110
Πηγές-Βιβλιογραφία.....	115
Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο.....	124

Συντομογραφίες

I. Ελληνικές:

ΑΑΔΕ	: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Α.Ε.Ι.	: Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΒΨΜ	: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
ΓΕΜΗ	: Γενικό Εμπορικό Μητρώο
Γ.Σ.	: Γενική Συνέλευση
Δ.Δ.	: Δημόσια Διοίκηση
Δ.Ο.Υ.	: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Ε.Ε.	: Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΤ	: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
ΕΟΚ	: Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
Ε.Π.	: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ε.Π.Δ.	: Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΕΠΜ	: Εθνικό Ποινικό Μητρώο
ΕΣΠΑ	: Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
ΕΤΑΑ-TAN	: Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων Τομέα Ασφάλισης Νομικών
ΚΕΠ	: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠολΔ	: Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΠοινΔ	: Κώδικας Ποινικής Δικονομίας

N.	: Νόμος
N.Π.Δ.Δ.	: Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
N.Π.Ι.Δ.	: Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
ΟΑΕΔ	: Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
Ο.Ο.Σ.Α.	: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΣΠΔ	: Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων
Ο.Η.Ε	: Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΣΔΔΥ ΔΔ	: Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για τη Διοικητική Δικαιοσύνη
ΟΣΔΔΥ-ΠΠ	: Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης
Π.Δ.	: Προεδρικό Διάταγμα
ΣΔΙΤ	: Σύμπραξη Δημοσίου & Ιδιωτικού Τομέα
Τ.Π.Ε.	: Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας
Υ.Α.	: Υπουργική Απόφαση
ΥΔ	: Υπουργείο Δικαιοσύνης
Υ.Δ.Δ.Α.Δ.	: Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

II. Ξενόγλωσσες:

BARS	: Behaviorally Anchored Rating Scales
BI	: Business Intelligence
DEI	: Digital Evolution Index
DESI	: Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας
EDI	: Enabling Digitalization Index
EGDI	: E-Government Development Index
GDPR	: General Data Protection Regulation
G2C	: Government to Citizen
G2B	: Government to Business
G2G	: Government to Government
RFID	: Radio Frequency Identification.

Ευχαριστίες

Για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας, ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα Επίκουρο Καθηγητή μου κ. Λάμπρο Μπαμπαλιούτα για τη συμβολή του στην επιλογή και διαμόρφωση ενός τόσο ενδιαφέροντος θέματος. Η παρούσα μελέτη δε θα ήταν δυνατόν να υλοποιηθεί χωρίς τη στήριξή του. Τον ευχαριστώ για την προθυμία του, το χρόνο που διέθεσε, την υπομονή του, το ενδιαφέρον του, την άψογη συνεργασία, τις χρήσιμες και πολύτιμες συμβουλές του, την επιστημονική καθοδήγηση και τις γνώσεις που μου μετέδωσε κατά τη συγγραφή της παρούσας εργασίας μου. Τις ευχαριστίες μου επίσης εκφράζω στους Καθηγητές, κα Αιμιλία Παπάζογλου – Μητροπούλου, Λέκτορα Παντείου Πανεπιστημίου και κα Πολυξένη Παπαδάκη, Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου, που αποτέλεσαν μέλη της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, <i>Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, Στόχοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό</i>	27
Εικόνα 2: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, <i>Δείκτης DESI</i> ,	32
Εικόνα 3: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, <i>Δείκτης DESI, σχετική επίδοση της Ελλάδας ανά παράμετρο</i> ,	33
Εικόνα 4: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, <i>Δείκτης DESI, επίδοση της Ελλάδας στον χρόνο</i> ,	33
Εικόνα 5: Εφαρμογή ηχογράφησης υπόθεσης αστικών δικαστηρίων. πηγή: ospd.gr	76
Εικόνα 6: Οδηγός ηχογράφησης μιας υπόθεσης. πηγή: ospd.gr.....	76
Εικόνα 7: Φόρμα ηχογράφησης μια ποινικής υπόθεσης.....	79
Εικόνα 8: Το μενού επιλογών ενός γραμματέα στο σύστημα ηχογράφησης των πρακτικών των συνεδριάσεων	80
Εικόνα 9: Η διαδικτυακή πύλη με την οποία παρέχονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε δικηγόρους και πολίτες. πηγή: solon.gov.gr.....	85

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Έργα ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα της Δικαιοσύνης, πηγή: Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025.....	70
---	----

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Φύλο συμμετεχόντων	92
Διάγραμμα 2: Ηλικία συμμετεχόντων	92
Διάγραμμα 3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων	93
Διάγραμμα 4: Υπηρεσία που υπηρετούν οι συμμετέχοντες	93
Διάγραμμα 5: Έτη υπηρεσίας ερωτώμενων	94
Διάγραμμα 6: Ειδικότητα συμμετεχόντων	94
Διάγραμμα 7: Χρήση εφαρμογών	95
Διάγραμμα 8: Χρόνος χρήσης των εφαρμογών	96
Διάγραμμα 9: Ικανοποίηση από την εκπαίδευση	97
Διάγραμμα 10: Λειτουργικότητα εφαρμογών	97
Διάγραμμα 11: Ικανοποίηση από την ηχογράφηση των αστικών υποθέσεων	98
Διάγραμμα 12: Ικανοποίηση από την ηχογράφηση των ποινικών υποθέσεων	99
Διάγραμμα 13: Χρήση του solon.gov.gr	100
Διάγραμμα 14: Ταχύτερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης λόγω της πανδημίας	101
Διάγραμμα 15: Μείωση της φυσικής προσέλευσης κοινού και δικηγόρων στα δικαστήρια, λόγω της δυνατότητας χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	102
Διάγραμμα 16: Γνώση από κοινό και δικηγόρους πως λειτουργούν εφαρμογές ηλεκτρονικής δικαιοσύνης	102
Διάγραμμα 17: Αποτελεσματικότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών ..	103
Διάγραμμα 18: Μεταβολή της εξυπηρέτησης του κοινού λόγω των εφαρμογών....	104

Διάγραμμα 19: Ο θετικός αντίκτυπος της υπηρεσίας από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών	105
Διάγραμμα 20: Ύπαρξη ή μη προβλημάτων κατά τη χρήση των εφαρμογών	105

Περίληψη

Τα μέτρα της Πολιτείας για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 και των συνεπειών αυτής κατέδειξαν τη σημασία της αξιοποίησης των ψηφιακών πόρων της δημόσιας διοίκησης, των δικτύων και της συνδεσιμότητας. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) από φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, συνεισέφερε στην υποστήριξη των μέτρων για τον περιορισμό της πανδημίας, στην ανταλλαγή πληροφοριών.

Υπό κανονικές συνθήκες, μια ψηφιακή μεταρρύθμιση και ειδικά στο χώρο της δικαιοσύνης θα απαιτούσε πολλά χρόνια και θα συναντούσε μεγάλες αντιστάσεις, Όμως, το κράτος κατάφερε να μετατρέψει την κρίση της πανδημίας σε ευκαιρία αλλαγής. Δεν κατάφερε απλώς να μεταρρυθμίσει την ελληνική δικαιοσύνη αλλά να τη φέρει στη νέα ψηφιακή εποχή. «Η τυχαιότητα και η αναγκαιότητα άλλαξαν τον κόσμο» έλεγε ο Δαρβίνος. Έτσι και στην περίπτωση της πανδημίας, σε συνθήκες κρίσης και μάλιστα σε χρόνο ρεκόρ, για πρώτη φορά η πολιτεία πάει στον πολίτη και όχι ο πολίτης στην πολιτεία, και μάλιστα εύκολα, γρήγορα, χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία, χωρίς χαρτιά.

Υπό το πρίσμα αυτό, η ηλεκτρονική δικαιοσύνη προωθεί δράσεις, όπως το Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων (ΟΣΠΔ) και το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ), με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας του πολίτη, του δικηγόρου, του υπαλλήλου και του δικαστή και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής δικαιοσύνης. Ένα σύγχρονο δικαστικό σύστημα θα πρέπει συνεχώς να εξελίσσεται και να αντέχει σε περιόδους κρίσης, ώστε να διασφαλίζεται το δικαίωμα των πολιτών για πρόσβαση στη δικαιοσύνη και το δικαίωμα σε δίκαιη δίκη.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη, Δημόσια Διοίκηση, Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.), Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων, Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)

Abstract

The COVID-19 pandemic and its aftermath have proven the importance of the State's ability to make use of the digital resources of the public administration, the available networks and connectivity. The use of Information and Communication Technologies (ICT) by public and private sectors contributed to the support of measures taken to reduce the impact of the pandemic, as well as the exchange of information.

Under normal circumstances, a digital reform, especially in the field of justice, would take many years and would meet great resistance. However, the state managed to turn the pandemic crisis into an opportunity for change. Not only was the Greek justice reformed but also brought to the new digital age. "Chance and necessity changed the world," said Darwin. Likewise, in the case of the pandemic, during a time of crisis and by acting surprisingly fast, for the first time the state goes to the citizen and not the citizen to the state, easily, quickly, without the need of physical presence, without printed-out documentation.

To that end, e-Justice promotes actions, such as the Integrated System of Practical Courts (IACS) and the Integrated Judicial Case Management System of Civil & Criminal Justice (IACS), with the aim of facilitating the daily life of the citizen, the lawyer, the civil servant, and the judge resulting in the modernization of Greek justice. A modern judicial system should be able to constantly evolve and endure periods of crisis in order to ensure the right of citizens to have access to justice and a fair trial.

Keywords: Electronic Justice, Public Administration, Information and Communication Technologies (ICT), Integrated System of Practical Courts, Integrated Judicial Case Management System of Civil & Criminal Justice (IACSD-PP)

Εισαγωγή

Μέχρι πρότινος η εκάστοτε Διοίκηση¹ προσέφερε τις υπηρεσίες της προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με γνώμονα την εγκυρότητα, τη πληρότητα, το κύρος και την εμπιστοσύνη προς τους διοικούμενους, μη λαμβάνοντας υπόψη την χρόνο και το κόστος που απαιτείται για την ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών. Στις σύγχρονες Διοικήσεις, η παραγωγικότητα, η χρονική διάρκεια και το κόστος των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών αποτελούν πρωτεύοντα ρόλο και γι' αυτό η χρήση της Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας καθίσταται αναγκαία και αναπόφευκτη ώστε να οδηγηθούμε τόσο στην αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και στη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του διοικούμενου.

Πολλές δράσεις και ενέργειες για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είχαν επισημανθεί και αναλυθεί σε προηγούμενα χρόνια, η πανδημία COVID-19 όμως λειτούργησε καταλυτικά ώστε να υλοποιηθούν αυτές οι δράσεις και να διαπιστωθούν οι αδυναμίες που αποτελούν εμπόδιο στην περαιτέρω εξέλιξη και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η κρίση της νόσου COVID-19 έχει επιβεβαιώσει την ανάγκη επένδυσης στα ψηφιακά εργαλεία και της χρήσης τους σε όλους τους τομείς της ζωής ενός ατόμου. Ειδικότερα, στην παρούσα εργασία αξιολογούμε την αποτελεσματικότητα της χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στο ελληνικό δικαστικό σύστημα μέσω διεξαγωγής ποσοτικής έρευνας, και τη συμβολή τους στον εκσυγχρονισμό της δικαιοσύνης, στην εξυπηρέτηση του πολίτη, στην ταχύτερη και αποτελεσματικότερη απονομή της δικαιοσύνης, με γνώμονα την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Η εργασία αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος αναλύεται το θεωρητικό πλαίσιο γύρω από την Ηλεκτρονική και Ψηφιακή Διακυβέρνηση, τις αρχές της, τα οφέλη της και τη θέση της Ελλάδας στον ευρωπαϊκό και παγκόσμιο ψηφιακό χάρτη. Γίνεται αναφορά για την ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση στην περίοδο της πανδημίας covid-19 και τέλος, αναλύεται η ηλεκτρονική δικαιοσύνη

¹ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ*, Εκδ. Κριτική, σελ. 24-25.

στην Ελλάδα. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει την παρουσίαση δύο ηλεκτρονικών εφαρμογών της ελληνικής δικαιοσύνης, του Ολοκληρωμένου Συστήματος Πρακτικών Δικαστηρίων (ΟΣΠΔ) και του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) και τα αποτελέσματα της έρευνας.

Αναλυτικότερα για το **πρώτο μέρος**, στο **πρώτο κεφάλαιο** γίνεται παρουσίαση του ορισμού της Ηλεκτρονικής και Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των αρχών που τις διέπουν. Επιπλέον, αναλύονται τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η μετάβαση από την ηλεκτρονική στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Τέλος, παρουσιάζονται οι στόχοι και οι αρχές της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζονται οι δείκτες για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο και γίνεται αναφορά στη θεσμοθέτηση της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αναλύοντας τους τρόπους με τους οποίους αυτή πραγματοποιήθηκε.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** γίνεται παρουσίαση των δράσεων και έργων της ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης κατά τη περίοδο της πανδημίας covid-19.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** παρουσιάζεται η ηλεκτρονική δικαιοσύνη στην Ελλάδα, αναλύονται οι στρατηγικές, οι δράσεις και οι ενέργειες για την επίτευξη της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στην Ελλάδα τόσο πριν την επέλευση της πανδημίας, όσο και κατά τη διάρκειά της. Επίσης, γίνεται αναφορά στον ψηφιακό μετασχηματισμό στη Δικαιοσύνη από την έλευση της πανδημίας και μετά. Τέλος, παρουσιάζεται η ψηφιοποίηση της δικαιοσύνης σε ευρωπαϊκό επίπεδο κατά τη πανδημία.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** του **δεύτερου μέρους** γίνεται παρουσίαση του Ολοκληρωμένου Συστήματος Πρακτικών Δικαστηρίων (ΟΣΠΔ) και του περιεχομένου του.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζεται το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) και οι υπηρεσίες του.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** αναφέρονται οι ερευνητικοί στόχοι, η ερευνητική μέθοδος, η μέθοδος συλλογής δεδομένων και το ερευνητικό εργαλείο και

παρουσιάζεται το δείγμα και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** γίνεται αναλυτική παρουσίαση και σχολιασμός των ερευνητικών αποτελεσμάτων.

Η παρούσα διπλωματική εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα, επιχειρώντας αποτίμηση των όσων αναλύθηκαν προγενέστερα, καθώς και προτάσεις για τη βελτίωση και εξέλιξη της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στην Ελλάδα. Τέλος, στο παράρτημα της εργασίας τίθεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ψηφιακή Διακυβέρνηση. Έννοιες και περιεχόμενο.

Ως έννοια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση² περιγράφεται στα αγγλικά με πληθώρα ορισμών, όπως «electronic government», «digital government», «online government». Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ορίζει ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση την «αξιοποίηση του διαδικτύου (internet) και του παγκόσμιου ιστού (world wide web) για την παροχή κυβερνητικής πληροφορίας και υπηρεσιών στους πολίτες». Η Παγκόσμια Τράπεζα την ορίζει ως εξής: «*Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από κυβερνητικούς φορείς, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις των φορέων αυτών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους τομείς του κράτους*» .

Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση³ δεν είναι τεχνοκρατικό πρόβλημα, αλλά «*αποτελεί ένα διεπιστημονικό αντικείμενο πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών, και όχι μόνο της επιστήμης της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, και αφορά το σύνολο των πολιτών με απώτερο σκοπό να περιοριστεί το ‘ψηφιακό χάσμα’*». Δεν εφαρμόζεται απλώς η τεχνολογία για να γίνει η διακυβέρνηση καλύτερη και αποτελεσματικότερη, αλλά αλλάζει ριζικά ο τρόπος σκέψης και οι ενέργειες και δράσεις της ίδιας της διακυβέρνησης.

Ως ψηφιακή διακυβέρνηση ορίζεται⁴ «η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, ως αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών εκσυγχρονισμού των κυβερνήσεων, για τη δημιουργία δημόσιας αξίας.». Είναι ένα ψηφιακό κυβερνητικό οικοσύστημα, το οποίο περιλαμβάνει κυβερνητικούς φορείς, μη κυβερνητικές οργανώσεις, πολίτες,

² Βλ. Γ. Καλογήρου και Π. Παναγιωτόπουλος, (2016), *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, διαθέσιμο στο https://repository.kallipos.gr/pdfviewer/web/viewer.html?file=bitstream/11419/6206/4/00_master_document_KtP_final.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021), σελ. 156.

³ Βλ. Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής και Ι. Χάλαρης, (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδ. Παπαζήση, σελ. 188.

⁴ Βλ. Κ. Νοού, (2020), *Ψηφιακή Διακυβέρνηση & Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση*, παραδόσεις μαθήματος στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα κατεύθυνσης «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ», Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

επιχειρήσεις, που έχουν πρόσβαση σε δεδομένα, υπηρεσίες και περιεχόμενο μέσω αλληλεπιδράσεων με το κράτος. Η ψηφιακή διακυβέρνηση στηρίζει τις διοικητικές διαδικασίες, βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών και αυξάνει την αποδοτικότητα και το κύρος του δημοσίου τομέα. Επίσης, οι επιχειρήσεις και ο πολίτης συναλλάσσονται με τις δημόσιες υπηρεσίες, μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών, ταχύτερα, ευκολότερα, αποτελεσματικότερα και με μειωμένο κόστος και διοικητικό φόρτο.

1.1. Διαδικασία απλοποίησης και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών με τη χρήση των Τ.Π.Ε.

Για την υλοποίηση των κρατικών πολιτικών⁵, η δημόσια διοίκηση εφαρμόζει μια σειρά ενεργειών και δράσεων συνασπίζοντας για το σκοπό αυτό το σύνολο της διοίκησης. Μία από αυτές τις δράσεις, η οποία έχει πρωτεύοντα ρόλο, είναι και η διαδικασία απλοποίησης των διοικητικών διαδικασιών ώστε αφενός να ικανοποιείται η αποστολή των δημόσιων οργανισμών και αφετέρου ο πολίτης, οι επιχειρήσεις και οι λοιπές δημόσιες διοικήσεις να καταβάλλουν όσο το δυνατόν ελάχιστη προσπάθεια για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους. Με αυτό τον τρόπο επίσης επιτυγχάνεται η σταδιακή μετατόπιση του διοικητικού φορτίου από τον διοικούμενο στην διοίκηση. Για την αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών απλούστευσης απαραίτητη θεωρείται η στήριξη που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας, οι οποίες ενισχύουν την αναδιοργάνωση της δομής και των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών. Επίσης, απαραίτητη είναι και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς είναι αυτό που εφαρμόζει και συντονίζει τις δημόσιες πολιτικές.

Μέσω της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών ο πολίτης/διοικούμενος αντιμετωπίζεται: ως φορολογούμενος, για τον οποίο η απλοποίηση των διαδικασιών οδηγεί σε μια πιο οικονομική και πιο παραγωγική δημόσια διοίκηση, ως καταναλωτής, για τον οποίο τα διαδραστικά μέσα στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών του, ως ψηφοφόρος, για τον οποίο εφαρμόζονται

⁵ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 205-206.

μέθοδοι που αποσκοπούν στη διασφάλιση της διαφάνειας, του ελέγχου, της συμμετοχικότητας και της δημοκρατίας⁶.

Στόχοι της διαδικασίας απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών είναι⁷:

- η απαλοιφή όλων ή μέρους των περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών και εντύπων, ώστε οι αιτήσεις και τα δικαιολογητικά να υποβάλλονται άπαξ,
- ο συνδυασμός ενεργειών, αρμοδιοτήτων και καταχωρήσεων με γνώμονα την αποκέντρωση των δράσεων και την υλοποίησή τους όσο πιο κοντά στο χρήστη,
- η ομαλοποίηση των «διοικητικών ροών» κατά τον πιο λειτουργικό τρόπο,
- η αντιστοίχιση κάθε διαδικασίας με την αποστολή και το σκοπό της παρεχόμενης υπηρεσίας,
- η μείωση της αυτονομίας των διοικητικών δράσεων και προσέγγισης της διοίκησης ως ένα ενιαίο σύνολο,
- η προτυποποίηση των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας ώστε να απλοποιηθούν και να μεγιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα των υπαλλήλων.

Τα οφέλη από τη χρήση και την αποτελεσματικότητα απλοποιημένων διαδικασιών είναι πολλά⁸. Ειδικότερα, για τον πολίτη: αυξάνεται η εμπιστοσύνη του προς τις δημόσιες υπηρεσίες, μειώνεται η φυσική του προσέλευση σ' αυτές, αυξάνεται ο ελεύθερος χρόνος του, ελαχιστοποιείται ο χρόνος αναμονής στις υπηρεσίες και δεν απαιτείται η μετακίνησή του εντός των αστικών κέντρων. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση του διοικητικού κύρους των Υπηρεσιών. Επίσης, οφέλη υπάρχουν και για τις επιχειρήσεις, των οποίων η ανταγωνιστικότητα αυξάνεται λόγω της άμεσης ανταποκρισιμότητας και της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Και η εργασία του δημοσίου υπαλλήλου επηρεάζεται από την αποτελεσματική εφαρμογή απλοποιημένων πρακτικών, καθώς ασχολείται λιγότερο με τη διεκπεραίωση πράξεων που δεν προσθέτουν τίποτε στην εργασία του και περισσότερο με τα πιο εποικοδομητικά και ουσιαστικά θέματα. Επιπρόσθετα, και η

⁶ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 207-208.

⁷ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 211-212.

⁸ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 235-239.

ίδια η δημόσια υπηρεσία ωφελείται από την αποτελεσματική εφαρμογή απλουστευμένων διαδικασιών με το να αυξάνεται η παραγωγικότητά της και να οδηγείται σε υψηλότερα επίπεδα απόδοσης, η διαχείρισή της γίνεται οικονομικότερη και έτσι γίνεται εξοικονόμηση πόρων. Αξίζει να σημειωθεί, ότι με τη χρήση της Τ.Π.Ε. κατά την εφαρμογή απλοποιημένων διαδικασιών διαφυλάσσεται σε μεγάλο βαθμό η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πολιτών ή των επιχειρήσεων. Μέσα από την απλούστευση καθορίζονται τα άτομα ή οι επιχειρήσεις που έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε αρχεία και δεν διαχέονται τα προσωπικά δεδομένα του εκάστοτε πολίτη ή επιχείρησης.

Τα βήματα και τα εργαλεία για μία επιτυχημένη απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών είναι τα εξής⁹:

– **Αξιολόγηση του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου-κανονιστικών πράξεων και των διοικητικών διαδικασιών που ενεργοποιούν:** προϋποθέτει την εκτίμηση του βέλτιστου χρόνου που απαιτεί η υλοποίηση κάθε διαδικασίας, την τμηματοποίηση των υπηρεσιών, τη διερεύνηση των ενδεχόμενων διοικητικών επιπτώσεων σε άλλες υπηρεσίες ώστε, βάσει των δεδομένων που θα προκύψουν, να ανακύψει πιθανώς η αναπροσαρμογή της νομοθεσίας.

– **Έρευνα για τον εντοπισμό των πολύπλοκων και μη φιλικών, προς τους πολίτες, διαδικασιών και την αντικατάστασή τους με απλές και ουσιαστικές διαδικασίες.** Πολύπλοκη είναι η διαδικασία όταν εμπλέκει πολλούς φορείς, απαιτεί πολυάριθμες προϋποθέσεις και δικαιολογητικά και διέπεται από ανεπαρκές, ασαφές και πεπαλαιωμένο κανονιστικό πλαίσιο. Μη φιλική θεωρείται η διαδικασία που συγκεντρώνει παράπονα πολιτών, προκαλεί διαφωνίες ως προς την ερμηνεία της, αποτελεί αντικείμενο εκθέσεων του Συνηγόρου του Πολίτη και θεωρείται δυσλειτουργική από τους δημοσίους υπαλλήλους.

– **Ενσωμάτωση της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών στην καθημερινή πολιτικο-διοικητική πρακτική:** μέσω της σύνταξης μελέτης διοικητικών επιπτώσεων πριν από τη ψήφιση κάθε νομοθετήματος ώστε να

⁹ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 222-230.

επιλέγεται η βέλτιστη λύση εφαρμογής του και η οποία δεν θα επιβαρύνει τις υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες.

– **Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και διαφάνεια**, ώστε να οργανωθούν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και η συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

– **Επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών, διαλειτουργικότητα και ποιότητα**: μέσω της διαχείρισης από τη δημόσια διοίκηση κοινών εθνικών αρχείων και τη βέλτιστη ανταλλαγή δεδομένων. Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως το μέσο εκείνο με το οποίο τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας διασυνδέονται μεταξύ τους με στόχο να παύσει η αυτονομία των υπηρεσιών και να επιτραπεί στους χρήστες να απευθύνονται σε ένα μόνο γραφείο, φυσικό ή ηλεκτρονικό, χωρίς να ασχολούνται στην πραγματικότητα ποια ή ποιες Υπηρεσίες έχουν συνεργαστεί εκ των προτέρων για την εξυπηρέτησή τους.

– **Διάδραση - Συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα**, για την προμήθεια του πρώτου από τον δεύτερο υπηρεσιών όπως ψηφιοποίηση, πληροφοριακά συστήματα, διαδικτύου κ.ά..

1.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αποτελεσματικότητά των νέων δημόσιων πολιτικών

Η αποτελεσματικότητα των πολιτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετράται με δείκτες απόδοσης, οι οποίοι αποτελούν εργαλεία σχεδιασμού, ελέγχου και ανατροφοδότησης της δράσης κάθε οργάνωσης και οι οποίοι διακρίνονται σε ποιοτικούς δείκτες (π.χ. βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, ποιοτικότερη διοίκηση) και ποσοτικούς δείκτες (π.χ. αριθμός υπηρεσιών που εκτελούνται ηλεκτρονικά, ρυθμός μείωσης λαθών). Ορισμένοι δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρατίθενται ως εξής¹⁰:

- ο αριθμός και το ιεραρχικό επίπεδο των δημοσίων υπαλλήλων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο,
- ο αριθμός και το ιεραρχικό επίπεδο των καταρτισμένων δημοσίων υπαλλήλων ως προς το χειρισμό των ηλεκτρονικών μέσων,

¹⁰ Βλ. Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σελ. 230-235.

- ο αριθμός και το είδος των υπηρεσιών που απλοποιούνται και ψηφιοποιούνται και διενεργούνται από το διαδίκτυο,
- ο ρυθμός μείωσης των επισκέψεων των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες,
- ο χρόνος που αφιερώνει ο πολίτης, η επιχείρηση, καθώς και ο δημόσιος υπάλληλος για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης,
- η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εφόσον αυτές λειτουργούν ομαλά όλο το 24ωρο,
- η εύχρηστη και λειτουργική εφαρμογή τους και ο βαθμός δυσκολίας που αντιμετωπίζει ο πολίτης κατά την εφαρμογή τους,
- ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες,
- η αυθεντικότητα του συστήματος και η ασφαλής χρήση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών,
- η οικονομική αποτίμηση των νέων διαδικασιών και η απόδοσή τους για τη δημόσια διοίκηση.

1.3. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φορέων του δημοσίου τομέα

Με τον Νόμο 3979/2011¹¹ «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», ορίστηκαν οι γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν τους φορείς του δημοσίου τομέα και είναι οι κάτωθι:

- Οι φορείς του δημοσίου τομέα χρησιμοποιούν τις Τ.Π.Ε. και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
- Οι φορείς του δημοσίου τομέα χρησιμοποιούν τις Τ.Π.Ε. και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές.

¹¹ Βλ. άρθρο 4 του Ν. 3979/2011, διαθέσιμο στο <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html> (τελευταία πρόσβαση: 19/11/2021).

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

1.4. Χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Βασικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Το e-government υλοποιείται είτε σε **οριζόντια δράση**, με την έννοια του σχεδιασμού ενός μηχανισμού για το σύνολο του κράτους που στοχεύει στη συγκέντρωση των δημοσίων υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών είτε σε **κάθετη δράση** με την έννοια της εξυπηρέτησης συγκεκριμένης ανάγκης του πολίτη από έναν μεμονωμένο δημόσιο οργανισμό¹².
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχεδιάζεται έτσι ώστε να στοχεύει στην υποστήριξη του «κύκλου ζωής» μιας δημόσιας πολιτικής, από τον εντοπισμό του προβλήματος, στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των πολιτικών, στην παροχή των υπηρεσιών και τέλος στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών¹³.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να διέπεται από τους ακόλουθους κανόνες¹⁴:
τη διαλειτουργικότητα, δηλαδή τη διασύνδεση και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των οργανισμών και του κράτους, **την ασφάλεια**, με την έννοια της ταυτοποίησης των συναλλασσόμενων μερών, την αποφυγή υποκλοπής και αλλοίωσης δεδομένων, την πιστοποίηση της γνησιότητας των παρεχόμενων εγγράφων, τον έλεγχο των προσώπων και στελεχών της δημόσιας διοίκησης, **τη συνεχή ενημέρωση του νομικού πλαισίου**, με την έννοια της προσαρμογής στις εκάστοτε νομοθετικές ρυθμίσεις.
- Τα ηλεκτρονικά συστήματα Τ.Π.Ε. διακρίνονται, ανάλογα με τις ομάδες χρηστών τις οποίες εξυπηρετούν σε¹⁵:
α) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – πολιτών (**Government to Citizen, G2C**),
β) συστήματα επικοινωνίας διοίκησης – επιχειρήσεων (**Government to Business, G2B**) και

¹² Βλ. Ι. Τσουκαλάς, (2003), e-Governance Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές, προοπτικές. Στο Σιδερίδης Α. (Επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, 1ο Συνέδριο, Εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, σελ. 37.

¹³ Βλ. Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σελ. 29-30.

¹⁴ Βλ. Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σελ. 45-46.

¹⁵ Βλ. Μ. Alshehri and S. Drew, (2010), *E-Government Fundamentals, IADIS International Conference ICT*, διαθέσιμο στο [67525_1.pdf \(griffith.edu.au\)](https://griffith.edu.au/67525_1.pdf) (τελευταία πρόσβαση: 16/12/2021), σελ. 3-4.

γ) συστήματα επικοινωνίας οργανισμών της διοίκησης μεταξύ τους (**Government to Government, G2G ή Administration to Administration, A2A**).

- Επίσης, ανάλογα με το είδος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν διακρίνονται σε:
 - α) σε **πλήρως αυτοματοποιημένες**, όταν το σχήμα της υπηρεσίας είναι σαφώς διατυπωμένο,
 - β) σε **ημι-αυτοματοποιημένες** και
 - γ) σε **πλήρως εξατομικευμένες**, στις οποίες δεν προβλέπονται ηλεκτρονικά βήματα παρά μόνον η παρέμβαση των στελεχών της Δ.Δ.
- Επιπλέον, διακρίνονται σε¹⁶:
 - α) **ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν πληροφορίες**,
 - β) **παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες σε περιορισμένο βαθμό**,
 - γ) **κάθετης ολοκλήρωσης** με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών συστημάτων και
 - δ) **οριζόντιας ολοκλήρωσης** με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών λειτουργικών μονάδων.
- Τα πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται σε **συστήματα front-office** και **back-office**, ανάλογα με το εάν αφορούν εργασίες της πολιτείας με τον πολίτη ή εργασίες μεταξύ των οργανισμών/υπηρεσιών αντίστοιχα¹⁷.
- Με τη χρήση των Τ.Π.Ε. και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύσσονται διάφορες μορφές ηλεκτρονικής δημοκρατίας, οι οποίες συντελούν ουσιαστικά στην εφαρμογή των Αρχών Καλής Διακυβέρνησης, όπως αυτές διακηρύχτηκαν από τον Ο.Η.Ε. και από διεθνείς οργανισμούς. Ειδικότερα, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύονται οι αρχές της διαφάνειας, της

¹⁶ Βλ. Αν. Κωνσταντινίδου, «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης», Διδακτορική Διατριβή 2020, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, διαθέσιμο στο <https://freader.ekt.gr/eadd/index.php?doc=48868&lang=el#p=2> (τελευταία πρόσβαση: 16/12/2021), σελ. 61.

¹⁷ Βλ. Α. Λιγωμένου/ Λ. Μπαμπαλιούτα/ Α. Κωνσταντινίδου, *Οι ευκαιρίες εκσυγχρονισμού της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*, ΚΒ' Επιστημονικό Συμπόσιο, Δίκαιο και Τεχνολογία, Μάρτιος 2019, εκδ. Σάκκουλα, Πειραιάς, σελ. 101επ..

συμμετοχής του πολίτη, της ευθύνης και της λογοδοσίας των πολιτικών και των διοικητικών οργάνων, της συνοχής¹⁸.

1.5. Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες¹⁹:

A. Στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων. Οι υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών προς τους πολίτες αναβαθμίζονται-βελτιώνονται, καθιστώντας την πρόσβαση στην πληροφορία, την παροχή υπηρεσιών και τις συναλλαγές των πολιτών/επιχειρήσεων με το κράτος αποτελεσματικότερες, φθηνότερες και ευκολότερες. Πολίτες και επιχειρήσεις²⁰ απολαμβάνουν παρόμοια οφέλη, όπως βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών, μη σπατάλη χρόνου, μεγαλύτερη ευελιξία και γενικότερα βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

B. Στην αύξηση της παραγωγικότητας – αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών. Με τη χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα, η καθημερινή εργασία στο εσωτερικό ενός οργανισμού γίνεται πιο οργανωμένα και αποτελεσματικά, με περαιτέρω αντίκτυπο τη δημιουργία ενός κλίματος δημιουργίας και ευχαρίστησης στον υπάλληλο για την υπηρεσία που παρέχει στον πολίτη. Επίσης, επιτυγχάνεται η απλοποίηση των διαφόρων διοικητικών διαδικασιών τόσο στον ίδιο τον οργανισμό όσο και μεταξύ των οργανισμών. Γενικότερα, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όχι μόνο έχει θετική επίπτωση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, αλλά βοηθά το κράτος ώστε να εξοικονομήσει δαπάνες και να διοχετεύσει τους πόρους του στην κάλυψη άλλων αναγκών του. και

Γ. Στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά²¹. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της διαφάνειας και της

¹⁸ Βλ. Αν. Κωνσταντινίδου, ό.π., σελ 63-64.

¹⁹ Βλ. Γ. Καλογήρου και Π. Παναγιωτόπουλος, (2016), ό.π., σελ. 155-158.

²⁰ Βλ. Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σελ. 55-56.

²¹ Βλ. Γ. Καλογήρου, Π. Παναγιωτόπουλος, Α. Τσακανίκας & Ε. Σιώκας, (2015), *Κοινωνία της*

λογοδοσίας του κράτους. Επίσης, βοηθά στο να γίνεται ευκολότερα η διαβούλευση για τα δημόσια θέματα, καθώς θα μπορούν οι πολίτες να πληροφορούνται και να ελέγχουν τις δημοσιευμένες, μέσω του διαδικτύου, διοικητικές αποφάσεις και σχέδια νόμων.

1.6. Από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ψηφιακή διακυβέρνηση. Στόχοι και αρχές.

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ)²², αποτυπώνονται οι 7 στόχοι και οι 14 κατευθυντήριες αρχές της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οι οποίοι είναι :

Στόχοι:



Η ασφαλής, γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλους.



Ένα ψηφιακό κράτος, που προσφέρει καλύτερες, ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες, σε όλα τα γεγονότα της ζωής τους



Η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των πολιτών.



Η διευκόλυνση μετατροπής κάθε ελληνικής επιχείρησης σε ψηφιακή επιχείρηση



Η στήριξη και ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας



Η παραγωγική αξιοποίηση των δεδομένων του Δημοσίου



Η ένταξη των σύγχρονων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της οικονομίας

Εικόνα 1: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Στόχοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης, διαθέσιμο στο [Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης.pdf](#) (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021), σελ. 147-148.

²² Βλ. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf (τελευταία πρόσβαση: 18-11-2021).

Κατευθυντήριες αρχές²³:

1. **Υπηρεσίες ψηφιακές εξ ορισμού.** Βασικός στόχος αποτελεί ο περιορισμός της διακίνησης φυσικών εγγράφων και η προώθηση της χρήσης ψηφιακών δεδομένων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου αλλά και κατά την εξυπηρέτηση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
2. **Αρχή «μόνον άπαξ».** Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να υποβάλουν «μόνο μία φορά» τις απαιτούμενες πληροφορίες κατά την αλληλεπίδρασή τους με το Δημόσιο.
3. **Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας.** Υιοθέτηση πολιτικών διαλειτουργικότητας. Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να εκτελούνται οι εργασίες αδιάλειπτα και σε ολόκληρη την ενιαία αγορά, με βάση την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων και των ψηφιακών υπηρεσιών στην Ε.Ε.²⁴.
4. **Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες με προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση μέσω νέων κινητών συσκευών.** Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης θα πρέπει να γίνεται, κατά σειρά, πρώτα μέσα από το κινητό τηλέφωνο, μετά από υπολογιστές και τέλος με τηλεφωνικές κλήσεις, ταχυδρομικά ή με φυσική παρουσία στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).
5. **Πολιτοκεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών για υπηρεσίες φιλικές προς το χρήστη.**
6. **Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων.** Υιοθέτηση λύσεων και προτύπων που έχουν αναπτυχθεί από ευρωπαϊκά προγράμματα για διαλειτουργικότητα και προτυποποίηση, όπως το πρόγραμμα Interoperability solutions for public administrations businesses and citizens ISA για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την υποστήριξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με χρήση λογισμικού ανοικτού κώδικα.
7. **Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για την αξιολόγηση και το σχεδιασμό ψηφιακών υπηρεσιών.**

²³ Βλ. *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, ό.π. σελ. 22-24.

²⁴ Βλ. Κ. Νοού, ό.π., σελ. 16.

8. Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα. Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από όλους και όχι μόνο από επιλεγμένες πληθυσμιακές ομάδες που είναι ψηφιακά εξοικειωμένες.

9. Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών.

10. Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη. Όλες οι παρεμβάσεις και τα έργα θα πρέπει να συμμορφώνονται με το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής.

11. Ενίσχυση της διαφάνειας. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν τις διοικητικές διαδικασίες που τους αφορούν κατά την παροχή υπηρεσιών και να ενημερώνονται αυτόματα για κάθε πρόσβαση ή αλλαγή που αφορά στα δεδομένα τους.

12. Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους και εξ ορισμού. Ένα ψηφιακό σύστημα θα πρέπει να υλοποιείται έχοντας ενσωματώσει στις προδιαγραφές σχεδίασης όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας που είναι αναγκαίες για την εύρυθμη λειτουργία του. Επίσης, όλες οι ρυθμίσεις προστασίας θα πρέπει να είναι εξ ορισμού ενεργοποιημένες και να απενεργοποιούνται όταν κριθεί αναγκαίο προς τούτο.

13. Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών.

14. Απλούστευση Διαδικασιών. Μέχρι σήμερα, οι δράσεις απλούστευσης διαδικασιών ήταν διάσπαρτες και μεμονωμένες σε διάφορους φορείς και βασίζονταν σε ad hoc έργα απλούστευσης. Η νέα δομή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης διασφαλίζει τον κεντρικό, οριζόντιο συντονισμό των σχετικών δράσεων μέσα από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, η οποία είναι υπεύθυνη για τη δημόσια πολιτική των διοικητικών διαδικασιών και της απλούστευσης αυτών.

2. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ψηφιακή διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.1. Η θέση της Ελλάδας στον διεθνή και ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη

2.1.1. Ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή²⁵ παρακολουθεί την ψηφιακή πρόοδο των κρατών μελών και δημοσιεύει ετήσιες εκθέσεις για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) από το 2014. Κάθε χρόνο, οι εκθέσεις περιλαμβάνουν τα προφίλ των χωρών, τα οποία βοηθούν τα κράτη μέλη να εντοπίζουν τομείς δράσης προτεραιότητας, και θεματικά κεφάλαια όπου αναλύονται σε επίπεδο Ε.Ε. οι βασικοί τομείς ψηφιακής πολιτικής. Το 2021 η Επιτροπή προσάρμοσε τον δείκτη DESI ώστε να αντικατοπτρίζει τις δύο σημαντικές πρωτοβουλίες πολιτικής που θα έχουν αντίκτυπο στον ψηφιακό μετασχηματισμό στην Ε.Ε. τα επόμενα χρόνια: τον μηχανισμό ανάκαμψης και ανθεκτικότητας και την Ψηφιακή Πυξίδα για την ψηφιακή δεκαετία.

Η Ελλάδα κατατάσσεται²⁶ 25η μεταξύ των 27 κρατών μελών της ΕΕ στην έκδοση του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) για το 2021. Η Ελλάδα συνεχίζει να βελτιώνει τις επιδόσεις της σε όλες σχεδόν τις παραμέτρους του δείκτη DESI, αν και στις περισσότερες περιπτώσεις η βαθμολογία της εξακολουθεί να είναι κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Συνολικά, η χώρα σημείωσε μικρή πρόοδο όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες. Το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών ειδικών Τ.Π.Ε. επί του συνόλου των ειδικών Τ.Π.Ε. που απασχολούνται στην Ελλάδα αυξάνεται ραγδαία. Η Ελλάδα βελτίωσε τις επιδόσεις της όσον αφορά τη συνδεσιμότητα και άρχισε να αναπτύσσει δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας, αν και εξακολουθεί να βρίσκεται πολύ πιο κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. στην κάλυψη δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας και στη διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών

²⁵ Βλ. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, 2021, Ελλάδα, διαθέσιμο στο [DESI 2021 Greece el kmmg9JXJXPV3HHYjqBQv6eZ8RZ0_80588.pdf](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi-2021-greece-el-kmmg9JXJXPV3HHYjqBQv6eZ8RZ0_80588.pdf) (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021), σελ. 2.

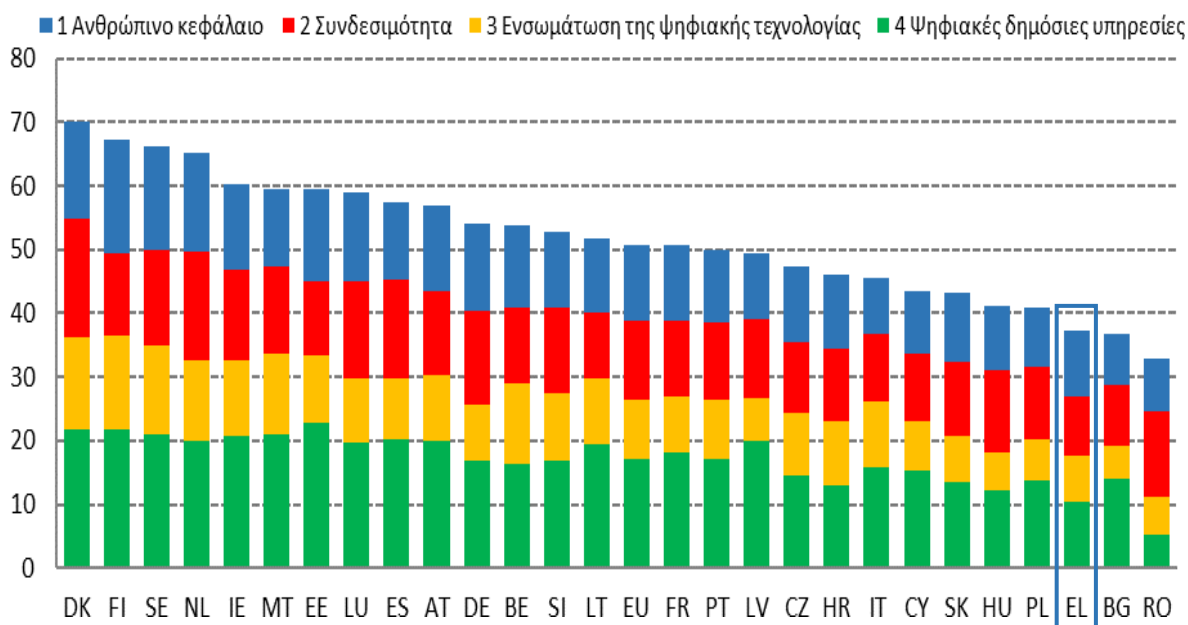
²⁶ Βλ. *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, 2021, Ελλάδα, ό.π., σελ. 3.

επικοινωνιών με ταχύτητες τουλάχιστον 100Mbps. Ωστόσο, η ανάπτυξη δικτύων ανθεκτικών στις μελλοντικές εξελίξεις είναι πιθανό να επιταχυνθεί με τις αναμενόμενες επενδύσεις στις οπτικές ίνες (όπως το έργο «Υποδομές Υπερυψηλής Ευρυζωνικότητας: Ultra-Fast Broadband») και την ανάπτυξη του δικτύου 5G. Η Ελλάδα συγκεντρώνει 99% στον δείκτη ετοιμότητας 5G, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι έχει εκχωρηθεί το σύνολο σχεδόν των καινοτόμων ζωνών του εναρμονισμένου σε επίπεδο Ε.Ε. φάσματος 5G. Όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, η Ελλάδα βρίσκεται πολύ κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε.. Ως προς την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, οι επιδόσεις της Ελλάδας το 2020 υπερβαίνουν τον μέσο όρο της Ε.Ε. όσον αφορά τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ υπερβαίνουν κατά πολύ τον μέσο όρο της Ε.Ε. ως προς την ετοιμότητα ανοικτών δεδομένων, καθώς η χώρα έχει ήδη εφαρμόσει σχετική νομοθεσία και πολιτικές.

Ο δείκτης DESI καταγράφει την πρόοδο που σημειώνουν τα κράτη μέλη ως προς την ψηφιοποίησή τους διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια:

1. **Συνδεσιμότητα:** σταθερά και κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων.
2. **Ανθρώπινο κεφάλαιο:** χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες.
3. **Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών:** χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
4. **Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας:** ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο.
5. **Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες:** ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.

Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2021

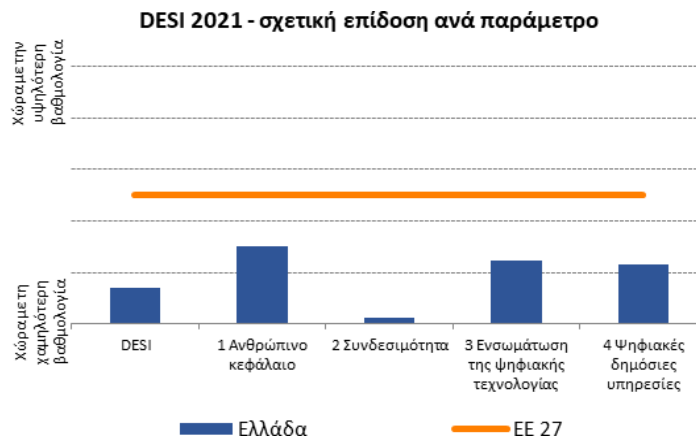


Εικόνα 2: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, Δείκτης DESI.

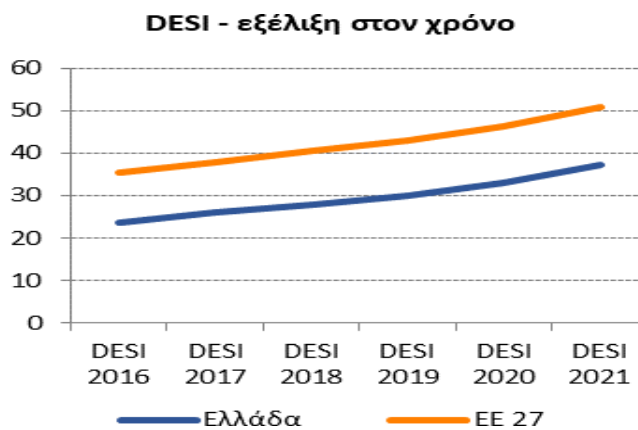
Η Ελλάδα, στην προσπάθειά της για επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της έχει προβεί σε αρκετές νομοθετικές μεταρρυθμίσεις και έργα, ήτοι: στις 23 Ιουνίου 2021 δημοσίευσε τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, μια νέα ψηφιακή στρατηγική υπό την αιγίδα του ελληνικού Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στην οποία περιγράφονται 455 συγκεκριμένα έργα (145 εκ των οποίων βρίσκονται σε εξέλιξη) τα οποία υλοποιούν τη στρατηγική για την «Ψηφιακή Ελλάδα» και για την οποία θα αναφερθούμε παρακάτω. Επίσης, θέσπισε Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης στις 22 Σεπτεμβρίου 2020²⁷, στον οποίο περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων διατάξεων, η μεταφορά στο εθνικό δίκαιο της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και ο οποίος ενοποιεί το νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με βασικά στοιχεία. Επιπλέον, το 2020 η Ελλάδα ενήργησε γρήγορα και αποφασιστικά εν μέσω

²⁷ Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

της κρίσης της COVID-19 προκειμένου να καταστήσει τις δημόσιες υπηρεσίες διαθέσιμες στο διαδίκτυο σε περιόδους περιοριστικών μέτρων και καραντίνας, έτσι ώστε το ευρύ κοινό και οι επιχειρήσεις να συνεχίσουν να απολαμβάνουν δημόσιων υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «Gov.gr» χρησιμοποιείται πλέον ευρέως από το κοινό. Από την άλλη πλευρά, η ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων παραμένει αργή.



Εικόνα 3: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, *Δείκτης DESI*, σχετική επίδοση της Ελλάδας ανά παράμετρο.



Εικόνα 4: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021, *Δείκτης DESI*, επίδοση της Ελλάδας στον χρόνο.

2.1.2. Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government Development Index, EGDI) του Ο.Η.Ε.

Με την έρευνα και τη μελέτη των ευρέων προτύπων ψηφιακής διακυβέρνησης σε όλο τον κόσμο, η Έρευνα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών²⁸ αξιολογεί την ανάπτυξη της ψηφιακής κυβέρνησης των 193 κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών στον εντοπισμό των δυνατοτήτων, των προκλήσεων και των ευκαιριών τους, καθώς και στην ενημέρωση, τις πολιτικές και στρατηγικές. Η Έρευνα υποστηρίζει τις προσπάθειες των χωρών να παρέχουν αποτελεσματικές, υπεύθυνες και χωρίς αποκλεισμούς ψηφιακές υπηρεσίες σε όλους και να γεφυρώσουν τα ψηφιακά χάσματα στην εκπλήρωση της αρχής να μην αφήνουμε κανέναν πίσω. Ενώ η πανδημία έχει αναζωογονήσει τον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο στη συμβατική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών όσο και στις νέες καινοτόμες προσπάθειες για τη διαχείριση της κρίσης, έχει επίσης φέρει στο προσκήνιο προκλήσεις και πολλαπλές μορφές ψηφιακών χάσμάτων, ειδικά μεταξύ των φτωχότερων και των πιο ευάλωτων ομάδων.

Στην τελευταία μελέτη των Ηνωμένων Εθνών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που έγινε το 2020 σε 193 χώρες, η Ελλάδα κατατάσσεται στη 42^η θέση μεταξύ των 193 κρατών της έρευνας και στη 27^η ανάμεσα στις 28 χώρες της Ε.Ε. Στην αντίστοιχη έρευνα για το 2018 η Ελλάδα είχε την 35^η θέση, κατέβηκε δηλαδή 7 θέσεις²⁹. Επίσης, όσον αφορά στην ηλεκτρονική συμμετοχή, η Ελλάδα κατέχει την 50^η θέση σε σύνολο 193 κρατών, ενώ κατά το έτος 2018 κατείχε την 34^η θέση, κατέβηκε δηλαδή 16 θέσεις³⁰.

²⁸ Βλ. United Nations, (2020), *Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, with addendum on COVID-19*, New York, διαθέσιμο στο [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021), σελ. 25.

²⁹ Βλ. Country Data, *E-Government Development Index*, διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

³⁰ Country Data, *E-Participation Index*, διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

2.1.3. Περαιτέρω δείκτες μέτρησης

Η χαμηλή θέση της Ελλάδας ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα εμφανίζεται και στους κάτωθι δείκτες που αξιολογούν τις σχετικές επιδόσεις³¹:

- **Δείκτης Ανάπτυξης Τ.Π.Ε.** (ICT Development Index, IDI): η Ελλάδα κατατάσσεται 38η μεταξύ 192 κρατών της έρευνας για το 2017 και 25η ανάμεσα στις 28 χώρες της Ε.Ε.
- **Δείκτης Ψηφιακής Εξέλιξης** (Digital Evolution Index, DEI): η Ελλάδα κατατάσσεται 38η μεταξύ των 60 κρατών της έρευνας για το 2017.
- **Δείκτης Διευκόλυνσης της Ψηφιοποίησης** (Enabling Digitalization Index - EDI): η Ελλάδα κατατάσσεται 43η μεταξύ των 115 κρατών της έρευνας για το 2019.

Από τα ανωτέρω συνάγεται η χαμηλή ψηφιακή επίδοσης της χώρας μας και με δεδομένου ότι αναγκαστικά οδηγούμαστε προς την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία, η Ελλάδα οφείλει να ενεργήσει άμεσα, θέτοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας ως προτεραιότητα. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει εκπονήσει και υλοποιεί μια εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας με συγκεκριμένους στόχους και δομημένο πλάνο δράσης, στο οποίο αποτυπώνονται οι κατευθυντήριες αρχές αλλά και οι απαραίτητες βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις που θα υλοποιηθούν με επιτυχία το ελληνικό όραμα για την Ψηφιακή Ελλάδα.

2.2. Η θεσμοθέτηση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Από το 2001, η Ελλάδα αρχίζει να κάνει κάποια βήματα για τη θεσμοθέτηση της ψηφιακής διακυβέρνησης με την έκδοση του Π.Δ. 150/2001³² «Προσαρμογή στην

³¹ Βλ. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021), σελ. 12.

Οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές». Ακολούθησε ο Ν. 3861/2010³³ με τον οποίο εισήχθη η υποχρέωση ανάρτησης των νόμων, των Π.Δ. και των πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο και η δημιουργία των προϋποθέσεων και διαδικασιών για τη διασφάλιση ευρύτατης δημοσιότητας αυτών.

Περαιτέρω, εκδόθηκαν οι κάτωθι νόμοι, Π.Δ., Υ.Α.³⁴:

- Ν. 3892/2010 (ΦΕΚ 189/Α/4-11-2010) σχετικά με την «Ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων»
- Με τον Ν. 3979-2011 (ΦΕΚ138/Α/16-6-2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» θεσπίστηκε: α) η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και β) η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους. Με τον νόμο αυτό ορίζονται και κατοχυρώνονται οι έννοιες, εφαρμογές: Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο, Δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, κύρος και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012) σχετικά με την «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»
- Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ 120/Α/29-5-2013) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις» σχετικά με την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών κατά την ανάθεση και εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και έργων.
- Π.Δ. 25/2014 (ΦΕΚ 44/Α/25-2-204) «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων»

³² Το Π.Δ. 150/2001 καταργήθηκε με την παρ. 15 του άρθρου 108 του [Ν.4727/2020 - ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020](#).

³³ Ν. 3861 της 8/13.7.2010 (ΦΕΚ Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».

³⁴ Βλ. Κ. Νοού, ό.π., σελ. 34-37.

- Ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237/Α/31-10-2014) «Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημοσίου τομέα». Με τον νόμο αυτό έχουμε προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού κοινοβουλίου για τα ανοικτά δεδομένα.
- Ν. 4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α/11-5-2015) «Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»
- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (έναρξη ισχύος 1/7/2016). Η υποχρέωση εφαρμογής του Κανονισμού αφορά τον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Δημιουργείται μια κοινή βάση για ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων αρχών, ενισχύοντας και αναπτύσσοντας έτσι ένα ολοκληρωμένο διασυννοριακό πλαίσιο για ασφαλείς, αξιόπιστες και εύχρηστες ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Ν. 4727/2020 με τίτλο «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», τον οποίο θα αναλύσουμε αμέσως παρακάτω.

2.2.2. Ο Ν. 4727/2020

Με το Ν. 4727/2020³⁵ με τίτλο «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», επιχειρήθηκε η σύνταξη ενός μοναδικού, ενιαίου νομοθετικού κειμένου με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα, με τη συγκέντρωση και επικαιροποίηση διατάξεων από

³⁵ Ν. 4727/2020, διαθέσιμο στο https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2020/a/fek_a_184_2020.pdf&t=47e15b30210d84d5429036f6f067f3f7 (τελευταία πρόσβαση: 17/11/2021).

διάσπαρτα νομοθετήματα τουλάχιστον 15 ετών και την προσθήκη νέων διατάξεων προκειμένου να συγκροτηθεί η απαραίτητη θεσμική και νομοθετική βάση πάνω στην οποία θα εξελιχθεί το Ψηφιακό Κράτος την επόμενη δεκαετία.

Σκοπός του νόμου 4727/2020, σύμφωνα με το άρθρο 1 και στο πλαίσιο των ανωτέρω οδηγιών, είναι η ολοκληρωμένη ρύθμιση όλων των θεμάτων που άπτονται της ψηφιακής διακυβέρνησης και ιδίως εκείνων που σχετίζονται με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) από τους φορείς του δημόσιου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους, καθώς και η υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και των συναλλαγών τους με φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες³⁶.

Ο Ν. 4727/2020 δεν προέκυψε αποκλειστικά από πρωτοβουλία της ελληνικής πολιτείας, αλλά και από την υποχρέωση συμμόρφωσης στις παρακάτω τρεις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τις οποίες και ενσωματώνει στο ελληνικό δίκαιο.

- Την Οδηγία 2016-2102³⁷ η οποία επιδιώκει την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας των ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, καθιστώντας τους περισσότερο προσβάσιμους στους χρήστες, ιδίως στα άτομα με αναπηρίες και θεσπίζει τους κανόνες που απαιτούν από τα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν ότι οι ιστότοποι, ανεξάρτητα από τη συσκευή που χρησιμοποιείται για την πρόσβαση σε αυτούς και οι εφαρμογές για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα πληρούν συγκεκριμένες απαιτήσεις προσβασιμότητας.

³⁶ Βλ. Βουλή των Ελλήνων, Έκθεση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης στο σχέδιο νόμου του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», Αθήνα 2020, διαθέσιμο στο https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/7b24652e-78eb-4807-9d68-e9a5d4576eff/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7_%CE%9D%CE%A3_%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B5%CF%82%20%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CF%8E%CE%BD_17-9-2020.pdf (τελευταία πρόσβαση: 17/11/2021), σελ. 12.

³⁷ Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26^{ης}/10/2016, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

- Την Οδηγία 2019-1024³⁸ η οποία θεσπίζει μια ελάχιστη δέσμη κανόνων που διέπουν την περαιτέρω χρήση: α) υφιστάμενων εγγράφων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του δημόσιου τομέα των κρατών μελών και β) υφιστάμενων εγγράφων που βρίσκονται στην κατοχή δημόσιων επιχειρήσεων (όπως αυτές ορίζονται σχετικά) που: i) δραστηριοποιούνται στους τομείς που καθορίζονται στην οδηγία 2014/25/ΕΕ· ii) λειτουργούν ως φορείς δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1370/2007· iii) λειτουργούν ως αερομεταφορείς που εκπληρώνουν υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 16 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1008/2008· ή iv) λειτουργούν ως πλοιοκτήτες της Κοινότητας που εκπληρώνουν υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 3577/92· γ) ερευνητικών δεδομένων, σύμφωνα με τους όρους που καθορίζονται στο άρθρο 10, με σκοπό να προαχθεί η χρήση των ανοικτών δεδομένων και να ενθαρρυνθεί η καινοτομία στον τομέα των προϊόντων και των υπηρεσιών .
- Την Οδηγία 2018-1972³⁹ η οποία θεσπίζει εναρμονισμένο πλαίσιο για τη ρύθμιση δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συναφών ευκολιών και συναφών υπηρεσιών, καθώς και ορισμένων πτυχών του τερματικού εξοπλισμού. Καθορίζει τα καθήκοντα των εθνικών ρυθμιστικών αρχών και, κατά περίπτωση, άλλων αρμόδιων αρχών και θεσπίζει σύνολο διαδικασιών για την εξασφάλιση της εναρμονισμένης εφαρμογής του ρυθμιστικού πλαισίου σε ολόκληρη την Ένωση.

Επιπρόσθετα, με το ν. 4727/2020 θεσπίζεται η υποχρέωση της χρήσης Τ.Π.Ε. από τους φορείς του δημόσιου τομέα (*φορείς της Γενικής Κυβέρνησης του άρθρου 14 του ν. 4270/2014 (Α' 143), τα εκτός αυτής νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), καθώς και τις εκτός αυτής δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς του Κεφαλαίου Α' του ν. 3429/2005 (Α' 314), ανεξαρτήτως εάν έχουν εξαιρεθεί από την*

³⁸ Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης}/06/2019, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L1024&from=MT> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

³⁹ Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης}/12/2018, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32018L1972> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

εφαρμογή του) στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξή τους στην παροχή υπηρεσιών σε φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες, καθώς και το δικαίωμα των τελευταίων να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα μέσα από Τ.Π.Ε., εκτός από τις περιπτώσεις που αφορούν εθνικά διαβαθμισμένες πληροφορίες και για τις οποίες εφαρμόζονται οι διατάξεις του Εθνικού Κανονισμού Ασφαλείας⁴⁰.

2.2.3. Η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ)⁴¹, εκφράζεται το όραμα και αποτυπώνεται η εθνική στρατηγική, η οποία υιοθετεί, εξειδικεύει και εφαρμόζει τις βασικές κατευθύνσεις και δεσμεύσεις που περιλαμβάνει η Διακήρυξη του Ταλίν (2017) που υπογράφηκε από όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. των 28 και αποτελεί συνέχεια του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2016-2020)⁴² και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας⁴³ (Ε.Π.Δ).

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχεδιάζει και υλοποιεί την εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του συνόλου της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας με συγκεκριμένους στόχους και δομημένο πλάνο δράσης, στο οποίο αποτυπώνονται οι στόχοι και οι κατευθυντήριες αρχές, τις οποίες αναλύσαμε παραπάνω, αλλά και οι απαραίτητες βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες παρεμβάσεις που θα υλοποιηθούν με επιτυχία το ελληνικό όραμα για την Ψηφιακή Ελλάδα.

⁴⁰ Βλ. Έκθεση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης, ό.π., σελ. 12

⁴¹ Βλ. *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, ό.π., (τελευταία πρόσβαση: 18-11-2021).

⁴² Βλ. Το όραμα του Σχεδίου ήταν: «Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, διατελεσματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς όσο και μεταξύ τους.»

⁴³ Διαθέσιμο στο [COM \(2017\) 134_0 \(1\).pdf](#) (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού περιγράφονται οι διαδικασίες αξιολόγησης και ένταξης έργων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο πενταετές πλάνο δράσης το οποίο επικαιροποιείται κάθε χρόνο, οι δυνατότητες χρηματοδότησης των έργων αυτών προκειμένου να εξασφαλιστούν οι απαραίτητοι πόροι για την υλοποίηση τους και οι διαδικασίες υλοποίησης – παρακολούθησης. Επίσης, παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία του ψηφιακού μετασχηματισμού τα οποία είναι η ενιαία ψηφιακή πύλη (gov.gr), το κέντρο ταυτοποίησης, το κέντρο ειδοποιήσεων, τα μητρώα, το κέντρο διαλειτουργικότητας, τα ανοικτά δεδομένα κ.λπ.. Κατόπιν παρουσιάζονται οι στρατηγικοί άξονες παρέμβασης οι οποίοι είναι η συνδεσιμότητα, οι ψηφιακές δεξιότητες, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων, οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η ψηφιακή καινοτομία και η αξιοποίηση των προηγμένων τεχνολογιών. Τέλος, γίνεται ανάλυση της στρατηγικής και των έργων ανά τομέα (*παιδεία, υγεία, εργασία, δικαιοσύνη, πολιτισμός, αθλητισμός, περιβάλλον, δημόσια διοίκηση, ανάπτυξη, μεταφορές, ναυτιλία, οικονομικά, τουρισμός, γεωργία, εξωτερική πολιτική, μετανάστευση*).

3. Ηλεκτρονική και ψηφιακή διακυβέρνηση στην περίοδο της πανδημίας

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁴⁴ το 2020 το 64% των χρηστών του διαδικτύου επικοινωνήσαν με τη δημόσια διοίκηση διαδικτυακά, έναντι 58% το 2015. Η διαδικτυακή διαθεσιμότητα δημόσιων υπηρεσιών αυξάνεται σταθερά την τελευταία δεκαετία, ενώ επιταχύνθηκε σημαντικά ως αποτέλεσμα της πανδημίας COVID-19, κατά την οποία επικράτησε η ψηφιακή αλληλεπίδραση. Ορισμένα κράτη μέλη βρίσκονται ήδη κοντά στον στόχο αυτόν, αλλά η πρόοδος είναι άνιση τόσο μεταξύ όσο και εντός των κρατών μελών, καθώς οι υπηρεσίες για τους πολίτες είναι λιγότερο πιθανό να είναι διαθέσιμες διαδικτυακά σε σύγκριση με τις υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις.

⁴⁴ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Μέρος I — Αποτελέσματα του DESI 2021*, διαθέσιμο στο https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/qanda_21_5483 (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).

Τα μέτρα τα οποία έλαβε η χώρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας κατέδειξαν πόσο σημαντική είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από τους φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα καθώς η χρήση των ψηφιακών μέσων ώστε να υλοποιηθούν αυτά τα μέτρα.

3.1. Δράσεις ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οι ψηφιακές υπηρεσίες στις δημόσιες υπηρεσίες αναπτύχθηκαν σε μεγάλο βαθμό και συνεχίζουν ακάθεκτα μέχρι και σήμερα. Το διάστημα αυτό, λόγω ακριβώς του επείγοντος χαρακτήρα που είχαν τα μέτρα για τον περιορισμό της πανδημίας, η δημόσια διοίκηση έδρασε με βάση τις ουσιαστικές προτεραιότητες και όχι με τον «κανονιστικό φορμαλισμό» που συνήθως ενεργεί. Παραθέτουμε τις κυριότερες δράσεις ηλεκτρονικής και ψηφιακής διακυβέρνησης που λήφθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας⁴⁵.

Οι κυριότερες παρεμβάσεις έγιναν:

Στη δημόσια διοίκηση

Τον Μάρτιο του 2020 εγκαινιάστηκε η πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «Gov.gr»⁴⁶ ως κεντρική πλατφόρμα για πληροφορίες και υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης με στόχο την ενοποίηση όλων των κρατικών υπηρεσιών στο διαδίκτυο. Από τις 501 υπηρεσίες που παρείχε με το ξεκίνημά της, μέσα σ' ένα χρόνο έχει φτάσει τις 1153. Οι υπηρεσίες αυτές είναι υπηρεσίες 19 Υπουργείων, 71 Φορέων και Οργανισμών, 9 Ανεξάρτητων Αρχών και 13 Περιφερειών. Χάρη σε αυτά αλλά και άλλα μέτρα ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης, η αξιοποίηση από τους χρήστες αυξήθηκε σε σημαντικό βαθμό. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2018 όλες οι ψηφιακές συναλλαγές (συνδέσεις και αλληλεπιδράσεις) με την ελληνική δημόσια διοίκηση ανήλθαν σε 8,8 εκατομμύρια, ενώ το 2020 εντεκαπλασιάστηκαν φτάνοντας τα 94 εκατομμύρια.

⁴⁵ Βλ. Δ. Σπινέλλης, Μ. Μιχαλόπουλος, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, και Ν. Τσούμα, (2021), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή*, διανεοσις, Σεπτέμβριος 2021, διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf (τελευταία πρόσβαση: 20/12/2021), σελ. 10-13.

⁴⁶ www.gov.gr (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).

Ο στόχος δεν είναι η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας. Στόχος είναι ο πολίτης να δίνει μία φορά στη δημόσια διοίκηση κάθε πληροφορία και αυτή μετά να είναι υπεύθυνη να τη μεταφέρει όπου χρειάζεται⁴⁷.

Από τις αρχές του 2020 απλοποιήθηκαν και ψηφιοποιήθηκαν πολλές διαδικασίες που σχετίζονται με σημαντικά γεγονότα της ζωής, όπως τα πιστοποιητικά γέννησης. Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η Ελλάδα εισήγαγε:

- υπηρεσία μηνυμάτων SMS κατ' εξαίρεση μετακίνησης, η οποία αναγνωρίστηκε ως βέλτιστη πρακτική του Ο.Ο.Σ.Α.
- ψηφιακή πλατφόρμα για «κλείσιμο» ραντεβού για εμβολιασμό,
- την ηλεκτρονική καταχώρηση αυτοδιαγνωστικού ελέγχου (self test, edupass),
- την έκδοση πιστοποιητικών εμβολιασμού, ευρωπαϊκού ψηφιακού πιστοποιητικού, βεβαιώσεων διαγνωστικών ελέγχων
- για την αποφυγή της φυσικής παρουσίας σε δημόσια κέντρα και φορείς λόγω της πανδημίας της COVID-19, το Υπουργείο εγκαινίασε υπηρεσίες βιντεοκλήσης ώστε να μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να συναντώνται και να αλληλεπιδρούν με υπαλλήλους δημόσιων υπηρεσιών όπως οι δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.), τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ), οι προξενικές υπηρεσίες σε ολόκληρο τον κόσμο και ο οργανισμός απασχόλησης εργατικού δυναμικού (ΟΑΕΔ).
- μέσω της υπηρεσίας «Ψηφιακό Υπουργικό Συμβούλιο» η κυβέρνηση μπορεί να διανέμει ψηφιακά νόμους, νομοσχέδια, διατάγματα και άλλα επίσημα έγγραφα στα Υπουργεία και τη Βουλή, και οι υπουργοί έχουν τη δυνατότητα να τα υπογράφουν ακόμη και από τα κινητά τους τηλέφωνα.

Επίσης, εξασφάλισε τη διαλειτουργικότητα των μητρώων με στόχο: τη δημιουργία ενιαίου φορέα κοινωνικής ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ), την ψηφιοποίηση της φορολογικής ενημερότητας για δημόσιες συμβάσεις και την καθιέρωση ενιαίου εθνικού συστήματος ηλεκτρονικών διοδίων για τους αυτοκινητόδρομους. Κατάφερε

⁴⁷ Βλ. Γεωργιοπούλου Τ., 29-3-2021, «Δημόσιο χωρίς χαρτιά», Η Καθημερινή, διαθέσιμο στο <https://www.kathimerini.gr/k/k-magazine/561310027/di-osio-choris-chartia/> (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).

επίσης να ψηφιοποιήσει και άλλα βασικά πιστοποιητικά και υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης, θέτοντας περισσότερες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στη διάθεση των πολιτών.

Στην εκπαίδευση⁴⁸

Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε τη διαδικασία της ψηφιοποίησης και στον τομέα της εκπαίδευσης. Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων θέσπισε το 2020 στρατηγική εξ αποστάσεως εκπαίδευσης για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης με βάση τρεις πυλώνες:

- σύγχρονη εκπαίδευση, όπως ζωντανά μαθήματα σε διαδικτυακές πλατφόρμες για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης
- παροχή ασύγχρονης εκπαίδευσης, όπως εκπαιδευτικό υλικό σε ιστότοπους και πλατφόρμες για εκπαιδευτικούς και μαθητές όλων των εκπαιδευτικών βαθμίδων και
- προγράμματα εκπαιδευτικής τηλεόρασης για μαθητές δημοτικού.

Υιοθετήθηκε επίσης σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση, το οποίο περιλαμβάνει την αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών, την παροχή βασικού πιστοποιητικού για δεξιότητες πληροφορικής για μαθητές 15 ετών και την παροχή πόρων ψηφιακής εκπαίδευσης για την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Παράλληλα, μέσω του προγράμματος «Ψηφιακή Μέριμνα», σε κάθε μαθητή, σπουδαστή και φοιτητή η οικογένεια του οποίου πληροί συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια παρέχεται επιταγή αξίας 200 ευρώ για την αγορά τεχνολογικού εξοπλισμού (τάμπλετ, λάπτοπ, PC).

Στον τομέα της υγείας:

- Θεσμοθέτηση της άυλης συνταγογράφησης. Η άυλη συνταγή και το άυλο παραπεμπτικό διακινούνται και εκτελούνται αποκλειστικά ηλεκτρονικά.
- Σύσταση και λειτουργία του συστήματος αρχειοθέτησης του Εθνικού Μητρώου Ασθενών από τον κορωνοϊό.

⁴⁸ Βλ. *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, 2021, Ελλάδα, ό.π., σελ. 7.

- Σύστημα τηλεσυμβουλευτικής για ασθενείς COVID-19.
- Λειτουργία της πλατφόρμας emvolio.gov.gr για τον προγραμματισμό του εμβολιασμού του πολίτη.

Στον τομέα της απασχόλησης:

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας αυξήθηκαν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει ο ασφαλισμένος μέσω του e-ΕΦΚΑ και παράλληλα καταργήθηκαν 68 διαδικασίες που γίνονταν από τα ΚΕΠ στο πλαίσιο απλούστευσης διαδικασιών. Επίσης, δόθηκε η δυνατότητα της ψηφιακής έκδοσης των αποδεικτικών ασφαλιστικής ενημερότητας. Μία σημαντική ρύθμιση ήταν και η Υπηρεσία «ψηφιακών ραντεβού» μέσω της πλατφόρμας προγραμματισμού και υλοποίησης ραντεβού myOAEDlive, μέσω της οποίας άνεργοι και επιχειρήσεις μπορούν να προγραμματίζουν ραντεβού σε συγκεκριμένη μέρα και ώρα για υπηρεσίες συμβουλευτικής από τους εξειδικευμένους εργασιακούς συμβούλους ανέργων και εργοδοτών αντίστοιχα μέσω τηλεδιάσκεψης (βιντεοκλήσης). Η υπηρεσία διατίθεται και στα κινητά τηλέφωνα και tablets από την εφαρμογή OAEΔapp.

Στον τομέα του πολιτισμού δόθηκε η δυνατότητα της παραγωγής των θεατρικών παραστάσεων σε ψηφιακό αρχείο, το οποίο παραδίδεται στο Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού, με δικαίωμα του τελευταίου να χρησιμοποιεί τα ψηφιακά αρχεία σε πλατφόρμες και ψηφιακά μέσα για πέντε (5) έτη.

Στον τομέα του τουρισμού η ψηφιακή διακυβέρνηση υλοποιήθηκε μέσα από τη χρήση του «green pass», του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19, το οποίο διατίθεται από την ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr ώστε να μπορεί κάποιος να μετακινηθεί στη χώρα μας και στο εξωτερικό με ασφάλεια.

Στον τομέα της δικαιοσύνης

Οι δράσεις και ενέργειες στη δικαιοσύνη ήταν περιορισμένες οι παρεμβάσεις και υπό αρκετές προϋποθέσεις. Αφορούν στις δηλώσεις των άρθρων 33 παρ. 6 του Π.Δ. 18/1989 (Α'8) και 133 παρ. 2 του Ν. 2717/1999, οι οποίες μπορούν να

υποβάλλονται και ηλεκτρονικά, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr. Είναι δηλώσεις μη εμφάνισης στο ακροατήριο του Συμβουλίου της Επικρατείας, του Ελεγκτικού Συνεδρίου και των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων και μόνο για όσα δικαστήρια και διαδικασίες έχουν ενταχθεί στο solon.gov.gr. Ιδιαίτερα σημαντική, όμως, είναι η παρέμβαση που υλοποιήθηκε με την ψηφιακή έκδοση ενιαίου πιστοποιητικού δικαστικής φερεγγυότητας (25 σε 1) και η σταδιακή διάθεση ηλεκτρονικών αντιγράφων δικαστικών αποφάσεων. Ακόμη, υλοποιήθηκε η ψηφιακή έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, καθώς και η ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτου.

4. Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη στην Ελλάδα

Στον τομέα της δικαιοσύνης, η χρηματοπιστωτική και οικονομική κρίση που μαστίζει τη χώρα μας καθιστά αναπόφευκτη την εφαρμογή ριζικών αλλαγών ώστε το εθνικό σύστημα δικαιοσύνης να διαδραματίζει βασικό ρόλο στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης και την προώθηση της ανάπτυξης. Όταν οι αποφάσεις της δικαιοσύνης είναι έγκαιρες και άμεσα εκτελέσιμες, τότε ενισχύεται το αίσθημα της ασφάλειας δικαίου και της ύπαρξης μίας ανεξάρτητης δικαιοσύνης, στοιχεία τα οποία συντελούν στη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, στην αύξηση της εμπιστοσύνης για έναρξη επιχειρήσεων, εκτέλεση συμβάσεων, διευθέτηση ιδιωτικών χρεών, προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη⁴⁹.

Οι εντοπισμένες ελλείψεις στον τομέα της Δικαιοσύνης αφορούν⁵⁰:

- Στην καθυστέρηση απονομής Δικαιοσύνης.
- Στη συμφόρηση και δυσλειτουργία του σωφρονιστικού συστήματος.
- Στις υποδομές των φορέων της Δικαιοσύνης και του σωφρονιστικού συστήματος.

⁴⁹ Βλ. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, (2014), *Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, διαθέσιμο στο https://www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-10-2021), σελ. 14.

⁵⁰ *Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σελ. 14.

4.1. Στρατηγικές και δράσεις ηλεκτρονικής δικαιοσύνης από το 2010 έως σήμερα

Το χρονικό διάστημα 2010-2012⁵¹ προτεραιότητα του Υπουργείου ήταν η μείωση του φόρτου των καθυστερούμενων δικαστικών υποθέσεων στα δικαστήρια μέσω

- της αναθεώρησης του ΚΠολΔ,
- της καθιέρωσης ενός μηχανισμού αναθεώρησης των διοικητικών υποθέσεων που εκδικάζονται,
- του εξορθολογισμού και της οργάνωσης των πρωτοδικείων.

Το χρονικό διάστημα 2007-2013 μέσω του ΕΣΠΑ υλοποιήθηκε το έργο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία- Α' Φάση» και αφορούσε την κεντρική μηχανογράφηση των δικαστηρίων σε επιλεγμένες εφετειακές περιφέρειες της χώρας (Αθήνα, Πειραιά, Θεσσαλονίκη, Χαλκίδας).

Για το χρονικό διάστημα 2014-2020 η στρατηγική στόχευση του Υπουργείου Δικαιοσύνης αφορά στην αναβάθμιση των υπηρεσιών (δικαιοσύνης και σωφρονιστικού συστήματος) προς την κοινωνία και στη βελτιστοποίηση της διοίκησης των υπηρεσιών του Υπουργείου. Προτεραιότητα αποτελεί ο σχεδιασμός πλαισίου επιδόσεων και λογοδοσίας των δικαστηρίων, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής στοιχείων και της κατάρτισης δικαστικών στατιστικών. Η ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στα δικαστήρια είχε ξεκινήσει το 2015 για τα κύρια δικαστήρια, με στόχο να επεκταθεί σε ολόκληρη τη χώρα το 2017.

Ένα από τα τέσσερα (4) Εθνικά Επιχειρησιακά Προγράμματα της χώρας του ΕΣΠΑ 2014-2020 αποτελεί και το Ε.Π. «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020», το οποίο προβλέπει⁵² την εφαρμογή αποτελεσματικών διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων στη χώρα που έχουν ως στόχο την ενδυνάμωση του Δημόσιου τομέα στη διαδικασία προώθησης της βιώσιμης ανάπτυξης σε όλους τους τομείς της

⁵¹ Βλ. *Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σελ. 14-15.

⁵² Βλ. *Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σελ. 4, 14.

οικονομίας και την αειφόρο ανάπτυξη. Μεταξύ άλλων τομέων (δημοσιονομικής – φορολογικής διαχείρισης, υγείας, κοινωνικής ασφάλισης και εφαρμογής της μεταρρύθμισης «Πρόγραμμα Καλλικράτης») που αποτελούσαν θεματικές προτεραιότητες πολιτικής ήταν και αυτός της δικαιοσύνης.

Η στρατηγική του Υπουργείου Δικαιοσύνης για το διάστημα 2014-2020 αποτελούταν από τους παρακάτω στόχους⁵³:

- **Τη Βελτίωση των υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης του δικαστικού συστήματος.** Αφορά στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη με την αναβάθμιση της ποιότητας και της ταχύτητας εξυπηρέτησης/απόδοσης της δικαιοσύνης. Ταυτόχρονα αναβαθμίζεται η λειτουργία του δικαστικού συστήματος με αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοτικότητάς του.
- **Βελτίωση του Σωφρονιστικού συστήματος και της αντεγκληματικής πολιτικής.** Αφορά στη βελτίωση της διοίκησης και αποδοτικότητας του σωφρονιστικού συστήματος και στην αναβάθμιση των μηχανισμών πρόληψης και επανένταξης

Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων, το Ε.Π. «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020» υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Διαδικασία Β' Φάση.
- Βελτιστοποίηση της ροής ποινικής, πολιτικής και διοικητικής διαδικασίας.
- Αναβάθμιση εκπαιδευτικού προγράμματος και υποδομών της Εθνικής Σχολής Δικαστικών Λειτουργών.

4.1.1. E-Justice και gov.gr

Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους, η οποία φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών, ανεξάρτητων αρχών και περιφερειών του Δημοσίου, που παρέχονται μέσω διαδικτύου. Στον τομέα της δικαιοσύνης, μέσω του gov.gr, μπορεί κάποιος να

⁵³ Βλ. *Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, ό.π., σελ. 15.

αναζητήσει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε έξι κατηγορίες, με περαιτέρω διάκριση ανά τομέα ενδιαφέροντος, ήτοι⁵⁴:

❖ **ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ.** Εδώ μπορεί κάποιος να αιτηθεί και να λάβει αντίγραφο του ποινικού του μητρώου χρησιμοποιώντας τους κωδικούς του στο taxisnet.gr

❖ **ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ.** Παρέχεται μια πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη, όπως

- Ενιαίο πιστοποιητικό δικαστικής φερεγγυότητας.
- Ηλεκτρονικές δικαστικές αποφάσεις.
- Πιστοποιητικά δικαστηρίων.
- Πιστοποιητικό περί μη δίωξης ως φυγόποινου.
- Πιστοποιητικό περί μη θέσης σε δικαστική συμπαράσταση (πρώην δικαστική απαγόρευση ή αντίληψη).
- Πιστοποιητικό περί μη προσβολής του κύρους αρχαιρεσιών σωματείων ή συλλόγων.
- Πιστοποιητικό περί μη τροποποίησης καταστατικού συνεταιρισμού.

Θέματα διαθήκης / κληρονομιάς

- Πιστοποιητικό περί μη αποποίησης κληρονομιάς.
- Πιστοποιητικό περί μη δημοσίευσης διαθήκης.
- Πιστοποιητικό περί μη προσβολής / αμφισβήτησης κληρονομικού δικαιώματος.

Παρακολούθηση δικαστικών υποθέσεων

- Πληροφόρηση σταδίου ποινικής δικογραφίας (ροή μήνυσης).
- Πορεία δικών στο Πρωτοδικείο Αθηνών.

Συμβούλιο της Επικρατείας και Διοικητική Δικαιοσύνη

- Αναζήτηση Δελτίων Νομολογιακής και Βιβλιογραφικής Ενημέρωσης (ΔΝΒΕ)
- Αναζήτηση εκθεμάτων.
- Αναζήτηση νομολογίας.
- Παρακολούθηση υπόθεσης.

⁵⁴ Βλ. Δικαιοσύνη, gov.gr, διαθέσιμο στο <https://www.gov.gr/ipiresies/dikaiosune> (τελευταία πρόσβαση: 25/11/2021).

- ❖ **ΔΙΚΟΓΡΑΦΑ.** Ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει
 - Αντίγραφο πρακτικών υπόθεσης.
 - Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων (Πολιτικά / Ποινικά Δικαστήρια).
 - Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων (Συμβούλιο της Επικρατείας / Διοικητικά Δικαστήρια).
- ❖ **ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**
 - Μη ψηφιοποιημένα Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης (ΦΕΚ).
 - Φύλλα Εφημερίδας της Κυβέρνησης (ΦΕΚ).
- ❖ **ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ.** Μέσω της εφαρμογής μπορεί κάποιος να υποβάλλει αίτηση εξώδικης αναγνώρισης απαιτήσεων / συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών με το Δημόσιο.
- ❖ **ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ.** Στη λίστα που ακολουθεί, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να αιτηθεί
 - Βεβαίωση ηθικού / πειθαρχικού ελέγχου αποφυλακισμένων.
 - Εκπαίδευση αποφυλακισμένων.
 - Επαλήθευση ηλεκτρονικών εγγράφων καταστημάτων κράτησης.
 - Ιατρικές βεβαιώσεις αποφυλακισμένων.
 - Πιστοποιητικό κράτησης αποφυλακισμένων.
 - Προγραμματισμός επισκεπτηρίου σε κατάσταση κράτησης.
 - Προσωρινή διαμονή αποφυλακισμένων.

4.2. Ετήσιο σχέδιο δράσης του Υπουργείου Δικαιοσύνης για το 2021

Κάθε Υπουργείο εκπονεί το ετήσιο σχέδιο δράσης του, το οποίο εγκρίνεται το Δεκέμβριο κάθε έτους από το Υπουργικό Συμβούλιο και συναποτελεί και διαμορφώνει το Ενοποιημένο Σχέδιο Κυβερνητικής Πολιτικής. Κάθε σχέδιο δράσης περιλαμβάνει τους ετήσιους στόχους ενός Υπουργείου, τις δράσεις και τα έργα με τα οποία θα επιτευχθούν οι στόχοι, καθώς και τη σύνδεσή τους με τις στρατηγικές επιλογές της Κυβέρνησης.

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης για το έτος 2021 έχει θέσει, μεταξύ άλλων, ως στόχους: την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη απονομή της δικαιοσύνης και την

ενίσχυση ψηφιακών και κτιριακών υποδομών. Όπως προκύπτει⁵⁵ από τα στοιχεία του ετήσιου Πίνακα Αποτελεσμάτων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ανεξαρτησία, την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της Δικαιοσύνης στις χώρες μέλη της Ε.Ε. (EU Justice Scoreboard), η χώρα μας, σύμφωνα με τους σχετικούς δείκτες, βρίσκεται σε χαμηλή θέση συγκριτικά με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες. Ακόμη, σε κάποιες περιπτώσεις, η χώρα μας δεν έχει περιληφθεί στους σχετικούς δείκτες αξιολόγησης της δικαιοσύνης, όπως τον δείκτη (Just-stat). Η επιτυχής εφαρμογή του σχεδίου δράσης του Υπουργείου μας θα συμβάλει στην βελτίωση της θέσης της χώρας μας στον Τομέα της Δικαιοσύνης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Βασικές μεταρρυθμίσεις για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων είναι:⁵⁶

- Η επιτάχυνση και ποιοτική αναβάθμιση του συστήματος απονομής της Δικαιοσύνης με ενίσχυση του θεσμού της διαμεσολάβησης, της πιλοτικής δίκης, της αναθεώρησης των κωδίκων.
- Η στρατηγική ηλεκτρονικής δικαιοσύνης (e-justice). Το e-justice βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της δικαιοσύνης προχωρά με την ένταξη 27 δράσεων στο πλαίσιο του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, καθώς και με την επιμόρφωση των δικαστικών υπαλλήλων σε νέα γνωστικά πεδία⁵⁷.
- Η εκπαίδευση & διαρκής επιμόρφωση Δικαστικών Λειτουργών και Δικαστικών υπαλλήλων.

⁵⁵ Βλ. Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 (επιτελική Σύνοψη)*, διαθέσιμο στο <https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2021/03/%CE%A5%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CE%94%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B7%CF%82-1.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021), σελ. 9.

⁵⁶ Βλ. Προεδρία της Κυβέρνησης, Γενική Γραμματεία Συντονισμού, *Ενοποιημένο Σχέδιο Κυβερνητικής Πολιτικής 2021*, Δεκέμβριος 2020, συνοπτική παρουσίαση, διαθέσιμο στο https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2020/12/par_dek_fin_v5_2020_12_22.pdf, (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021), σελ. 32.

⁵⁷ Βλ. Προεδρία της Κυβέρνησης, Γενική Γραμματεία Συντονισμού, *Ενοποιημένο Σχέδιο Κυβερνητικής Πολιτικής 2021*, Δεκέμβριος 2020, αναλυτικό κείμενο, διαθέσιμο στο https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2020/12/ggs_20.12.2020doc.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021), σελ. 49.

Για την υλοποίηση της μεταρρύθμισης της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης (e-justice) **τα μείζονα έργα και προγράμματα** που εφαρμόστηκαν είναι⁵⁸:

- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ - ΠΠ Β' Φάση). Πρόκειται για την ψηφιοποίηση των αρχείων και δεδομένων των Δικαστηρίων της χώρας, καθώς και τη ψηφιοποίηση όλης της δικαστικής διαδικασίας στα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια και εισαγγελίες όλης της χώρας που θα εξυπηρετεί επιχειρησιακά δικαστικούς και διοικητικούς υπαλλήλους⁵⁹. Μέσω αυτής επιτυγχάνεται η ταχύτερη απονομή της Δικαιοσύνης καθώς επίσης και η μείωση του διαχειριστικού φόρτου των φορέων του δικαστικού συστήματος.
- Ηλεκτρονικά πιστοποιητικά, κατάθεση δικογράφων, πρακτικά συνεδριάσεων, πινάκια κ.ά.
- Ηλεκτρονική επίδοση και κοινοποίηση εγγράφων. Το έργο στοχεύει στη μείωση του κόστους επίδοσης εγγράφων και στη σύντμηση των σχετικών διαδικασιών. Αυτή η παρέμβαση αποτελεί συνέχεια της τροποποίησης του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας δυνάμει του νόμου 4689/2020, ο οποίος εισήγαγε την ηλεκτρονική επίδοση και κοινοποίηση εγγράφων (νέο άρθρο 122Α του Ελληνικού Κώδικα Πολιτικής Διαδικασίας).
- Αναμόρφωση Θεσμικού πλαισίου της Εθνικής Σχολής Δικαστών.
- Λειτουργία και ανάπτυξη Ειδικής Υπηρεσίας Συλλογής Στατιστικών Στοιχείων (JustStat). Το συγκεκριμένο έργο θα συμβάλει αφενός στην ενίσχυση της μέτρησης της αποδοτικότητας και αύξηση της διαφάνειας του δικαστικού συστήματος και αφετέρου με την ανάλυση των δεδομένων στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης στρατηγικών αποφάσεων και διαμόρφωσης πολιτικών διοίκησης δικαιοσύνης.
- Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Αφερεγγυότητας και διασύνδεση με το ΓΕΜΗ και με άλλα μητρώα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Ηλεκτρονικά πιστοποιητικά δικαστηρίων. Ολοκληρωμένη Ηλεκτρονική Έκδοση και Ηλεκτρονική Παραλαβή των Πιστοποιητικών που εκδίδονται από τα

⁵⁸ Βλ. *Ενοποιημένο Σχέδιο Κυβερνητικής Πολιτικής 2021*, συνοπτική παρουσίαση, ό.π., σελ. 33.

⁵⁹ Βλ. *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 (επιτελική Σύνοψη)*, ό.π. σελ. 13.

Δικαστήρια, από πολίτες και δικηγόρους. Ομοιογενοποίηση των ονομασιών, του περιεχομένου, των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την ηλεκτρονική έκδοση και παραλαβή των πιστοποιητικών Δικαστηρίων.

Οι νομοθετικές πρωτοβουλίες⁶⁰ μεταρρυθμιστικού χαρακτήρα για το 2021 που έχουν ως στόχο την επιτάχυνση και ποιοτική του συστήματος απονομής της Δικαιοσύνης είναι:

- Η υιοθέτηση νέου Κώδικα Δικαστικών Υπαλλήλων⁶¹. Με τις τροποποιήσεις στον νέο Κώδικα Δικαστικών Υπαλλήλων θα βελτιωθεί η λειτουργία του συστήματος απονομής της δικαιοσύνης, μέσω της διεύρυνσης, της αναβάθμισης και του εκσυγχρονισμού της διοικητικής υποστήριξης των δικαστηρίων και των τριών δικαιοδοσιών (πολιτικά, ποινικά, διοικητικά δικαστήρια)⁶². Επίσης, επιχειρείται η υποστήριξη των δικαστηρίων μέσω της εξειδίκευσης των δικαστικών υπαλλήλων σε νέα πεδία, όπως η νομική τεκμηρίωση, η επικοινωνία και οι διεθνείς σχέσεις.
- Η υιοθέτηση νέου Κώδικα Οργάνωσης & Λειτουργίας Δικαστηρίων και Δικαστικών Λειτουργών, ο οποίος θα συμβάλει καταλυτικά στην εξάλειψη των δυσλειτουργιών που καθυστερούν την απονομή της Δικαιοσύνης και περιορίζουν την αποτελεσματικότητά της.
- Η τροποποίηση του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας με σκοπό την ενσωμάτωση των ψηφιακών δράσεων του Υπουργείου Δικαιοσύνης και τη θεσμοθέτηση της πιλοτικής δίκης και στα πολιτικά/ποινικά δικαστήρια.

Με τους ανωτέρω στόχους, μεταρρυθμίσεις, δράσεις και έργα αποτιμάται ότι:

- Θα βελτιωθεί η θέση της χώρας στο δείκτη της δικαστικής συνδρομής κατά 10% (ήτοι από 48,60% στο 58,60%)
- Θα προσεγγίσει η χώρα το μέσο δείκτη επίλυσης υποθέσεων των τριών πρώτων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε βάθος πενταετίας, συγκριτικά με το δείκτη 99% που ίσχυε κατά το έτος 2016

⁶⁰ Βλ. *Ενοποιημένο Σχέδιο Κυβερνητικής Πολιτικής 2021*, αναλυτικό κείμενο, ό.π., σελ. 49.

⁶¹ Ο οποίος ψηφίστηκε με τον Ν. 4798/2021, ΦΕΚ 68/Α/24-4-2021.

⁶² Βλ. *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 (επιτελική Σύνοψη)*, ό.π., σελ. 12.

- Θα αυξηθεί ο αριθμός ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων σε Πρωτοδικεία – Εφετεία και σε Ειρηνοδικεία κατά 200% σε σχέση με το έτος 2019 (2.400 δικόγραφα)

4.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός στη Δικαιοσύνη 2020-2025

Το όραμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης για την περίοδο 2021-2025⁶³ συνδέεται άρρηκτα με την ανάπτυξη και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του και στοχεύει στην ανάπτυξη της οικονομίας και σε μια πιο δίκαιη κοινωνία. Μέσα σ' αυτή την πενταετία θα πρέπει να βελτιώσει και να αναδιαρθρώσει τις υποδομές του, να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες του και τους θεσμούς του, να βελτιώσει το γνωσιακό επίπεδο των στελεχών του, να εφαρμόσει σύγχρονες μεθόδους και πολιτικές στην επικοινωνία, να διασυνδέσει τις δράσεις του με ευρωπαϊκές πολιτικές, να εφαρμόσει δράσεις με όφελος για το κοινωνικό σύνολο, χωρίς διακρίσεις και χωρίς να επιβαρύνεται το περιβάλλον και να ψηφιοποιήσει και να ηλεκτρονικοποιήσει τα συστήματά του.

4.3.1. Στρατηγικές Κατευθύνσεις και Στόχοι

Η στρατηγική για την ψηφιακή δικαιοσύνη 2020-2025 έχει ως στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τη δικαιοσύνη και κυρίως τη ταχύτητα στην απονομή της, τη ποιότητά της και την ανεξαρτησία της. Επιμέρους στόχοι της είναι: η ταχύτητα στην ολοκλήρωση των υποθέσεων, η βελτίωση της ποιότητας των αποφάσεων σεβόμενη όμως την ανεξαρτησία της δικαιοσύνης και με διαφάνεια για όλους (πολίτες, επιχειρήσεις κ.ά.), η βελτίωση των συνθηκών για τους λειτουργούς της Δικαιοσύνης, η προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Όσο πιο αποτελεσματικό είναι το

⁶³Βλ. Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Τομεακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Υπουργείου Δικαιοσύνης 2021-2025*, Ιούνιος 2021, διαθέσιμο στο http://epa.gov.gr/wp-content/uploads/2021/10/tpa-%CE%A6%CE%95%CE%9A_%CE%A4%CE%A0%CE%91_%CE%94%CE%99%CE%9A%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%A3%CE%A5%CE%9D%CE%97%CE%A3.pdf (τελευταία πρόσβαση: 18/12/2021), σελ. 60-61.

σύστημα απονομής της δικαιοσύνης, τόσο ενισχύεται η αναπτυξιακή πορεία της χώρας. Η επίτευξη των ανωτέρω στόχων κινούνται στους παρακάτω βασικούς άξονες υλοποίησης⁶⁴:

- Δικαστική διαφάνεια μέσω ψηφιακών υπηρεσιών.
- Ομογενοποίηση, επιτάχυνση και απλούστευση των διαδικασιών λαμβάνοντας υπόψη τα θέματα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.
- Ψηφιακή ολοκλήρωση των συστημάτων των δικαστηρίων και του Υπουργείου Δικαιοσύνης με στόχο, όχι μόνο την επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης αλλά και τη διαφάνεια και την ποιότητα.
- Αναβάθμιση μηχανισμών διαχείρισης ελέγχων, ανάπτυξη εφαρμογών για την διαχείριση του μαύρου χρήματος, την κατοχύρωση της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας.
- Ευθυγράμμιση με την ευρωπαϊκή ψηφιακή στρατηγική για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη και την εθνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Έξυπνες Υποδομές με σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, τη μείωση εξόδων αλλά και την βελτίωση των συνθηκών εργασίας για το σύνολο των εμπλεκομένων στο σύστημα της Δικαιοσύνης.

Επίσης⁶⁵, θα γίνει προσπάθεια για ενίσχυση της ψηφιακής δικαιοσύνης, μέσω της αξιοποίησης προηγμένων τεχνολογιών, για παράδειγμα η δημιουργία Justice-Cloud, με απώτερο στόχο την ομογενοποίηση των διαδικασιών και τη δημιουργία της «Artificial Intelligence for Justice» - Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) αρχείων και προετοιμασίας αποφάσεων - (chatbot)⁶⁶. Λαμβάνεται δε μέριμνα για την ολοένα και μεγαλύτερη ψηφιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών για τους πολίτες - επιχειρήσεις - κυβερνήσεις. Οι νέες τεχνολογίες είναι σημαντικές τόσο για την ανεξαρτησία και την αποτελεσματικότητα της δικαιοσύνης όσο και για τη

⁶⁴ Βλ. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021), σελ. 286-287.

⁶⁵ Βλ. *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, ό.π., σελ. 286-287.

⁶⁶ Chatbot = είναι μια εφαρμογή λογισμικού που χρησιμοποιείται για τη διεξαγωγή μιας διαδικτυακής συνομιλίας μέσω κειμένου ή μετατροπής κειμένου σε ομιλία, αντί για την παροχή άμεσης επαφής με έναν ζωντανό ανθρώπινο παράγοντα.

διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών, όπως και η αύξηση της ταχύτητας, με την οποία τόσο οι δικαστές όσο και οι υπάλληλοι των δικαστηρίων ασκούν τα καθήκοντά τους, ο περιορισμός στο ελάχιστο των ανθρωπίνων λαθών, το «άνοιγμα» της δικαιοσύνης στους πολίτες, η άμεση εξυπηρέτησή τους και η ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Σε συνδυασμό με τα ψηφιακά έργα υλοποιούνται και όλες οι λοιπές σχεδιαζόμενες μεταρρυθμίσεις προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η βελτίωση του συστήματος απονομής της δικαιοσύνης της χώρας μας. Με την αποτύπωση και την αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης σε όλους τους τομείς της δικαιοσύνης, η οποία συντελείται μέσω των πληροφοριακών συστημάτων τα οποία συλλέγουν και επεξεργάζονται τα δικαστικά στατιστικά δεδομένα, δίνεται η δυνατότητα διαμόρφωσης πολιτικών και υποβολή προτάσεων σχετικά με την ομαλή ροή των υποθέσεων, τον βέλτιστο αριθμό απασχολούμενων στις διάφορες δικαστικές δομές, την αντιμετώπιση δομικών, οργανωτικών και λειτουργικών στρεβλώσεων και, γενικότερα, την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη απονομή της δικαιοσύνης.

4.3.2. Έργα της ψηφιακής δικαιοσύνης 2020-2025

Οι ανωτέρω στόχοι και στρατηγικές για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη απονομή της δικαιοσύνης μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών, θα υλοποιηθούν με τα κάτωθι έργα⁶⁷:

1. Επέκταση και Αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων του τομέα της Δικαιοσύνης

Η παραπάνω ομάδα έργων αφορά στα κάτωθι:

1.1. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση)

Αφορά στη δεύτερη φάση ψηφιοποίησης της δικαστικής διαδικασίας στα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια και εισαγγελίες μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ). Οι βασικοί στόχοι του έργου είναι:

⁶⁷ Βλ. *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, ό.π., σελ. 287-294.

- Η επέκταση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στα υπόλοιπα, εκτός Α΄ φάσης, ελληνικά δικαστήρια που είναι επιφορτισμένα με τις ποινικές και αστικές υποθέσεις, δηλαδή σε όλα τα ποινικά και πολιτικά δικαστήρια και εισαγγελίες της χώρας σε συνέχεια των τεσσάρων μεγάλων (Αθήνας, Πειραιά, Θεσσαλονίκης και Χαλκίδας). Η επέκταση θα αναβαθμίσει την ποιότητα με την εμπειρία των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της Α΄ φάσης και την ταχύτητα απονομής δικαιοσύνης μέσω ενιαίου κεντρικού συστήματος στο σύνολο των πολιτικών και ποινικών δικαστηρίων της χώρας.

- Η υποστήριξη διαλειτουργικότητας με πρόσθετα συστήματα άλλων φορέων του Δημοσίου.

1.2. Αναβάθμιση Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για τη Διοικητική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ ΔΔ)

Το έργο στοχεύει στην: α) αναβάθμιση των υποδομών του ΟΣΔΔΥ ΔΔ που αφορούν στο Συμβούλιο της Επικρατείας και στα Τακτικά Διοικητικά Δικαστήρια, β) αναβάθμιση των εφαρμογών και υλοποίηση νέων λειτουργιών, γ) προσαρμογή στις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων και ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας, δ) υποστήριξη διαλειτουργικότητας με τρίτα πληροφοριακά συστήματα, όπως του ΟΣΔΔΥ ΠΠ, της ΑΑΔΕ, κ.λπ. Σήμερα έχουν συνδεθεί τα πληροφοριακά συστήματα της ολομέλειας των δικηγορικών συλλόγων και του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, έχουν ολοκληρωθεί και λειτουργούν η κοινοποίηση εγγράφων στο Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και η ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων από Δικηγόρους.

1.3. Αναβάθμιση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Ποινικού Μητρώου (ΕΠΜ)

Αφορά στην ηλεκτρονική κατάθεση αίτησης/λήψη αντιγράφου Ποινικού Μητρώου από πολίτες και φορείς της Δ.Δ. χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία για την ταυτοποίηση και ενεργοποίηση λογαριασμού χρήστη. Επίσης αφορά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών κατά την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με άλλα εθνικά συστήματα και προσαρμογές των εφαρμογών ΕΠΜ, ώστε να βελτιωθεί η χρηστικότητα και η αποδοτικότητά του ιδιαίτερα στην έκδοση του πιστοποιητικού

ποινικού μητρώου, καθώς και στη μεταφορά και υποστήριξη του συστήματος ECRIS-RI σε υποδομές του ΕΠΜ.

2. Αναβάθμιση συστήματος Τήρησης Πρακτικών Συνεδριάσεων Δικαστηρίων

Αφορά στην ηχογράφηση πρακτικών πολιτικών και ποινικών δικαστηρίων για πέντε έτη με επέκταση στις ποινικές διαδικασίες. Αναβάθμιση των κεντρικών και τοπικών υποδομών και αναβάθμιση του περιφερειακού εξοπλισμού καθώς και παροχή υπηρεσιών ηχογράφησης και αποηχογράφησης. Στο ίδιο πλαίσιο εντάσσεται και η επέκταση της σύμβασης για την ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση, διάθεση πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων με ΣΔΙΤ (αρ. 86786/2015) και αφορά στη δυνατότητα αποηχογράφησης με χρήση υποδομών και προσωπικού του αναδόχου οποιουδήποτε δικαστηρίου που έχει ενταχθεί στο ΟΣΠΔ, ανεξαρτήτως του δικαστηρίου που πραγματοποιήθηκε μια δικάσιμος, στην ένταξη επιπλέον αιθουσών ακροαματικής διαδικασίας, σε νέες λειτουργικότητες και τροποποιήσεις λογισμικού για υποστήριξη ποινικών δικών, καθώς και σε πρόσθετες υπηρεσίες αποηχογράφησης πρακτικών.

3. Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια και σωφρονιστικά καταστήματα

Αφορά στην υλοποίηση ενός δικτύου παροχής υπηρεσιών τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια και σωφρονιστικά καταστήματα της χώρας, καλύπτοντας τις ανάγκες των Πολιτικών και Ποινικών Δικαστηρίων (Πρωτοδικεία και Εφετεία), του ανακριτικού έργου (Πρωτοδικεία και Εισαγγελίες) και των αιτημάτων δικαστικής συνδρομής καθώς και την ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία πληροφοριακού συστήματος, μέσω του οποίου θα γίνεται η δημοσίευση σε πραγματικό χρόνο της πορείας των πινακίων των Πολιτικών Δικαστηρίων και των εκθεμάτων των Εισαγγελιών και Διοικητικών Δικαστηρίων της χώρας στο διαδίκτυο, στους ενδιαφερόμενους (δικηγόροι, πολίτες κ.λπ.).

4. Ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών του Ελεγκτικού Συνεδρίου

Εμπλουτίζοντας διαρκώς τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του διαδικτυακού τόπου www.elsyn.gr, το Υπουργείο Δικαιοσύνης στοχεύει στην

αναβάθμιση των εφαρμογών ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, της εφαρμογής της Τράπεζας Νομικού Περιεχομένου, στην ενίσχυση της κυβερνοασφάλειας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Ελεγκτικού Συνεδρίου, καθώς και στην ψηφιοποίηση σχετικών με το έργο του διοικητικών διαδικασιών. Επαναπροσδιορίζεται το πεδίο των επιχειρησιακών αναγκών του Ελεγκτικού Συνεδρίου με έμφαση στη σύνθετη ηλεκτρονική αναζήτηση της ολοένα αυξανόμενης νομολογίας.

5. Υπηρεσίες ελέγχου του Ελεγκτικού Συνεδρίου σε φορείς Γενικής Κυβέρνησης

Αφορά την υποστήριξη της λειτουργίας των υπηρεσιών ελέγχου του Ελεγκτικού Συνεδρίου μέσω της υλοποίησης πλατφόρμας για την πληροφοριακή υποστήριξη των διαδικασιών κατασταλτικού ελέγχου του Ελεγκτικού Συνεδρίου, της επίτευξης διαλειτουργικότητας με τα πληροφοριακά συστήματα των ελεγχόμενων από το Ελεγκτικό Συνέδριο για την προσήκουσα και εμπρόθεσμη ανταλλαγή των δεδομένων των εμπλεκόμενων φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, καθώς και της εκπαίδευσης του προσωπικού του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

Στόχος τη πλατφόρμας είναι η άμεση μεταφορά πληροφόρησης σχετικά με το ελεγκτικό έργο εάν λάβει κανείς υπόψη του ότι μέσω του συγκεκριμένου δικαστηρίου ελέγχεται όλη η Γενική Κυβέρνηση (Περιφέρειες, Δήμοι, Νοσοκομεία, Πανεπιστήμια). Μεταξύ άλλων ειδική μέριμνα θα δοθεί στην επικοινωνία ελεγκτή και ελεγχόμενου και στην άμεση πληροφόρηση του δεύτερου ως προς την πορεία και τα αποτελέσματα του ελέγχου.

6. Δημιουργία Ηλεκτρονικού Μητρώου Αφερεγγυότητας

Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2015/848 περί των διαδικασιών αφερεγγυότητας ρυθμίζει μεταξύ άλλων τα θέματα διασύνδεσης των μητρώων αφερεγγυότητας σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο καθώς και τα θέματα διασύνδεσης των μητρώων αφερεγγυότητας με τα μητρώα επιχειρήσεων ΓΕΜΗ (Ν. 3419/2005 και Ν. 4314/2014 για διασύνδεση μητρώων επιχειρήσεων – ενσωμάτωση Οδηγίας 2012/17). Το έργο θα συμβάλλει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην οικονομία και θα έχει συνέργεια με το έργο

«Πληροφοριακό σύστημα Υποστήριξης νέου Ενιαίου Πλαισίου Ρύθμισης Οφειλών και Αφερεγγυότητας Φυσικών και Νομικών Προσώπων» του τομέα της οικονομίας.

7. Ανάπτυξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας στατιστικών δεδομένων της Δικαιοσύνης

Αντικείμενο του έργου είναι η κάλυψη των αναγκών του Υπουργείου Δικαιοσύνης για παροχή στατιστικής πληροφόρησης, μέσω της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος που θα επιτρέπει τη συλλογή, επεξεργασία και διάθεση αξιόπιστων και ποιοτικών δεδομένων της δικαιοσύνης. Ειδικότερα, μέσω της αξιοποίησης εξελιγμένων τεχνικών εργαλείων και σύγχρονων διαδικασιών Αποθήκης Δεδομένων και Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence - BI), θα συλλέγονται πρωτογενή δεδομένα από διαφορετικές πηγές, θα συνδυάζονται κατάλληλα με τη χρήση σύγχρονων εργαλείων και τεχνολογιών και θα παράγονται αναλύσεις και στατιστικές με σκοπό την παροχή αξιόπιστης πληροφόρησης στα αρμόδια στελέχη του ΥΔ αλλά και σε εξουσιοδοτημένους εσωτερικούς χρήστες των αρμόδιων φορέων της δικαιοσύνης.

8. Ψηφιοποίηση αποφάσεων δικαστηρίων

Αφορά σε ψηφιοποίηση δεδομένων και ανεκτέλεστων αποφάσεων δικαστηρίων και ενσωμάτωση στα ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και ΟΣΔΔΥ-ΔΔ. Πιο συγκεκριμένα, αφορά στην έκδοση και παραλαβή ηλεκτρονικού αντιγράφου δικαστικής απόφασης. Ισχύς εκτυπωμένου εγγράφου για τις περαιτέρω ενέργειες, στην ηλεκτρονική δημοσίευση αποφάσεων με ψηφιακή υπογραφή Δικαστικού Υπαλλήλου, καθώς και στην ηλεκτρονική έκδοση και παραλαβή αντιγράφου δικαστικής απόφασης από τα λοιπά Δικαστήρια της χώρας έως την ολοκλήρωση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση.

9. Ενιαίο περιβάλλον διαλειτουργικότητας στο χώρο της Δικαιοσύνης, ομογενοποίηση διαδικασιών και δημιουργία της Ενιαίας Ηλεκτρονικής Θυρίδας Δίκης

Αφορά στη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος διαλειτουργικότητας του χώρου της δικαιοσύνης (justice service bus) για την εξυπηρέτηση ανταλλαγών

δεδομένων μεταξύ των συστημάτων του χώρου της δικαιοσύνης, αλλά και μεταξύ των συστημάτων αυτών με τρίτα συστήματα της δημόσιας διοίκησης.

10. Τεχνητή νοημοσύνη στον τομέα της Δικαιοσύνης

Αφορά σε υλοποίηση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης (AI) για επεξεργασία αρχείων και προετοιμασία αποφάσεων -(chatbot) για την πύλη e-Justice- Ελληνικής Νομοθεσίας, καθώς και για την «ανωνυμοποίηση και ψευδωνυμοποίηση» δικαστικών αποφάσεων.

11. Αναβάθμιση και Ολοκλήρωση συστημάτων εκλογικής διαδικασίας

Αφορά στην αναβάθμιση των συστημάτων που υποστηρίζουν τις εκλογικές διαδικασίες και την ενοποίησή τους σε ένα ενιαίο, κεντρικό, σύγχρονο μηχανογραφικό περιβάλλον με στόχο την πλήρη υποστήριξη της εκλογικής διαδικασίας. Διορισμός Δικαστικών Αντιπροσώπων και ανακήρυξη Συνδυασμών και Υποψηφίων, έκδοση διατακτικών, κλήρωση εφορευτικών επιτροπών από τα Πρωτοδικεία, εξαγωγή αποτελεσμάτων, που θα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων συγκέντρωση και εξαγωγή γενικού αποτελέσματος - σταυρών υποψηφίων και κατανομή εδρών.

12. Δημιουργία εθνικών ηλεκτρονικών καταλόγων πολιτικής και ποινικής δικαιοσύνης

Αφορά στην:

- Κωδικοποίηση και ταξινόμηση των ουσιαστικών και δικονομικών διατάξεων που τυγχάνουν εφαρμογής στο πλαίσιο της πολιτικής και ποινικής ροής, η οποία θα παρουσιάζεται με απλό και εύληπτο τρόπο στο σύνολο των εμπλεκόμενων στον τομέα απονομής της δικαιοσύνης, προκειμένου να γνωρίζουν τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές και ενωσιακές διατάξεις.

- Αποτελεσματική μετάβαση από την υφιστάμενη κατάσταση στη μελλοντική, μέσα από την εκπόνηση αναλυτικού οδηγού και την ανάπτυξη εργαλείων και μηχανισμών αντιστοίχισης με τους καταλόγους της Ποινικής και Πολιτικής ροής (όπως διαδικασίες, αντικείμενα, υποαντικείμενα, είδη δικογράφου, αξιόποινες

πράξεις, ποινές, μέτρα, δικαστικές αποφάσεις, διάρθρωση Πολιτικών και Ποινικών Δικαστηρίων της χώρας).

- Σχεδίαση και ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων για τη συστηματοποίηση και τη διευκόλυνση των εμπλεκομένων στη διαχείριση της επικαιροποίησης και αντιστοίχισης των ανωτέρω καταλόγων, καθώς και της οριζόντιας εφαρμογής αυτών από τρίτα συστήματα.

13. Ανάπτυξη συστήματος Ηλεκτρονικών Πληρωμών στα Υποθηκοφυλακεία (Εμμισθα, Άμισθα) της χώρας

Το έργο αφορά στη σχεδίαση, ανάπτυξη & παραμετροποίηση κεντρικού πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών και εισπράξεων για τις διαδικασίες των Υποθηκοφυλακείων της χώρας (έμμισθα, άμισθα). Μέσω του συστήματος, ο υπάλληλος του Υποθηκοφυλακείου θα υπολογίζει το ποσό που οφείλει ανά περίπτωση ο συμβαλλόμενος και θα εκδίδει μοναδικό κωδικό πληρωμής. Το σύστημα θα υποστηρίζει τις κάτωθι βασικές λειτουργίες:

1. Υπολογισμό ποσού και έκδοση κωδικού (ταυτότητας) πληρωμής για έγγραφα και αιτήσεις που κατατίθενται στο Υποθηκοφυλακείο.

2. Έλεγχο πληρωμών και όπου απαιτείται με έκδοση συμπληρωματικής πληρωμής και μερική ή ολική επιστροφή. Η επιστροφή θα γίνεται από το διαχειριστικό εργαλείο της τράπεζας που θα επιλεγεί ή εξωσυστημικά. Στο σύστημα θα καταγράφονται όλες οι κινήσεις.

3. Αυτοματοποιημένη διαδικασία επιμερισμού των ποσών είσπραξης σε λογαριασμούς (ΤΑΧΔΙΚ, Δημόσιο, Μεγαρόσημα, Κτηματολόγιο) για διαχειριστικούς σκοπούς.

4. Δημιουργία καταστάσεων, βιβλίου τελών και δικαιωμάτων, γενικού βιβλίου εκθέσεων.

5. Υλοποίηση διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) για τη διασύνδεση του παρόντος συστήματος με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα Υποθηκοφυλακείων.

14. Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα Υποθηκοφυλακεία (Εμμισθα, Άμισθα) της χώρας

Το έργο αφορά σε:

- Σχεδίαση & ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους συναλλασσόμενους με τα Υποθηκοφυλακεία (συμβολαιογράφοι, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές, πολίτες) και διασύνδεση αυτών με το πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Σχεδίαση, ανάπτυξη & παραμετροποίηση κεντρικού πληροφοριακού συστήματος παροχής για τις διαδικασίες των Υποθηκοφυλακείων της χώρας (έμμισθα, άμισθα).
- Διαλειτουργικότητα με τρίτα πληροφοριακά συστήματα (όπως Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, Ολομέλεια Δικηγορικών Συλλόγων).

15. Απλούστευση και ψηφιοποίηση πιστοποιητικών δικαστηρίων

Το έργο αφορά σε:

- Ηλεκτρονική Έκδοση και Παραλαβή των Πιστοποιητικών που εκδίδονται από τα Δικαστήρια, από πολίτες και δικηγόρους. Προτεραιότητα σε πιστοποιητικά κληρονομιάς, φερεγγυότητας – επιχειρηματικότητας, επιμέλειας και μη αφαίρεσης γονικής μέριμνας τέκνου.
- Προώθηση λύσεων απλούστευσης διαδικασιών και διαλειτουργικότητες μεταξύ φορέων.
- Ομογενοποίηση των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την ηλεκτρονική έκδοση και παραλαβή των πιστοποιητικών.
- Απλούστευση διαδικασιών έκδοσης των πιστοποιητικών που εκδίδονται από τα δικαστήρια της ελληνικής επικράτειας. Κατάργηση – Ενοποίηση πιστοποιητικών.
- Οριζόντια τεχνική υλοποίηση Ηλεκτρονικής Έκδοσης και Παραλαβής Πιστοποιητικών που εκδίδονται από τα λοιπά Δικαστήρια της χώρας έως την ολοκλήρωση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση.

16. Απλούστευση και ψηφιοποίηση πιστοποιητικών Εισαγγελιών

Το έργο αφορά σε αφορά σε:

- Ηλεκτρονική Έκδοση και Παραλαβή των Πιστοποιητικών που εκδίδονται από τις Εισαγγελίες.

- Ηλεκτρονική Έκδοση Και Παραλαβή Πιστοποιητικών που εκδίδονται από τις λοιπές Εισαγγελίες της χώρας έως την ολοκλήρωση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση.

17. Δημιουργία Ενιαίου Συστήματος Διαθηκών (Μετάπτωση Διαφόρων Υφιστάμενων Συστημάτων - Ενοποίηση)

Το έργο αφορά σε αφορά σε:

- Τεχνική Δυνατότητα Ηλεκτρονικής Δημοσίευσης Διαθήκης.

- Δυνατότητα αυτόματης δημοσίευσης αποθηκευμένης ηλεκτρονικής διαθήκης με διαλειτουργικότητα του Μητρώου Πολιτών. Δυνατότητα Έκδοσης και Παραλαβής Επισήμου Αντιγράφου Δημοσιευμένης Διαθήκης με ψηφιακή υπογραφή αρμοδίου Δικαστικού Υπαλλήλου.

18. Ηλεκτρονική Έκδοση Κληρονομητηρίου

Αφορά σε νομοθετική μεταρρύθμιση και τεχνική υλοποίηση.

19. Ηλεκτρονική Κατάθεση Δικογράφων

Αφορά σε παρεμβάσεις σε υφιστάμενα συστήματα για την ένταξη του συνόλου των διαδικασιών στη διαδικασία ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων.

20. Ηλεκτρονικές Συναινετικές Προσημειώσεις Υποθήκης

Ηλεκτρονική υποβολή Αίτησης Προσημείωσης Υποθήκης με ψηφιακή υπογραφή και Δικαιολογητικών και δημιουργία προδιατυπωμένων εγγράφων (templates) και διάθεσή τους σε ηλεκτρονική πλατφόρμα, Ηλεκτρονική Έκδοση και Παραλαβή Αποφάσεων Συναινετικής Προσημείωσης με ψηφιακή υπογραφή.

21. Ηλεκτρονικές Διαταγές Πληρωμής

Ηλεκτρονική Υποβολή Αίτησης Έκδοσης Διαταγής Πληρωμής με ψηφιακή υπογραφή και Δικαιολογητικών. Δημιουργία προδιατυπωμένων εγγράφων (templates) και διάθεσή τους σε ηλεκτρονική πλατφόρμα, Ηλεκτρονική Δημοσίευση Διαταγών Πληρωμής με ψηφιακή υπογραφή, Ηλεκτρονική Έκδοση και Παραλαβή Απογράφου με δυνατότητα εκτύπωσης.

22. Ηλεκτρονικές Δηλώσεις Παράστασης σε Δικαστήρια

Δυνατότητα ηλεκτρονικής δήλωσης παράστασης σε Δικαστήρια για τη συζήτηση υποθέσεων χωρίς την φυσική παρουσία των πληρεξουσίων δικηγόρων και δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής σχετικών εγγράφων.

23. Ηλεκτρονική Επίδοση και Κοινοποίηση Εγγράφων

Ηλεκτρονική Επίδοση και Κοινοποίηση Αστικών, Ποινικών και Διοικητικών Εγγράφων.

24. Παρακολούθηση Πορείας Ποινικής Υπόθεσης (Ροή Μήνυσης)- Ηλεκτρονική Κατάθεση Μηνύσεων- Ηλεκτρονικά Αντίγραφα Ποινικών Αποσπασμάτων – Αποφάσεων

Ηλεκτρονική ενημέρωση πορείας μήνυσης από την κατάθεση μέχρι την αμετάκλητη έκδοση απόφασης ή θέση στο αρχείο. κατάθεση μήνυσης με ψηφιακή υπογραφή συνοδευόμενη από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, ηλεκτρονική πληρωμή παραβόλου. Ηλεκτρονική έκδοση και παραλαβή αντιγράφων με ψηφιακή υπογραφή.

25. Αναμόρφωση Portal Δικαστηρίων και Εισαγγελιών – Ένταξη σε gov.gr

Αφορά στην μελέτη και ενσωμάτωση προτύπων ανάπτυξης ιστοτόπων.

26. Ανασχεδιασμός πλατφόρμας ηλεκτρονικών πλειστηριασμών και του διαμοιρασμού πληροφοριών

Ένας από τους κύριους στόχους του έργου είναι να απλοποιήσει τη διαδικασία, καθιστώντας την πλατφόρμα πιο φιλική προς τον χρήστη. Η

προεπισκόπηση των βασικών χαρακτηριστικών των ακινήτων θα διευκολύνει τον χρήστη και θα οδηγήσει στην μείωση της ασυμμετρίας της πληροφόρησης. Στο πλαίσιο του έργου θα εξεταστούν πιθανές διεπαφές / σύνδεσμοι με ιστοτόπους τραπεζών και άλλων πιστωτών, με την προσθήκη πρόσθετων πληροφοριών για τα ακίνητα στις ιστοσελίδες των πιστωτών, είτε με τη ύπαρξη της δυνατότητας πιθανών επιλογών χρηματοδότησης, προκειμένου να ενισχυθεί η ανταλλαγή πληροφοριών και η εμπορικότητα των ακινήτων. Οι διεπαφές με τις τράπεζες θα επιτρέψουν επίσης τη διασύνδεση με τα διαθέσιμα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, διευρύνοντας τον αριθμό των συμμετεχόντων (ενδεχομένως μέσω συμφωνίας «back-to-back»).

27. Καταγραφή κατάθεσης ανήλικου στο Σπίτι του Παιδιού στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πειραιά, Πάτρα και Ηράκλειο με ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις

Αφορά στην προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση του απαιτούμενου υλικοτεχνικού εξοπλισμού σε χώρους του «Σπίτι του Παιδιού», για τη θέσπιση ελάχιστων προτύπων σχετικά με τα δικαιώματα, την υποστήριξη και την προστασία θυμάτων της εγκληματικότητας και για την καταγραφή της κατάθεσης του ανήλικου με ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

28. Σύνολο έργων που έχουν προταθεί από την ολομέλεια των δικηγορικών συλλόγων της χώρας

Τα έργα αυτά στοχεύουν:

- Στην αναβάθμιση ενοποιημένων ψηφιακών υποδομών προδικασίας του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών καθώς και της Ολομέλειας των Δικηγορικών Συλλόγων της χώρας - Μητρώο – Αποθετήριο, και αφορά ιδίως στην δημιουργία ολοκληρωμένου συστήματος οικονομικής διαχείρισης πόρων και δεδομένων προδικασίας.
- Στην διαλειτουργικότητα ΟΠΣ καθώς και σε αλληλεπιδραστικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προδικασίας, συμπεριλαμβανομένης της επιγραμμικής (online) εξυπηρέτησης δικηγόρων, δικαστών και πολιτών με ΟΣΔΔΥ-ΠΠ.

- Στην δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης υποθέσεων πειθαρχικού δικηγόρων.

- Στην δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στις εκλογές Δικηγορικών Συλλόγων, δημοψηφίσματος στα πλαίσια των Δικηγορικών Συλλόγων, και αποφάσεων Γ.Σ.

- Στην ψηφιακή αναβάθμιση των ψηφιακών νομικών βιβλιοθηκών των Δικηγορικών Συλλόγων καθώς και στην δημιουργία τεχνικών μέτρων ασφαλείας για την ασφάλεια των τελευταίων, όπως ενδεικτικά RFID (Radio Frequency Identification).

- Στην δημιουργία Ευρωπαϊκού Κέντρου Νομικού Πολιτισμού.

- Στην οργάνωση υπηρεσιών άσκησης δικηγόρων σε Δικαστήρια, ΝΠΔΔ, δικηγορικά γραφεία και δικηγορικές εταιρείες.

- Στη δια βίου εκπαίδευση – Θέμις Εκπαιδευτική, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδευτικών σεμιναρίων σχετικά με εξελίξεις ανά κλάδο δικαίου, σεμιναρίων ασκούμενων δικηγόρων, ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, εξοικείωσης με τις ψηφιακές υποδομές που αναπτύσσει το Υπουργείο Δικαιοσύνης και της καθολικής καθιέρωσης ψηφιακής υπογραφής.

Έργο	Χρονικός Ορίζοντας
1. Επέκταση και αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων του τομέα της Δικαιοσύνης	Μεσοπρόθεσμος
2. Αναβάθμιση συστήματος Τήρησης Πρακτικών Συνεδριάσεων Δικαστηρίων	Μεσοπρόθεσμος
3. Υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια και σωφρονιστικά καταστήματα	Μεσοπρόθεσμος

4. Ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών του Ελεγκτικού Συνεδρίου	Μεσοπρόθεσμος
5. Υπηρεσίες ελέγχου του Ελεγκτικού Συνεδρίου σε φορείς Γενικής Κυβέρνησης	Βραχυπρόθεσμος
6. Δημιουργία Ηλεκτρονικού μητρώου Αφερεγγυότητας	Μεσοπρόθεσμος
7. Ανάπτυξη συστήματος συλλογής και επεξεργασίας στατιστικών δεδομένων της Δικαιοσύνης	Μεσοπρόθεσμος
8. Ψηφιοποίηση αποφάσεων δικαστηρίων	Μεσοπρόθεσμος
9. Ενιαίο περιβάλλον διαλειτουργικότητας στο χώρο της Δικαιοσύνης, ομογενοποίηση διαδικασιών και δημιουργία της Ενιαίας Ηλεκτρονικής Θυρίδας Δίκης	Μεσοπρόθεσμος
10. Τεχνητή νοημοσύνη στον τομέα της Δικαιοσύνης	Μεσοπρόθεσμος
11. Αναβάθμιση και Ολοκλήρωση συστημάτων εκλογικής διαδικασίας	Μεσοπρόθεσμος
12. Δημιουργία εθνικών ηλεκτρονικών καταλόγων πολιτικής και ποινικής δικαιοσύνης	Μεσοπρόθεσμος
13. Ανάπτυξη συστήματος Ηλεκτρονικών Πληρωμών στα Υποθηκοφυλακεία (Εμμισθα, Αμισθα) της χώρας	Μεσοπρόθεσμος

14. Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα Υποθηκοφυλακεία (Εμμισθα, Άμισθα) της χώρας	Μεσοπρόθεσμος
15. Απλούστευση και ψηφιοποίηση πιστοποιητικών δικαστηρίων	Μεσοπρόθεσμος
16. Απλούστευση κα ψηφιοποίηση πιστοποιητικών Εισαγγελιών	Μεσοπρόθεσμος
17. Δημιουργία Ενιαίου Συστήματος Διαθηκών (Μετάπτωση Διαφόρων Υφιστάμενων Συστημάτων – Ενοποίηση)	Μεσοπρόθεσμος
18. Ηλεκτρονική Έκδοση Κληνομητηρίου	Μεσοπρόθεσμος
19. Ηλεκτρονική Κατάθεση Δικογράφων	Μεσοπρόθεσμος
20. Ηλεκτρονικές Συναινετικές Προσημειώσεις Υποθήκης	Μεσοπρόθεσμος
21. Ηλεκτρονικές Διαταγές Πληρωμής	Μεσοπρόθεσμος
22. Ηλεκτρονικές Δηλώσεις Παράστασης σε Δικαστήρια	Μεσοπρόθεσμος
23. Ηλεκτρονική Επίδοση και Κοινοποίηση Εγγράφων	Μεσοπρόθεσμος

24. Παρακολούθηση Πορείας Ποινικής Υπόθεσης (Ροή Μήνυσης) – Ηλεκτρονική Κατάθεση Μηνύσεων – Ηλεκτρονικά Αντίγραφα Ποινικών Αποσπασμάτων – Αποφάσεων	Μεσοπρόθεσμος
25. Αναμόρφωση Portal Δικαστηρίων και Εισαγγελιών- Ένταξη σε gov.gr	Μεσοπρόθεσμος
26. Ανασχεδιασμός Πλατφόρμας ηλεκτρονικών πλειστηριασμών και του διαμοιρασμού πληροφοριών	Μεσοπρόθεσμος
27. Καταγραφή κατάθεσης ανηλίκου στο Σπίτι του Παιδιού στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πειραιά, Πάτρα και Ηράκλειο με ηλεκτρονικά οπτικοακουστικά μέσα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις	Μεσοπρόθεσμος
28. Σύνολο έργων που έχουν προταθεί από την ολομέλεια των δικηγορικών συλλόγων της χώρας	Μεσοπρόθεσμος

Πίνακας 1: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Έργα ψηφιακού μετασχηματισμού στον τομέα της Δικαιοσύνης.

4.4. Ψηφιοποίηση της δικαιοσύνης σε ευρωπαϊκό επίπεδο κατά τη πανδημία

Θεμελιώδες δικαίωμα⁶⁸ και βασικό στοιχείο του κράτους δικαίου είναι η πρόσβαση στη δικαιοσύνη, η οποία αποτελεί και μία από τις βασικές αξίες στις οποίες εδράζεται η Ε.Ε. σύμφωνα με το άρθρο 2 της Συνθήκης για την Ε.Ε. Το άρθρο 47 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε., ορίζει ότι κάθε πρόσωπο έχει

⁶⁸ Βλ. Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οκτώβριος του 2020, *Συμπεράσματα του Συμβουλίου «Πρόσβαση στη Δικαιοσύνη – Αξιοποίηση των ευκαιριών της ψηφιοποίησης»*, διαθέσιμο στο <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11599-2020-INIT/el/pdf> (τελευταία πρόσβαση: 17/12/2021), σελ. 4.

δικαίωμα πραγματικής προσφυγής ενώπιον ανεξάρτητου και αμερόληπτου δικαστηρίου, προκειμένου κάθε υπόθεση παραβίασης των δικαιωμάτων και ελευθεριών του να δικάζεται δίκαια και δημόσια και το πρόσωπο να έχει τη δυνατότητα να συμβουλευέται δικηγόρο και να του αναθέτει την υπεράσπιση και την εκπροσώπηση του. Τα ανωτέρω δικαιώματα, όπως και το δικαίωμα πραγματικής δικαστικής προστασίας πρέπει να κατοχυρωθούν πλήρως στις συνθήκες που διαμορφώνει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, προκειμένου να εξασφαλιστεί η πλήρης και πραγματική εφαρμογή του ενωσιακού δικαίου, να βελτιωθεί η αποδοχή των συστημάτων απονομής δικαιοσύνης και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη στο κράτος δικαίου.

Η πανδημία covid-19 έφερε, μεταξύ άλλων, στο προσκήνιο την ανάγκη να επιταχυνθεί η ψηφιοποίηση και η διαλειτουργικότητα των δικαστικών συστημάτων των χωρών της Ε.Ε. Η παροχή ενός βιώσιμου και ασφαλούς συστήματος επικοινωνίας σε περιπτώσεις διασυνοριακών διαδικασιών, κρίνεται αναγκαία για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων. Περαιτέρω, η ψηφιοποίηση δικαστικών συστημάτων των κρατών μελών έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στη δικαιοσύνη και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δικαστικών διαδικασιών.

Ορισμένες χώρες της ΕΕ έχουν ήδη αρχίσει να χρησιμοποιούν ψηφιακά εργαλεία στον τομέα της δικαιοσύνης, για παράδειγμα⁶⁹:

- διενέργεια ψηφιακών δικαστικών διαδικασιών.
- ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ διαδίκων.
- ηλεκτρονική διαβίβαση εγγράφων.
- πραγματοποίηση διασκέψεων με οπτικοακουστικά μέσα.

Τα συστήματα απονομής δικαιοσύνης των κρατών μελών για να μπορούν να συνεργάζονται ψηφιακά με αποτελεσματικότητα και ασφάλεια, θα πρέπει να

⁶⁹ Βλ. Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 17-12-2021 «Ψηφιακό μέλλον για την Ευρώπη», διαθέσιμο στο <https://www.consilium.europa.eu/el/policies/a-digital-future-for-europe/> (τελευταία πρόσβαση: 19/12/2021).

αναπτύξουν κατάλληλους διαλειτουργικούς διαύλους⁷⁰, όπως είναι το e-codex (ηλεκτρονική δικαιοσύνη, επικοινωνία μέσω διαδικτυακής ανταλλαγής δεδομένων), το οποίο αποτελεί το κύριο εργαλείο ασφαλούς επικοινωνίας τόσο σε αστικές όσο και σε ποινικές διασυνοριακές διαδικασίες. Επίσης, τα κράτη μέλη οφείλουν να χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία που προσφέρει το πλαίσιο EIDAS, όπως τα ασφαλή μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και οι υπηρεσίες εμπιστοσύνης, ως ιδιαίτερης αποτελεσματικότητας μέσα για την προώθηση της ταχείας, εύκολης, ασφαλούς, αξιόπιστης και ευρείας πρόσβασης στο σύστημα απονομής δικαιοσύνης.

Η χρήση ωστόσο των ψηφιακών εργαλείων θα πρέπει να γίνεται χωρίς να υπονομεύονται θεμελιώδεις αρχές και δικαιώματα, όπως η ανεξαρτησία, η αμεροληψία των δικαστηρίων, η εγγύηση πραγματικής δικαστικής προστασίας και το δικαίωμα δίκαιης και δημόσιας ακρόασης.

Επιπλέον, απαιτείται να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι οι δικαστές, οι εισαγγελείς, το δικαστικό προσωπικό και οι λοιποί ασκούντες συναφή προς τη δικαιοσύνη επαγγέλματα, ώστε να μπορούν να καρπώνονται τα οφέλη της χρήσης ψηφιακών τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένης της τεχνητής νοημοσύνης, αλλά και να αντιμετωπίζουν τους κινδύνους που συνδέονται με τη χρήση τους και τις δεοντολογικές απαιτήσεις όσον αφορά τη δική τους συμπεριφορά. Για να εξασφαλίζεται η καλή χρήση, οι χρήστες πρέπει επίσης να κατανοούν επαρκώς πώς λειτουργούν τα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης και ποιες είναι οι δυνατότητες και οι περιορισμοί των εργαλείων αυτών. Η κατάρτιση των δικαστικών θα πρέπει επίσης να επικεντρώνεται στην κατάλληλη προστασία των δικαιωμάτων του ατόμου στον ψηφιακό χώρο, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος στην ιδιωτική ζωή και στην προστασία των δεδομένων.

⁷⁰ Βλ. Συμπεράσματα του Συμβουλίου «Πρόσβαση στη Δικαιοσύνη – Αξιοποίηση των ευκαιριών της ψηφιοποίησης», ό.π., σελ. 6-8.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

1. Ολοκληρωμένο Σύστημα Πρακτικών Δικαστηρίων

Το έργο αφορά την ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος και υποδομών, μέσω της σύμπραξης Δημόσιου – Ιδιωτικού τομέα για την ψηφιακή καταγραφή, αρχειοθέτηση, αποθήκευση και διάθεση των πρακτικών των συνεδριάσεων των δικαστηρίων της χώρας [Πρωτοδικεία, Εφετεία (πολιτικά και ποινικά) και Ειρηνοδικεία]⁷¹.

Η χρησιμοποίηση ενός απλού ηλεκτρικού μηχανισμού για την υποβοήθηση του έργου των δικαστηρίων διαφέρει κατά πολύ από τη χρήση εξελιγμένων ηλεκτρονικών συστημάτων. Για παράδειγμα, η γραφή μιας απόφασης ή μιας απολογίας χρησιμοποιώντας μια γραφομηχανή διαφέρει κατά πολύ από το να συμβεί το ίδιο γεγονός μέσω μιας σύγχρονης μονάδας ηλεκτρονικού υπολογιστή με δυνατότητα ηχογράφησης και παρακολούθησης του αποηχογραφημένου κειμένου με τη ροή του λόγου. Ο υπάλληλος που χειριζόταν μέχρι τώρα απλά μηχανήματα καλείται να χρησιμοποιήσει συσκευές και προγράμματα τα οποία μέχρι τώρα αγνοούσε. Η μη γνώση του τρόπου χειρισμού των εξελιγμένων αυτών μονάδων από τους χρήστες επιβαρύνει την όλη προσπάθεια εξέλιξης και ανέλιξης του συστήματος απονομής της δικαιοσύνης. Είναι προς το συμφέρον της Χρηστής Δημόσιας Διοίκησης η βελτίωση των υπαλλήλων με την διαρκή επιμόρφωσή τους στα σύγχρονα συστήματα καταγραφής, διαχείρισης και αποθήκευσης υποθέσεως καθώς και στον σύγχρονο τρόπο διαχείρισης εγγράφων και γραμματειακής υποστήριξης⁷².

Στο πλαίσιο του Ν. 3389/2005 (ΦΕΚ Α' 232) «περί Συμπράξεων Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα», το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (Υ.Δ.Δ.Α.Δ), ύστερα από διαγωνιστική διαδικασία, ανέθεσε στην εταιρεία ειδικού σκοπού Profile Digital Services A.E. την υλοποίηση του έργου

⁷¹ Βλ. Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Σύμπραξη Δημόσιου – Ιδιωτικού τομέα για την ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση και διάθεση πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων*, διαθέσιμο στο https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2471 (τελευταία πρόσβαση: 15/09/2021).

⁷² Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, «Ψηφιακή δικαιοσύνη: Σύγχρονες προκλήσεις και προβληματισμοί», 18-19-Φεβρουαρίου 2021, Εθνική Σχολή Δικαστών -Θεσσαλονίκη, διαθέσιμο στο https://www.esdi.gr/nex/images/stories/pdf/epimorfosi/2021/papageorgiou_2021.pdf (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).

«Ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση και διάθεση των πρακτικών των συνεδριάσεων δικαστηρίων με ΣΔΙΤ».

Το έργο αφορά τόσο στην προμήθεια και εγκατάσταση όλου του σχετικού εξοπλισμού, όσο και στην παροχή υπηρεσιών αποηχογράφησης των ηχογραφημένων συνεδριάσεων των δικαστηρίων⁷³.

1.1. Ηχογράφηση – αποηχογράφηση των πολιτικών δικών

Η χρήση της τηλεματικής στην πολιτική δίκη προβλέφθηκε στο άρθρο 237 του ΚΠολΔ⁷⁴. Επίσης, με το Προεδρικό διάταγμα 19/2017 (ΦΕΚ Α 33) εμφανίστηκαν τα πρώτα στοιχεία ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς όρισε τα απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την δημιουργία και δημοσιοποίηση των στοιχείων του πινακίου σε ηλεκτρονική μορφή. Ψήγματα «ηλεκτρονικής δικαιοσύνης» παρατηρούνται και στο προεδρικό Διάταγμα 95/20163 (ΦΕΚ Α'162/7.9.2016) που αφορά στην διαδικασία ηλεκτρονικής δημοσίευσης απόφασης δικαστηρίου στην ιστοσελίδα δημοσιεύσεων πλειστηριασμών του Ενιαίου Ταμείου Ανεξάρτητα Απασχολούμενων Τομέα Ασφάλισης Νομικών (ΕΤΑΑ-ΤΑΝ), μετά από την άσκηση ανακοπής σύμφωνα με το άρθρο 954 παρ. 4 του ΚΠολΔ⁷⁵.

Ακολούθησε δε η ένταξη της διαδικασίας των πλειστηριασμών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες και το επόμενο στάδιο και το βασικότερο στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στην Πολιτική Διαδικασία είναι το Σύστημα Ηλεκτρονικής Κατάθεσης Δικογράφων που ξεκίνησε από τις 16.2.2019. Όλα τα ανωτέρω αποτελούν μια μικρή αλλά σταθερή πρόοδο και ενδυνάμωση των

⁷³ Βλ. *Ολοκληρωμένο σύστημα πρακτικών δικαστηρίων*, διαθέσιμο στο <https://www.ospd.gr/el/about> (τελευταία πρόσβαση: 15/09/2021).

⁷⁴ Το οποίο ορίζει μεταξύ άλλων τα εξής: «Το δικαστήριο, ύστερα από αίτηση των διαδίκων ή αυτεπαγγέλτως, μπορεί να αποφασίσει οι διάδικοι και οι πληρεξούσιοι δικηγόροι τους κατά τη διάρκεια της συζήτησης να παρίστανται σε άλλο τόπο και να ενεργούν εκεί διαδικαστικές πράξεις. Η συζήτηση αυτή μεταδίδεται ταυτόχρονα με ήχο και εικόνα στην αίθουσα συνεδρίασης του δικαστηρίου και στον τόπο, όπου παρίστανται οι διάδικοι και οι πληρεξούσιοι δικηγόροι τους. Η εξέταση αυτή, η οποία θεωρείται ότι διεξάγεται ενώπιον του δικαστηρίου, έχει την ίδια αποδεικτική ισχύ με την εξέταση στο ακροατήριο.».

⁷⁵ Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, 18-19- Φεβρουαρίου 2021, ό.π.

ηλεκτρονικών διαδικασιών, δεν αρκούν όμως για την μετάβαση σε μια νέα ηλεκτρονική μορφή της ελληνικής δικαιοσύνης (e-justice)⁷⁶.

Η ηχογράφηση και αποηχογράφηση πρακτικών πολιτικών δικαστηρίων ξεκίνησε με την υπ' αριθμ. 86786/2015 σύμβαση σύμπραξης. Ο Ιδιωτικός Φορέας Σύμπραξης ανέλαβε την μελέτη, υλοποίηση, συντήρηση, καθώς και την τεχνική διαχείριση και υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης, συνεχής και απρόσκοπτη διαθεσιμότητα του. Η συγκεκριμένη πράξη ΣΔΙΤ περιλάμβανε δύο μέρη: Α) Τη δημιουργία Πληροφοριακού Συστήματος και υποδομών για την ψηφιακή καταγραφή, αρχειοθέτηση και διάθεση των Πρακτικών των Συνεδριάσεων των πολιτικών και ποινικών δικαστηρίων της χώρας, που παράγονται με το σύστημα της Ηχογράφησης-Αποηχογράφησης. Β) Την προμήθεια υπηρεσιών Ηχογράφησης-Αποηχογράφησης των πρακτικών των δικαστηρίων. Το κόστος των υπηρεσιών τήρησης πρακτικών και παραγωγικής λειτουργίας που προσφέρει ο Ιδιωτικός Φορέας αναλήφθηκαν από το Υ.Δ.Δ.Α.Δ.. Η ηχογράφηση των πρακτικών λαμβάνει χώρα στις αίθουσες του Δικαστηρίου όπου πραγματοποιείται η ακροαματική διαδικασία. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποηχογράφησης, το σχετικό υλικό είναι διαθέσιμο τόσο σε μορφή γραπτού κειμένου όσο και σε μορφή αρχείου ηχητικού περιεχομένου. Το υλικό αυτό αποθηκεύεται σε κεντρικές υποδομές και μπορεί όποιος έχει έννομο συμφέρον να λαμβάνει αντίγραφο του με συγκεκριμένο κωδικό πρόσβασης και χωρίς να μεταβεί στο χώρο των Δικαστηρίων. Με την έναρξη του έργου όλα τα δικαστικά καταστήματα της πολιτικής – ποινικής δικαιοσύνης εντάχθηκαν στο σύστημα ΣΥΖΕΥΞΙΣ και έχουν τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών διαδικτύου⁷⁷.

⁷⁶Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, 18-19- Φεβρουαρίου 2021, ό.π.

⁷⁷ Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, 18-19- Φεβρουαρίου 2021, ό.π.

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΕΣΠΑ 2014-2020

ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΗΞΗΣ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Profile
Digital Services

Εισόδος
Εισάγετε τα στοιχεία σας για την εφαρμογή Court Recording Manager
Όνομα Χρήστη: grammateas
Κωδικός: [mask]
OK Ακύρω

1. Είσοδος στην εφαρμογή με τον προσωπικό κωδικό.
2. Επιλογή **ΝΕΑ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗ**

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΙΝΑΚΙΟΥ
1. **ΝΕΟ ΠΙΝΑΚΙΟ** - Καταχωρούμε τα στοιχεία του πινακίου πριν την έναρξη της δίκης.
2. **ΥΠΑΡΧΟΝ ΠΙΝΑΚΙΟ** - Έχουμε καταχωρήσει τα στοιχεία του πινακίου από προηγούμενες μέρες και το επιλέγουμε για να ξεκινήσουμε την ηχογράφηση.
3. **ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ** - Βρίσκουμε το πινάκι για δίκη που είχε διακοπεί.
4. **ΔΙΑΡΡΥΘΜΙΣΗ ΜΙΚΡΟΦΩΝΩΝ** - Επιλέγουμε την σύνθεση για το δικαστήριο που δικάζει.
Σημείωση: Πρέπει να έχουν συμπληρωθεί όλα τα πεδία για να προχωρήσουμε σε ηχογράφηση.

ΕΝΑΡΞΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
1. Επιλέγουμε **ΕΝΑΡΞΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ**.
2. Πατάμε OK στο προειδοποιητικό μήνυμα αν θέλουμε να ξεκινήσουμε να ηχογραφούμε.

Στοιχεία Επικοινωνίας με το Help Desk του Έργου
210 9301200 210 9301222 ospd@profilesw.com

Λοιπές Οδηγίες και Βοήθεια προς τους χρήστες
• Για την είσοδό στο portal χρησιμοποιήστε τον σύνδεσμο <https://www.ospd.gr>. Εισάγετε τα στοιχεία σας στην ενότητα <Υπηρεσίες>.
• Με την είσοδό σας έχετε πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό του έργου (σύντομος οδηγός, εγχειρίδια χρήσης, εκπαιδευτικά video)
• **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Μετά το πέρας της συνεδρίασης αφήνεται πάντα ανοικτό το σταθμό ηχογράφησης για τουλάχιστον 60'.

Εικόνα 5: Εφαρμογή ηχογράφησης υπόθεσης αστικών δικαστηρίων. πηγή: ospd.gr

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
ΕΣΠΑ 2014-2020

ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΗΞΗΣ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

Profile
Digital Services

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
1. Ο χρόνος τρέχει.
2. Τα κανάλια είναι πράσινα.
3. Βλέπουμε δίπλα από κάθε κανάλι την ένταση της ηχογράφησης.
Σίσηση - (αποεπιλεγμένο) Ακούμε την ηχογράφηση από τ' ακουστικά μας ώστε να μπορούμε να ελέγχουμε την ποιότητα της ηχογράφησης.

ΛΗΞΗ ΗΧΟΓΡΑΦΗΣΗΣ
Λήξη Ηχογράφησης - Πατάμε Λήξη Ηχογράφησης και OK στο προειδοποιητικό μήνυμα για να σταματήσουμε την ηχογράφηση. Τότε θα σταματήσει και ο χρόνος μας.
Συνέχιση Ηχογράφησης - Μπορούμε αν θέλουμε να συνεχίσουμε την ηχογράφηση πατώντας Συνέχιση Ηχογράφησης.
Ολοκλήρωση Συνεδρίασης - Αν έχουμε ολοκληρώσει την συζήτηση του πινακίου μας.
Διακοπή Συνεδρίασης - Θα συνεχίσουμε την συζήτηση του πινακίου άλλη μέρα.

Σημειώνεται η κατάθεση του μάρτυρα ή η απολογία του κατηγορουμένου για τα **ΠΟΙΝΙΚΑ**.
Επίσης ότι σχόλιο θέλει να κάνει ο γραμματέας

Πληροφορίες Πινακίου
Δικαστήριο: Ειρηοδικείο Αθηνών
Κτίριο: Κεντρικό κτίριο
Αίθουσα: Αίθουσα 1
Ακουστές: Andreou Andreas
Γραμματέας: Ελένη Κατράκη
Επίβλεψη: [mask]
Υπόθεση: Αριθμός Κατηγορία Διαδικασία: Ενάγων

Υπόθεση:
Εναρξη - Ξεκινάει η συζήτηση μιας υπόθεσης.
Διακοπή - Κρατείται η υπόθεση.
Επανεναρξη - Συνεχίζουμε την συζήτηση υπόθεσης που έχει κρατηθεί.
Λήξη - Λήγει η συζήτηση της υπόθεσης.
Διάλειμμα:
Εναρξη - Σημειώνεται η έναρξη του διαλείμματος.
Τέλος - Σημειώνεται η λήξη του διαλείμματος.

Δυνατότητα επεξεργασίας στοιχείων του πινακίου ακόμα και κατά την διάρκεια της ηχογράφησης.

Στοιχεία Επικοινωνίας με το Help Desk του Έργου
210 9301200 210 9301222 ospd@profilesw.com

Λοιπές Οδηγίες και Βοήθεια προς τους χρήστες
• Για την είσοδό στο portal χρησιμοποιήστε τον σύνδεσμο <https://www.ospd.gr>. Εισάγετε τα στοιχεία σας στην ενότητα <Υπηρεσίες>.
• Με την είσοδό σας έχετε πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό του έργου (σύντομος οδηγός, εγχειρίδια χρήσης, εκπαιδευτικά video)
• **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Μετά το πέρας της συνεδρίασης αφήνεται πάντα ανοικτό το σταθμό ηχογράφησης για τουλάχιστον 60'.

Εικόνα 6: Οδηγός ηχογράφησης μιας υπόθεσης. πηγή: ospd.gr

1.2. Ηχογράφηση – αποηχογράφηση ποινικών Δικών

Πριν την υλοποίηση του ηλεκτρονικού συστήματος πρακτικών δικαστηρίων (ospd), σε μια δίκη ενώπιον ενός ακροατηρίου ποινικού δικαστηρίου, ο γραμματέας συνέτασσε πρόχειρα πρακτικά, γραμμένα με στυλό σε ένα τετράδιο και ακολούθως τα καθαρόγραφε και τα υπέγραφε αυτός και ο δικαστής που διηύθυνε τη συζήτηση. Ο νόμος, στο άρθρο 142 παρ. 1 και 2 του ΚΠοινΔ, ορίζει και οκταήμερη προθεσμία για την καθαρογραφή και υπογραφή των πρακτικών, το οποίο όμως, σύμφωνα με τη μέχρι τώρα επικρατούσα καθιερωμένη πρακτική δεν τηρείται επακριβώς λόγω του όγκου των υποθέσεων, της έλλειψης προσωπικού και διότι πρακτικά και απόφαση συνιστούν ενιαίο σύνολο. Σύμφωνα δε με το άρθρο 143 ΚΠοινΔ που τιτλοφορείται «Τήρηση πρακτικών με φωνοληψία ή εικονοληψία»: *1.Ενώπιον των δικαστηρίων μπορεί να εφαρμοστεί και το σύστημα τήρησης πρακτικών των συζητήσεων με φωνοληψία. Σε δίκες κακουργημάτων η τήρηση πρακτικών με φωνοληψία είναι υποχρεωτική. α. Η φωνοληπτική τήρηση των πρακτικών γίνεται από τον γραμματέα του δικαστηρίου και υπό τις οδηγίες του δικαστή που διευθύνει τη συζήτηση με μαγνητοφώνηση και απομαγνητοφώνηση ή άλλες τεχνικές φωνοληψίας που διενεργούνται με την χρήση κατάλληλων μηχανικών μέσων και, εφόσον παρίσταται αναγκαίο, με την συνδρομή βοηθητικού προσωπικού. β. Οι υλικοί φορείς του ήχου όπως ψηφιακοί δίσκοι και κασέτες παράγονται, με την ενσωμάτωση του ήχου, σε ένα πρωτότυπο το οποίο φυλάσσεται στο αρχείο του δικαστηρίου για τη διασφάλιση της δυνατότητας επαλήθευσης προς το απομαγνητοφωνημένο ή με άλλες τεχνικές εκτυπωμένο κείμενο και σε ένα κυρωμένο αντίτυπο, το οποίο χρησιμοποιείται για την εργασία της απομαγνητοφώνησης και εκτύπωσης. 2. Η μηχανική εγγραφή (φωνοληψία) κατά τη διαδικασία ενώπιον του ακροατηρίου, συνιστά, για τις ανάγκες του άρθρου 142 παρ. 1, το κείμενο των πρόχειρων πρακτικών. Εφόσον, σύμφωνα με τα ανωτέρω, η ηχογράφηση αποτελεί το πρόχειρο πρακτικό που τηρεί ο Γραμματέας, θα πρέπει υπάρχει η δυνατότητα βελτίωσης του αποηχογραφημένου κείμενου ώστε να γίνεται κατανοητό το περιεχόμενο της αποηχογράφησης.».*

Τον Αύγουστο του 2020 το Υπουργείο Δικαιοσύνης με την υπ' αριθμ. 40/2020 σύμβαση, το έργο της ηχογράφησης και αποηχογράφησης επεκτάθηκε στις

ποινικές διαδικασίες που πραγματοποιούνται στην Αθήνα, τον Πειραιά και στην Θεσσαλονίκη. Αρχικά, έγινε προσπάθεια να ηχογραφηθεί και να αποηχογραφηθεί ένα μεγάλο τμήμα της ποινικής διαδικασίας, ωστόσο μετά από τις δοκιμαστικές προσπάθειες ηχογράφησης ποινικών δικών, διαπιστώθηκε, τόσο από τους Γραμματείς των Δικαστηρίων όσο και από τους Δικαστές, ότι θα έπρεπε να περιορισθεί η ηχογράφηση στην αποδεικτική διαδικασία και ειδικότερα στις καταθέσεις των μαρτύρων και στις απολογίες των κατηγορουμένων αυτό δε προσδιόρισε και η νεότερη υπουργική απόφαση⁷⁸.

Για την διευκόλυνση της ηχογράφησης από τους Γραμματείς των Δικαστηρίων η ηχογράφηση των ποινικών υποστηρίχθηκε από ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. Για το σκοπό αυτό:

- Δημιουργήθηκε διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων ΟΣΔΔΥ ΠΠ και του Συστήματος ηχογράφησης – αποηχογράφησης των ποινικών δικαστηρίων ώστε το έκθεμα κάθε δικαστηρίου να μπορεί να εξαχθεί από το πρώτο σύστημα και να εισαχθεί στο δεύτερο στη περίπτωση που το Δικαστήριο έχει ενταχθεί στο σύστημα ΟΣΔΔΥ ΠΠ,
- Δημιουργείται η δυνατότητα ένταξης καταλόγου αναγνωστέων κειμένων καθώς και εγγράφων που τα διάδικα μέρη καταθέτουν με την προσθήκη ετικετών και την υλοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης εγγράφων που να επιτρέπει την καταχώρηση και την ανάκτηση τους.
- Δημιουργείται επίσης η δυνατότητα λειτουργίας αναζήτησης επί ηχητικού αρχείου της τρέχουσας δίκης, δημιουργείται η δυνατότητα για επισύναψη της απόφασης, κλεισίματος της ημέρας και διάθεσης των πρακτικών ανά ημέρα, η δυνατότητα πρόσβασης παραγόντων της δίκης στο αποηχογραφημένο κείμενο και στο ηχογραφημένο αρχείο.

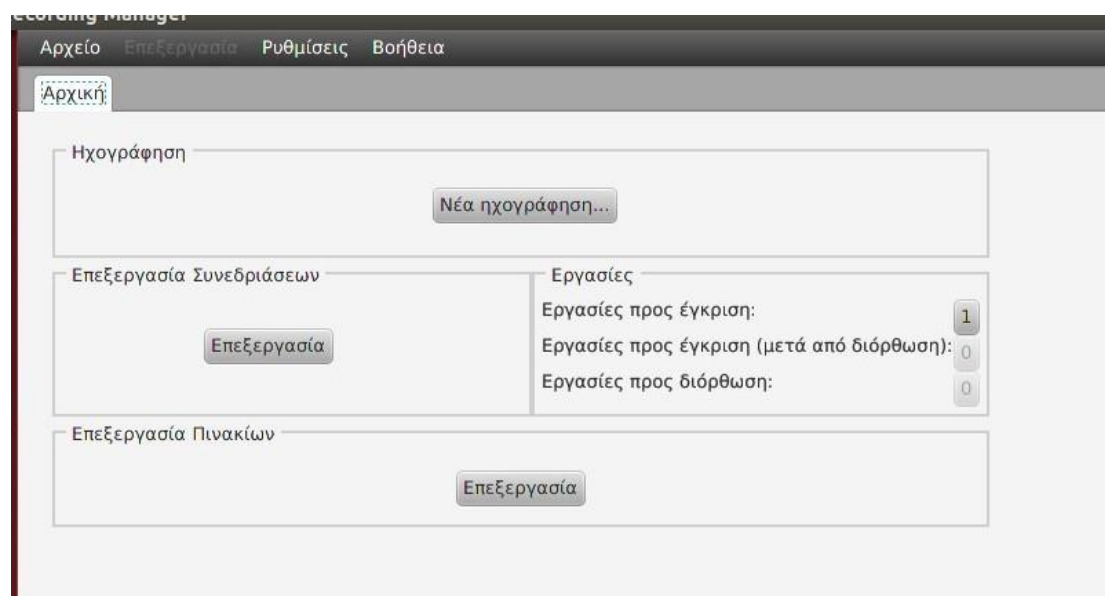
⁷⁸ Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, 18-19- Φεβρουαρίου 2021, ό.π.

μπορεί να προβάλει και να επεξεργαστεί γενικές πληροφορίες για τη συνεδρίαση και τις υποθέσεις. Τέλος μπορεί να διακόψει ή να ολοκληρώσει μια συνεδρίαση⁷⁹.

Μόλις ολοκληρωθεί η αποηχογράφηση από τους υπαλλήλους αποηχογράφησης, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει το αποηχογραφημένο κείμενο των διαλόγων της συνεδρίασης, να το ελέγξει εντοπίζοντας πιθανά λάθη ή παραλείψεις. Όπου κρίνεται αναγκαίο, μπορεί να προχωρήσει σε διορθώσεις του κειμένου. Αν απαιτούνται εκτενείς αλλαγές μπορεί να το αποστείλει πίσω στην ομάδα αποηχογράφησης μαζί με τα σχόλια διόρθωσης. Μπορεί επίσης να προχωρήσει σε έγκριση των διαλόγων με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν άλλα λάθη⁸⁰.

Οι βασικές λειτουργίες που μπορεί να κάνει ένας γραμματέας (και δικαστής) είναι:

- Δημιουργία και Επεξεργασία Πινακίων.
- Δημιουργία νέας ηχογράφησης.
- Επεξεργασία Αποηχογραφημένων Συνεδριάσεων.



Εικόνα 8: Το μενού επιλογών ενός γραμματέα στο σύστημα ηχογράφησης των πρακτικών των συνεδριάσεων.

⁷⁹ Βλ. *Ολοκληρωμένο σύστημα πρακτικών δικαστηρίων*, διαθέσιμο στο https://portal.ospd.gr/ospd/files/OSPD_portal_manual.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15/09/2021).

⁸⁰ Βλ. *Ολοκληρωμένο σύστημα πρακτικών δικαστηρίων*, ό.π..

1.4. Περαιτέρω εξέλιξη-βελτίωση

Σήμερα, η ηχογράφηση μπορεί να εξελίξει τη δίκη εξασφαλίζοντας τα εξής:

- α) την δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικού αντιγράφου των πρακτικών,
- β) τη συμπερίληψη των πρακτικών και της απόφασης σε ηλεκτρονική πύλη (PORTAL) και τη δυνατότητα λήψης ηλεκτρονικού αντιγράφου της αναρτημένης απόφασης,
- γ) τη συμπερίληψη εντός του ηλεκτρονικού φακέλου όλων των εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή και την συμπερίληψη τους σε ηλεκτρονικό φάκελο δικογραφίας,
- δ) την αποστολή ηλεκτρονικών εγγράφων προς όλους τους αρμόδιους φορείς (τμήμα της εκκαθάρισης του Δικαστηρίου, τμήμα Ποινικού μητρώου, Εισαγγελία, αρμόδιοι φορείς).

Και ακολούθως στην περαιτέρω ψηφιοποίηση της Δικαιοσύνης μέσω της δημιουργίας της δικογραφίας σε άυλη μορφή⁸¹.

2. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)

Στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα 2014-2020», αριθμούνται 4 έργα – δράσεις του ΕΚΤ, ήτοι⁸²:

- Δράσεις για τη βελτιστοποίηση της ροής ποινικής, πολιτικής και διοικητικής διαδικασίας (02/06/2015-15/05/2019).
- Υποδομές για ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση και διάθεση πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων (21/12/2015-21/07/2021).
- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) Α' φάση (21/07/2014-31/12/2019).
- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) Β' φάση (02/12/2019-01/06/2023).

⁸¹ Βλ. Γ. Παπαγεωργίου, 18-19- Φεβρουαρίου 2021, ό.π.

⁸² Βλ. European Commission, *Έργα του ΕΚΤ*, διαθέσιμο στο [PAPA final factsheet Greece 1 EL \(2\).pdf](#) (τελευταία πρόσβαση: 18/09/2021).

Στόχοι των ανωτέρω έργων είναι:

α) να επιτευχθεί μεγαλύτερη διαφάνεια στη λειτουργία του δικαστικού συστήματος,

β) το λειτουργικό κόστος να μειωθεί,

γ) να βελτιωθεί η οργάνωση του δικαστικού συστήματος και

δ) να αυξηθεί η παραγωγικότητα στον ιδιωτικό τομέα με τη γρήγορη επίλυση δικαστικών διαφορών. Οι ομάδες – στόχοι των δράσεων είναι το Υπουργείο Δικαιοσύνης καθώς και όλα τα αστικά και ποινικά δικαστήρια της χώρας. Τα τέσσερα έργα συμβάλλουν στις πρωτοβουλίες για τη μεταρρύθμιση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης που είχαν αναληφθεί από τα διαδοχικά «Προγράμματα Οικονομικής Προσαρμογής» την περίοδο 2010-2018⁸³.

Οι κύριες δυσκολίες του έργου εντοπίζονταν στην μη ύπαρξη ψηφιακής υποδομής στα δικαστήρια και η έλλειψη προετοιμασίας. Από την έναρξη του προγράμματος: 41 δικαστήρια εξοπλίστηκαν με δυνατότητες για ψηφιακές συνεδριάσεις, τοποθετήθηκαν 800 ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε δικαστήρια, εκπαιδεύτηκαν 250 Δικαστές και Εισαγγελείς και 400 δικαστικοί υπάλληλοι. Το κύριο επίτευγμα των τεσσάρων έργων υπήρξε η σταδιακή μετάβαση από ένα χειροκίνητο σε ένα νέο ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης υποθέσεων. Αυτό επιτεύχθηκε περισσότερο στις υποθέσεις των διοικητικών δικαστηρίων από ό,τι στις αστικές ή στις ποινικές υποθέσεις.

Στα μέσα του 2019 στα δικαστήρια-στόχους υπήρχαν:

α) ένα ηλεκτρονικό μητρώο εισερχόμενων εγγράφων και ένα μητρώο δικαστών και υπαλλήλων που υπηρετούν στα δικαστήρια,

β) ένα πληροφοριακό σύστημα για στατιστικά και διοικητικά δεδομένα,

γ) ένα σύστημα ηλεκτρονικής αναζήτησης δικαστικών υποθέσεων, και

δ) δια-λειτουργικότητα με άλλες ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ., του Υπουργείου Οικονομικών).

Στο παρόν θα αναφερθούμε στο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) Β' φάση.

⁸³ Βλ. ανωτέρω υποσημείωση υπ' αριθμ. 82.

Στην Α' φάση το έργο, το οποίο είναι συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αφορούσε την υλοποίηση ενός κεντρικού πληροφοριακού συστήματος, αποτελούμενο από επιμέρους εφαρμογές (υπό-συστήματα) για την υποστήριξη της επιχειρησιακής λειτουργίας πολιτικών και ποινικών δικαστηρίων Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης και Χαλκίδας, καθώς και τον Άρειο Πάγο και την Εισαγγελία του Αρείου Πάγου – 41 συνολικά δικαστικά καταστήματα, με κύριο στόχο την επιτάχυνση της απονομής της Δικαιοσύνης και την ποιοτική αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών της Δικαιοσύνης προς πολίτες, επαγγελματίες και Φορείς του Δημόσιου Τομέα⁸⁴.

Το έργο ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2014 και ολοκληρώθηκε τον Ιανουάριο του 2019. Μέσω της διαδικτυακής πύλης του έργου (www.solon.gov.gr) παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες και δικηγόρους, όπως⁸⁵:

- ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων,
- ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων για έκδοση πιστοποιητικών,
- ηλεκτρονική αναζήτηση πινακίων/εκθεμάτων,
- ηλεκτρονική παρακολούθηση πορείας υπόθεσης,

Περαιτέρω, στο πλαίσιο του έργου έχει αναπτυχθεί διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα τρίτων Φορέων (π.χ. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, Ολομέλεια Δικηγορικών Συλλόγων, Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας) αλλά και του ιδίου Φορέα (π.χ. Εθνικό Ποινικό Μητρώο, Απομαγνητοφώνηση Πρακτικών Δικαστηρίων).

Με τη Β' Φάση υλοποιείται η ψηφιοποίηση της δικαστικής διαδικασίας στα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια και εισαγγελίες όλης της χώρας μέσω του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων για την Πολιτική και Ποινική Δικαιοσύνη (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ). Η επιτυχής έκβαση της πρώτης φάσης, στην οποία συμμετείχαν τα δικαστήρια της Αθήνας, του Πειραιά, της Θεσσαλονίκης και

⁸⁴ Βλ. Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ - ΠΠ) Α' φάση*, διαθέσιμο στο https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2445# (τελευταία πρόσβαση: 17/09/2021).

⁸⁵ Βλ. *Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων και Εισαγγελιών*, διαθέσιμο στο https://www.solon.gov.gr/webcenter/portal/osddy/about?_afLoop=107005114208964873 (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).

της Χαλκίδας, είχε ως αποτέλεσμα να λειτουργεί παραγωγικά ως το μοναδικό πληροφοριακό σύστημα που εξυπηρετεί επιχειρησιακά δικαστικούς και διοικητικούς υπαλλήλους με ομογενοποιημένες διαδικασίες αλλά και τη δημιουργία της ενιαίας ηλεκτρονικής θυρίδας δίκης.). Οι βασικοί στόχοι της Β' φάσης του έργου είναι⁸⁶:

- Η επέκταση του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ στα υπόλοιπα, εκτός Α' φάσης, ελληνικά δικαστήρια που είναι επιφορτισμένα με τις ποινικές και αστικές υποθέσεις, δηλαδή σε όλα τα ποινικά και πολιτικά δικαστήρια και εισαγγελίες της χώρας σε συνέχεια των τεσσάρων μεγάλων (Αθήνας, Πειραιά, Θεσσαλονίκης και Χαλκίδας).
- Η επέκταση θα αναβαθμίσει την ποιότητα με την εμπειρία των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της Α' φάσης και την ταχύτητα απονομής δικαιοσύνης μέσω ενιαίου κεντρικού συστήματος στο σύνολο των πολιτικών και ποινικών δικαστηρίων της χώρας.
- Η εξασφάλιση των προϋποθέσεων διαλειτουργικότητας με τα συστήματα άλλων φορέων του Δημοσίου και της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁸⁷.

⁸⁶ Βλ. ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση, στο *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/project/olokliromeno_systima_diacheirisis_ypotheseon_gia_tin_politiki_kai_poiniki_dikaiousyni_-osddy-pp_b_fasi- (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).

⁸⁷ Βλ. *Προκηρύξεις Έργων*, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, διαθέσιμο στο <https://www.secdigital.gov.gr/anoiktos-diethnis-ilektronikos-diago-2/> (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).

solon.gov.gr/webcenter/porti

Ελληνική Δημοκρατία

solon.gov.gr
 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΙΝΙΚΗ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
 Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων και Εισαγγελιών - ΟΣΔΔΥ

ΕΛ ΕΝ Α

Αρχική
 Ανακοινώσεις
 Νομοθεσία
 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
 Δικαστήρια
 Εισαγγελίες
 Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

Καλώς ήλθατε στο solon.gov.gr

την Ψηφιακή Πύλη Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης του ΟΣΔΔΥ στην οποία μπορείτε να ενημερωθείτε για την πορεία της υπόθεσής σας, τα πινάκια των επόμενων 15 ημερών τα δικαστήρια και τις διαδικασίες που έχουν ενταχθεί στο σύστημα, καθώς και την πολιτική ροή στα Πρωτοδικεία και Εφετεία Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, Ευβοίας και στα Ειρηνοδικεία Αττικής και Θεσσαλονίκης.

Πορεία Δικογραφίας

Αναζητήστε και ενημερωθείτε γρήγορα για την πορεία της δικογραφίας με κριτήρια επιλογής το δικαστικό κατάστημα, τον αριθμό Γ.Α.Κ. ή τον αριθμό Ε.Α.Κ. και τα αντίστοιχα έτη.

Αναζήτηση Πινακίων Πολιτικής Διαδικασίας

Αναζητήστε προγραμματισμένα πινάκια 15 ημερών και ενημερωθείτε για τις πρωτοεπίσκετες και αναβλητικές υποθέσεις. Επιπλέον δείτε το έκθεμα της ανάρτησης αναλυτικά.

Κατάθεση Δικόγραφου

Καταθέστε ηλεκτρονικά τα δικόγραφα. Για την χρήση της υπηρεσίας θα μεταφερθείτε στο Portal της Ολομέλειας Δικηγορικών Συλλόγων "portal.olomeleia.gr"

Αιτήσεις Πιστοποιητικών

Καταθέστε ηλεκτρονικά αιτήσεις πιστοποιητικών με την χρήση στοιχείων σύνδεσης taxis.

Αναζήτηση Εκθεμάτων Ποινικής Διαδικασίας

Αναζητήστε προγραμματισμένα εκθέματα 5 ημερών.

Υπηρεσίες και Πληροφορίες	Μάθετε Περισσότερα
Πορεία Υπόθεσης (Πολιτική)	Υπουργείο Δικαιοσύνης
Αναζήτηση Πινακίων Πολιτικής Διαδικασίας	Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη
Ηλεκτρονική Κατάθεση	Ευρωπαϊκή Ένωση
Αιτήσεις - Πιστοποιητικά	Δικαστήριο Ευρωπαϊκής Ένωσης
	Η Πύλη
	Συνήθειες Ερωτήσεις
	Επικοινωνία
	Δήλωση

Εικόνα 9: Η διαδικτυακή πύλη με την οποία παρέχονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε δικηγόρους και πολίτες. πηγή: solon.gov.gr

3. Μεθοδολογία της έρευνας

3.1. Ερευνητικοί στόχοι

Ακολούθως της βιβλιογραφικής επισκόπησης πραγματοποιήθηκε στατιστική έρευνα σε υπαλλήλους και Δικαστές του Πρωτοδικείου και Εφετείου Αθηνών, προκειμένου να διερευνηθεί η στάση τους απέναντι στη χρήση των εφαρμογών Ο.Σ.Π.Δ. και ΟΣΔΔΥ - ΠΠ από τους λειτουργούς της δικαιοσύνης (Δικαστές, Δικηγόρους, δικαστικούς υπαλλήλους).

Καταρχάς, η στατιστική έρευνα-ποσοτική έρευνα ορίζεται ως μία δραστηριότητα που συλλέγει με οργανωμένο και μεθοδικό τρόπο πληροφορίες για χαρακτηριστικά ενδιαφέροντος από ορισμένες ή από όλες τις μονάδες ενός πληθυσμού με χρήση καλά καθορισμένων εννοιών, μεθόδων και διαδικασιών και η οποία οργανώνει αυτές τις πληροφορίες σε χρήσιμη, συνοπτική μορφή⁸⁸.

Η κατάρτιση της διατύπωσης στόχων είναι μία από τις σημαντικότερες εργασίες μίας στατιστικής έρευνας, η οποία θέτει τις ανάγκες για πληροφορίες που θα καλύψει η έρευνα, τους λειτουργικούς ορισμούς που θα χρησιμοποιηθούν, τα συγκεκριμένα θέματα που θα καλύψει και το πλάνο ανάλυσης. Σε αυτή τη διαδικασία καθορίζεται τι θα συμπεριληφθεί στη στατιστική έρευνα και τι θα αποκλειστεί από αυτή.

Έχοντας σαν δεδομένα όσα παρουσιάζονται στα προηγούμενα κεφάλαια της εργασίας, αλλά και στη βιβλιογραφία που τα συνοδεύουν, ανέκυψαν ερωτήματα ερευνητικής φύσης, σχετικά με την επικρατούσα κατάσταση κατά τη διάρκεια και μετά την εφαρμογή του συστήματος. Τα ερωτήματα αυτά έχουν να κάνουν κύρια με:

- την εξοικείωση ή μη των υπαλλήλων με την ηλεκτρονική δικαιοσύνη,
- το πώς οι ίδιοι οι υπάλληλοι βίωσαν και τελικά αποδέχτηκαν ή απέρριψαν τη νέα πραγματικότητα,

⁸⁸Βλ. Γ. Πετράκος, (2020), Ποσοτικές και Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας, 07/12/2020, παραδόσεις μαθήματος στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα κατεύθυνσης «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ», Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

- το πόσο επιτυχημένη ήταν η προετοιμασία-εκπαίδευση για την έναρξη της λειτουργίας της εφαρμογής,
- το πως μεταβλήθηκε η καθημερινή τους εργασία σε σχέση με πριν,
- την αναβάθμιση ή μη της ποιότητας των υπηρεσιών των Δικαστηρίων,
- τον προσδιορισμό του οφέλους που αποκομίζει ο υπάλληλος, οι δικηγόροι καθώς και ο πολίτης από τη χρήση των εφαρμογών,
- την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τον περιορισμό των δαπανών και την ορθολογικότερη διαχείριση των ανθρώπινων και όχι μόνο πόρων που έχει στη διάθεσή της η δικαιοσύνη.

3.2 Ερευνητική μέθοδος

Δύο είναι οι τρόποι με τους οποίους συλλέγουμε δεδομένα και πληροφορίες: η ποιοτική έρευνα (qualitative) και η ποσοτική έρευνα (quantitative). Ανάλογα με τους στόχους του ερευνητή επιλέγεται και η έρευνα που θα διεξάγει.

Η ποσοτική ή άλλως στατιστική έρευνα βασίζεται σε αριθμητικά στοιχεία και παρέχει στατιστικές πληροφορίες. Δεν αναφέρεται απλώς στην τυχαία συλλογή παρατηρήσεων, αλλά αποσκοπεί στη συστηματική συλλογή, επεξεργασία, παρουσίαση, ανάλυση και ερμηνεία των αριθμητικών δεδομένων που αναφέρονται σε χαρακτηριστικά πολυπληθών ομάδων. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα για γρήγορη ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και παρουσίασης τους με διαγράμματα και πίνακες. Τα ποσοτικά δεδομένα συνήθως επιλέγεται να συλλεχθούν μέσω πρωτογενούς έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου⁸⁹.

Η ποιοτική έρευνα στηρίζεται στην κατηγοριοποίηση και στην ερμηνευτική των προσωπικών βιωμάτων και εμπειριών. Δίνει έμφαση στην εξήγηση των κοινωνικών φαινομένων και όχι στη συχνότητα εμφάνισής τους. Επίσης, μπορεί να διασαφηνίσει διαφορετικές πλευρές κοινωνικών φαινομένων που έχουν εντοπιστεί

⁸⁹ Βλ. Κ. Ρόντος και Ε. Παπάνης, (2006), *Στατιστική Έρευνα – Μέθοδοι και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδ. Ι. Σιδέρης, σσ. 55-57, διαθέσιμο στο <http://ppy.aegean.gr/site/ext-files/bibliothiki/2006-statistiki-ereyna-methodoi-kai-efarmoges.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 1-10-2021).

μέσω της ποσοτικής έρευνας⁹⁰. Στη ποιοτική έρευνα χρησιμοποιούνται αναλυτικές κατηγορίες για την περιγραφή των κοινωνικών φαινομένων⁹¹.

Η συλλογή δεδομένων είναι μία πολυσταδιακή διαδικασία η οποία έχει ως στόχο τη συγκέντρωση των απαιτούμενων πληροφοριών για τις μονάδες που έχουν επιλεγεί στην έρευνα. Είναι μία διαδικασία δαπανηρή, χρονοβόρα, απαιτητική σε πόρους και ικανότητες επικοινωνίας και κρίσιμη για την ποιότητα των αποτελεσμάτων της έρευνας. Θα πρέπει να επιλέγεται μία μέθοδος που θα προσπαθεί να επιτύχει μεγάλο ποσοστό συμμετοχής στην έρευνα και να συλλέγει όσο το δυνατόν πιο πλήρη και ακριβή δεδομένα, ενώ θα ελαχιστοποιεί τον φόρτο των ερωτώμενων και δεν θα ξεπερνά τα όρια που θέτουν ο προϋπολογισμός της έρευνας και οι λειτουργικοί περιορισμοί⁹².

Στη παρούσα εργασία επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα διότι: α) αποσκοπεί στη συλλογή και ανάλυση συγκεκριμένων πληροφοριών, β) επιτυγχάνεται γρήγορη επεξεργασία πολλών δεδομένων, γ) δεν υπάρχει η επιρροή του ερευνητή και δ) οδηγεί σε ασφαλή συμπεράσματα.

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο έχει μικρό κόστος, καθιστά εύκολη τη συμμετοχή των ερωτώμενων, ταχύτερη εφαρμογή, έλλειψη αποκλίσεων των συνεντευκτών και απαιτεί μικρότερους χρόνους συλλογής και επεξεργασίας σε σχέση με άλλες μεθόδους⁹³. Με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες απαντούν χωρίς να επηρεάζονται και εμβαθύνουν περισσότερο στο περιεχόμενο των ερωτήσεων πριν απαντήσουν. Επίσης, η χρήση ηλεκτρονικού ή έντυπου ερωτηματολογίου είναι εύκολη στη διαχείριση και συνεπώς επιτυγχάνεται μεγαλύτερος αριθμός συμμετεχόντων, δημιουργεί λιγότερη πίεση στους ερωτώμενους τους δίνει χρόνο να συμβουλευτούν αν χρειαστεί τα αρχεία τους και περιορίζει σημαντικά την αναστάτωση στις υπηρεσίες όπου υπηρετούν. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει, ωστόσο, και μερικά δυνητικά μειονεκτήματα, όπως την

⁹⁰ Βλ. Κ. Ρόντος και Ε. Παπάνης, 2006, ό.π., σελ. 25.

⁹¹ Βλ. Β. Αγγελής και Κ. Δημάκη, (2008), *Στατιστική για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Πάτρα, Εκδ. ΕΑΠ, σελ. 26.

⁹² Βλ. ανωτέρω υποσημείωση υπ' αριθμ. 88.

⁹³ Βλ. Α. Bryman, (2017), *Μέθοδοι Κοινωνικής Έρευνας*, επιστημονική επιμέλεια: Αθανάσιος Αδίνης, μετάφραση: Παναγιώτης Σακελλαρίου, Αθήνα, Εκδ. Gutenberg, σελ. 258-259.

αδυναμία παροχής διευκρινίσεων μέσω του ερευνητή, τη πιθανότητα κακόβουλων απαντήσεων.

3.3 Μέθοδος συλλογής δεδομένων, το ερευνητικό εργαλείο (ερωτηματολόγιο)

Το ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε μέσω δωρεάν ηλεκτρονικού λογισμικού (google forms) προορισμένο για τη δρομολόγηση, συμπλήρωση και παρακολούθηση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων. Το λογισμικό συλλέγει τα δεδομένα, αποθηκεύει τις απαντήσεις/πληροφορίες και δίνει τη δυνατότητα αποτύπωσης των αποτελεσμάτων σε υπολογιστικά φύλλα (Excel), απ' όπου μπορούν να επεξεργαστούν από τον ερευνητή.

Η έρευνα διενεργήθηκε ηλεκτρονικά, από 15 Νοεμβρίου 2021 έως και 22 Δεκεμβρίου 2021, μέσω της αποστολής του ερωτηματολογίου στα υπηρεσιακά και προσωπικά email των υπαλλήλων καθώς και μέσω ανάρτησης του ερωτηματολογίου σε διάφορες σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, όπου έχουν δημιουργηθεί διαδικτυακές ομάδες όπου συμμετέχουν οι δικαστικοί υπάλληλοι όλης της Ελλάδας. Η δειγματοληψία ήταν τυχαία, καθώς η έρευνα απευθύνεται σε όλους τους δικαστικούς υπαλλήλους και δικαστές. Οι απαντήσεις ήταν μοναδικές και ανώνυμες. Τα αποτελέσματα επεξεργάστηκαν σε υπολογιστικά φύλλα (Excel), απ' όπου δημιουργήθηκαν και τα διαγράμματα.

Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου υπήρξε πολύπλοκη διαδικασία, καθώς έπρεπε ταυτόχρονα να είναι εύκολο στη χρήση, στην ανάγνωση, στη συμπλήρωση και στην ανίχνευση των αποτελεσμάτων και παράλληλα να αποφευχθούν ερωτήσεις που θίγουν άμεσα λεπτά θέματα, παρακινούν σε θετικές απαντήσεις, περιέχουν λέξεις με συγκινησιακό περιεχόμενο, απαιτούν ιδιαίτερες προσπάθειες σκέψης⁹⁴. Δημιουργήθηκε βάσει των κανόνων δόμησης ενός ερωτηματολογίου, οι οποίοι συνιστούν την πληρότητα, τη σαφήνεια, τη συνοχή και τη σχετικά μικρή έκταση για να μην κουράζει τον ερωτώμενο. Επίσης, αποφεύχθηκε η χρήση δυσνόητων εννοιών

⁹⁴ Βλ. Javeau Claude, (1996), *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*, επιμέλεια και απόδοση στα ελληνικά Κατερίνα Τζαννόνε-Τζώρτζη, Α' Έκδοση, Αθήνα, Εκδ. Τυπωθήτω, σελ. 94.

και οι ερωτήσεις που αφορούν πολύ προσωπικά στοιχεία. Επιπλέον, περιλαμβάνει εισαγωγικό σημείωμα για τη γνωστοποίηση στον ερωτώμενο του θέματος που διερευνάται, και συγκεκριμένες οδηγίες συμπλήρωσης, σε όποιες ερωτήσεις κρίθηκε απαραίτητο.

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους δικαστικούς υπαλλήλους και δικαστές και αποτελείται από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει τα δημογραφικά δεδομένα των ερωτώμενων σχετικά με το φύλο, την ηλικία και το επίπεδο εκπαίδευσης. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την υπηρεσία που υπηρετούν, την ειδικότητά τους και τον χρόνο υπηρεσίας τους. Το τρίτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την λειτουργία των εφαρμογών της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, τα οφέλη που παρέχουν, καθώς τα προβλήματα που τυχόν δημιουργούν. Η επιλογή της διάκρισης σε τρία μέρη έγινε σκόπιμα, ώστε οι ερωτώμενοι να είναι σε θέση να διακρίνουν τις ενότητες για τις οποίες ερωτώνται καλύτερα⁹⁵. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 ερωτήσεις στη συντριπτική τους πλειοψηφία κλειστού τύπου ⁹⁶, καθώς είναι λιγότερο κουραστικές για τους ερωτώμενους, απαιτούν λιγότερο χρόνο να απαντηθούν, διότι οι ερωτώμενοι απλά επιλέγουν την κατάλληλη απάντηση αντί να πρέπει να διαμορφώσουν και να διατυπώσουν την απάντηση με δικά τους λόγια και τα συλλεγόμενα δεδομένα επεξεργάζονται ευκολότερα, γιατί οι απαντήσεις είναι ήδη κατηγοριοποιημένες. Έχει επιλεγεί η χρήση κλειστών ερωτήσεων χρησιμοποιώντας διαφορετικές κλίμακες για την ποσοτική έρευνα όπως:

- **διχοτομικές κλίμακες:** ερωτήσεις που επιδέχονται απάντηση μία από δύο δυνατές τιμές
- **κλίμακες απλής επιλογής:** ερωτήσεις που επιδέχονται μόνο μία απάντηση από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων
- **κλίμακες πολλαπλής επιλογής:** ερωτήσεις που επιδέχονται μία ή περισσότερες απαντήσεις από μια σειρά προτεινόμενων απαντήσεων. Ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει από καμία έως όλες τις προτεινόμενες απαντήσεις και

⁹⁵ Βλ. A. Dillman Don, (2000), *Mail and internet surveys: the tailored design method*, 2nd ed., New York, Wiley, pp. 80-81.

⁹⁶ Βλ. ανωτέρω υποσημείωση υπ' αριθμ. 88.

- **κλίμακες τύπου Likert⁹⁷**: οι απαντήσεις περιλαμβάνουν τιμές που παρουσιάζουν διάταξη/κλιμάκωση από το ελάχιστο προς το πάρα πολύ και μετρούν ποιότητα, σημαντικότητα, ενδιαφέρον, ικανοποίηση, συχνότητα.

Δίνονται, ωστόσο, και δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου, μη υποχρεωτικές, ώστε οι ερωτώμενοι να μη νιώθουν πως καθοδηγούνται σε όλο το μήκος του ερωτηματολογίου. Η διατύπωση των ερωτήσεων, αλλά και η παράθεση όλων των πιθανών απαντήσεων κάθε φορά έγινε με στόχο να εξασφαλιστεί κατά το δυνατόν σαφήνεια, φραστική απλότητα και αμεροληψία, αλλά και για να βεβαιωθούν οι ερωτώμενοι ότι δεν χειραγωγούνται, συνεπώς να απαντήσουν με ειλικρίνεια⁹⁸.

Επιπρόσθετα, η έκταση του ερωτηματολογίου και κατά συνέπεια ο χρόνος που απαιτείται για την συμπλήρωση του, είναι καθοριστικής σημασίας για την οικειοθελή συμμετοχή και την εκδήλωση ενδιαφέροντος από τους ερωτώμενους. Για το λόγο αυτό η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας δεν απαιτεί χρόνο μεγαλύτερο από πέντε (5) λεπτά.

Επίσης, στην αρχή του ερωτηματολογίου υπάρχει συνοπτική αναφορά στην πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ενώ δίνεται ο σύνδεσμος όπου ο ερωτώμενος μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για την πολιτική χρήσης και προστασίας των προσωπικών του δεδομένων και για τα δικαιώματά του που απορρέουν από τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR). Στο τέλος, ζητείται η οριστικοποίηση του ερωτηματολογίου.

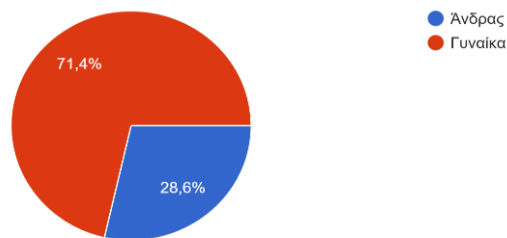
3.4. Παρουσίαση δείγματος, δημογραφικών στοιχείων και εργασιακής θέσης

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 105 άτομα, εκ των οποίων τα 75 (71,4%) είναι γυναίκες και τα 30 (28,6%) άνδρες, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω

⁹⁷ Βλ. A. Bryman, (2017), ό.π., σελ. 264-266.

⁹⁸ Βλ. Β. Φίλιας, (2000), *Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών*, Β' Έκδοση, Αθήνα, Εκδ. Gutenberg, σελ. 145-163.

διάγραμμα.



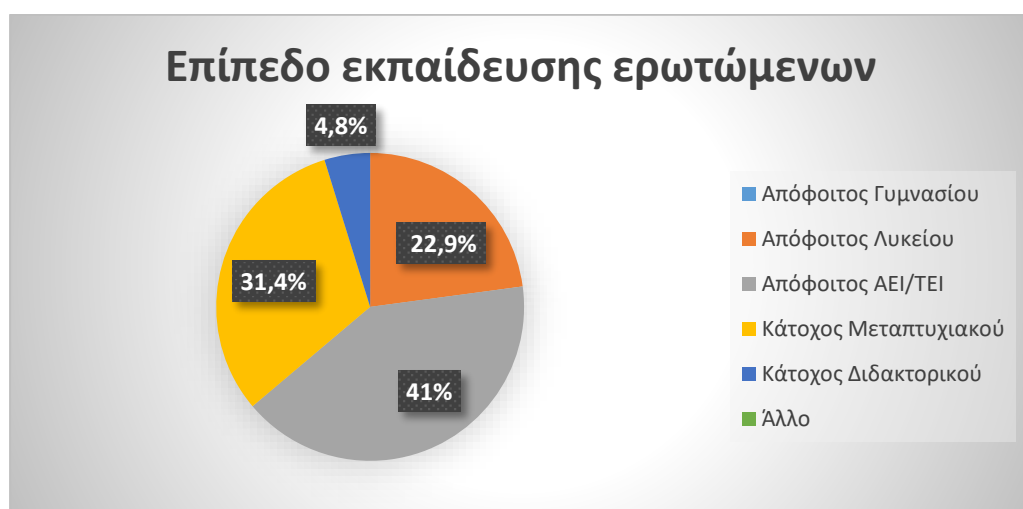
Διάγραμμα 1: Φύλο συμμετεχόντων

Οι συμμετέχοντες αποτελούνται από 1 άτομο (1%) στην ηλικία έως 30 ετών, 34 άτομα (32,4%) στις ηλικίες 31-40 ετών, 37 άτομα (35,2%) στις ηλικίες 41-50 ετών, 33 άτομα (31,4%) στις ηλικίες 51-60 ετών και κανένα άτομο άνω των 61 ετών, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Διάγραμμα 2: Ηλικία συμμετεχόντων

Ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, το δείγμα μας αποτελείται από κανένα άτομα απόφοιτο Γυμνασίου, 24 άτομα (22,9%) αποφοίτους Λυκείου, 43 άτομα (41%) αποφοίτους Πανεπιστημίου/ΤΕΙ, 33 άτομα (31,4%) κατόχους Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και 5 άτομα (4,8%) κατόχους Διδακτορικού τίτλου σπουδών. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το δείγμα μας σε ποσοστό 77,2% αποτελείται από άτομα που είναι τουλάχιστον τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η κατανομή του εκπαιδευτικού επιπέδου των συμμετεχόντων.



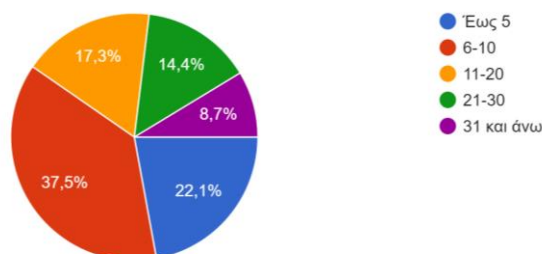
Διάγραμμα 3: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων

Ως προς την υπηρεσία και το τμήμα που υπηρετούν οι συμμετέχοντες, 15 άτομα (15%) υπηρετούν στο Πρωτοδικείο, τμήμα ποινικό, 30 άτομα (30%) υπηρετούν στο Πρωτοδικείο, στο πολιτικό τμήμα, 48 άτομα (48%) υπηρετούν στο Εφετείο, ποινικό τμήμα και 7 άτομα (7%) υπηρετούν στο Εφετείο, πολιτικό τμήμα, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



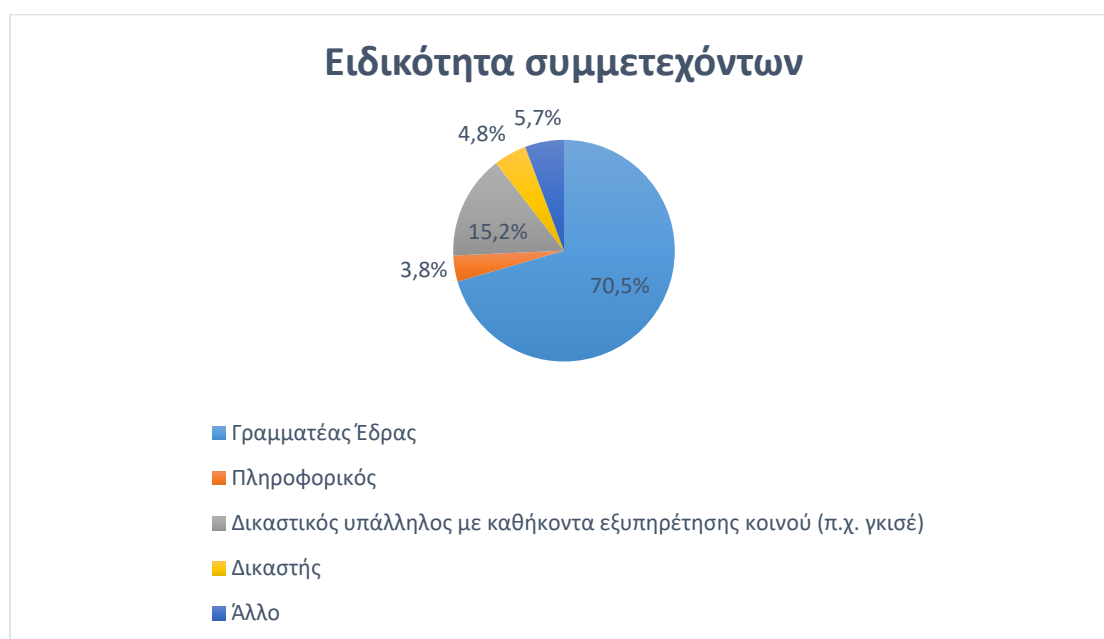
Διάγραμμα 4: Υπηρεσία που υπηρετούν οι συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες υπηρετούν στην υπηρεσία τους, 23 άτομα (22,1%) έως 5 έτη, 39 άτομα (37,5%) από 6-10 έτη, 18 άτομα (17,3%) από 11-20 έτη, 15 άτομα (14,4%) από 21-30 έτη και 9 άτομα (8,7%) από 31 έτη και άνω, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Διάγραμμα 5: Έτη υπηρεσίας ερωτώμενων

Τέλος, ως προς την ειδικότητα των συμμετεχόντων, το δείγμα μας αποτελείται από 74 (70,5%) γραμματείς έδρας, 4 (3,8%) πληροφορικούς, 16 (15,2%) δικαστικούς υπαλλήλους με καθήκοντα εξυπηρέτησης κοινού, 5 (4,8%) δικαστές και 6 (5,7%) με άλλη ειδικότητα. Από την ανωτέρω κατανομή προκύπτει το παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 6: Ειδικότητα συμμετεχόντων

4. Αποτελέσματα – Ανάλυση Έρευνας

4.1. Χρήση, εκπαίδευση και ικανοποίηση από τη χρήση των εφαρμογών

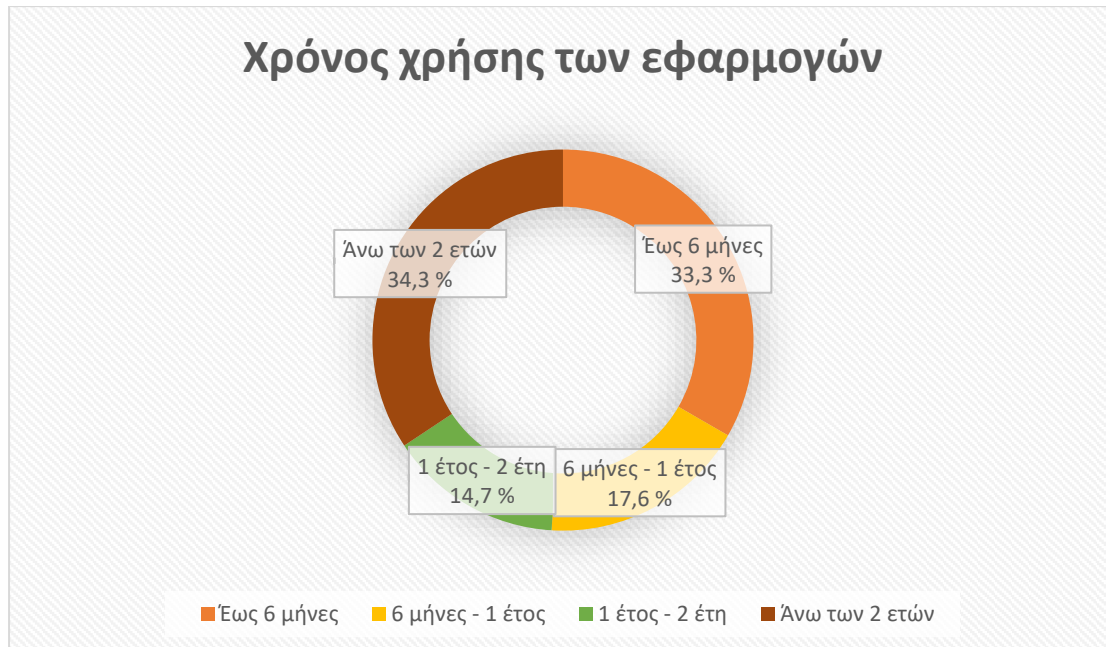
Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η χρήση από τους ερωτώμενους της εφαρμογής της ηχογράφησης των συνεδριάσεων των Δικαστηρίων ή του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ ή και των δύο εφαρμογών. Όπως φαίνεται τουλάχιστον οι μισοί χρησιμοποιούν και τις δύο εφαρμογές (το 57,8%), το 28,4% κάνει χρήση μόνο της εφαρμογής της ηχογράφησης των συνεδριάσεων και ένα 13,7% εφαρμόζει την πλατφόρμα του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ. Από το σύνολο των ερωτώμενων, τρία άτομα δεν απάντησαν στην ερώτηση, καθώς οι δικαστικές υπηρεσίες στις οποίες απασχολούνται δεν διαθέτουν κάποια από τις δύο ηλεκτρονικές εφαρμογές.



Διάγραμμα 7: Χρήση εφαρμογών

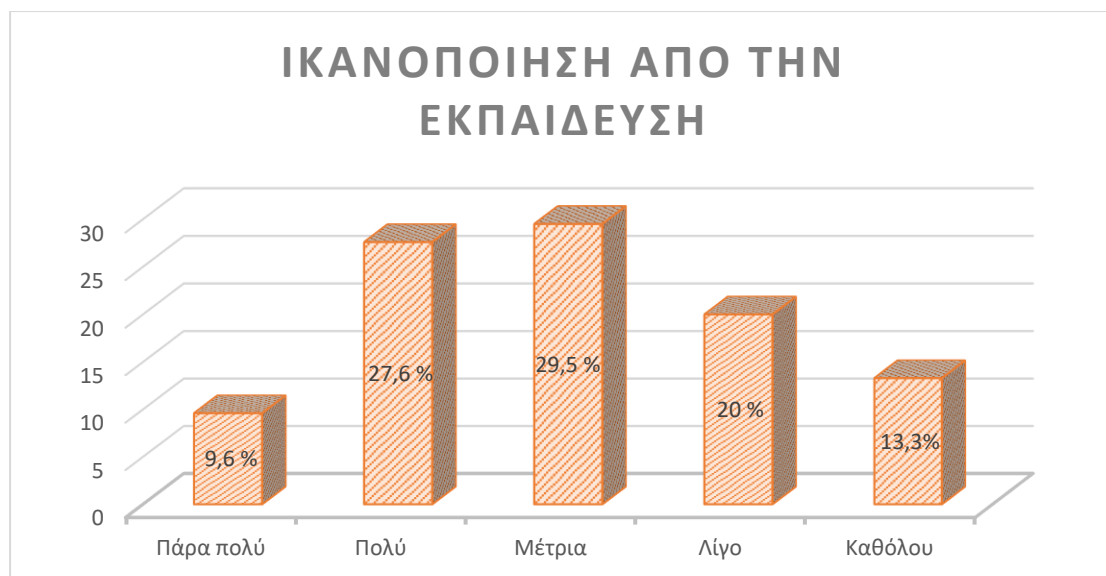
Ως προς το χρονικό διάστημα κατά το οποίο χειρίζονται τις εφαρμογές, το 34,3% των ερωτώμενων απάντησε πάνω από δύο έτη, το 14,7% απάντησε από 1 – 2 έτη, το 17,6% απάντησε από 6 μήνες έως 1 έτος και το 33,3% έως έξι μήνες. Από τα

παραπάνω συνάγεται ότι οι μισοί και πλέον από τους ερωτώμενους (ποσοστό 50,9%) έχει αρχίσει να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές πρόσφατα, σχεδόν ένα χρόνο τώρα, δηλαδή κατά το χρονικό διάστημα όπου η χώρα μαστίζεται από την πανδημία COVID, και αυτό καταδεικνύει πως αυτό το γεγονός έδωσε το έναυσμα για ταχύτερη υλοποίηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.



Διάγραμμα 8: Χρόνος χρήσης των εφαρμογών

Στην ερώτηση πόσο ικανοποιημένοι είναι από την εκπαίδευση που τους παρασχέθηκε σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών, σε κλίμακα από «καθόλου» έως «πάρα πολύ», το 9,6% των ερωτώμενων απάντησε «πάρα πολύ», το 27,6% «πολύ», το 29,5% «μέτρια», το 20% «λίγο» και το 13,3% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση που έλαβαν. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.



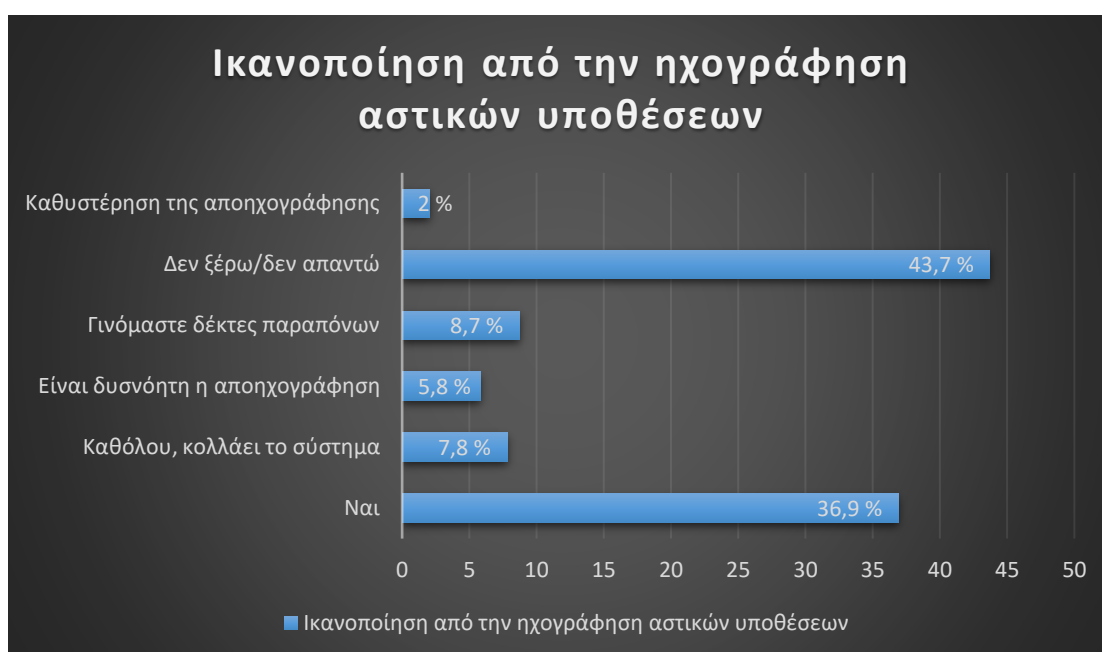
Διάγραμμα 9: Ικανοποίηση από την εκπαίδευση

Ως προς την λειτουργικότητα των εφαρμογών του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και της ηχογράφησης των συνεδριάσεων των δικαστηρίων, οι ερωτώμενοι, σε κλίμακα σε κλίμακα από «καθόλου» έως «πάρα πολύ», απάντησαν το 3,9% «πάρα πολύ», το 37,9% «πολύ», το 48,5% «μέτρια», το 7,8% «λίγο» και μόλις το 1,9% απάντησε ότι δεν είναι λειτουργικές οι εφαρμογές. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το 85% σχεδόν των ερωτώμενων θεωρούν ότι οι εφαρμογές είναι λειτουργικές σε ικανοποιητικό βαθμό. Η κατανομή αυτή απεικονίζεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 10: Λειτουργικότητα εφαρμογών

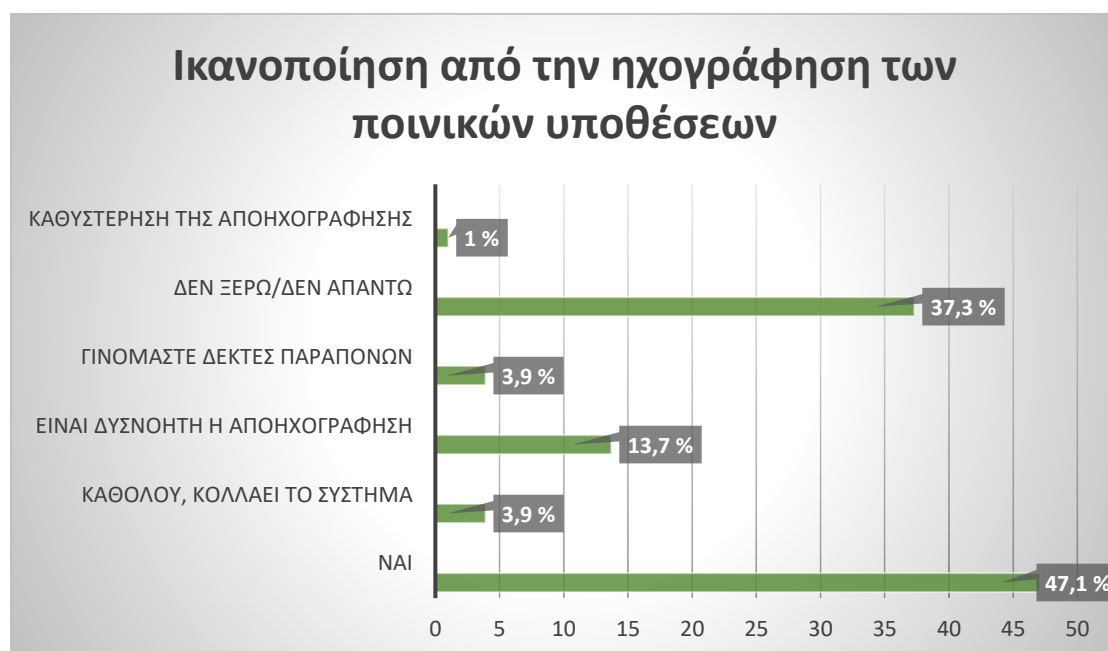
Η επόμενη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση των υπαλλήλων και των δικαστών με την μέχρι τώρα εφαρμογή της ηχογράφησης των αστικών υποθέσεων. Το 36,9% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι, το 7,8% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι, διότι κολλάει το σύστημα, το 5,8% απάντησε ότι είναι δυσνόητη η αποηχογράφηση των καταθέσεων με τον τρόπο που γίνεται, το 8,7% απάντησε ότι γίνονται δέκτες παραπόνων από το κοινό ή τους δικηγόρους, ένα δε μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 43,7% απάντησε ότι δεν ξέρει ή δεν απάντησε και το 2% απάντησε ότι καθυστερεί η αποηχογράφηση των πρακτικών των συνεδριάσεων. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 11: Ικανοποίηση από την ηχογράφηση των αστικών υποθέσεων

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η ικανοποίηση των ερωτώμενων με την μέχρι τώρα εφαρμογή της ηχογράφησης των ποινικών υποθέσεων. Το 47,1% απάντησε ότι είναι ικανοποιημένοι, το 3,9% απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένοι, διότι κολλάει το σύστημα, το 13,7% απάντησε ότι είναι δυσνόητη η αποηχογράφηση των καταθέσεων με τον τρόπο που γίνεται, το 3,9% απάντησε ότι γίνονται δέκτες παραπόνων από το κοινό ή τους δικηγόρους, ένα

δε μεγάλο ποσοστό, το 37,3% απάντησε ότι δεν ξέρει ή δεν απάντησε και το 1% απάντησε ότι καθυστερεί η αποηχογράφηση των πρακτικών των συνεδριάσεων.

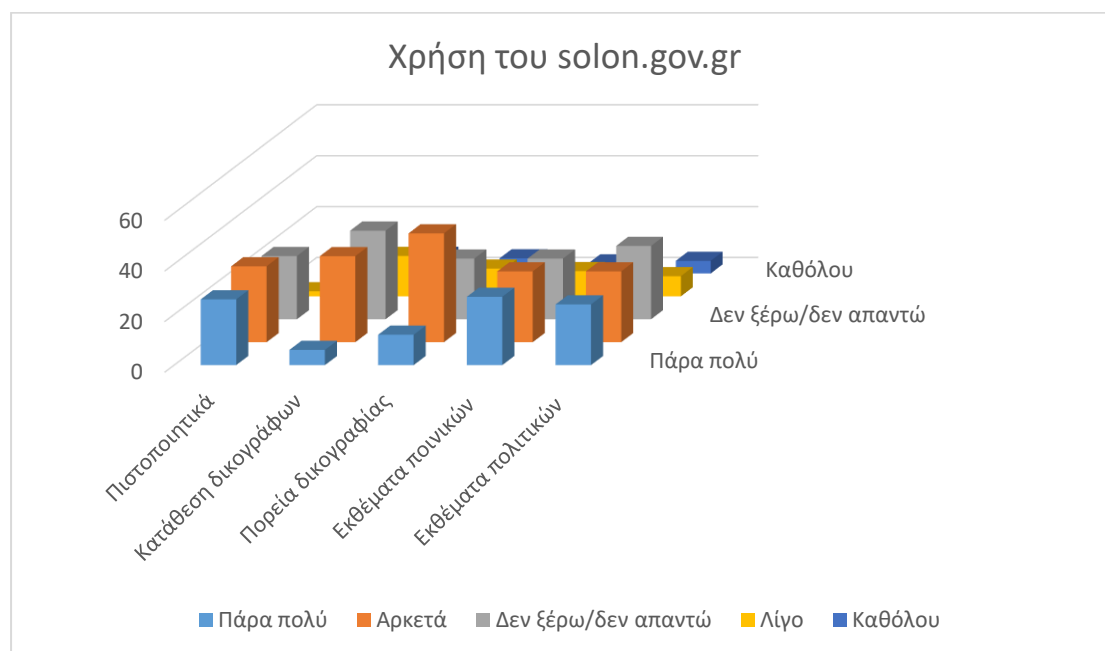


Διάγραμμα 12: Ικανοποίηση από την ηχογράφηση των ποινικών υποθέσεων

Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων μπορεί κάποιος να βγάλει το συμπέρασμα ότι η πλειονότητα των υπαλλήλων και δικαστικών λειτουργιών χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και της ηχογράφησης των συνεδριάσεων των Δικαστηρίων, τις θεωρούν δε και λειτουργικές σε μεγάλο βαθμό. Παρά το μικρό χρονικό διάστημα που χειρίζονται οι περισσότεροι τις εφαρμογές αυτές, είναι ικανοποιημένοι για την εκπαίδευση που τους παρασχέθηκε ως προς τον τρόπο λειτουργίας τους. Ωστόσο, οι μισοί σχεδόν από τους ερωτώμενους δεν απάντησαν ή δεν θέλησαν να απαντήσουν σχετικά με το εάν είναι ικανοποιημένοι με την μέχρι τώρα λειτουργία των εφαρμογών, οι άλλοι δε μισοί τόνισαν την ικανοποίησή τους, αλλά εξέφρασαν και κάποιους προβληματισμούς, όπως την καθυστέρηση της αποηχογράφησης, το δυσνόητο του αποηχογραφημένου κειμένου, τεχνικά θέματα του συστήματος (κολλάει).

4.2. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης

Στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζεται η αξιολόγηση από τους ερωτώμενους της χρήσης της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης σε κλίμακα «πάρα πολύ» έως «καθόλου». Ως προς τις αιτήσεις πιστοποιητικών, μέσω της πλατφόρμας *solon.gon.gr*, οι περισσότεροι απάντησαν ότι χρησιμοποιείται «αρκετά» έως «πάρα πολύ». Ως προς την κατάθεση δικογράφων, οι περισσότεροι απάντησαν ότι χρησιμοποιείται «αρκετά» η ηλεκτρονική πλατφόρμα *solon.gon.gr*, αρκετοί ωστόσο είπαν ότι δεν γνωρίζουν πόσο γίνεται χρήση της ηλεκτρονικής κατάθεσης. Ως προς την αναζήτηση ηλεκτρονικά της πορείας μιας δικογραφίας, η πλειονότητα των απαντήσεων ήταν ότι αυτή γίνεται «αρκετά» και «πάρα πολύ». Ως προς την ηλεκτρονική αναζήτηση εκθεμάτων της ποινικής διαδικασίας, και εδώ φαίνεται ότι γίνεται «αρκετά» έως «πάρα πολύ» μέσω του *solon.gon.gr*. Τέλος, ως προς την αναζήτηση πινακίων της πολιτικής διαδικασίας, οι περισσότερες απαντήσεις καταδεικνύουν ότι γίνεται αυτή ηλεκτρονικά σε μεγάλο βαθμό.



Διάγραμμα 13: Χρήση του solon.gon.gr

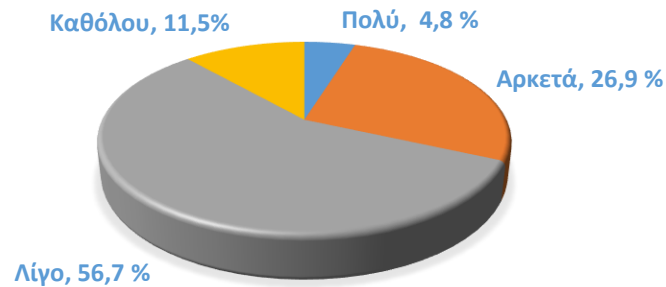
Στην ερώτηση εάν έχουν εφαρμοστεί γρηγορότερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα δικαστήρια, λόγω της πανδημίας covid-19, το 70,5% των ερωτώμενων απάντησε «Ναι», ενώ μόλις το 29,5% απάντησε «Όχι». Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 14: Ταχύτερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης λόγω της πανδημίας

Στην ερώτηση εάν έχει μειωθεί η φυσική προσέλευση του κοινού και των δικηγόρων στα δικαστήρια, λόγω της δυνατότητας ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων και γενικότερα των ηλεκτρονικών διαδικασιών, σε κλίμακα από «καθόλου» έως «πολύ», το 56,7% των ερωτώμενων απάντησε «λίγο», το 26,9% «αρκετά», το 11,5% καθόλου και μόλις το 4,8% απάντησε «πολύ». Οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.

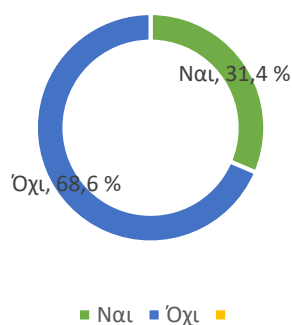
ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗΣ ΣΤΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ ΛΟΓΩ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ



Διάγραμμα 15: Μείωση της φυσικής προσέλευσης κοινού και δικηγόρων στα δικαστήρια, λόγω της δυνατότητας χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

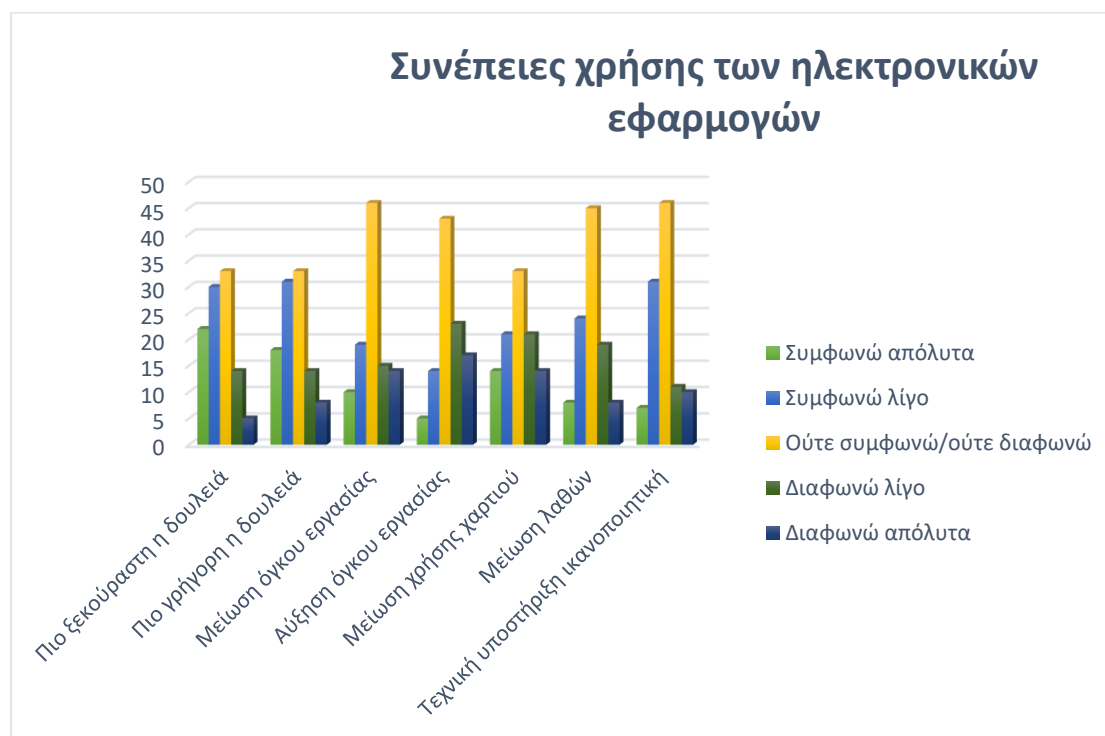
Ως προς το εάν γνωρίζουν οι διάδικοι και οι δικηγόροι πως λειτουργούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής κατάθεσης και ενημέρωσής τους, οι ερωτώμενοι απάντησαν σε ποσοστό 31,4% «Ναι» και το 68,6% απάντησε «όχι και γι' αυτό το λόγο προσέρχονται στα Δικαστήρια». Σ' αυτό συνηγορεί και η προηγούμενη ερώτηση περί μη μείωσης της φυσικής προσέλευσης των δικηγόρων και των πολιτών στα δικαστήρια για την διεκπεραίωση διαδικαστικής φύσεως υποθέσεις τους. Η κατανομή αυτή απεικονίζεται στο ακόλουθο διάγραμμα.

Γνώση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από κοινό και δικηγόρους



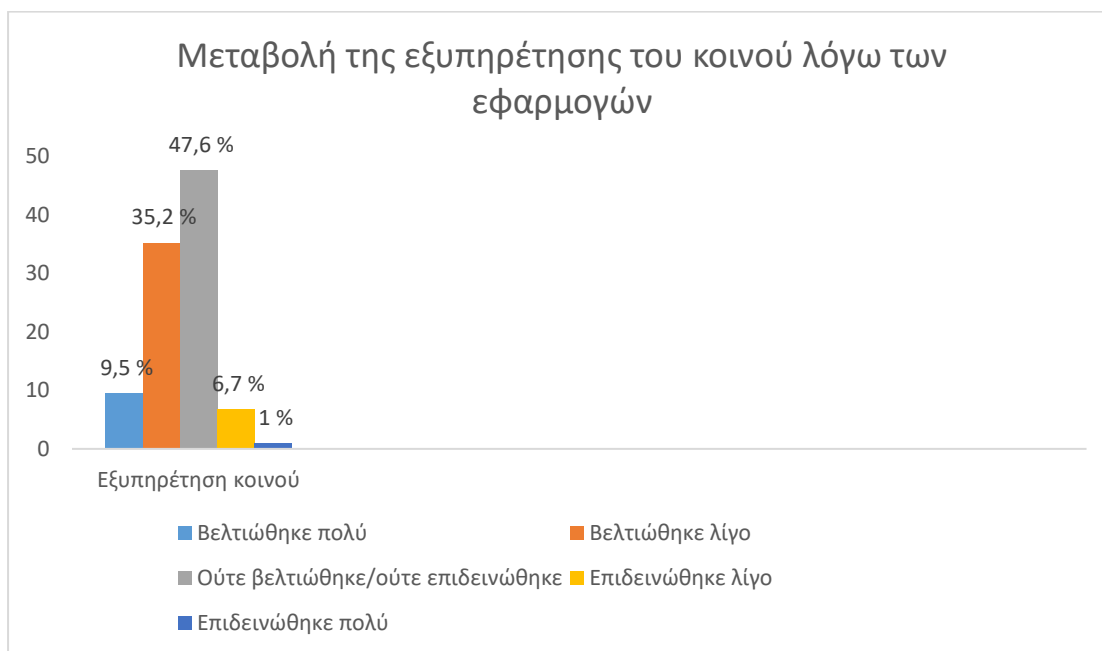
Διάγραμμα 16: Γνώση από κοινό και δικηγόρους πως λειτουργούν εφαρμογές ηλεκτρονικής δικαιοσύνης

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται η αποτελεσματικότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και της ηχογράφησης των συνεδριάσεων ανά συγκεκριμένο τομέα ενδιαφέροντος. Αναλυτικότερα, ως προς το εάν η δουλειά των ερωτώμενων γίνεται πλέον πιο ξεκούραστα και γρηγορότερα, η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε πως είναι πλέον πιο ξεκούραστη η δουλειά τους και γίνεται πιο γρήγορα. Στην ερώτηση εάν έχει μειωθεί ή εάν έχει αυξηθεί ο όγκος της καθημερινής εργασίας τους, οι απαντήσεις των ερωτώμενων παρέμειναν σε μέτριο επίπεδο, δείχνοντας έτσι ότι, παρόλο την εφαρμογή των ψηφιακών και ηλεκτρονικών μέσων, η καθημερινή εργασία δεν μειώνεται. Ως προς το εάν έχει μειωθεί η χρήση του χαρτιού, οι περισσότεροι ερωτώμενοι συμφώνησαν ότι έχει μειωθεί, αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό. Ως προς το εάν έχουν μειωθεί τα λάθη, οι ερωτώμενοι κράτησαν μια ουδέτερη στάση επιλέγοντας να μην συμφωνήσουν, ούτε να διαφωνήσουν για το εάν έχει υπάρξει μείωση των λαθών. Τέλος, στην ερώτηση εάν η τεχνική υποστήριξη που τους παρασχέθηκε είναι ικανοποιητική, οι περισσότεροι απάντησαν πως είναι.



Διάγραμμα 17: Αποτελεσματικότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών

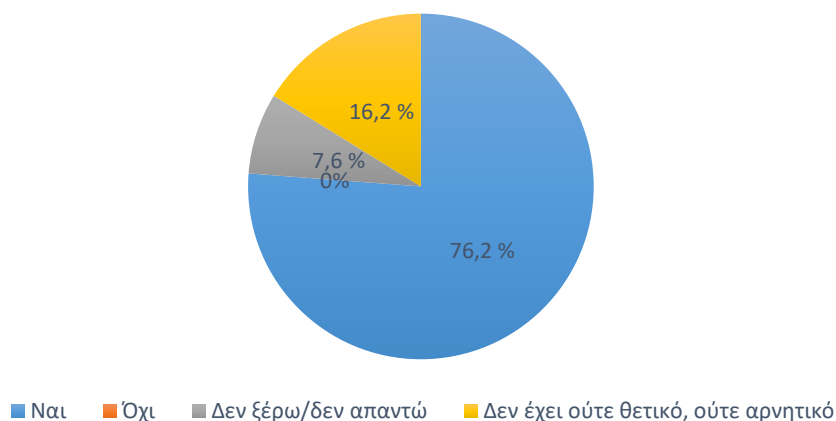
Στην ερώτηση εάν έχει μεταβληθεί η εξυπηρέτηση του κοινού, λόγω της χρήσης των εφαρμογών, σε σχέση με πριν, σε κλίμακα από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει «επιδεινώθηκε πολύ» και 5 σημαίνει «βελτιώθηκε πολύ», μόλις το 7,7% απάντησε ότι επιδεινώθηκε λίγο ή πολύ, το 44,7% απάντησε ότι βελτιώθηκε λίγο ή πολύ και το 47,6% απάντησε τη κλίμακα 3, δηλαδή τη μέτρια κατάσταση. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 18: Μεταβολή της εξυπηρέτησης του κοινού λόγω των εφαρμογών

Ως προς το εάν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές έχουν θετικό αντίκτυπο για την υπηρεσία, το 76,2% των ερωτώμενων απάντησε «Ναι», το 16,2% θεωρεί ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών δεν έχει ούτε θετικό, ούτε αρνητικό αντίκτυπο, το 7,6% απάντησε ότι «δεν ξέρει/δεν απαντά» και κανείς δεν απάντησε «Όχι». Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο ακόλουθο διάγραμμα.

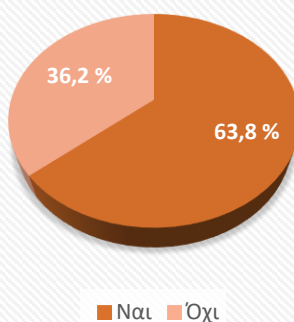
Έχει θετικό αντίκτυπο η υπηρεσία από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών



Διάγραμμα 19: Ο θετικός αντίκτυπος της υπηρεσίας από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών

Στην ερώτηση εάν υπάρχουν προβλήματα κατά τη χρήση των εφαρμογών, το 63,8% απάντησε «Ναι» και το 36,2% απάντησε ότι δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα. Οι απαντήσεις τους απεικονίζονται στο ακόλουθο διάγραμμα.

Υπάρχουν προβλήματα κατά τη χρήση των εφαρμογών;



Διάγραμμα 20: Ύπαρξη ή μη προβλημάτων κατά τη χρήση των εφαρμογών

Από τις παραπάνω απαντήσεις φαίνεται ότι οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι γίνεται χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δικαστηρίων από το κοινό και τους δικηγόρους, καθώς χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό την ηλεκτρονική πλατφόρμα solon.gov.gr για να αιτηθούν την έκδοση πιστοποιητικών, την κατάθεση δικογράφων,

την αναζήτηση εκθεμάτων και όσα η πλατφόρμα αυτή μπορεί να παρέχει. Επίσης, η πλειοψηφία των ερωτώμενων της τάξεως του 70% πιστεύει ότι η πανδημία covid-19 οδήγησε στην ταχύτερη εφαρμογή και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα δικαστήρια. Ωστόσο, παρά την ύπαρξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, παρατηρείται ότι έχει μειωθεί ελάχιστα η φυσική προσέλευση του κοινού και των δικηγόρων στα δικαστήρια, πράγμα το οποίο καταδεικνύει την κουλτούρα του Έλληνα πολίτη να συναλλάσσεται απευθείας και δια ζώσης με τη δημόσια διοίκηση ή να θεωρεί ότι η χρήση των γνωριμιών του θα διεκπεραιώσει ταχύτερα τις υποθέσεις του. Δεν θα πρέπει να παραλειφθεί, ωστόσο, το γεγονός ότι η μη μείωση της φυσικής προσέλευσης στα δικαστήρια οφείλεται και σε μεγάλο βαθμό στο γεγονός ότι πολύ λίγες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά ή στο ότι η ηλεκτρονική δικαιοσύνη περιλαμβάνει συνήθως τις υπηρεσίες ρουτίνας και όχι τις εξαιρέσεις, με αποτέλεσμα να απαιτείται η φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου όταν η υπόθεσή του είναι περίπλοκη ή απαιτεί ειδικό αυτοπρόσωπο χειρισμό. Επίσης, η πλειοψηφία των ερωτώμενων πιστεύει ότι μη μείωση της προσέλευσης του κοινού και των δικηγόρων στα δικαστήρια οφείλεται και στο γεγονός της μη γνώσης πως λειτουργούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής κατάθεσης και ενημέρωσής τους.

Ως προς τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών για τους ίδιους του ερωτώμενους, η πλειονότητα απάντησε πως πλέον είναι πιο ξεκούραστη η καθημερινή τους εργασία και γίνεται γρηγορότερα, χωρίς, όμως, να έχει μειωθεί ο όγκος της εργασίας τους. Ως προς τη μείωση της χρήσης του χαρτιού οι απαντήσεις υποδηλώνουν ότι οι ερωτώμενοι δεν έχουν αντιληφθεί κάποια σημαντική βελτίωση, ενώ ως προς τη μείωση των λαθών, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων δείχνουν ότι έχουν κρατήσει ουδέτερη στάση. Τέλος, η εφαρμογή και λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δικαιοσύνη έχει θετικό αντίκτυπο για τις εκάστοτε υπηρεσίες.

4.3. Προβλήματα & Προτάσεις βελτίωσης

Ανωτέρω αναφερθήκαμε στα οφέλη και πως επηρέασε η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της ηχογράφησης των συνεδριάσεων των δικαστηρίων και του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ τόσο τους υπαλλήλους στην καθημερινή τους εργασία όσο και τους

δικηγόρους και το κοινό στην διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, στην εξυπηρέτησή τους και στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που τους παρέχονται. Ωστόσο, εντοπίζονται και μη επιθυμητά αποτελέσματα και προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Από την πλειονότητα των απαντήσεων των ερωτώμενων, προκύπτει ότι η τεχνική υποστήριξη που τους παρασχέθηκε σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών, κρίνεται ικανοποιητική, ωστόσο αποτυπώνεται σε μεγάλο βαθμό η ύπαρξη προβλημάτων κατά τη χρήση των εφαρμογών αυτών.

Γι' αυτό το λόγο ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν σε δύο ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Η πρώτη ζητούσε να αναφέρουν τυχόν προβλήματα των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Υπήρξε πληθώρα απαντήσεων, οι οποίες ομαδοποιούνται στην αργή ανταπόκριση του συστήματος («κολλάει» το σύστημα, «δεν τρέχει»), στην έλλειψη διαλειτουργικότητας με άλλα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα (εισαγγελία, Υπουργεία, αστυνομικά τμήματα), στη δημιουργία λαθών από το ίδιο το σύστημα (όχι σωστή αναζήτηση), στην έλλειψη εξοικείωσης του κοινού με τις εφαρμογές, στην καθυστέρηση επεξεργασίας και παραλαβής των αποηχογραφημένων κειμένων (ξεπερνά τους δύο μήνες στα δικαστήρια της Αθήνας, ενώ η αρχική πρόβλεψη ήταν ότι εντός 48 ωρών θα παραλάμβανε ο υπάλληλος το αποηχογραφημένο κείμενο). Επίσης, τονίστηκε η εξαιρετικά αργή συνδεσιμότητα των εφαρμογών με το διαδίκτυο, η ανεπαρκής έως ανύπαρκτη συντήρηση, καθώς και η μη επαρκής υποδομή και παλαιότητα του τεχνικού εξοπλισμού (υπολογιστές, λογισμικό), με αποτέλεσμα οι ηλεκτρονικές εφαρμογές να καθυστερούν να υλοποιήσουν τα δεδομένα που τους δίνονται και ειδικότερα σε ώρες αιχμής σταματάει τελείως η λειτουργία τους.

Η έλλειψη διασύνδεσης και συντονισμού διαπιστώνεται τόσο σε σχέση με άλλα αντίστοιχα συστήματα άλλων φορέων όσο και με τα συστήματα της ίδιας της υπηρεσίας (μη σύνδεση του Σόλωνα με το σύστημα της αποηχογράφησης για την διευκόλυνση ανταλλαγής πληροφοριών, μη ηλεκτρονική διασύνδεση των τμημάτων της ίδιας Υπηρεσίας). Επιπλέον, και η αποκατάσταση των λαθών όταν αυτά συμβαίνουν γίνεται με μεγάλη καθυστέρηση από την εταιρία που είναι υπεύθυνη για την τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών. Επίσης, δεν υπάρχει καλή επικοινωνία του

έργου στο κοινό και τους δικηγόρους με στόχο την ενημέρωσή τους για τον τρόπο λειτουργίας τους, ώστε να αξιοποιηθεί ορθά και όσο το δυνατόν περισσότερο. Τέλος, αναφέρθηκε η περαιτέρω βελτίωση και αναβάθμιση των ήδη υπάρχουσών εφαρμογών, ώστε να περιλαμβάνουν μεγάλο εύρος επιλογών (π.χ. στο ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, στην αναζήτηση αποφάσεων δεν περιλαμβάνεται λεπτομερή αναφορά των υποθέσεων ενός ατόμου).

Τα ανωτέρω προβλήματα πρέπει να εξαφανισθούν διότι δεν διευκολύνουν τους στόχους της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης που είναι η αναβάθμιση και η βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και η ταχύτερη απονομή της δικαιοσύνης. Για παράδειγμα, η καθυστέρηση στην επεξεργασία και την παραλαβή του αποηχογραφημένου κειμένου έχει ως επακόλουθο την καθυστέρηση της παραλαβής της δικογραφίας από τον Πρόεδρο του Δικαστηρίου ο οποίος είναι επιφορτισμένος να γράψει την απόφαση, αυξάνοντας έτσι το χρόνο έκδοσης της απόφασης, με περαιτέρω δυσμενείς συνέπειες τόσο για τους διαδίκους οι οποίοι καταφεύγουν στην ελληνική δικαιοσύνη για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους, όσο και για το ίδιο το κράτος δικαίου.

Η δεύτερη ερώτηση ζητούσε να αναφέρουν οι ερωτώμενοι τις δικές τους προτάσεις για βελτίωση των εφαρμογών. Προέκυψαν ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες απόψεις, όπως:

- η βελτίωση του τεχνικού εξοπλισμού και της υποδομής (αύξηση της ταχύτητας της σύνδεσης του διαδικτύου, αντικατάσταση απαρχαιωμένων υπολογιστών) και διαρκή συντήρησή του,
- συνεχής ενημέρωση, απλοποίηση και λειτουργική αναβάθμιση των εφαρμογών (λιγότερα κλικ για το επιθυμητό αποτέλεσμα, αυτοματοποίηση) ώστε να γίνουν πιο ευέλικτες και πιο εύχρηστες, η αλλαγή του σε διάφορα σημεία ώστε να είναι πραγματικά καινοτόμο, να παρέχει ασφαλή δεδομένα και να μειωθεί ο χρόνος απάντησης στις αιτήσεις των πολιτών, κάτι που συνεπάγεται και ψηφιοποίηση των χειρόγραφων αρχείων,
- η παροχή καλύτερης και έγκαιρης τεχνικής υποστήριξης, καθημερινή παρουσία τεχνικού συμβούλου για την επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται στην υπηρεσία,

- η πρόσληψη προσωπικού,
- η διασύνδεση με άλλα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα διαφόρων φορέων του δημοσίου ή με βάσεις δεδομένων μεταξύ των τμημάτων της ίδιας Υπηρεσίας,
- η καλύτερη επικοινωνία με τις υπηρεσίες του Υπουργείου όταν προκύπτουν θέματα που άγονται της αρμοδιότητάς τους,
- η πληρέστερη ενημέρωση του κοινού και των διαδίκων ως προς τη χρήση και την χρησιμότητα των εφαρμογών, ώστε να υπάρξει ορθή αξιοποίησή τους με γνώμονα την ταχύτερη εξυπηρέτησή τους,
- να γίνουν πιο εύχρηστες για το κοινό και τους δικηγόρους,
- η καλύτερη εκπαίδευση και συνεχής ενημέρωση των χρηστών των εφαρμογών από τις εταιρίες που έχουν αναλάβει την ηλεκτρονική εγκατάσταση και λειτουργία των εφαρμογών,
- η σύντμηση του χρόνου παραλαβής των αποηχογραφημένων κειμένων,
- η εφαρμογή του σε όλα τα Δικαστήρια της Χώρας, το οποίο δεν συμβαίνει μέχρι σήμερα,
- η περαιτέρω εξέλιξη και χρήση προηγμένων συστημάτων τεχνολογίας, ώστε να γίνεται ταυτόχρονα η ηχογράφηση και η αποηχογράφηση των συνεδριάσεων σε μία ενιαία εφαρμογή, χωρίς να απαιτείται η χρησιμοποίηση περαιτέρω ατόμων που θα κάνουν την αποηχογράφηση και η οποία, βασιζόμενη στις γνώσεις αυτού που την κάνει, μπορεί να περιέχει ορθογραφικά και συντακτικά λάθη,
- να επιτρέπεται η εξατομικευμένη επικοινωνία σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η διενέργεια μιας διαδικαστικής πράξης ή η επίλυση ενός προβλήματος,
- η επικοινωνία και συζήτηση μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών (υπάλληλοι, διοίκηση, δικηγόροι, αρμόδιοι των προγραμμάτων, πληροφορικοί) σχετικά με τα θέματα που ανακύπτουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, με στόχο τόσο τη καλύτερη, ασφαλή και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των δικηγόρων, όσο και την βελτίωση και αναβάθμιση της εργασίας που παρέχουν οι υπάλληλοι, με γνώμονα την ύπαρξη ενός ασφαλούς, ισχυρού και σύγχρονου κράτους δικαίου.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), με στόχους την εκ βάθρων αλλαγή των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθιστώντας έτσι τη Διοίκηση αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, ικανοποιώντας ταυτόχρονα εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου και αυξάνοντας τη βούληση των πολιτών για ενεργή συμμετοχή στα κοινά. Για την εκπλήρωση των ανωτέρω στόχων στον τομέα της δικαιοσύνης υλοποιήθηκαν, μεταξύ άλλων, δράσεις και έργα ηλεκτρονικής και ψηφιακής δικαιοσύνης.

Στην ελληνική δικαιοσύνη εφαρμόστηκαν έργα από τον Ιούνιο του 2015 και αφορούσαν δράσεις για τη βελτιστοποίηση της ροής της ποινικής, πολιτικής και διοικητικής διαδικασίας, για την ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση και διάθεση πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων και το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ), με στόχο την παροχή υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας στους πολίτες, τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την εφαρμογή των συμβάσεων και την επίλυση δικαστικών υποθέσεων στην Ελλάδα με συνέπεια τη δημιουργία καλύτερου επιχειρηματικού περιβάλλοντος και οικονομικής ανάκαμψης της χώρας.

Στις συνθήκες που διαμορφώνονται λόγω του ψηφιακού μετασχηματισμού, το δικαίωμα της δικαστικής προστασίας πρέπει να κατοχυρωθεί πλήρως προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοχή των συστημάτων απονομής δικαιοσύνης και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη στο κράτος δικαίου. Η ηλεκτρονική και ψηφιακή δικαιοσύνη σκοπό έχει να διευκολύνει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη, να βελτιώσει την εν γένει αποτελεσματικότητα και να διασφαλίσει την ανθεκτικότητα του δικαστικού συστήματος σε περιόδους κρίσεων, όπως κατά την πανδημία covid-19.

Επιπλέον, είναι απαραίτητη η προώθηση των ψηφιακών δεξιοτήτων στον τομέα της δικαιοσύνης, ώστε να μπορούν οι δικαστές, οι εισαγγελείς, το δικαστικό προσωπικό και όσοι ασκούν επαγγέλματα συναφή με τη δικαιοσύνη να χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία αποτελεσματικά και με τον δέοντα σεβασμό των

δικαιωμάτων και ελευθεριών όσων επιζητούν δικαιοσύνη. Τα ψηφιακά εργαλεία μπορούν να συμβάλουν στην καλύτερη οργάνωση των διαδικασιών και στην αυτοματοποίηση και επιτάχυνση της διεκπεραίωσης τυποποιημένων και ομοιόμορφων καθηκόντων, αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των δικαστικών διαδικασιών.

Εντούτοις, ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν είναι μόνο τεχνολογική διαδικασία. Αφορά κυρίως διοικητικές διαδικασίες, φυσικά και νομικά πρόσωπα που πρέπει να ενημερωθούν και να συμβάλλουν καταρχάς στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών προκειμένου να ακολουθήσει η ψηφιοποίησή τους. Η ψηφιακή διακυβέρνηση είναι το μέσο όχι ο στόχος. Όλες οι υπηρεσίες πρέπει να σχεδιάζονται με κέντρο βάρους τον πολίτη. Η πανδημία επιτάχυνε τη μετάθεση υπηρεσιών από την ουρά του γκισέ μιας δημόσιας υπηρεσίας στο κινητό τηλέφωνο. Έδρασε ως καταλύτης αυτό που ήταν εκκρεμότητα του κράτους να γίνει αναγκαιότητα.

Απαραίτητη είναι και η ενημέρωση της κοινωνίας των πολιτών για τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, καθώς και η ενίσχυση της «ψηφιακής» τους επιμόρφωσης, μεταξύ άλλων μέσω της κατάρτισης και της εκπαίδευσης, ώστε να μπορούν να ωφελούνται από αυτές τις ψηφιακές τεχνολογίες, προκειμένου να βελτιωθεί περαιτέρω η πρόσβασή τους στη δικαιοσύνη.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη για την αξιοποίηση και την αποτελεσματικότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ) και του Ολοκληρωμένου Συστήματος Πρακτικών Δικαστηρίων (ΟΣΠΔ) τα σημαντικότερα συμπεράσματα είναι τα εξής:

- Η πλειονότητα των ερωτώμενων θεωρεί ότι γίνεται χρήση σε μεγάλο βαθμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δικαστηρίων από το κοινό και τους δικηγόρους, καθώς χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πλατφόρμα solon.gov.gr για να αιτηθούν την έκδοση πιστοποιητικών, την κατάθεση δικογράφων, την αναζήτηση εκθεμάτων και όσα η πλατφόρμα αυτή μπορεί να παρέχει.

- Αναμφισβήτητο είναι ότι η πανδημία covid-19 οδήγησε στην ταχύτερη εφαρμογή και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τα δικαστήρια.

- Παρά την εφαρμογή και λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα δικαστήρια, η φυσική προσέλευση του κοινού και των δικηγόρων δεν έχει μειωθεί σημαντικά. Σ' αυτό μπορεί να συμβάλει και το γεγονός της μη γνώσης από το κοινό και τους δικηγόρους του πως λειτουργούν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής κατάθεσης και ενημέρωσής τους.

- Η πλειονότητα των υπαλλήλων και των δικαστικών λειτουργών παρότι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τις θεωρούν λειτουργικές σε μεγάλο βαθμό, είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την μέχρι τώρα λειτουργία τους, εκφράζοντας ορισμένους προβληματισμούς, όπως η καθυστέρηση της αποηχογράφησης, το δυσνόητο του αποηχογραφημένου κειμένου, τεχνικά θέματα του συστήματος (κολλάει).

- Με τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, η καθημερινή εργασία των υπαλλήλων είναι πιο ξεκούραστη και γίνεται γρηγορότερα, χωρίς, όμως, να έχει διαπιστωθεί μείωση του όγκου της εργασίας

- Η εφαρμογή και λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δικαιοσύνη έχει θετικό αντίκτυπο για τις εκάστοτε υπηρεσίες.

- Μια σειρά ενεργειών που θα καταστήσουν τη λειτουργία των ηλεκτρονικών εφαρμογών του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ και της ηχογράφησης των συνεδριάσεων των Δικαστηρίων πιο αποδοτική είναι η εξής:

- Απλοποίηση και λειτουργική αναβάθμιση των ροών εργασιών και των δεδομένων και περαιτέρω ψηφιοποίηση των χειρόγραφων αρχείων, ώστε να είναι πιο ευέλικτες και πιο εύχρηστες και να μην αποτυπώνουν απλά με ηλεκτρονικό τρόπο τη διαδικασία που μέχρι πρότινος λάμβανε χώρα στο χαρτί, βελτιώνοντας έτσι τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Διασύνδεση των δεδομένων ενός τμήματος ή μιας Υπηρεσίας με άλλα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα διαφόρων φορέων του δημοσίου ή ακόμα και μεταξύ των τμημάτων της ίδιας Υπηρεσίας.
- Αναβάθμιση της παρεχόμενης τεχνικής υποστήριξης, ώστε να αντιμετωπίζεται οποιοδήποτε πρόβλημα ή βλάβη έγκαιρα και αποτελεσματικά.
- Αναβάθμιση και αντικατάσταση του πεπαλαιωμένου τεχνολογικού εξοπλισμού.

- Επικοινωνία της νέας πραγματικότητας στο κοινό και τους δικηγόρους, ώστε γνωρίζοντας την ύπαρξη και τη χρησιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, να αυξηθεί το ποσοστό αιτημάτων και απόκρισής τους χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας των πολιτών και των δικηγόρων στις υπηρεσίες.
- Θέσπιση επαναλαμβανόμενων εκπαιδεύσεων και ενημερώσεων των χρηστών των εφαρμογών από τις εταιρίες που έχουν αναλάβει την ηλεκτρονική εγκατάσταση και λειτουργία των εφαρμογών.
- Διασύνδεση με εφαρμογές ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων, ώστε να περιοριστεί η χρήση χαρτιού και μελάνης στο ελάχιστο, με ευεργετικές συνέπειες τόσο για τον κρατικό προϋπολογισμό, όσο και για το περιβάλλον.
- Συζήτηση μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών (υπάλληλοι, διοίκηση, δικηγόροι, αρμόδιοι των προγραμμάτων, πληροφορικοί) σχετικά με τα θέματα που ανακύπτουν από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ώστε μέσα από τον διάλογο να επιλύονται όσα θέματα και προβλήματα προκύπτουν, με στόχο οι υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τους δικηγόρους να είναι άμεσες, ασφαλείς και αποδοτικές, αναβαθμίζοντας ταυτόχρονα την καθημερινή εργασία του υπάλληλου.

Δεν θα πρέπει να παραλειφθεί το γεγονός ότι η χρήση ψηφιακών τεχνολογιών στον τομέα της δικαιοσύνης είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο θέμα και, ως εκ τούτου, πρέπει να πληροί τα πλέον προηγμένα πρότυπα όσον αφορά την ασφάλεια των πληροφοριών και την κυβερνοασφάλεια και να είναι πλήρως σύμφωνη με τη νομοθεσία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων. Η αυξημένη εξάρτηση από την ψηφιακή τεχνολογία και ιδίως από αυτοματοποιημένες διαδικασίες απαιτεί προσεκτική παρακολούθηση των εν λόγω συστημάτων από τον άνθρωπο, συμπεριλαμβανομένων όσων χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη, και αυξημένη διαφάνεια για να εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των πολιτών.

Επίσης, απαραίτητο στοιχείο ενός επιτυχημένου έργου ηλεκτρονικής δικαιοσύνης αποτελεί η συναίνεση όλων των εμπλεκόμενων μερών (υπάλληλοι, διοίκηση, δικηγόροι, αρμόδιοι των προγραμμάτων, πληροφορικοί) μέσω της συζήτησης και της ενημέρωσης. Με αυτό τον τρόπο, το δικαστικό προσωπικό, οι δικαστές, οι συλλειτουργοί της δικαιοσύνης (δικηγόροι) ενημερώνονται για τα οφέλη

που θα αποκομίσουν από τη χρήση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος και το υιοθετούν ευκολότερα, ενώ οι πολίτες αναγνωρίζουν ότι μέσω της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης μπορούν να εξυπηρετηθούν άμεσα και εύκολα. Η ενημέρωση αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την επιτυχία ενός έργου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικότερα και η συγκατάθεση όλων των εμπλεκόμενων μερών διευκολύνει τη σταδιακή αφομοίωση της νέας τεχνολογίας και οδηγεί στην ανάπτυξη μίας νέας κουλτούρας⁹⁹.

«Αυτά που έρχονται είναι πολλά, Και η μεγαλύτερη κατάκτηση αυτής της διετίας δεν είναι οι εξατομικευμένες υπηρεσίες που έχουν γίνει. Το πιο σημαντικό είναι το μήνυμα που παράγουν. Αν θέλεις να κάνει κάτι μπορείς να το κάνεις, αν έχει ομάδα, σχέδιο, αφοσίωση» «Το πρώτο που πρέπει να κάνεις είναι βήμα - βήμα να ψηφιοποιείς το κράτος, να βελτιώνεις τις υπηρεσίες και να χτίζει ο κόσμος εμπιστοσύνη σε αυτά τα συστήματα» «Η πανδημία προσέθεσε την διάσταση της αναγκαιότητας» «Δεν μας ενδιαφέρει ο τρόπος χρηματοδότησης, είτε από το ταμείο Ανάκαμψης, είτε από το παλιό ΕΣΠΑ, είτε το νέο ΕΣΠΑ, το πρόγραμμα δημόσιων επενδύσεων, είτε τον κρατικό προϋπολογισμό είτε με ΣΔΙΤ, αλλά να «κουμπώνουν» σε μια στρατηγική που έχουμε ορίσει. Και νομίζω ότι έχουμε ένα σχέδιο φιλόδοξο και συμπαγές¹⁰⁰».

⁹⁹ Βλ. Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, και Ν. Τσούμα, (2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*, διαΝΕΟσις, Μάρτιος 2018, διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf (τελευταία πρόσβαση: 27/12/2021), σελ. 130.

¹⁰⁰ Βλ. Κ. Πιερρακάκης, Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Ψηφιοποίηση όλου του κράτους σε λίγα χρόνια «Κ» Καθημερινής, 21.10.2021, διαθέσιμο στο <https://www.kathimerini.gr/politics/561550420/k-pierrakakis-psifiopoiisi-oloy-toy-kratoys-se-liga-chronia/> (τελευταία πρόσβαση: 27/12/2021).

Πηγές-Βιβλιογραφία

I. Ελληνική Βιβλιογραφία:

- Β. Αγγελής και Κ. Δημάκη, (2008), *Στατιστική για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Πάτρα, Εκδ. ΕΑΠ.
- Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής και Ι. Χάλαρης, (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδ. Παπαζήση.
- Γ. Καλογήρου και Π. Παναγιωτόπουλος, (2016), *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, διαθέσιμο στο https://repository.kallipos.gr/pdfviewer/web/viewer.html?file=/bitstream/11419/6206/4/00_master_document_KtP_final.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).
- Γ. Καλογήρου, Π. Παναγιωτόπουλος, Α. Τσακανίκας & Ε. Σιώκας, (2015), *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*, διαθέσιμο στο [Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης.pdf](#) (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).
- Α. Λιγωμένου/ Λ. Μπαμπαλιούτας/ Α. Κωνσταντινίδου, «Οι ευκαιρίες εκσυγχρονισμού της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», ΚΒ' Επιστημονικό Συμπόσιο, Δίκαιο και Τεχνολογία, Μάρτιος 2019, εκδ. Σάκκουλα, Πειραιάς.
- Μ. Ραμματά, (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση: Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ*, Εκδ. Κριτική.

- Κ. Ρόντος και Ε. Παπάνης, (2006), *Στατιστική Έρευνα – Μέθοδοι και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, σσ. 55-57, διαθέσιμο στο <http://ppy.aegean.gr/site/ext-files/bibliothiki/2006-statistiki-ereyna-methodoi-kai-efarmoges.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 1-10-2021).
- Ι. Τσουκαλάς, (2003), *e-Governance Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές, προοπτικές*. Στο Σιδερίδης Α. (Επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, 1 ο Συνέδριο, Εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή.
- Β. Φίλιας, (2000), *Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των Κοινωνικών Ερευνών*, Β' Έκδοση, Αθήνα, Εκδ. Gutenberg.
- Α. Bryman, (2017), *Μέθοδοι Κοινωνικής Έρευνας*, επιστημονική επιμέλεια: Αθανάσιος Αιδίνης, μετάφραση: Παναγιώτης Σακελλαρίου, Αθήνα, Εκδ. Gutenberg.
- C. Javeau, (1996), *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο: το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*, επιμέλεια και απόδοση στα ελληνικά Κατερίνα Τζαννόνε-Τζώρτζη, Α' Έκδοση, Αθήνα, Εκδ. Τυπωθήτω.

II. Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία:

- M. Alshehri and S. Drew, (2010), *E-Government Fundamentals*, IADIS International Conference ICT, διαθέσιμο στο 67525_1.pdf (griffith.edu.au) (τελευταία πρόσβαση: 16/12/2021).
- A. Dillman Don, (2000), *Mail and internet surveys: the tailored design method*, 2nd ed., New York, Wiley.

III. Νόμοι:

- Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ138/Α/16-6-2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», άρθρο 4, διαθέσιμο στο <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-3979-2011.html> (τελευταία πρόσβαση: 19/11/2021).
- Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», διαθέσιμο στο https://www.kodiko.gr/nomologia/download fek?f=fek/2020/a/fek_a_184_2020.pdf&t=47e15b30210d84d5429036f6f067f3f7 (τελευταία πρόσβαση: 17/11/2021).
- Ν. 4798/2021 (ΦΕΚ 68/Α/24-4-2021) «Κώδικας δικαστικών υπαλλήλων και λοιπές επείγουσες διατάξεις», διαθέσιμο στο <https://www.e-nomothesia.gr/kat-dikasteria-dikaiousune/nomos-4798-2021-phek-68a-24-4-2021.html>.

IV. Εκθέσεις:

- Βουλή των Ελλήνων, Έκθεση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης στο σχέδιο νόμου του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», Αθήνα 2020, διαθέσιμο στο https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/7b24652e-78eb-4807-9d68-e9a5d4576eff/%CE%88%CE%BA%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%B7_%CE%9D%CE%A3_%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B5%CF%82%20%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%CF%82_%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CF%8E%CE%BD_17-9-2020.pdf (τελευταία πρόσβαση: 17/11/2021).

V. Οδηγίες

- Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26^{ης}/10/2016, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).
- Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης}/12/2018, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32018L1972> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).
- Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης}/06/2019, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L1024&from=MT> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

VI. Πηγές

- Δικαιοσύνη, gov.gr, διαθέσιμο στο <https://www.gov.gr/ipiresies/dikaiousune> (τελευταία πρόσβαση: 25/11/2021).
- Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Τομεακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης Υπουργείου Δικαιοσύνης 2021-2025, Ιούνιος 2021, διαθέσιμο στο http://epa.gov.gr/wp-content/uploads/2021/10/tpa-%CE%A6%CE%95%CE%9A_%CE%A4%CE%A0%CE%91_%CE%94%CE%99%CE%9A%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%A3%CE%A5%CE%9D%CE%97%CE%A3.pdf (τελευταία πρόσβαση: 18/12/2021).
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), 2021, Ελλάδα, διαθέσιμο στο [DESI 2021 Greece el_kmmg9JXJXPV3HHYjqBQv6eZ8RZ0_80588.pdf](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi-2021-greece-el_kmmg9JXJXPV3HHYjqBQv6eZ8RZ0_80588.pdf) (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Μέρος I - Αποτελέσματα του DESI 2021*, διαθέσιμο στο https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/qanda_21_5483 (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).
- Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 17-12-2021 «Ψηφιακό μέλλον για την Ευρώπη», διαθέσιμο στο <https://www.consilium.europa.eu/el/policies/a-digital-future-for-europe/> (τελευταία πρόσβαση: 19/12/2021).
- *Ολοκληρωμένο σύστημα πρακτικών δικαστηρίων*, διαθέσιμο στο <https://www.ospd.gr/el/about> (τελευταία πρόσβαση: 15/09/2021).
- ΟΣΔΔΥ-ΠΠ Β' Φάση, στο *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/project/olokliromeno_systima_diacheirisis_ypothese_on_gia_tin_politiki_kai_poiniki_dikaiosyni_-_osddy-pp_b_fasi- (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).
- *Προκηρύξεις Έργων*, Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, διαθέσιμο στο <https://www.secdigital.gov.gr/anoiktos-diethnis-ilektronikos-diago-2/> (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).
- Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων και Εισαγγελιών, διαθέσιμο στο https://www.solon.gov.gr/webcenter/portal/osddy/about?_afLoop=107005114208964873 (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).
- Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οκτώβριος του 2020, *Συμπεράσματα του Συμβουλίου «Πρόσβαση στη Δικαιοσύνη – Αξιοποίηση των ευκαιριών της*

ψηφιοποίησης», διαθέσιμο στο <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11599-2020-INIT/el/pdf> (τελευταία πρόσβαση: 17/12/2021).

- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, (2014), *Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020*, διαθέσιμο στο https://www.espa.gr/elibrary/Metarrythmisi_Dimosiou_2014GR05M2OP001_1_2_el.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-10-2021).
- Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 (επιτελική Σύνοψη)*, διαθέσιμο στο <https://government.gov.gr/wp-content/uploads/2021/03/%CE%A5%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CE%94%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B7%CF%82-1.pdf> (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021).
- Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Σύμπραξη Δημόσιου – Ιδιωτικού τομέα για την ψηφιακή καταγραφή, αποθήκευση και διάθεση πρακτικών συνεδριάσεων δικαστηρίων*, διαθέσιμο στο https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2471 (τελευταία πρόσβαση: 15/09/2021).
- Υπουργείο Δικαιοσύνης, *Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής & Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ - ΠΠ) Α' φάση*, διαθέσιμο στο https://www.ministryofjustice.gr/?page_id=2445# (τελευταία πρόσβαση: 17/09/2021).
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, Δεκέμβριος 2020, διαθέσιμο στο https://digitalstrategy.gov.gr/website/static/website/assets/uploads/digital_strategy.pdf (τελευταία πρόσβαση: 15-11-2021).

- Country Data, *E-Government Development Index*, διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).
- Country Data, *E-Participation Index*, διαθέσιμο στο <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).
- European Commission, *Έργα του ΕΚΤ*, διαθέσιμο στο [PAPA final factsheet Greece 1 EL \(2\).pdf](#) (τελευταία πρόσβαση: 18/09/2021).
- www.gov.gr (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).
- United Nations, (2020), Department of Economic and Social Affairs, *E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development, with addendum on COVID-19*, New York, διαθέσιμο στο [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (τελευταία πρόσβαση: 18/11/2021).

VII. Άρθρα

- Τ. Γεωργιοπούλου, «Δημόσιο χωρίς χαρτιά», Η Καθημερινή, 29-3-2021, διαθέσιμο στο <https://www.kathimerini.gr/k/k-magazine/561310027/di-osio-choris-chartia/> (τελευταία πρόσβαση: 15/12/2021).
- Γ. Παπαγεωργίου, «Ψηφιακή δικαιοσύνη: Σύγχρονες προκλήσεις και προβληματισμοί», 18-19- Φεβρουαρίου 2021, Εθνική Σχολή Δικαστών - Θεσσαλονίκη, διαθέσιμο στο

https://www.esdi.gr/nex/images/stories/pdf/epimorfosi/2021/papageorgiou_2021.pdf (τελευταία πρόσβαση: 16/09/2021).

- Κ. Πιερρακάκης, Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Ψηφιοποίηση όλου του κράτους σε λίγα χρόνια «Κ» Καθημερινής, 21.10.2021, διαθέσιμο στο <https://www.kathimerini.gr/politics/561550420/k-pierrakakis-psifiopoiisi-oloy-toy-kratoys-se-liga-chronia/> (τελευταία πρόσβαση: 27/12/2021).

VIII. Μελέτες

- Δ. Σπινέλλης, Μ. Μιχαλόπουλος, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, και Ν. Τσούμα, (2021), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετακορωνοϊό εποχή, διανεοσις*, Σεπτέμβριος 2021, διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf (τελευταία πρόσβαση: 20/12/2021).
- Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, και Ν. Τσούμα, (2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*, διανεοσις, Μάρτιος 2018, διαθέσιμο στο https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf (τελευταία πρόσβαση: 27/12/2021).

IX. Διδακτορικές Διατριβές

- Αν. Κωνσταντινίδου, «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ΤΠΕ στην υπηρεσία του μεταρρυθμιστικού πλαισίου της ελληνικής δημόσιας διοίκησης», Διδακτορική Διατριβή 2020, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, διαθέσιμο στο <https://freader.ekt.gr/eadd/index.php?doc=48868&lang=el#p=2> (τελευταία πρόσβαση: 16/12/2021).

X. Παραδόσεις Μαθημάτων

- Κ. Νοού, (2020), Ψηφιακή Διακυβέρνηση & Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση, παραδόσεις μαθήματος στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα κατεύθυνσης «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ», Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Γ. Πετράκος, (2020), Ποσοτικές και Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας, 07/12/2020, παραδόσεις μαθήματος στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα κατεύθυνσης «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ», Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο.

Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο για την χρήση των εφαρμογών της ηχογράφησης των συνεδριάσεων και του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ

Το παρόν ερωτηματολόγιο για την χρήση των εφαρμογών της ηχογράφησης των συνεδριάσεων και του ΟΣΔΔΥ-ΠΠ εντάσσεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας, για την ολοκλήρωση του Π.Μ.Σ. "Νομική & Διοικητική Επιστήμη", με κατεύθυνση "Διοικητική Επιστήμη & Δημόσιο Μάνατζμεντ" του Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου. Απευθύνεται σε δικαστικούς υπαλλήλους και Δικαστές και είναι ανώνυμο. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι περίπου 5 λεπτά. Επισημαίνεται ότι θα τηρηθεί ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και οι απαντήσεις σας είναι απολύτως εμπιστευτικές, δεν γνωστοποιούνται και διαβιβάζονται σε τρίτους και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο για στατιστικούς σκοπούς. Για οποιαδήποτε διευκρίνιση-βοήθεια, μπορείτε να επικοινωνείτε στο ioannidimenia@gmail.com

Δημογραφικά στοιχεία

1. 1. Φύλο

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Άνδρας

☐ Γυναίκα

2. 2. Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

☐ Έως 30

☐ 31-40

☐ 41-50

☐ 51-60

☐ 61 και άνω

3. 3. Επίπεδο εκπαίδευσης

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Απόφοιτος Γυμνασίου
- ☐ Απόφοιτος Λυκείου
- ☐ Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
- ☐ Κάτοχος Μεταπτυχιακού
- ☐ Κάτοχος διδακτορικού
- ☐ Άλλο

Πληροφορίες εργασιακής θέσης

4. 4. Σε ποια υπηρεσία και τμήμα υπηρετείτε;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Πρωτοδικείο/ποινικό τμήμα
- ☐ Πρωτοδικείο/πολιτικό τμήμα
- ☐ Εφετείο/ποινικό τμήμα
- ☐ Εφετείο/πολιτικό τμήμα

5. 5. Πόσα χρόνια υπηρετείτε στην υπηρεσία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Έως 5
- ☐ 6-10
- ☐ 11-20
- ☐ 21-30
- ☐ 31 και άνω

6. 6. Ποια είναι η ειδικότητά σας; (απαντήστε ανάλογα με την εργασία που παρέχετε)

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Γραμματέας Έδρας
☐ Πληροφορικός
☐ Δικαστικός υπάλληλος με καθήκοντα εξυπηρέτησης κοινού (π.χ. γκισέ)
☐ Δικαστής
☐ Άλλο

Οι εφαρμογές της ηχογράφησης των συνεδριάσεων και του ΟΣΔΥΥ-ΠΠ

7. 7. Χρησιμοποιώ στη δουλειά μου:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Μόνο την εφαρμογή της ηχογράφησης των συνεδριάσεων
☐ Μόνο την εφαρμογή του ΟΣΔΥΥ-ΠΠ
☐ Και τις δύο εφαρμογές

8. 8. Είστε ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση που σας παρασχέθηκε σχετικά με την εφαρμογή (αξιολογήστε από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει "καθόλου" και 5 σημαίνει "πάρα πολύ");

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

9. 9. Πόσο χρονικό διάστημα χειρίζεστε τις εφαρμογές;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Έως 6 μήνες
☐ 6 μήνες - 1 έτος
☐ 1 έτος - 2 έτη
☐ Πάνω από 2 έτη

10. 10. Πιστεύετε ότι λόγω της πανδημίας covid-19 έχουν εφαρμοστεί γρηγορότερα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα δικαστήρια;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Ναι
☐ Όχι

11. 11. Μέσω του [solon.gov.gr](https://www.solon.gov.gr) γίνεται χρήση των παρακάτω διαδικασιών

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	Πάρα πολύ	Αρκετά	Δεν ξέρω/ δεν απαντώ	Λίγο	Καθόλου
Αιτήσεις πιστοποιητικών	☐	☐	☐	☐	☐
Κατάθεση δικογράφων	☐	☐	☐	☐	☐
Πορεία δικογραφίας	☐	☐	☐	☐	☐
Αναζήτηση εκθεμάτων ποινικής διαδικασίας	☐	☐	☐	☐	☐
Αναζήτηση Πινακίων πολιτικής διαδικασίας	☐	☐	☐	☐	☐

12. 12. Έχει μειωθεί η προσέλευση κοινού και δικηγόρων στα δικαστήρια, λόγω της δυνατότητας ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων και γενικότερα των ηλεκτρονικών διαδικασιών;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Πολύ
☐ Αρκετά
☐ Λίγο
☐ Καθόλου

13. 13. Οι διάδικοι και οι δικηγόροι γνωρίζουν πως λειτουργούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής κατάθεσης και ενημέρωσής τους ;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Ναι
☐ Όχι, και γι' αυτό το λόγο προσέρχονται στα Δικαστήρια

14. 14. Θεωρείτε ότι οι εφαρμογές είναι λειτουργικές; (ευκολία στον εντοπισμό περιεχομένου και την πλοήγηση)

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Καθόλου
☐ Λίγο
☐ Μέτρια
☐ Πολύ
☐ Πάρα πολύ

15. 15. Είστε ικανοποιημένοι με την μέχρι τώρα εφαρμογή της ηχογράφησης των αστικών υποθέσεων; (μπορείτε να διαλέξετε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- ☐ Ναι
☐ Καθόλου, κολλάει το σύστημα
☐ Είναι δυσνόητη η αποηχογράφηση των καταθέσεων με τον τρόπο που γίνεται
☐ Γινόμαστε δέκτες παραπόνων από το κοινό ή τους δικηγόρους
☐ Δεν ξέρω/δεν απαντώ

Άλλο: ☐ _____

16. 16. Είστε ικανοποιημένοι με την μέχρι τώρα εφαρμογή της ηχογράφησης των ποινικών υποθέσεων; (μπορείτε να διαλέξετε μία ή περισσότερες απαντήσεις)

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- ☐ Ναι
☐ Καθόλου, κολλάει το σύστημα
☐ Είναι δυσνόητη η αποηχογράφηση των καταθέσεων με τον τρόπο που γίνεται
☐ Γινόμαστε δέκτες παραπόνων από το κοινό ή τους δικηγόρους
☐ Δεν ξέρω/δεν απαντώ

Άλλο: ☐ _____

17. 17. Για καθεμία από τις ακόλουθες εκφράσεις που αναφέρονται στην εφαρμογή, σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε; Κλίμακα 1-5, όπου (1=Διαφωνώ απόλυτα, 5 = Συμφωνώ απόλυτα)

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	5	4	3	2	1
Η δουλειά μου πλέον είναι πιο ξεκούραστη	☐	☐	☐	☐	☐
Η δουλειά μου πλέον γίνεται πιο γρήγορα	☐	☐	☐	☐	☐
Έχει μειωθεί ο όγκος της καθημερινής εργασίας μου	☐	☐	☐	☐	☐
Έχει αυξηθεί ο όγκος της καθημερινής εργασίας μου	☐	☐	☐	☐	☐
Έχει μειωθεί η χρήση χαρτιού	☐	☐	☐	☐	☐
Έχουν μειωθεί τα λάθη	☐	☐	☐	☐	☐
Η τεχνική υποστήριξη που μου παράσχεται είναι ικανοποιητική	☐	☐	☐	☐	☐

18. 18. Με τις εφαρμογές έχει μεταβληθεί η εξυπηρέτηση του κοινού σε σχέση με πριν (αξιολογήστε από το 1 έως το 5, όπου 1 σημαίνει "επιδεινώθηκε πολύ" και 5 σημαίνει "βελτιώθηκε πολύ");

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

19. 19. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές έχουν θετικό αντίκτυπο για την υπηρεσία;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Ναι
☐ Όχι
☐ Δεν ξέρω/δεν απαντώ
☐ Δεν έχει ούτε θετικό, ούτε αρνητικό αντίκτυπο

20. 20. Υπάρχουν προβλήματα κατά την χρήση των εφαρμογών;

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- ☐ Όχι, δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα
☐ Ναι, υπάρχουν προβλήματα

21. 21. Εάν απαντήσατε ναι στην προηγούμενη ερώτηση, αναφέρετε κάποιο/κάποια προβλήματα:

22. 22. Πείτε μας πως θέλετε να βελτιωθούν οι εφαρμογές

Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google.