



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – (E-Government)



ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ

A.M.:11790

ΔΕΝΔΡΙΝΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

A.M.:11813

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΜΠΡΙΝΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ

ΑΘΗΝΑ

ΜΑΡΤΙΟΣ 2014

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ : ΓΕΝΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΚΤΥΩΝ 7

Κεφάλαιο 1^ο

1.1 <u>Ψηφιακή Κοινωνία</u>	<u>11</u>
• Ψηφιακή Επανάσταση και Οικονομία	13
• Κοινωνικά Δίκτυα	14
• Επιχειρηματικά Κοινωνικά – Δίκτυα	15
• Ο Έλληνας μέσος χρήστης νέων τεχνολογιών	15-16

Κεφάλαιο 2^ο

2.1 <u>Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση</u>	<u>17</u>
• Έννοια	17
• Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	18
• Κυβέρνηση με Υπαλλήλους , Εσωτερική Απόδοση και Αποδοτικότητα	20-22
• Δημόσια διοίκηση	22
• Διοικητική Μεταρρύθμιση	25
• Θέματα Υλοποίησης	

Κεφάλαιο 3°

3.1 <u>Ανάπτυξη πληροφορικής</u>	31
• Πληροφοριακά συστήματα	32
• Υλοποίηση ΤΠΕ	33-34

Κεφάλαιο 4°

4.1 <u>Η Ευρωπαϊκή Ένωση με μια ματιά</u>	35
• Ποιες είναι οι διάφορες κατηγορίες νομοθεσίας	37
• Η φωνή της κοινωνίας των πολιτών	37
• Τι κάνει η ΕΟΚΕ	38
• Οι οργανισμοί της Ε.Ε	39
• Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη	42
• Τέσσερις προτεραιότητες	43
• Εμπόδια στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	44
• Δράσεις Οριζόντιου χαρακτήρα	46
• Ισχύουσα Ευρωπαϊκή νομοθεσία	48-55
• Ο Ευρωπαίος επόπτης προστασίας Δεδομένων	56
• Καινοτόμα Παραδείγματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από όλο τον κόσμο	57-59

Κεφάλαιο 5°

5.1 <u>Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα</u>	60
• Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης	60-65
• Άξονες παρεμβάσεων και αποτελέσματα εφαρμογής	66

• Δικτυακοί τόποι φορέων της δημόσιας διοίκησης, διάθεση δημόσιας πληροφορίας και ανοιχτά δημόσια δεδομένα	67
• Ηλεκτρονικά έγγραφα, αντίγραφα και αρχεία	68
• Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο	68
• Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης , φυσικών και νομικών προσώπων	68-69
• Διαδικασία έκδοσης και διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων	
• Ηλεκτρονικές πληρωμές	71
• Νέες οργανωτικές δομές	71
• Χρήση υποδομών υπηρεσιών ΤΠΕ και δεδομένων	72
• e-ΚΕΠ	73
• Ελληνικά φαινόμενα	74-75
• Καταπολέμηση της γραφειοκρατίας	76
• Πρόγραμμα Δι@ύγεια	77
• Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	78-79
• Η παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ολοκληρώνεται σε τέσσερα στάδια	80-81
• Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	81-83

Κεφάλαιο 6⁰

6.1 Διαλειτουργικότητα : Έννοια και Αναγκαιότητα 84

- Τι είναι η διαλειτουργικότητα 84
- Οφέλη διαλειτουργικότητας και κίνητρα υλοποίησης 88-93

Κεφάλαιο 7⁰

7.1 Εναρμόνιση με την Ευρωπαϊκή Στρατηγική 94

- Η Εθνική στρατηγική για τις ΤΠΕ 94
- Ενοποιημένες εφαρμογές / Μεγάλα οριζόντια έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 97-98

Κεφάλαιο 8⁰

8.1 <u>Παιδεία</u>	99
• Ηλεκτρονική εκμάθηση	99
• Το Harvard <<μιλά>> Αρχαία	101
• Ψηφιακό σχολείο	102
• Ηλεκτρονική Διοίκηση της Εκπαίδευσης	105
• Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Εκμάθησης	108-109

Κεφάλαιο 9⁰

9.1 <u>Εφαρμογές</u>	110
• Πρόγραμμα TAXIS NET	110
• Κάρτα Αποδείξεων	113

Κεφάλαιο 10⁰

10.1 <u>Από την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική Δημοκρατία</u>	117
• Η έννοια της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας	117
• Μοντέλα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας	118
• Ηλεκτρονική Ψηφοφορία	120
• Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας	122

Κεφάλαιο 11⁰

11.1 Θέματα Ιδιωτικότητας στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες 124

- Θεσμικό πλαίσιο ψηφιακής αυθεντικοποίησης 125
- Ταυτοποίηση κατά την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών 126

Κεφάλαιο 12⁰

12.1 Μειονεκτήματα και κίνδυνοι της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης 127-129

Συμπέρασμα 130

Διαδίκτυο –Βιβλιογραφία 131-134

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΓΕΝΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΚΤΥΩΝ (Σύντομη ιστορική αναδρομή)

Οκτώβριος 1969, ένα μήνυμα γραμμένο στην οθόνη ενός υπολογιστή στο Πανεπιστήμιο του Stanford ταξιδεύει ως την άλλη άκρη της πολιτείας του Los Angeles. Το ίδιο μήνυμα εμφανίζεται στην οθόνη ενός υπολογιστή στο Πανεπιστήμιο Ucla η πρώτη συνομιλία μεταξύ δύο υπολογιστών είχε κιόλας επιτευχθεί το ARPAnet είχε γεννηθεί.

Τέλη της δεκαετίας του 1960 ο οργανισμός ARPA στις Η.Π.Α ξεκινάει έρευνα σχετικά με τα δίκτυα μεταγωγής δεδομένων. Η τεχνική στα δίκτυα βασίζεται στον τεμαχισμό σε πακέτα των δεδομένων που πρόκειται να μεταφερθούν. Τα δεδομένα δρομολογούνται από κόμβο σε κόμβο και συναρμολογούνται ξανά όταν φτάσουν στον προορισμό τους.

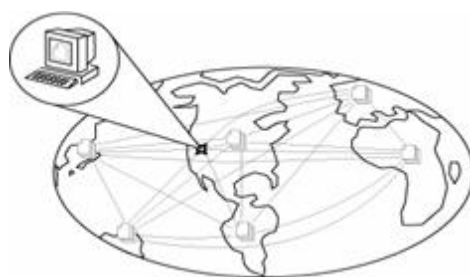
Το 1962 ανατέθηκε στην Κρατικών συμφερόντων εταιρεία RAND να μελετήσει με ποιόν τρόπο η Αμερικανική Πολεμική Αεροπορία θα μπορούσε να διατηρήσει τον έλεγχο των πυραύλων και των βομβαρδιστικών της μετά από πυρηνική επίθεση. Η Αμερική χρειαζόταν ένα δίκτυο διοίκησης και ελέγχου που θα συνέδεε πόλεις, πολιτείες και στρατιωτικές βάσεις. Υπήρχε όμως ένα βασικό πρόβλημα, η τεχνική υποδομή του δικτύου θα ήταν πάντα τρωτή σε επίθεση και τα κέντρα οργάνωσης του δικτύου αποτελούσαν προφανείς στρατιωτικούς στόχους. Η RAND κατέληξε σε μια πρωτοποριακή για εκείνη την εποχή λύση. Οι πληροφορίες μεταξύ των διαφόρων στρατιωτικών βάσεων θα αποστέλλονταν σε μορφή πολλών πακέτων που θα έπαιρναν τον δρόμο τους μέσα στο δίκτυο και θα ταξίδευαν από κόμβο σε κόμβο. Εάν κάποιος κόμβος έβγαινε εκτός λειτουργίας, τότε τα πακέτα που τυχόν είχε προς μετάδοση θα έμεναν εκεί, μέχρι να αποκατασταθεί η λειτουργία του. Εάν κάποιος κόμβος καταστρέφονταν, τότε τα πακέτα τους θα έμεναν σε άλλους κόμβους που ίσως θα είχαν καλύτερη μοίρα. Ένα τέτοιο δίκτυο θα χαρακτηριζόταν από μια μορφή πλήρους αναρχίας. Ο κάθε κόμβος

θα ήταν ανεξάρτητος καθώς δεν θα υπήρχε κεντρική διαχείριση. Αυτός ήταν ο λόγος που έκανε το δίκτυο ανθεκτικό στις εχθρικές επιθέσεις.

Μέσα στην δεκαετία του 1970 το ARPAnet μεγάλωσε. Περισσότεροι κόμβοι συνδέθηκαν και ακόμη περισσότεροι χρήστες χρησιμοποιούσαν καθημερινά τις υπηρεσίες του δικτύου. Οι χρήστες δεν προέρχονταν πια μόνο από ακαδημαϊκές κοινότητες και ιδρύματα. Χάρη στην άναρχη δομή του δικτύου, οποιοσδήποτε μπορούσε να συνδεθεί με αυτό. Η πιο δημοφιλής εφαρμογή του συστήματος ήταν το e-mail.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970 αναπτύχθηκε το πρωτόκολλο επικοινωνίας TCP/IP το οποίο έδινε μεγάλη σημασία στην δυνατότητα διασύνδεσης επί μέρους τοπικών δικτύων. Την ίδια χρονιά καταγράφηκε για πρώτη φορά η λέξη Internet. Το 1974 εγκαινιάστηκε το telnet, η πρώτη εμπορική εκδοχή του ARPAnet. Το 1983 το ARPAnet χωρίστηκε σε δυο κομμάτια, το στρατιωτικό MILNET με αυστηρά ελεγχόμενη πρόσβαση και στο ακαδημαϊκό ARPAnet με πρόσβαση από ένα ευρύτερο κοινό.

Το 1991 με την άρση του περιορισμού στην εμπορική χρήση του δικτύου η ανάπτυξη του Internet πραγματοποιήθηκε με γοργούς ρυθμούς. Ως τότε το Internet χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά για ερευνητικούς, εκπαιδευτικούς και κυβερνητικούς σκοπούς. Το 1993 το CERN παρουσίασε τον πλοηγότη σελιδών. Το ARPAnet σταμάτησε να υπάρχει τυπικά το 1991.



Έτος	Γεγονός
1957	Δημιουργία του ARPA
1969	Δημιουργία του ARPAnet
1982	Υιοθέτηση του TCP/IP
1983	Ενσωμάτωση του TCP/IP στο UNIX
1986	Δημιουργία του NSFnet
1990	Δημιουργία του HTTP στο CERN
1992	Κυκλοφορία του MOSAIC
1993	Κυκλοφορία του NETSCAPE NAVIGATOR
1995	Κυκλοφορία του INTERNET EXPLORER

Το Internet ως απόγονος του ARPAnet έγινε ιδιαίτερα δημοφιλές συμβάλλοντας πάρα πολύ στην έρευνα και στην διαπροσωπική επικοινωνία. Σύμφωνα με τα στοιχεία του EUROPEAN INFORMATION TECHNOLOGY OBSERVATORY ο μέσος ρυθμός αύξησης του διαδικτύου στην Ευρώπη μέχρι το 2000 φτάνει στο 37% ετησίως. Το 1995 οι χρήστες του διαδικτύου ανέρχονταν σε 12.5εκατομμυρια.

Το διαδίκτυο αυτή την στιγμή χρησιμοποιείται ευρύτατα όχι μόνο σε πανεπιστημιακά ή ερευνητικά κέντρα, αλλά και σε σχολεία, βιβλιοθήκες στα σπίτια απλών χρηστών. Το διαδίκτυο χρησιμοποιείται επίσης στον εμπορικό τομέα, σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις που χρειάζονται ένα γρήγορο και ασφαλή τρόπο επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων.

Έτος	Αριθμός υπολογιστών
1977	111
1981	213
1983	562
1984	1.000
1986	5.000
1987	10.000
1989	100.000
1992	1.000.000
2001	150.000.000-175.000.000
2002	>200.000.000
2010	80% του πλανήτη θα είναι στο διαδίκτυο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητή τηλεφωνία, επιταλάμιοι υπολογιστές. Αυτές είναι μόνο λίγες από τις εφαρμογές της σύγχρονης τεχνολογίας. Καθημερινά εκατομμύρια χρήστες από κάθε γωνιά της γής μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα τεράστιο όγκο δεδομένων και πληροφοριών. Οι νέες τεχνολογίες έχουν γίνει κομμάτι της καθημερινότητας του σύγχρονου παγκόσμιου πολίτη, χρησιμοποιούνται πλέον από τους πολίτες για ψυχαγωγικούς και κοινωνικούς σκοπούς αλλά και ως εργαλείο συναλλαγών με επιχειρήσεις και αλληλεπίδρασης με τις υπηρεσίες του κράτους.

Με την εμπορευματοποίηση του internet αναδύθηκαν νέες μορφές εμπορίου. Από την διαφήμιση ως τις δημοπρασίες και την εικονική πραγματικότητα το ηλεκτρονικό εμπόριο παρουσιάζει αλματώδεις ρυθμούς ανάπτυξης. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει την διαδικασία αγοράς, πώλησης, ανταλλαγής προϊόντων ή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω δικτύων υπολογιστών. Πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ φυσικών ή νομικών προσώπων που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα.

Η ψηφιακή οικονομία εστιάζει στην αντικατάσταση του παραδοσιακού τρόπου αγοράς και πώλησης από τον ηλεκτρονικό. Αφορά την ηλεκτρονική διαχείριση των εμπορικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου ανάμεσα σε γεωγραφικά απομακρυσμένα μέρη. Στην σύγχρονη ψηφιακή κοινωνία η πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες και αγαθά πραγματοποιείται εύκολα και οικονομικά.

Μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου δίνεται η δυνατότητα στους καταναλωτές να επιλέξουν και να αγοράσουν αγαθά και υπηρεσίες μέσα από μια ευρεία γκάμα προϊόντων. Να ενημερωθούν για τα διαθέσιμα προϊόντα και να επικοινωνήσουν με παραγωγούς και άλλους καταναλωτές. Οι κυριότερες μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου που αφορά τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους ιδιώτες (B2C) είναι:

- ✓ e-Advertising
- ✓ e-Tailing – Λιανεμπόριο
 - e-Shop – Ηλεκτρονικά καταστήματα
 - e-Mall – Ηλεκτρονικά πολυκαταστήματα
- ✓ e-Publishing – Ηλεκτρονικές εκδόσεις
- ✓ e- Banking financial services – Τραπεζικές εργασίες
- ✓ e- Auctions – Ηλεκτρονικές διεργασίες
- ✓ Job Market – Αγορά εργασίας

Αυτού του είδους οι εφαρμογές Ηλεκτρονικού εμπορίου έχουν σημαντικά οφέλη σε σύγκριση με τις παραδοσιακές φυσικές αγορές. Υπάρχει μικρότερο κόστος, δυνατότητα για καλύτερη εκπαιδευτική πολιτική και την παγκόσμια αγορά στα πόδια των καταναλωτών. Άλλες κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου είναι εκείνες που αφορούν τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) οι κυριότερες εφαρμογές των οποίων είναι

- ✓ e- Procurement – Ηλεκτρονικές προμήθειες
- ✓ e- Auctions – Ηλεκτρονικές δημοπρασίες
- ✓ e- Marketplaces , Collaborative Platforms – Ηλεκτρονικές αγορές
- ✓ e- Banking – Ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων και οργανισμών διευκολύνει τις συναλλαγές εξασφαλίζοντας μείωση του κόστους προμηθειών, αποτελεσματική διαχείριση των αποθεμάτων, μείωση του κόστους πωλήσεων και marketing έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση των πωλήσεων.

Μια ακόμη κατηγορία του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι όταν καταναλωτές πωλούν προϊόντα κατευθείαν σε άλλους καταναλωτές (C2C). Η πώληση γίνεται είτε μέσω διαφημιστικών καταχωρίσεων είτε μέσω εταιρειών που διενεργούν δημοπρασίες.

Η τελευταία κατηγορία αφορά την επικοινωνία μεταξύ κράτους και πολιτών (G2C) και κράτους με επιχειρήσεις (G2B). Οι δύο αυτές κατηγορίες δεν μπορούν να θεωρηθούν ως ηλεκτρονικό εμπόριο, όμως στην έννοια της

επικοινωνίας πέρα από τις προσφερόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης που εμπεριέχουν καλύπτονται και συναλλαγές όπως για παράδειγμα αυτή της πληρωμής του φόρου μέσω internet.

Ψηφιακή Επανάσταση και Οικονομία

Η ψηφιακή επανάσταση έχει αρχίσει. Την βλέπουμε καθημερινά στην εργασία, στο οικιακό περιβάλλον, στις επιχειρήσεις, σε σχολεία, νοσοκομεία ακόμη και στους πολέμους. Το βασικότερο στοιχείο της ψηφιακής επανάστασης είναι η ψηφιακή οικονομία.

Η ψηφιακή οικονομία

Η ψηφιακή Οικονομία αναφέρεται σε μια οικονομία που βασίζεται στις ψηφιακές τεχνολογίες, που περιλαμβάνουν όλα τα ψηφιακά δίκτυα επικοινωνίας, συμπεριλαμβάνοντας το internet, τα ενδοδίκτυα, τα εξωδίκτυα και τα δίκτυα προστιθέμενης αξίας. Βασικά εργαλεία της ψηφιακής οικονομίας αποτελούν ο υπολογιστής, το λογισμικό και οι τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών. Η ψηφιακή οικονομία καλείται επίσης και οικονομία του internet, νέα οικονομία ή οικονομία του WEB. Σ'αυτή τη νέα οικονομία, η ψηφιακή δικτύωση και οι υποδομές τηλεπικοινωνιών παρέχουν μια παγκόσμια πλατφόρμα επάνω στην οποία πολίτες, επιχειρήσεις, και οργανισμοί αλληλεπιδρούν, επικοινωνούν, συνεργάζονται και αναζητούν πληροφορίες και προϊόντα. Η παγκόσμια οικονομική ψηφιακή πλατφόρμα περιλαμβάνει:

- Μεγάλη ποικιλία ψηφιακοποιημένων προϊόντων, βάσεις δεδομένων, ειδήσεις και πληροφορίες, βιβλία, περιοδικά, προγράμματα τηλεόρασης και ραδιοφώνου, ταινίες, ηλεκτρονικά παιχνίδια, μουσική και λογισμικό. Τα οποία είναι δυνατό να

διανεμηθούν μέσω μιας ψηφιακής υποδομής σε οποιαδήποτε γωνία του κόσμου οποιαδήποτε στιγμή απαιτηθεί.

- Καταναλωτές και εταιρείες που διεξάγουν οικονομικές συναλλαγές με ψηφιακό τρόπο μέσω ψηφιακών νομισματικών μονάδων , οι οποίες μεταφέρονται μέσω δικτυωμένων υπολογιστικών συσκευών

Χάρη στην ψηφιοποίηση της οικονομίας τα φυσικά αγαθά όπως οικιακές συσκευές και αυτοκίνητα έχουν τη δυνατότητα δικτύωσης . Οι πληροφορίες μετασχηματίζονται σε αγαθό , η γνώση κωδικοποιείται , η εργασία και η παραγωγή οργανώνονται με νέους τρόπους.

Ο όρος ψηφιακή οικονομία αναφέρεται , εκτός των άλλων στη σύνδεση των τεχνολογιών υπολογιστικής και επικοινωνιών στο internet και σε άλλα δίκτυα. Η συνεχής ροή πληροφοριών και τεχνολογικής καινοτομίας , επιτρέπει την δημιουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου και την εξέλιξη του.

Κοινωνικά Δίκτυα

Τα κοινωνικά δίκτυα είναι ιστοθέσεις που συνδέουν ανθρώπους με συγκεκριμένα ενδιαφέροντα. Τα κοινωνικά δίκτυα βασίζονται στην ανάγκη του ανθρώπου για επικοινωνία προσφέροντας την δυνατότητα της επικοινωνίας μέσω της παρουσίασης φωτογραφιών , βίντεο , e-mail. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται αφορούν συναλλαγές μεταξύ προσώπων. Οι εταιρείες αρχίζουν να δείχνουν ενδιαφέρον για τα κοινωνικά δίκτυα καθώς μπορούν να διαφημίσουν μέσω αυτών τα προϊόντα τους στο ευρύ κοινό που χρησιμοποιεί τα κοινωνικά δίκτυα.

Επιχειρηματικά – Κοινωνικά Δίκτυα

Τα επιχειρηματικά – κοινωνικά δίκτυα είναι κοινωνικά δίκτυα , ο βασικός σκοπός των οποίων είναι να διευκολύνουν τις επιχειρήσεις. Για

παράδειγμα το YUB.COM είναι ένα δίκτυο αγοραστών που ψάχνουν για ευκαιρίες και εκπτώσεις. Ένα άλλο παράδειγμα είναι το Craigslist.com, ιστότοπος για μικρές αγγελίες, κύριος σκοπός του είναι να βοηθήσει ανθρώπους να βρουν διαμονή, να ανταλλάξουν είδη ή να έρθουν σε επαφή με άλλες επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Ο Έλληνας μέσος χρήστης νέων τεχνολογιών

Σύμφωνα με μετρήσεις και στατιστικές μελέτες ο μέσος Έλληνας χρήστης των νέων τεχνολογιών είναι άντρας, ηλικίας 18-45 ετών ανώτερου μορφωτικού επιπέδου, υψηλού και μετρίου εισοδήματος. Ο Έλληνας μέσος χρήστης διακρίνεται από το πάθος για τα νέα μέσα των οποίων όμως οι κοινωνικές και όχι οι τεχνολογικές προεκτάσεις ταιριάζουν στην ιδιοσυγκρασία του.

Φαινόμενα που συναντιόνται σε Ασιατικές κυρίως Χώρες όπου άνθρωποι κερδίζουν εισόδημα παίζοντας ατελείωτες ώρες σε διαδικτυακά παιχνίδια, νέους που χρειάζονται κλινικές απεξάρτησης από τον Κυβερνοχώρο και bloggers που ανεβάζουν δημοσιεύσεις 24 ώρες το 24 δεν έχουν παρατηρηθεί στην Ελλάδα. Αντίθετα στην Χώρα μας ο μέσος χρήστης έχει υιοθετήσει μια πιο ισορροπημένη προσέγγιση η οποία ταιριάζει στην ιδιοσυγκρασία του.

Ο Έλληνας μέσος χρήστης κινείται στην διαδικτυακή κοινότητα όμως στην σκέψη του δεν υπάρχει το κίνητρο να βοηθήσει όσο μπορεί την κατάσταση σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και την εξάπλωση αυτών στο εσωτερικό της χώρας. Αντιμετωπίζει τις νέες τεχνολογίες με πάθος για συμμετοχή σε μια διαδικτυακή κοινωνία παρά από πάθος για την επίτευξη κέρδους μέσα από καινοτόμες μεθόδους.

Εν τέλει ο Έλληνας χρήστης είναι και θέλει να παραμένει ενημερωμένος για τις νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες που προσφέρονται και

τις χρησιμοποιεί ως μέρος της πραγματικής ή της Life Style καθημερινότητας του προσαρμόζοντας τα νέα δεδομένα στις πραγματικές του ανάγκες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Έννοια:

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government) χαρακτηρίζεται η

εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής, των υπολογιστών και των δικτύων στην δημόσια διοίκηση και τις νέες διοικητικές πρακτικές, οι οποίες έχουν σκοπό να οργανώσουν με ηλεκτρονικό τρόπο την παραγωγή, την διανομή υπηρεσιών, την ηλεκτρονική μάθηση, το ηλεκτρονικό επιχειρείν και την εν γένει λειτουργία και οργάνωση των κρατικών δομών και την επικοινωνία με τον πολίτη. Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και η στήριξη δημόσιων πολιτικών.

Σε όλες τις χώρες του κόσμου υπάρχει ένας μεγάλος δημόσιος τομέας, ο οποίος είναι αρμόδιος για πολλούς τομείς και δραστηριότητες. Τομείς όπως της νομοθεσίας, των μεταφορών, της εκπαίδευσης, της φορολογίας, της απασχόλησης, του περιβάλλοντος και άλλων πολυάριθμων κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι κυβερνητικοί οργανισμοί επιχειρούν να πετύχουν τις καλύτερες δυνατές πρακτικές σχετικά με την παροχή πληροφοριών στον πολίτη, δίνοντας έμφαση σε μια πιο ανοικτή κυβέρνηση με ελεύθερη διακίνηση ιδεών και πληροφοριών.

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Δημοκρατική διάσταση (e-democracy)

Αυτή η διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εστιάζει στην αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και πολιτικού συστήματος. Στόχος είναι η υποστήριξη των δημοκρατικών θεσμών και δράσεων μέσα από Τεχνολογίες Πληροφοριών κι Επικοινωνίας. Βασική προϋπόθεση της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης είναι η θέληση του πολίτη να ασχοληθεί με τα κοινά, καθώς και η εξασφάλιση από την μεριά του κράτους απλών και γρήγορων διαδικασιών , οι οποίες θα χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και ασφάλεια.

Η Διάσταση παροχής υπηρεσιών (e- service)

Η διάσταση των παρεχόμενων υπηρεσιών επικεντρώνεται στο αν και κατά πόσο οι κρατικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής . Η λειτουργικότητα, η ποιότητα η φιλικότητα προς τον χρήστη, η ασφάλεια είναι μερικά από τα στοιχεία που θα πρέπει να εμπεριέχονται στις υπηρεσίες για να καταστεί επιτυχημένη η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Διάσταση της αποτελεσματικότητας

Η αποτελεσματικότητα εξαρτάται από το εύρος και το περιεχόμενο καθώς και την ποιότητα της συνεργασίας μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών, σε εσωτερικό επίπεδο. Απαιτείται μετασχηματισμός στις δομές την οργάνωση και την λειτουργία του κράτους. Μέσα από μια ποικιλία εφαρμογών και τεχνολογιών επιτυγχάνεται η μεταμόρφωση των κρατικών διαδικασιών.

Οι τρεις τομείς στους οποίους παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες από μέρους της δημόσιας διοίκησης είναι οι εξής :

- Κυβέρνηση προς πολίτες. (G2C) Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνεται κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των πολιτών.

Αυτή η μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , θεωρείται ως ο πρωταρχικός στόχος της όλης προσπάθειας. Η μορφή αυτή G2C επιχειρεί να κάνει τις συναλλαγές των πολιτών με την δημόσια διοίκηση, όπως λήψη πιστοποιητικών ή πληρωμή φόρων , ταχύτερες και ευκολότερες. Επιχειρείται η ενίσχυση του ρόλου του ενεργού πολίτη με την ευκολότερη πρόσβαση από μεριάς των πολιτών στην δημόσια

πληροφορία, τη γνώση αλλά και σε διαδικασίες οι οποίες ήταν άγνωστες στο ευρύ κοινό. Πολλοί υποστηρίζουν τη δημιουργία ειδικά διαμορφωμένων κιόσκι που θα επιτρέπουν την πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά και τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν οι πολίτες διάφορες συναλλαγές και εργασίες ειδικά εκείνες που περιλαμβάνουν διαφορετικές κρατικές υπηρεσίες. Με αυτό τον τρόπο καταπολεμάται η γραφειοκρατία, μειώνεται το κόστος για το κράτος και αυξάνεται η συμμετοχή του πολίτη ανεξάρτητα από χρονικά ή γεωγραφικά εμπόδια.

- Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις.(G2B) Στην τρίτη κατηγορία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνεται η σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Αυτή η μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τις υπηρεσίες του κράτους που προορίζεται και παρέχονται στον επιχειρηματικό κόσμο. Η γνωστοποίηση των νόμων , των υπουργικών διαταγμάτων και των πολιτικών προθέσεων και αποφάσεων, αποτελούν σημαντική βοήθεια για τις επιχειρήσεις. Αυτό που κάνει τη μορφή G2B ζωτικής σημασίας για τις επιχειρήσεις είναι η απλοποίηση των διαδικασιών και η διευκόλυνση τους σε ζητήματα που αφορούν την πιστοποίηση των επιχειρήσεων, την ανανέωση αδειών και την πληρωμή φόρων. Οι υπηρεσίες που παρέχονται περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές προμήθειες και συναλλαγές με την πολιτεία μέσω διαδικτύου. Μέσω του G2B ενισχύεται η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας καθώς και σχετικά μικρές επιχειρήσεις μπορούν να διεκδικήσουν συμφωνίες με το κράτος. Τέλος , υπάρχει επιπλέον εξοικονόμηση πόρων για το κράτος , καθώς καταργούνται οι μεσάζοντες.

- Κυβέρνηση προς κυβέρνηση.(G2G) Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στις διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημοσίων οργανισμών.

Αυτή η μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εστιάζει στην βελτίωση και την αναβάθμιση της συνολικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, σε ότι αφορά τα εσωτερικά της συστήματα και τις διαδικασίες. Η πτυχή G2G περιλαμβάνει τη διανομή δεδομένων , τη περαίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών και την εν γένει συνεργασία μεταξύ των κρατικών οργανισμών. Η μορφή G2G προσφέρει μείωση της γραφειοκρατίας και αύξηση της αποτελεσματικότητας. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο μπορεί να αποτελέσει εργαλείο για τη συνεργασία μεταξύ των κυβερνήσεων αλλά και την σύσφιξη των σχέσεων σε διεθνές επίπεδο και την ανάπτυξη της διπλωματίας.

Κυβέρνηση με Υπαλλήλους και Εσωτερική Απόδοση και Αποδοτικότητα

Οι κυβερνήσεις απασχολούν πάρα πολλούς ανθρώπους. Έτσι, οι κυβερνήσεις ενδιαφέρονται τουλάχιστον όσο ενδιαφέρονται και οι οργανισμοί του ιδιωτικού τομέα να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πληροφορίες στους υπαλλήλους τους. Πράγματι , επειδή οι υπάλληλοι των κρατικών υπηρεσιών συχνά εργάζονται σε διάφορες γεωγραφικές τοποθεσίες, οι εφαρμογές **κυβέρνησης με υπαλλήλους (G2E)** μπορούν να είναι ιδιαίτερα χρήσιμες στην παροχή δυνατοτήτων αποτελεσματικής επικοινωνίας. Ένα παράδειγμα G2E είναι η υπηρεσία Lifelines που παρέχονται από την κυβέρνηση των Η.Π.Α. στους υπαλλήλους του Πολεμικού Ναυτικού των Η.Π.Α. και στις οικογένειες τους.

Εσωτερική Απόδοση και Αποδοτικότητα

Αυτές οι εσωτερικές πρωτοβουλίες παρέχουν εργαλεία για βελτίωση της απόδοσης και της αποδοτικότητας των κυβερνητικών λειτουργιών και οι διεργασίες είναι βασικά ενδοεπιχειρησιακές εφαρμογές , που έχουν υλοποιηθεί σε κυβερνητικές μονάδες. Το U.S. Office of management and Budget (2002) δίνει τα παρακάτω παραδείγματα :

- Ηλεκτρονικές πληρωμές. Ενοποίηση συστημάτων σε περισσότερα από 14 κέντρα επεξεργασίας σε πολλούς τομείς της κυβέρνησης
- Διαχείριση ηλεκτρονικών μητρώων. Καθορισμός ομοιόμορφων διαδικασιών και προτύπων για να μετατρέψουν οι υπηρεσίες τα έντυπα μητρώα τους σε ηλεκτρονικά αρχεία.
- Ηλεκτρονική εκπαίδευση. Παρέχει μια αποθήκη σεμιναρίων που ανήκουν στην κυβέρνηση
- Διαχείριση περιπτώσεων επιχειρήσεων. Κεντρική διαχείριση πληροφοριών για αντιδικίες.
- Ολοκληρωμένη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. Ολοκλήρωση των μητρώων υπαλλήλων από όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες.
- Μονοαπευθυντική πρόσληψη. Αυτοματοποίηση των πληροφοριών για ευκαιρίες εύρεσης εργασίας , υποβολή και δρομολόγηση βιογραφικών σημειωμάτων και αξιολόγηση. Ομαλοποίηση της κυβερνητικής διεργασίας προσλήψεων και παροχή πληροφοριών για την κατάσταση της αίτησης για πρόσληψη.

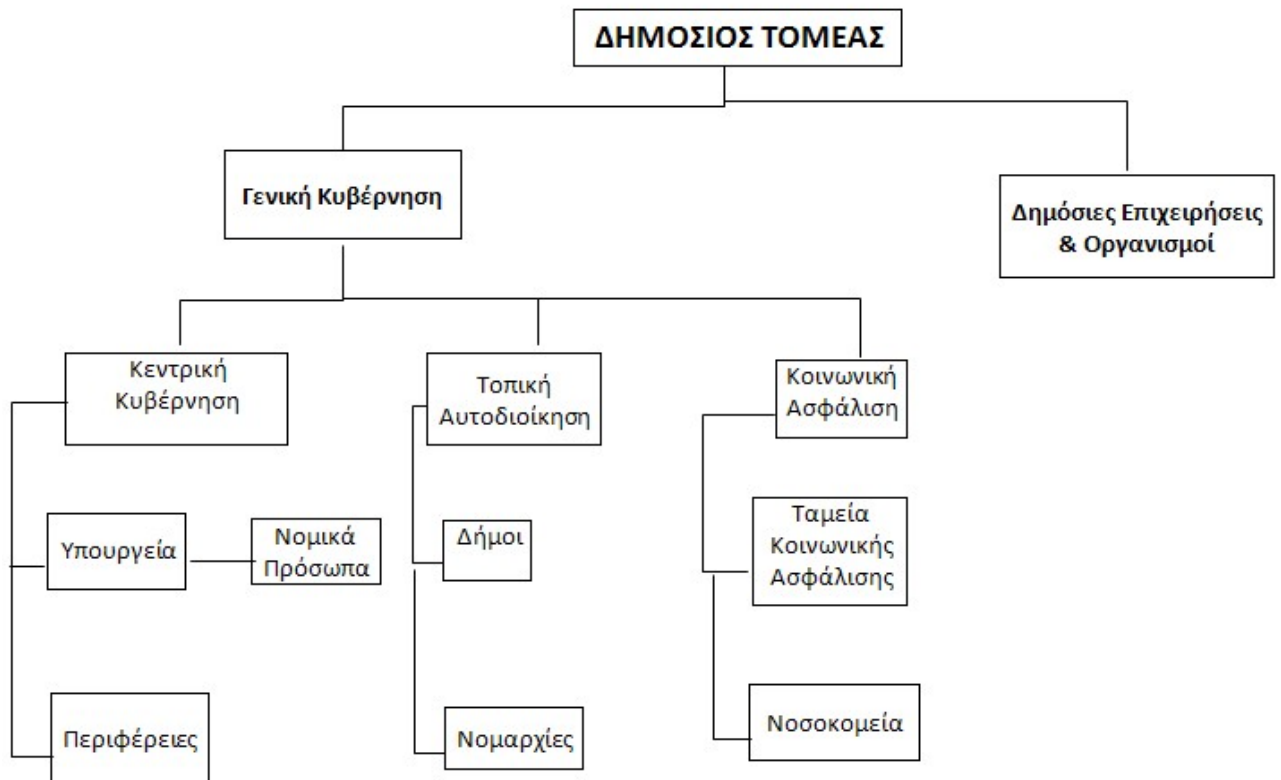
Αν και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί πλέον συνηθισμένη πολιτική πρακτική για αρκετές ευρωπαϊκές χώρες, στην Ελλάδα απέχουμε σημαντικά από τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο. Από τις υπάρχουσες έρευνες φαίνεται ότι οι Έλληνες πολίτες δεν έχουν την οικειότητα και την εμπιστοσύνη που απαιτείται σε ότι αφορά την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των υποθέσεων τους με το δημόσιο.

Οι δύο βασικές αντιλήψεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Δύο είναι οι βασικές φιλοσοφικές αντιλήψεις που υφίστανται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η πρώτη εστιάζει στην εφαρμογή των τεχνικών εργαλείων στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών αναδεικνύοντας την αναγκαιότητα όσο το δυνατόν αποδοτικότερης δημόσιας διοίκησης και την μείωση του κόστους λειτουργίας της. Η δεύτερη αντίληψη επικεντρώνεται στην δυνατότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την βελτίωση και ανάδειξη των δημοκρατικών διαδικασιών καθώς και την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Εστιάζει σε πρωτοβουλίες που προωθούν την αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Δημόσια Διοίκηση

Με τον όρο δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται το σύνολο των μέσων και των ενεργειών που αποσκοπούν στην επίτευξη συγκεκριμένου αποτελέσματος για την ικανοποίηση του γενικού συμφέροντος των πολιτών ενός κράτους. Η δημόσια διοίκηση μιας χώρας αποτελεί μέρος του κρατικού μηχανισμού της και ειδικότερα της εκτελεστικής εξουσίας. Η έννοια της δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνει δύο επιμέρους έννοιες, αυτή της εκάστοτε κυβέρνησης και αυτή της Διοίκησης. Ο πολιτικός όρος κυβέρνηση διαφέρει από αυτόν της διοίκησης. Η πρώτη είναι αυτή που χαράσσει τις κατευθυντήριες γραμμές, ενώ η δεύτερη περιορίζεται στην εφαρμογή και παρακολούθηση της κυβερνητικής θέλησης.



Η μετάβαση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στην κοινωνία της πληροφορίας αποτελεί ένα εγχείρημα που θα οδηγήσει στην εδραίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά και στην ύπαρξη μιας νέας σχέσης κράτους πολιτών και ευρωπαϊκών κυβερνήσεων. Χρειάζεται η σταδιακή αναμόρφωση της Διοίκησης μέσα από την χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Χρειάζονται δράσεις που να στοχεύουν στον εκσυγχρονισμό του διοικητικού συστήματος με επίκεντρο τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μείωση του ελλείμματος επικοινωνίας διοικητικών υπηρεσιών, ψηφιακή σύγκλιση και δημιουργία ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας μεταξύ κρατικών φορέων αλλά και ευρωπαϊκών διοικήσεων.

Οι κανόνες που δια νόμου θεσπίζονται για την ψηφιακή Ελλάδα έχουν την ιδιαιτερότητα ότι παρότι <<ειδικοί>> και <<τεχνικοί>> για όσους καλούνται να τους εκπονήσουν ή να τους εφαρμόσουν, αφορούν το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Αντίστοιχο παράδειγμα <<ειδικών>> κανόνων που μας αφορούν όμως όλους είναι πολύ δύσκολο να βρεθεί : το Χρηματιστήριο για παράδειγμα έχει ειδικούς δικούς του νόμους και κανόνες αλλά αφορούν μόνο

όσους ασχολούνται με αυτό, ομοίως και το χρηματοπιστωτικό σύστημα , στους εκάστοτε τομείς του.

Μόνο στις νέες τεχνολογίες επομένως συναντάται το φαινόμενο κατά το οποίο ειδικές ρυθμίσεις να αφορούν καθέναν από μας. Οι κανόνες για το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορούν καταναλωτές και επιχειρήσεις , οι κανόνες προστασίας και διάθεσης ψηφιακού περιεχομένου αφορούν μέχρι και την λειτουργία του κινητού μας τηλεφώνου , οι κανόνες για τις τηλεπικοινωνίες αφορούν όλη την Ελλάδα. Θα μπορούσε ίσως να διακρίνει κανείς βάσει του ότι όλα τα παραπάνω προϋποθέτουν τη χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή , όμως , από την άλλη μεριά , το Δίκαιο Προστασίας Δεδομένων έχει καθολικό χαρακτήρα που <<έπιασε>> αμέσως όλα τα κοινωνικά στρώματα χωρίς η ύπαρξη Υπολογιστή να αποτελέσει προϋπόθεση.

Οι λειτουργικοί επομένως κανόνες για την Ψηφιακή Ελλάδα είναι τεχνικοί και με ειδική ορολογία , με προέλευση συνήθως Κοινοτική και όχι από την Ελληνική Κοινωνία , που όμως αφορούν όλους τους πολίτες και που, κυρίως , το ελληνικό Δημόσιο καλείται τελικά να εφαρμόσει με τη διπλή του ιδιότητα ως Κράτος .

Το ελληνικό Δημόσιο φαίνεται πως είναι σε μια εξαιρετικά δύσκολη, μεταβατική περίοδο όπου πρέπει να επαναπροσδιορίσει με τον τρόπο διοίκησης να υιοθετήσει νέες μεθόδους λειτουργίας, να αυτοματοποιήσει διαδικασίες. Στόχος είναι η παροχή όσο το δυνατόν καλύτερο και πιο εύχρηστων υπηρεσιών με τους πολίτες.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ

Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μείωση των δαπανών, η αύξηση των κρατικών εσόδων, η οικονομική ανάπτυξη, η βελτίωση των παρεχόμενων προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις υπηρεσιών. Η αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του δημοσίου τομέα η διαφάνεια και ο ευρύτερος ανασχεδιασμός της διακυβέρνησης.

Οι σύγχρονες διοικήσεις προσεγγίζουν τον πολίτη μέσα από ένα νέο ψηφιακό πλαίσιο επικοινωνίας και συναλλαγών, εστιάζοντας στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών μέσα από την Τεχνολογία της Πληροφορίας και Επικοινωνίας.

Οι κυβερνητικοί οργανισμοί αντιμετωπίζουν προκλήσεις και εμπόδια τα οποία καλούνται να υπερπηδήσουν. Η αντίσταση στην αλλαγή, η πολυπλοκότητα της γραφειοκρατίας του εκάστοτε πολιτικού συστήματος, τα ζητήματα ιδιωτικότητας και η διασφάλιση προσβασιμότητας είναι τα κυριότερα από αυτά.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως στόχο να επιφέρει ουσιαστικές και δραστικές οργανωσιακές και θεσμικές αλλαγές. Προϋπόθεση για την πραγματοποίηση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η εισαγωγή των τεχνολογικών καινοτομιών στις κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές δομές του κράτους. Παράλληλα απαιτείται να πραγματοποιηθούν οι αναγκαίες θεσμικές αλλαγές στο συνολικότερο σύστημα διοίκησης του κράτους βασισμένες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες θα υποστηρίζονται από τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Η δημιουργία ενός νέου μοντέλου διακυβέρνησης μέσω ενός συνδεδεμένου δικτύου οργανισμών το οποίο θα εξυπηρετεί τους πολίτες εύκολα γρήγορα και απλά με σημαντικά χαμηλότερο κόστος για την δημόσια διοίκηση δεν είναι πλέον μια μακρινή πραγματικότητα.

Ιδιαίτερα για την σύγχρονη Ελλάδα της κρίσης όπου τα χρόνια προβλήματα και η παθογένεια του δημοσίου τομέα η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί μια καθολική απαίτηση. Υπό το βάρος της διογκούμενης διαφθοράς στο δημόσιο η ανάγκη εξοικονόμησης πλούτου και χρόνου είναι ζωτικής σημασίας.

Η ψηφιοποίηση του δημόσιου τομέα και η εφαρμογή προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενδέχεται να προσφέρει διεξόδους στα χρονίζοντα προβλήματα της διαφθοράς και της γραφειοκρατίας καθώς και να φέρει στην επιφάνεια ανθρώπινο δυναμικό ικανό κατάλληλα εξειδικευμένο και εκπαιδευμένο πάνω στην κουλτούρα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ως τώρα στην Ελλάδα η βούληση για την επίλυση των διαρθρωτικών προβλημάτων καθώς και η πάταξη του πελατειακού κράτους δρομολόγησε μια ολοκληρωμένη πολιτική για την εξυγίανση και των εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα.<< Η επανίδρυση του κράτους >> τέθηκε σε υπηρεσιακό σχεδιασμό για την περίοδο 2007-2013. Η <<Ψηφιακή σύγκλιση>> αποτελεί μια ολοκληρωμένη εθνική πολιτική η οποία εντάσσεται στο ΕΘΝΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ στα πλαίσια των ευρωπαϊκών προτύπων.

Η Διεργασία Μετασχηματισμού

Ο μετασχηματισμός από τις παραδοσιακές κυβερνητικές υπηρεσίες στην πλήρη υλοποίηση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών μπορεί να είναι μια μακροσκελής διαδικασία. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περνάει από έξι φάσεις:

- Φάση 1: Έκδοση – Διάχυση Πληροφοριών. Οι διάφοροι κυβερνητικοί οργανισμοί δημιουργούν τους ιστότοπους τους. Οι ιστότοποι αυτοί παρέχουν στο κοινό πληροφορίες για τον οργανισμό και τις υπηρεσίες που παρέχει. Μέσω των ιστοτόπων θα πραγματοποιούνται εργασίες με τρόπο που θα μειώνεται η γραφειοκρατία καθώς και ο αριθμός των υπαλλήλων των οργανισμών, λόγω του αυτοματισμού των υπηρεσιών.
- Φάση 2: Αμφίδρομες συναλλαγές με ένα τμήμα κάθε φορά. Μέσα από έγκυρες ψηφιακές υπογραφές και ασφαλών ιστοτόπων, οι πολίτες είναι σε θέση να υποβάλουν προσωπικές πληροφορίες και να κάνουν οικονομικές συναλλαγές με συγκεκριμένα κυβερνητικά τμήματα. Η τοπική κυβέρνηση του Lewisham στο Ηνωμένο Βασίλειο παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσα από τις οποίες οι πολίτες μπορούν να ζητήσουν οικονομική βοήθεια και να λάβουν επιδόματα στέγασης συμπληρώνοντας την κατάλληλη ηλεκτρονική φόρμα. Στην Σιγκαπούρη

οι οικονομικές συναλλαγές ανάμεσα στους πολίτες και τις οικονομικές υπηρεσίες μπορούν να γίνουν ηλεκτρονικά. Σε πολλές χώρες , όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες , το Ηνωμένο Βασίλειο αλλά και στο Χονγκ Κονγκ , οι επιστροφές φόρου γίνονται ηλεκτρονικά μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένες φόρμες πληρωμών. Σ'αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να κρατούν τις πληροφορίες τους απόρρητες και χωρίς κίνδυνο υποκλοπής.

- Φάση 3: Ηλεκτρονικές πύλες πολλαπλών χρήσεων . Σ'αυτήν τη φάση οι κυβερνήσεις έχοντας επίκεντρο τον πολίτη επιχειρούν να πραγματοποιήσουν καινοτόμες παροχές υπηρεσιών. Γνωρίζοντας ότι ο πολίτης επιθυμεί να ξεπεράσει το όριο του ενός τμήματος , στη φάση αυτή η ηλεκτρονική πύλη επιτρέπει στους πολίτες να χρησιμοποιούν ένα σημείο εισόδου για να επικοινωνήσουν και να αλληλεπιδράσουν με πολλά τμήματα και όχι μόνο με ένα. Μέσω ενός ιστότοπου μπορούν να στείλουν ή να πάρουν πληροφορίες και να πραγματοποιήσουν οικονομικές συναλλαγές με πολλούς διαφορετικούς οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης. Για παράδειγμα η κυβέρνηση της Νότιας Αυστραλίας παρέχει πύλη προς τις διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες που επιπροσθέτως περιέχει κανάλια από τα οποία οι πολίτες μπορούν να πληρώνουν λογαριασμούς, να διαχειρίζονται τραπεζικούς λογαριασμούς και να διεξάγουν προσωπικές χρηματιστηριακές εργασίες. Οι πολίτες στην φάση αυτή μπορούν να προσπελάσουν διάφορες υπηρεσίες από μια ιστόθεση.
- Φάση 4: Εξατομίκευση ηλεκτρονικής πύλης. Στην τέταρτη φάση η κυβέρνηση δίνει ακόμη περισσότερη δύναμη στα χέρια των πολιτών, επιτρέποντας τους να εξειδικεύουν τις ηλεκτρονικές πύλες των δημοσίων οργανισμών με τα χαρακτηριστικά που αυτοί επιθυμούν. Για να επιτευχθεί αυτό , οι κυβερνήσεις απαιτούν πολύ ευφυέστερο προγραμματισμό για το δίκτυο web , έτσι ώστε να μπορεί να γίνει χειρισμός των διασυνδέσεων από τους χρήστες. Μέσω της

εξατομίκευσης των ηλεκτρονικών πυλών οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν ακριβέστερα στοιχεία για τις προτιμήσεις των χρηστών σε ότι αφορά τις ηλεκτρονικές επιλογές εξυπηρέτησης. Όπως συμβαίνει και στη βιομηχανία αυτό επιτρέπει να υπάρχει πραγματικό CRM (Customer Relationship Management) στην κυβέρνηση, δηλαδή η εφαρμογή ενός μοντέλου που διαχειρίζεται τη διάδραση ενός οργανισμού με τους υπάρχοντες και τους πιθανούς μελλοντικούς πελάτες. Σχετίζεται με τη χρήση τεχνολογίας ικανής να οργανώνει, να αυτοματοποιεί και να συγχρονίζει πωλήσεις, προώθηση προϊόντων, εξυπηρέτηση πελατών.

- Φάση 5: Ομαδοποίηση κοινών υπηρεσιών. Στην Πέμπτη φάση γίνεται ο πραγματικός μετασχηματισμός της δομής της κυβέρνησης. Οι διασπασμένες συμβατικές υπηρεσίες παρέχονται πλέον στους πολίτες σαν ένα ενοποιημένο πακέτο υπηρεσιών, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι κυβερνήσεις θα ομαδοποιούν υπηρεσίες με βάση κοινές γραμμές δράσης, ώστε να επιτ αχύνουν την παράδοση υπηρεσιών κοινής χρήσης.
- Φάση 6 : Πλήρης ολοκλήρωση του μετασχηματισμού. Η τελευταία φάση παρέχει ένα ολοκληρωμένο κέντρο εξατομικευμένων υπηρεσιών, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών. Θα υπάρχει πλήρης ηλεκτρονική συνεργασία ανάμεσα σε κυβερνητικές υπηρεσίες, ανάμεσα σε κυβέρνηση και πολίτες καθώς και σε κυβερνήσεις σε επίπεδο Ευρώπης αλλά και σε διεθνές επίπεδο.

ΘΕΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον καλύτερο δυνατό βαθμό και η πλήρης εφαρμογή της στο σύνολο των κρατικών δομών σχετίζονται με μια σειρά από θέματα.

- Ταχύτητα μετασχηματισμού

Η ταχύτητα με την οποία μια κυβέρνηση κινείται από την πρώτη φάση στην έκτη, δηλαδή η ταχύτητα με την οποία μια κυβέρνηση περνάει από την παροχή παραδοσιακών υπηρεσιών στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ποικίλει. Συνήθως ο ρυθμός μετασχηματισμού των κρατικών δομών είναι πολύ αργός. Οι σημαντικότεροι παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται ο ρυθμός προόδου στη μετάβαση των υπηρεσιών, είναι ο βαθμός αντίστασης των υπαλλήλων στην αλλαγή, ο ρυθμός με τον οποίο οι πολίτες υιοθετούν τις νέες πρακτικές καθώς και τα ζητήματα προϋπολογισμού και νομικού καθεστώτος.

- Υλοποίηση G2b

Σε ορισμένες χώρες η υλοποίηση του G2B έχει δοθεί σε μια ιδιωτική εταιρεία, η οποία πληρώνει όλα τα αρχικά έξοδα και σαν αντάλλαγμα θα συλλέγει χρεώσεις από τις συναλλαγές που θα γίνονται στο μέλλον. Οι υπηρεσίες G2B είναι ευκολότερα να υλοποιηθούν από τις υπηρεσίες G2C, καθώς οι υπηρεσίες G2B έχουν την δυνατότητα γρήγορης εξοικονόμησης κόστους, κι έτσι αποτελούν ένα καλό τρόπο έναρξης μιας προσπάθειας εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Ασφάλεια και διασφάλιση απορρήτου.

Οι κυβερνήσεις ενδιαφέρονται να διασφαλίζουν και να τηρούν απόρρητα τα δεδομένα των πολιτών. Ο αριθμός των ιστοθέσεων της κυβέρνησης των Η.Π.Α με πολιτικές ασφάλειας δεδομένων αυξήθηκαν από 5% το 2000 σε 63% το 2004. Μια περιοχή ιδιαίτερα ευαίσθητη σε ζητήματα διασφάλισης απορρήτου αποτελούν οι υπηρεσίες υγείας. Από ιατρικής απόψεως είναι ζωτικής σημασίας να υπάρχει γρήγορη πρόσβαση σε δεδομένα ανθρώπων, το internet παρέχει τέτοιες δυνατότητες, ευνοώντας την τηλειατρική κάνοντας προσιτές σε ανθρώπους που ζούν σε ακριτικές περιοχές, παροχές που ήταν αδύνατο να έχουν χωρίς ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ασφάλεια ιδιαίτερα

σε ευαίσθητα δεδομένα αποτελεί κριτήριο για τους πολίτες το οποίο θα κρίνει την εμπιστοσύνη τους συνολικά προς το ηλεκτρονικό κράτος. Παρά ταύτα η προστασία τέτοιων δεδομένων είναι πολύ ακριβή. Η απόφαση για το πόση ασφάλεια απαιτείται και πόση ασφάλεια είναι δυνατόν να παρέχεται είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τη διοίκηση ενός οργανισμού . Στις Η.Π.Α ο νόμος E-Government Act του 2002 απαιτεί όλες οι ομοσπονδιακές υπηρεσίες να διεξάγουν αποτιμήσεις διασφάλισης του απορρήτου για όλα τα κυβερνητικά πληροφοριακά συστήματα.

- Ασύρματες επικοινωνίες

Η επικοινωνία ,η χρήση υπηρεσιών και πληροφοριών χωρίς γεωγραφικό περιορισμό αποτελεί την εξέλιξη της ψηφιακής εποχής κάνοντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ακόμα πιο προσιτή. Όλες οι κινητές συσκευές πρέπει να συνδέονται με ένα δίκτυο επικοινωνιών. Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα δικτύων επικοινωνιών:

- ✓ Δίκτυα προσωπικής περιοχής
- ✓ Ασύρματα δίκτυα τοπικής περιοχής
- ✓ Ασύρματα δίκτυα μητροπολιτικής περιοχής
- ✓ Ασύρματα δίκτυα ευρείας περιοχής

Οι κινητές συσκευές δίνουν μια ευκαιρία παράδοσης νέων υπηρεσιών σε ότι αφορά τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές και τη συλλογή πληροφοριών , αφού οι πολίτες θα μπορούν εύκολα και από οποιοδήποτε μέρος κι αν βρίσκονται να πλοηγηθούν σε ιστοτόπους για την άμεση εξυπηρέτηση τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Ανάπτυξη πληροφορικής

Σημαντικό μοχλό για τον προγραμματισμό, το συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών ψηφιακού εκσυγχρονισμού της χώρας αποτελεί η αναβαθμιζόμενη αποστολή της υπηρεσίας αυτής είναι η εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την εισαγωγή, εφαρμογή και ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον δημόσιο τομέα και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων των φορέων του δημοσίου τομέα ως προς τη χρήση τους.

Οι βασικές της αρμοδιότητες είναι οι εξής:

- Καθορίζει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον έλεγχο της εφαρμογής του από τους φορείς του Δημοσίου.
- Αποτελεί την "Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου" (ΑΠΕΔ), για την υποστήριξη με ολοκληρωμένο τρόπο της εισαγωγής ψηφιακών υπογραφών στο δημόσιο τομέα.
- Συντονίζει και υποστηρίζει τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δημοσίου για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω κεντρικών διαδικτυακών πυλών της δημόσιας διοίκησης.
- συμμετέχει και υποστηρίζει τη λειτουργία του.
- Συντονίζει και παρακολουθεί τη λειτουργία οριζόντιων έργων του Υπουργείου που αφορούν την ανάπτυξη και παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Υποστηρίζει την έκδοση των υπουργικών αποφάσεων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Φροντίζει την απογραφή και αξιολόγηση των εργαλείων ΤΠΕ του δημοσίου τομέα και του ανθρώπινου δυναμικού ειδικότητας ΤΠΕ, και διατυπώνει προτάσεις για την αναβάθμισή τους.

- Καταρτίζει τριετή προγραμματισμό των φορέων του δημοσίου τομέα σύμφωνα με τη γενική κυβερνητική πολιτική για τον τομέα των ΤΠΕ, και ανταποκρίνεται σε υψηλής κρισιμότητας αιτήματα των φορέων που δεν συμπεριλαμβάνονται στο τριετές πρόγραμμα.
- Εισηγείται μέτρα που αφορούν:
 - ✓ Θέματα δικαίου πληροφορικής.
 - ✓ Αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού.
 - ✓ Προστασία του υλικού, του λογισμικού, των δεδομένων και των πληροφοριακών συστημάτων από φυσικές καταστροφές.
 - ✓ Διασφάλιση του απορρήτου των πληροφοριών.

Πληροφοριακά συστήματα

Πληροφοριακά συστήματα ονομάζουμε ένα σύνολο αλληλοσυσχετιζόμενων διαδικασιών και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων τα οποία προορίζονται για την συλλογή , εγγραφή , ανάκτηση , επεξεργασία και ανάλυση πληροφοριών. Τα πληροφοριακά συστήματα περιέχουν πληροφορίες για τον οργανισμό και τον περιβάλλοντα χώρο του. Υποστηρίζουν την λήψη αποφάσεων τον συντονισμό και τον έλεγχο ενός οργανισμού. Ένα πληροφοριακό σύστημα αυτοματοποιεί τις διαδικασίες παρέχοντας γρήγορα και ασφαλή αποτελέσματα. Περιλαμβάνουν υλικό λογισμικού και εργαλεία τηλεπικοινωνιακών επαφών. Προάγουν την συνεργασία του ανθρώπινου δυναμικού και αποτελούν την γέφυρα μεταξύ των επιστημονικών καινοτομιών και των επιχειρήσεων.

Στην δημόσια διοίκηση τα πληροφοριακά συστήματα των διαφόρων οργανισμών λειτουργούν και συνεργάζονται μέσω του διαδικτύου, που αποτελείται από ένα πλέγμα από εκατομμύρια συνδεδεμένους υπολογιστές που εκτείνεται σε κάθε σχεδόν γωνιά του πλανήτη. Αποτελείται δηλαδή από ένα τεράστιο αριθμό διαδρομών και συνδέσεων που λειτουργούν αυτόνομα.

Υλοποίηση έργων ΤΠΕ

Η ΚτΠ ΑΕ προορίζεται να αποτελέσει τον βασικό κρατικό φορέα υλοποίησης έργων πληροφορικής και επικοινωνιών , ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοικητικής μεταρρύθμισης . Αυτό θα επιτευχθεί με την ενίσχυση της και παράλληλα με τη συγχώνευση της με άλλους φορείς που είχαν έως τώρα ανάλογο αντικείμενο δραστηριότητας.

Ως βασικούς σκοπούς , η εταιρεία έχει:

- Την εκτέλεση δράσεων και έργων για τη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης , στο πλαίσιο εφαρμογής του Επιχειρησιακού Προγράμματος , καθώς και την υποστήριξη της για την αποδοτική αξιοποίησή τους μετά την παράδοση τους.
- Την εκτέλεση έργων στον τομέα της πληροφορικής , των επικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών, για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος και την υποστήριξη της δημόσιας διοίκησης για την εκτέλεση των σχετικών έργων.
- Την υποστήριξη και διαχείριση της λειτουργίας συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας της δημόσιας διοίκησης.
- Την ανάληψη της εκτέλεσης πράξεων και ενεργειών τεχνικής υποστήριξης που χρηματοδοτούνται από τα Επιχειρησιακά Προγράμματα <<Διοικητική Μεταρρύθμιση>> και <<Ψηφιακή Σύγκλιση>>.
- Τη συστηματική τεκμηρίωση και παρακολούθηση των χαρακτηριστικών, των προβλημάτων και της εξέλιξης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης , την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων και δράσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της και τη διευκόλυνση της μεταφοράς και προσαρμογής ξένης εμπειρίας και καλών πρακτικών στο ελληνικό διοικητικό περιβάλλον.
- Τη διοικητική και τεχνική υποστήριξη της Επιτροπής Πληροφορικής και Επικοινωνιών , που έχει συσταθεί με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου με στόχο να συντονίσει όλες τις δράσεις που έχουν σχέση με την ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας στη χώρα μας και με τη σύγκλιση

της με τους ευρωπαϊκούς δείκτες ψηφιακής ολοκλήρωσης που προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή Ατζέντα 2020.

Στόχος της είναι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση έργων που θα λειτουργήσουν με πληρότητα , θα δώσουν ουσιαστικό και άμεσο αποτέλεσμα και θα προσφέρουν λύσεις σε βάθος χρόνου. Έργων που θα προσφέρουν πραγματική προστιθέμενη αξία και θα παρέχουν ουσιαστικά οφέλη σε όλους τους εμπλεκόμενους στην υλοποίηση και τη λειτουργία τους.

Η εταιρεία εστιάζει πλέον τη δραστηριότητα της στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση κρίσιμων έργων και δράσεων στρατηγικής σημασίας για τη δημόσια διοίκηση , όπως π.χ. το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα , το Κέντρο Δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης , το Μητρώο Πολιτών κ.λ.π
Για να πετύχει στο νέο της ρόλο παίρνει μέτρα ώστε να βελτιστοποιήσει τις διαγνωστικές διαδικασίες , να αξιοποιήσει και άλλους τρόπους διαγνωστικών διαδικασιών για να μειωθούν οι χρόνοι που μεσολαβούν από την αρχική σύλληψη του έργου ως τον σχεδιασμό και την έγκριση του και από την προκήρυξη μέχρι τη σύναψη της σύμβασης . Να διαχειριστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια και πληρότητα την υλοποίηση των έργων και να τα παραδώσει λειτουργικά και πλήρως αξιοποιήσιμα στους τελικούς χρήστες τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Η ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Στον πυρήνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) βρίσκονται τα 27 κράτη-μέλη και οι πολίτες που κατοικούν σε αυτά. Η ιδιαιτερότητα της Ε.Ε. είναι ότι, παρά το γεγονός ότι όλα τα κράτη μέλη είναι χώρες που διατηρούν την κυριαρχία και την ανεξαρτησία τους, έχουν εκχωρήσει ένα μέρος της κυριαρχίας τους, ώστε να αποκτήσουν δύναμη και να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα κλίμακας. Η εκχώρηση εθνικής κυριαρχίας σημαίνει στην πράξη ότι τα κράτη μέλη μεταβιβάζουν ορισμένες από τις εξουσίες λήψης αποφάσεων που διαθέτουν, στα κοινά θεσμικά όργανα τα οποία έχουν συστήσει τα ίδια, ούτως ώστε οι αποφάσεις για συγκεκριμένα θέματα κοινού ενδιαφέροντος να μπορούν να λαμβάνονται δημοκρατικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η Ε.Ε. δηλαδή, βρίσκεται κάπου ανάμεσα στο πλήρως ομοσπονδιακό σύστημα που υπάρχει στις Ηνωμένες Πολιτείες και στο πιο ελαστικό διακυβερνητικό σύστημα που εφαρμόζεται από το Ηνωμένο Έθνη.

Η Ε.Ε. ιδρύθηκε το 1950 δημιουργώντας μια ενιαία αγορά αγαθών και υπηρεσιών που εκτείνεται σε 27 χώρες με 500 εκατομμύρια πολίτες, ελεύθερους να μετακινηθούν να εργαστούν και να εγκατασταθούν όπου επιθυμούν. Δημιούργησε το ενιαίο νόμισμα- το ευρώ-, που πλέον αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα νομίσματα παγκοσμίως, το οποίο κάνει πιο αποτελεσματική την ενιαία αγορά. Αποτελεί, επίσης, τον μεγαλύτερο προμηθευτή αναπτυξιακών και ανθρωπιστικών προγραμμάτων στον κόσμο. Είναι ο βασικός πρωταγωνιστής στην προσπάθεια αναχαίτισης της κλιματικής αλλαγής και των συνεπειών της. Επειδή η Ε.Ε. έχει στόχο να συνεχίσει να εξαπλώνεται, βοηθά τις γειτονικές χώρες να προετοιμαστούν για την προσχώρηση σε αυτήν και αναπτύσσει μια ενιαία εξωτερική πολιτική που θα συμβάλει σημαντικά στην προσπάθεια να διαδοθούν οι ευρωπαϊκές αξίες σε όλο τον κόσμο. Αυτοί είναι μερικοί μόνο από τους τομείς στους οποίους η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει πρωτοπορήσει μέχρι σήμερα. Για το μέλλον η Ε.Ε. έχει να αντιμετωπίσει μια νέα σημαντική πρόκληση, να βγάλει την Ευρώπη

από την οικονομική κρίση. Η επιτυχία αυτών των φιλοδοξιών εξαρτάται από την ικανότητα να παίρνει αποτελεσματικές και έγκαιρες αποφάσεις και να τις εφαρμόζει με επιτυχία.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση βασίζεται στο κράτος δικαίου. Αυτό σημαίνει ότι κάθε ενέργεια της έχει εγκριθεί με δημοκρατικές διαδικασίες από όλες τα κράτη μέλη της Ε.Ε. έχοντας στο επίκεντρο τον πολίτη της Ευρώπης και την εξυπηρέτηση των αναγκών του. Στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε επίπεδο Ένωσης συμμετέχουν διάφορα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, εκ των οποίων τα κυριότερα είναι:

- Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το οποίο αντιπροσωπεύει τους πολίτες της Ένωσης και εκλέγεται απευθείας από αυτούς.
- Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το οποίο αποτελείται από τους αρχηγούς των κρατών μελών της Ένωσης.
- Το Συμβούλιο, το οποίο αντιπροσωπεύει τις κυβερνήσεις των κρατών μελών της Ε.Ε.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία αντιπροσωπεύει τα συμφέροντα της Ένωσης συνολικά.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο καθορίζει τους γενικούς πολιτικούς προσανατολισμούς και τις προτεραιότητες της Ένωσης, χωρίς να ασκεί νομοθετική δραστηριότητα. Η Επιτροπή είναι εκείνη που προτείνει τις νομοθετικές πράξεις, οι οποίες όμως εγκρίνονται από το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο. Στη συνέχεια τις εφαρμόζουν τα κράτη μέλη και η Επιτροπή.

ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

- ✓ Υπάρχουν διάφορες κατηγορίες νομοθετικών πράξεων που εφαρμόζονται με διαφορετικούς τρόπους:
- ✓ Ο **κανονισμός** είναι ένας νόμος που πρέπει να εφαρμοστεί και δεσμεύει απευθείας κάθε κράτος μέλος. Δεν χρειάζεται να μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών, αλλά ενδέχεται να χρειαστεί να

τροποποιηθούν οι εθνικοί νόμοι ώστε να μην αντιβαίνουν στον κανονισμό.

- ✓ Η **οδηγία** αποτελεί νόμο που δεσμεύει τα κράτη μέλη ή μια ομάδα κρατών μελών, για να πετύχουν ένα συγκεκριμένο στόχο. Συνήθως οι οδηγίες πρέπει να μεταφερθούν στο εθνικό δίκαιο για να αρχίσουν να ισχύουν. Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι η οδηγία προσδιορίζει το αποτέλεσμα που πρέπει να επιτευχθεί: κάθε κράτος μέλος μπορεί να αποφασίσει ξεχωριστά για το πώς θα το πετύχει αυτό.
- ✓ Η **απόφαση** μπορεί να απευθύνεται σε κράτη μέλη, ομάδες ανθρώπων ή ακόμα και συγκεκριμένα άτομα. Είναι δεσμευτική ως προς όλα τα μέρη της. Οι αποφάσεις χρησιμοποιούνται, π.χ στις περιπτώσεις προτεινόμενων συγχωνεύσεων μεταξύ εταιριών.
- ✓ Οι **συστάσεις** και οι **γνωμοδοτήσεις** δεν έχουν δεσμευτική ισχύ.

Η ΦΩΝΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ) είναι συμβουλευτική συνέλευση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αποτελείται από αντιπροσώπους των οργανώσεων εργοδοτών, μισθωτών και άλλων εκπροσώπων της κοινωνίας των πολιτών, ιδίως στον κοινωνικοοικονομικό, κοινωφελή, επαγγελματικό και πολιτιστικό τομέα. Ρόλος της είναι να εκπροσωπεί το γενικό συμφέρον και στο πλαίσιο αυτό εκδίδει γνωμοδοτήσεις για την Επιτροπή, το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Τα μέλη της ΕΟΚΕ δεν δεσμεύονται από καμία επιτακτική εντολή και εργάζονται προς το γενικό συμφέρον της Ένωσης. Η ΕΟΚΕ, επομένως ενεργεί ως γέφυρα μεταξύ των κοινοτικών οργάνων και των πολιτών της Ε.Ε. προωθώντας μια περισσότερο αντιπροσωπευτική, συμμετοχική και συνεπώς περισσότερο δημοκρατική κοινωνία στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

ΤΙ ΚΑΝΕΙ Η ΕΟΚΕ

Η ΕΟΚΕ επιτελεί τρεις βασικές αποστολές:

- Συμβάλλει στην καλύτερη προσαρμογή των ευρωπαϊκών πολιτικών και της ευρωπαϊκής νομοθεσίας στις πραγματικές οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες, επικουρώντας το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, μέσω της εμπειρογνωμοσύνης και της αντιπροσωπευτικότητας των μελών της, του διαλόγου και της επιδίωξης συναίνεσης με πρώτιστο γνώμονα το δημόσιο συμφέρον.
- Προωθεί την ανάπτυξη μιας πιο συμμετοχικής Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία είναι περισσότερο σε επαφή με τη λαϊκή κοινή γνώμη, ενεργώντας ως θεσμικό βήμα εκπροσώπησης, ενημέρωσης, έκφρασης και διαλόγου της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών.
- Προωθεί τις αξίες που αποτελούν το θεμέλιο της ευρωπαϊκής οικοδόμησης και προάγει στην Ευρώπη και σε όλο τον κόσμο, τη δημοκρατία τη συμμετοχική δημοκρατία ενισχύοντας την έννοια του ενεργού πολίτη καθώς και τον ρόλο των οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών.

Η γνώμη της ΕΟΚΕ ζητείται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή την Επιτροπή σε πολλούς τομείς. Οι τομείς αυτοί επεκτείνονται προοδευτικά διευρύνοντας το πεδίο δράσης της ΕΟΚΕ. Τα θεματικά τμήματα και οι επιτροπές είναι οι εξής:

- <<Οικονομική και νομισματική ένωση, οικονομική και κοινωνική συνοχή>>
- <<Ενιαία αγορά παραγωγή και κατανάλωση>>
- <<Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές και κοινωνία των πληροφοριών>>
- <<Απασχόληση, κοινωνικές υποθέσεις, δικαιώματα του πολίτη>>
- <<Γεωργία, ανάπτυξη της υπαίθρου και περιβάλλον>>
- <<Εξωτερικές σχέσεις>>

- <<Συμβουλευτική Επιτροπή Βιομηχανικών Μεταλλαγών>>

Η ΕΟΚΕ καταγράφει την πρόοδο των μακροπρόθεσμων στρατηγικών της Ε.Ε. μέσω των παρατηρητηρίων και μιας συντονιστικής επιτροπής, η οποία παρακολουθεί την εφαρμογή και τον αντίκτυπο σε τοπικό επίπεδο. Οι φορείς αυτοί είναι οι εξής:

- ✓ το Παρατηρητήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης
- ✓ το Παρατηρητήριο της Αγοράς Εργασίας
- ✓ το Παρατηρητήριο της Ενιαίας Αγοράς
- ✓ η συντονιστική επιτροπή <<Ευρώπη 2020>>

ΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΗΣ Ε.Ε

Εξειδικευμένοι Ευρωπαϊκοί οργανισμοί παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, στα κράτη μέλη και στους πολίτες, μέσα από μια διευρυμένη πλατφόρμα Ευρωπαϊκών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Υπηρεσίες που δημιουργούν ένα ενιαίο ευρωπαϊκό, λειτουργικό και νομικό πλαίσιο, διαθέσιμο στους πολίτες σε κάθε γωνιά της ηπείρου. Καθένας από τους οργανισμούς αυτούς έχει συγκεκριμένα τεχνικά, επιστημονικά ή διαχειριστικά καθήκοντα. Η μεγάλη πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι αν και κατά πόσο αυτοί οι οργανισμοί θα μπορούν βρίσκονται σε άμεση συνεργασία με τους εθνικούς φορείς της δημόσιας διοίκησης των κρατών μελών ώστε να παρέχουν ενιαίες υπηρεσίες. Όλοι οι οργανισμοί της Ε.Ε. μπορούν να αναζητηθούν μέσω του europa.eu/agencies/index_en.htm

Γραφείο Εναρμόνισης στο Πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (εμπορικά σήματα σχέδια και υποδείγματα)

Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας

Ευρωπαϊκός Οργανισμός Άμυνας

Δορυφορικό Κέντρο της
Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εκτελεστικός Οργανισμός για την
Ανταγωνιστικότητα και την
Καινοτομία

Ευρωπαϊκός Οργανισμός
Ασφάλειας της Αεροπορίας

Εκτελεστικός Οργανισμός για την
Υγεία και τους Καταναλωτές.

Εκτελεστικός Οργανισμός
Εκπαίδευσης Οπτικοακουστικών
Μέσων και Πολιτισμού

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την
Ασφάλεια στη Θάλασσα

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την
Ασφάλεια και την Υγεία στην
Εργασία

Εκτελεστικός Οργανισμός Έρευνας

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την
Ασφάλεια Δικτύων και
Πληροφοριών

Εκτελεστικός Οργανισμός του
Διευρωπαϊκού Δικτύων Μεταφορών

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη
Διαχείριση της επιχειρησιακής
Συνεργασίας στα Εξωτερικά
Σύνορα

Εκτελεστικός Οργανισμός του
Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Έρευνας.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη
λειτουργική διαχείριση μεγάλων
πληροφοριακών συστημάτων στον
τομέα της ελευθερίας, της ασφάλεια
και της δικαιοσύνης

Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και
Επαγγελματικών Συντάξεων

Ευρωπαϊκή Αρχή για της Τράπεζες

Ευρωπαϊκός Οργανισμός
Περιβάλλοντος

Ευρωπαϊκός Οργανισμός
Σιδηροδρόμων

Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών
και Αγορών

Ευρωπαϊκή Αστυνομική Ακαδημία

Ευρωπαϊκός Οργανισμός
φαρμάκων

Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία

Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών
Προϊόντων

Ευρωπαϊκή κοινή επιχείρηση για
την ανάπτυξη της πυρηνικής
σύντηξης.

Ινστιτούτο Μελετών της
Ευρωπαϊκής Ένωσης για Θέματα
Ασφαλείας

Κοινοτικό Γραφείο φυτικών
Ποικιλιών

Ευρωπαϊκή Μονάδα Δικαστικής
Συνεργασίας

Μεταφραστικό Κέντρο των
Οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Ελέγχου

Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης
για το Άσυλο

Ευρωπαϊκό Κέντρο για την
Ανάπτυξη της Επαγγελματικής
Κατάρτισης

Οργανισμός θεμελιωδών
Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής
Ένωσης

Ευρωπαϊκό ίδρυμα για τη Βελτίωση
των Συνθηκών Διαβίωσης και
Εργασίας

Οργανισμός Συνεργασίας
Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας

Ευρωπαϊκό Ίδρυμα
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης

Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για την
Ισότητα των Φύλων

Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και
Ελέγχου των Νόσων

Φορέας Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών
Αρχών για τις Ηλεκτρονικές
Επικοινωνίες

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015

Στις 18 Νοεμβρίου του 2009 στο Malmö της Σουηδίας σκιαγραφήθηκε ένα όραμα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που θα έπρεπε να επιτευχθεί μέχρι το 2015. Η υπουργική δήλωση του Malmö έθετε τους εξής στόχους – κλειδιά :

- Ενδυνάμωση των επιχειρήσεων και των πολιτών μέσα από
α) καλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση, β) την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής και γ) υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν σχεδιαστεί γύρω από τις ανάγκες των χρηστών.
- Διευκόλυνση της κινητικότητας στην εσωτερική αγορά με την παροχή αδιάλειπτων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ίδρυση επιχειρήσεων , τις σπουδές , την εργασία , την κατοικία και τη συνταξιοδότηση στην Ευρώπη.
- Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των κρατικών υπηρεσιών με τη μείωση του διοικητικού φόρτου, τη βελτίωση του τρόπου οργάνωσης των υπηρεσιών και την χρήση ΤΠΕ για τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης στις δημόσιες διοικήσεις.
- Η υλοποίηση των πολιτικών προτεραιοτήτων να καταστεί δυνατή με τη δημιουργία των κατάλληλων καίριων καταλυτικών παραγόντων και με τη θέσπιση των αναγκαίων τεχνικών και νομικών προϋποθέσεων.

Με βάση το πρώτο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (i2010) , με το οποίο πραγματοποιήθηκαν έργα καινοτομίας και προόδου στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και χρησιμοποιώντας την εμπειρία από την εφαρμογή δεύτερου σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με τίτλο «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση 2011-2015 – Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης και καινοτομικής Διακυβέρνησης».

Το φιλόδοξο αυτό σχέδιο έχει σκοπό να συμβάλει στην πραγματοποίηση του οράματος που διατυπώθηκε στη δήλωση της 5^{ης} Υπουργικής Διάσκεψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση («Δήλωση του Malmö»), σύμφωνα με την οποία «αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την τηλε - διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης».

Πιο συγκεκριμένα, οι δράσεις που δρομολογούνται στοχεύουν:

- **Όσον αφορά την ενδυνάμωση των χρηστών:** Στη σχεδίαση υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τη συνεργατική παραγωγή υπηρεσιών, την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, τη βελτίωση της διαφάνειας, την αύξηση της συμμετοχής πολιτών και επιχειρήσεων στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικών.
- **Όσον αφορά την εσωτερική αγορά:** Στις αδιάλειπτες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, την προσωπική κινητικότητα, την υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα.
- **Όσον αφορά τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημόσιων διοικήσεων:** Στη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών, τη μείωση του διοικητικού φόρτου, την πράσινη διακυβέρνηση.

- **Όσον αφορά τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:** Στις ανοιχτές προδιαγραφές και τη διαλειτουργικότητα, τους παράγοντες – κλειδιά, την καινοτομική ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ένα φιλόδοξο σχέδιο της δράσης αυτής είναι μέχρι το 2015 να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Διαδικτύου το 50% του πληθυσμού και το 80% των επιχειρήσεων. Η μέριμνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες γύρω από τις ανάγκες του χρήστη, εξατομικευμένες ή σε συνεργασία με το κοινό ώστε να αυξηθεί η ανάληψη των υπηρεσιών.

ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Πρόσβαση για όλους

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες. Διαφορετικά υπάρχει ο κίνδυνος να δημιουργηθεί << ψηφιακό χάσμα >>. Είναι ζωτικής σημασίας οι πολίτες να αποκτούν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο σύγχρονο κόσμο αναλφάβητος θα θεωρείται εκείνος που δεν θα γνωρίζει την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης δηλαδή η πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες όπως προσωπικοί υπολογιστές, κινητά τερματικά και ψηφιακή τηλεόραση καθώς και τα δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο, συμβάλλουν στην άρση των αποκλεισμών.

Εμπιστοσύνη των χρηστών

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται στους χρήστες με απόλυτα ασφαλή πρόσβαση. Πρέπει να εγγυάται η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών. Η ασφάλεια των δικτύων και η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο αποτελούν προϋπόθεση για την καλή λειτουργία της κοινωνίας της πληροφορίας και αποτελούν καίρια ζητήματα για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Δημόσιες συμβάσεις

Στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών είναι ιδιαίτερα σημαντική. Οι συνήθεις πρακτικές και διαδικασίες που εφαρμόζονταν μέχρι τώρα για τις δημόσιες συμβάσεις είναι χρονοβόρες και πολύπλοκες ενώ απαιτούν πολλούς πόρους. Η χρήση της τεχνολογίας μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα την ποιότητα και την σχέση κόστους - απόδοσης. Σημαντικό πρόβλημα αποτελεί η απουσία σαφών κοινοτικών κανόνων. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής σύμβασης δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη πρόκειται να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα εξέλιξης του τομέα αυτού.

Πανερωπαϊκές Υπηρεσίες

Σκοπός των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών είναι η προώθηση της κινητικότητας στην εσωτερική αγορά και η δημιουργία μιας ενιαίας ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Οι μέχρι στιγμής υπάρχουσες ευρωπαϊκές υπηρεσίες αφορούν τους τομείς της απασχόλησης και της δυνατότητας εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη. Η διαφορετικότητα στην γλώσσα και στην κουλτούρα κάθε κράτους μέλους θα μπορούσε να συνιστά πρόβλημα για την ενοποίηση των υπηρεσιών. Η δυσκολία πρόσβασης από πολίτες και επιχειρήσεις διαφορετικών κρατών μελών είναι ένα ακόμη σημαντικό εμπόδιο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των πολιτών του κάθε κράτους μέλους ξεχωριστά.

Διαλειτουργικότητα

Προϋπόθεση για την λειτουργία μιας ενιαίας Ευρωπαϊκής υπηρεσίας είναι η διαλειτουργικότητα των διαφόρων δικτύων. Διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο συνδέονται τα συστήματα οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα δεν αφορά μόνο την σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Αφορά οργανωτικά θέματα και την δημιουργία ενός ενιαίου τρόπου λειτουργίας μεταξύ των εταίρων που θα συμβάλει στην καλύτερη συνεργασία τους. Για την δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται η σύναψη συμφωνιών για κοινά πρότυπα και προδιαγραφές.

Δράσεις οριζόντιου χαρακτήρα

Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών.

Η συνεργασία και η ανταλλαγή εμπειριών και η υιοθέτηση των καλύτερων δυνατών πρακτικών μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών μπορούν να επιφέρουν αξιοσημείωτες εξοικονομήσεις κατά την μετάβαση σε μια ευρεία εφαρμογή. Η ανταλλαγή τεχνογνωσίας και εμπειριών συμβάλλουν στην προετοιμασία του εδάφους για την διαλειτουργικότητα και την συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη.

Υποβοήθηση των επενδύσεων

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της χρήσης των νέων τεχνολογιών δίνεται η ευκαιρία για νέες επενδύσεις. Η ετήσια δαπάνη σε τεχνολογίες τεχνολογιών και πληροφοριών στην Ευρώπη ανέρχεται σε περίπου 30 δισεκατομμύρια ευρώ, εκ των οποίων ολοένα και σημαντικότερο μέρος παρέχεται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τέτοιου είδους επενδύσεις πρέπει να συνδυάζονται από επενδύσεις στην οργάνωση και τους ανθρώπινους πόρους. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο τέτοιες δράσεις πρέπει να

αποσκοπούν στην υποβοήθηση μεγαλύτερων επενδύσεων σε επίπεδο κρατών μελών.

Οι επενδύσεις στον τομέα της τεχνολογίας πρέπει να στοχεύει στην εξασφάλιση της πρόσβασης για όλους τους πολίτες στις υπηρεσίες της κοινωνίας και των πληροφοριών. Πρωτοβουλίες που θα βοηθήσουν να αρθούν οι τεχνικοί, οι νομικοί και οι άλλοι φραγμοί στους οποίους να προσκρούουν ορισμένα άτομα, είναι ζωτικής σημασίας. Τα κράτη μέλη οφείλουν να ευαισθητοποιηθούν στο ζήτημα των αναπήρων και των ηλικιωμένων ατόμων που πιθανόν να αντιμετωπίζουν επιπλέον δυσκολίες στη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Τα κυριότερα εμπόδια που αφορούν την προσβασιμότητα των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών είναι:

- Η έλλειψη πανευρωπαϊκών προτύπων (ασύμβατα μεταξύ τους συστήματα επικοινωνίας για ανθρώπους με πρόβλημα ακοής).
- Η έλλειψη ενδεδειγμένων υπηρεσιών και η ανεπάρκεια ιστοτόπων τους οποίους να μπορούν εύκολα να διαβάσουν τα άτομα με ασθενή όραση.
- Η έλλειψη προϊόντων και υπηρεσιών για ορισμένες ομάδες ατόμων π.χ. χρήστες της νοηματικής γλώσσας.
- Η έλλειψη λειτουργικών λύσεων για προσβάσιμες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας.
- Ασύμβατότητα των προγραμμάτων με τα συστήματα υποβοήθησης π.χ. λογισμικά ανάγνωσης για τυφλούς.

ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απαιτήσεις και πρότυπα προσβασιμότητας

Για να αρθούν πολλά από τα εμπόδια που παρατηρούνται στην προσβασιμότητα των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες απαιτείται

συνεργασία, συντονισμός και αποφασιστικότητα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Σήμερα έχουν ξεκινήσει σε Ευρωπαϊκή κλίμακα να εφαρμόζονται συγκεκριμένα μέτρα στον τομέα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας. Η έκδοση Ευρωπαϊκών προτύπων για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα θα συμβάλει στην ομαλή λειτουργία στην ενοποιημένη Ευρωπαϊκή αγορά, βοηθώντας την ανάπτυξη της υγιούς ανταγωνιστικότητας και της απασχόλησης.

Τα κράτη μέλη ύστερα από ψήφισμα του Ευρωκοινοβουλίου το 2002 έχουν δεσμευτεί να καταστήσουν τους δημόσιους ιστοτόπους που έχουν στην διάθεση τους προσβάσιμους για τους πολίτες σύμφωνα με τις διεθνείς οδηγίες. Γι' αυτό τον λόγο είναι απαραίτητο να υπάρχουν διαθέσιμα Ευρωπαϊκά δεδομένα τα οποία να είναι συγκρίσιμα μεταξύ των κρατών μελών, καθότι η ηλεκτρονική προσβασιμότητα βελτιώθηκε χάρη στην ανταλλαγή της γνώσεις των προβλημάτων και των λύσεων που απαιτούνται.

Πιστοποίηση της προσβασιμότητας

Έχει ξεκινήσει ήδη η κατάρτιση των αναγκαίων προτύπων που ορίζουν τον τρόπο με τον οποίο τα προϊόντα και οι υπηρεσίες να καταστούν προσβάσιμες στο κοινό. Παρά το γεγονός αυτό μέχρι σήμερα δεν υπάρχουν αξιόπιστα μέσα για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τα πρότυπα προσβασιμότητας που έχουν τεθεί από την αρμόδια Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η καθιέρωση της Ευρωπαϊκής πιστοποίησης προσβασιμότητας θα βοηθήσει στην καλύτερη εξυπηρέτηση και τον προσανατολισμό των καταναλωτών στα κατάλληλα προϊόντα.

Ισχύουσα Ευρωπαϊκή νομοθεσία

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο στοχεύει στην παροχή κοινών υπηρεσιών για όλους τους Ευρωπαίους πολίτες. Υπηρεσίες που θα παρέχονται σε όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από τις γεωγραφικές αποστάσεις και τις διαφορετικές κουλτούρες. Η κοινή βάση στην οποία

οφείλουν να βασιστούν τα μέλη προσανατολίζεται στην ελεύθερη πρόσβαση στη γνώση με ιδιαίτερη μερίμνα για πολίτες με αδυναμίες, καθώς και την ελεύθερη διακίνηση προσώπων και κεφαλαίων.

Το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει να εφαρμοστεί με γνώμονα το συμφέρον των λαών της Ευρώπης και την ευημερία των πολιτών . Στόχος είναι οι διαδικασίες που σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο γίνονταν με κόστος σε πόρους και χρόνο, να γίνονται εύκολα, γρήγορα, απλά και με ασφάλεια , έχοντας πάντα στο επίκεντρο τον άνθρωπο.

Η ανάπτυξη μιας ενιαίας Ευρωπαϊκής συνείδησης μεταξύ των λαών της Ευρώπης είναι μια σημαντική πτυχή που θα βοηθήσει στην υιοθέτηση μιας κοινής κουλτούρας που θα συντελέσει στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Να λειτουργεί δηλαδή η Ευρωπαϊκή Ένωση σαν ένα ενιαίο κράτος και να εφαρμόζει κοινή πολιτική σε ζητήματα που αφορούν την εργασία , την εκπαίδευση , την κοινωνική ασφάλιση , το περιβάλλον και την ελεύθερη μετακίνηση Ευρωπαίων πολιτών.

Για να επιτευχθεί αυτό το διακύβευμα , πρέπει πρώτα να αρθούν ζητήματα νομικά και να ακολουθήσει μια κοινή πολιτική ώστε να γίνει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το εργαλείο που θα οδηγήσει την Ευρώπη στην ανάπτυξη , οικονομική και κοινωνική. Για αυτό το λόγο η αρμόδια Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τα ζητήματα των μεταρρυθμίσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προτείνει τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων , ώστε να υποστηρίξει τα Ευρωπαϊκά Κράτη να μεταβούν από τα παλιά συστήματα διοίκησης στο διοικητικό μοντέλο του μέλλοντος, αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Ευρωπαϊκή Νομοθεσία παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Παρέχει μια ενιαία σαφή στρατηγική για τα κράτη μέλη. Λαμβάνεται μέριμνα σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο για την εφαρμογή πολιτικών απασχόλησης που θα στοχεύουν στην βελτίωση της ποιότητας εργασίας και στην αύξηση της παραγωγικότητας , καθώς και την ενίσχυση της κοινωνικής και εδαφικής συνοχής της Ευρώπης.

- Το Ευρωπαϊκό σύμφωνο για την νεολαία ορίζει την δημιουργία προοπτικών απασχόλησης για τους νέους και στη μείωση της ανεργίας των νέων.
- Αναλαμβάνεται δράση για την επαγγελματική αποκατάσταση των γυναικών και την μείωση των διακρίσεων ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες στον εργασιακό τομέα.
- Πρωτοβουλία για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των Ευρωπαίων πολιτών, με την δημιουργία προσιτών δομών για τη φύλαξη των παιδιών και την παροχή φροντίδας σε άτομα που την έχουν ανάγκη.
- Στήριξη των συνθηκών εργασίας που ευνοούν την παράταση της ενεργού επαγγελματικού δράσης.
- Εκσυγχρονισμός του κοινωνικού κράτους. Εξασφάλιση και προστασία της συνταξιοδότησης και της υγειονομικής περίθαλψης.

Τέτοιου είδους μέτρα και πρωτοβουλίες οφείλεται να ληφθούν σε εθνικό επίπεδο για κάθε κράτος μέλος ξεχωριστά . Η Ευρωπαϊκή νομοθεσία και οι Ευρωπαϊκές δομές σκοπό έχουν να λειτουργήσουν υποστηρικτικά στην μεταρρυθμιστική προσπάθεια της κάθε χώρας.

Η κατευθυντήρια γραμμή της Ευρωπαϊκής Ένωσης ορίζει τη δημιουργία και διαμόρφωση νέων αγορών εργασίας οι οποίες θα ευνοούν την κοινωνική ένταξη. Ενισχύεται η ελκυστικότητα της εργασίας για όσους αναζητούν εργασία συμπεριλαμβανομένων των μειονεκτούντων ατόμων.

- Ο έγκαιρος προσδιορισμός των αναγκών της αγοράς η κατάρτιση πλαισίου δράσης προσανατολισμένο στην αγορά και την ζήτηση της οικονομίας, αποτελούν προληπτικά μέτρα για την καταπολέμηση της ανεργίας.

- Η παροχή ποιοτικών κοινωνικών υπηρεσιών είναι απαραίτητο στοιχείο για την ενσωμάτωση στον κοινωνικό ιστό ατόμων που έχουν απομακρυνθεί από την αγορά εργασίας, αλλά και για την εξάλειψη της φτώχειας.
- Συνεχής προσαρμογή, στις ανάγκες της αγοράς αλλά και στο δικαίωμα των πολιτών για κοινωνικές παροχές, των κινήτρων και αντικινήτρων που απορρέουν από τα συστήματα εισφορών και παροχών. Αυστηρός προσδιορισμός των όρων χορήγησης παροχών και επιδομάτων με ταυτόχρονη μείωση των φορολογικών συντελεστών για όσους έχουν χαμηλό εισόδημα.

Προβλέπεται η βελτίωση στην κάλυψη των αναγκών της αγοράς εργασίας με την λήψη μέτρων.

- Εκσυγχρονισμός και ενίσχυση των φορέων εκείνων που είναι αρμόδιοι για την αγορά εργασίας.
- Εξασφάλιση της διαφάνειας στην προσφορά θέσεων εργασίας και κατάρτισης σε εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Καταπολέμηση των εμποδίων που σχετίζονται με την ελεύθερη διακίνηση των εργαζομένων και των πολιτών εν γένη στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Πρόβλεψη των αναγκών της αγοράς σε επαγγελματικές ειδικότητες.
- Διαχείριση της μετανάστευσης και της κινητικότητας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιχειρεί να συνδυάσει την ευελιξία της αγοράς εργασίας με την ασφάλεια της απασχόλησης. Οι οικονομικές αναδιαρθρώσεις το άνοιγμα των αγορών η προσέλκυση επενδύσεων διευκολύνουν τη μείωση της ανεργίας αλλά και τη γεωγραφική κινητικότητα των πληθυσμών που αναζητούν ευκαιρίες για κατάρτιση και επαγγελματική αποκατάσταση. Η

διάδοση και η ανταλλαγή καινοτόμων μορφών οργάνωσης της εργασίας βοηθούν στη βελτίωση της παραγωγικότητας στην εργασία αλλά και στην καλύτερη παροχή υπηρεσιών υγείας και ασφάλειας.

Εάν εφαρμοστεί σε ολόκληρη την Ευρώπη ένα ενιαίο πλαίσιο εργασιακού καθεστώτος και επαγγελματικής κατάρτισης θα αναπτυχθεί η συνείδηση της κοινής Ευρωπαϊκής ταυτότητας μεταξύ των Ευρωπαϊκών λαών και θα αρθούν τα εμπόδια που λειτουργούν ως τροχοπέδι για την ελεύθερη μεταφορά ανθρώπων και επιχειρήσεων εντός των Ευρωπαϊκών Συνόρων.

Γι' αυτό το λόγο είναι σκόπιμο να εξασφαλιστεί το κόστος εργασίας, να θεσπιστούν οι μηχανισμοί που θα ορίζουν τους μισθούς. Οι κοινωνικοί εταίροι πρέπει να διαμορφώσουν το κατάλληλο πλαίσιο για τις μισθολογικές διαπραγματεύσεις βάσει της παραγωγικότητας και της αγοράς εργασίας. Το μισθολογικό πλαίσιο πρέπει να υιοθετηθεί στη βάση του από όλα τα κράτη μέλη, με κύριους πυλώνες εφαρμογής, την αποφυγή των μισθολογικών διαφορών ανδρών και γυναικών, την θεσμοθέτηση ενός κοινού μισθολογικού και φορολογικού κόστους εργασίας και την φορολογική ελάφρυνση των χαμηλόμισθων.

Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες από τον οποίο εξαρτάται η ανάπτυξη της Ευρώπης είναι η επένδυση στον άνθρωπο. Η αρμόδια Ευρωπαϊκή επιτροπή προτείνει να αυξηθούν οι επενδύσεις στο ανθρώπινο δυναμικό μέσω της εκπαίδευσης και της καλλιέργειας των δεξιοτήτων.

Η στρατηγική της "δια βίου μάθησης" σε σχολεία, επιχειρήσεις, δημόσιες αρχές, νοικοκυριά είναι πλέον μια πραγματικότητα. Οι απαιτήσεις της σύγχρονης αγοράς είναι υψηλές. Η λήψη γνώσης και η επιμόρφωση δεν σταματά ούτε μετά την επαγγελματική αποκατάσταση <<γιράσκω αει διδασκόμενος>>. Αυτή η νέα αντίληψη για την εκπαίδευση απαιτεί την καθιέρωση μηχανισμών επιμερισμού του κόστους, με προοπτική την αύξηση της συμμετοχής στη συνεχή κατάρτιση στο χώρο εργασίας, ιδίως για τους μεγαλύτερους σε ηλικία εργαζομένους.

Φυσικά αυτή η αντίληψη για την επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό, η στρατηγική της "δια βίου μάθησης" τήνει ολοένα να αποκτά χαρακτηριστικά τεχνοκρατικής εκπαίδευσης. Απομακρύνεται όλο και περισσότερο από την κλασική αντίληψη της παιδείας που αφορά την ψυχοσωματική ανάπτυξη και

καλλιέργεια του ανθρώπου. Μοιάζει περισσότερο με μια εξειδίκευση σε τομείς που ορίζονται από τις εκάστοτε ανάγκες τις αγοράς.

Για να γίνει πραγματικότητα το όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει τα συστήματα εκπαίδευσης να προσαρμοστούν στις νέες ανάγκες σε δεξιότητες και να εκσυγχρονιστούν με τον τεχνολογικό επιστημονικό τομέα που τρέχει με φρενήρεις ρυθμούς.

Είναι αναγκαία η βελτίωση του ποιοτικού επιπέδου των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και η διεύρυνση των ευκαιριών που παρέχονται από αυτήν. Εξ ίσου σημαντική είναι η εξασφάλιση ευέλικτων κλάδων μάθησης και η δυνατότητα κινητικότητας των σπουδαστών.

Άρση των εμποδίων για απομακρυσμένα γεωγραφικά άτομα και ανθρώπους με κινητικές δυσκολίες. Η γνώση και η εκπαίδευση πρέπει να είναι προσβάσιμη για όλους. Η ίδρυση υπηρεσιών αρωγής σε οικογένειες ή υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού βοηθούν σημαντικά την προσβασιμότητα στην εκπαίδευση.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών στους χώρους εκπαίδευσης σε σχολεία και πανεπιστήμια είναι ζωτικής σημασίας. Οι νέοι άνθρωποι πρέπει να εκπαιδεύονται όχι μόνο σε πρακτικό επίπεδο στα νέα συστήματα , αλλά και σε επίπεδα κουλτούρας καθώς οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας γίνονται καλώς ή κακώς αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής μας και μέσω αλληλεπίδρασης με το κοινωνικό περιβάλλον. Στον σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο κόσμο αναλφάβητος θα θεωρείται εκείνος ο οποίος δεν είναι εξοικωμένος με τις νέες τεχνολογίες.

Ολοκληρωμένες κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την απασχόληση (2005-2008)

Μακροοικονομικές κατευθυντήριες γραμμές

- (1) Να εξασφαλιστεί η οικονομική σταθερότητα με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη
- (2) Να εξασφαλιστεί η οικονομική και δημοσιονομική βιωσιμότητα
- (3) Να προωθηθεί η αποτελεσματική κατανομή πόρων με προσανατολισμό την ανάπτυξη και την απασχόληση
- (4) Να εξασφαλιστεί ότι οι μισθολογικές εξελίξεις συμβάλλουν στην οικονομική σταθερότητα
- (5) Να προωθηθεί μεγαλύτερη συνεκτικότητα μεταξύ των μακροοικονομικών

Ολοκληρωμένες κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την απασχόληση (2005-2008)

και των διαθρωπικών πολιτικών και των πολιτικών για την απασχόληση

(6) Να ενισχυθεί ο δυναμισμός και η καλή λειτουργία της ΟΝΕ

Μικροοικονομικές κατευθυντήριες γραμμές

(7) Να αυξηθούν και να βελτιωθούν οι επενδύσεις στον τομέα της έρευνας και της ανάπτυξης, ιδίως από τις επιχειρήσεις

(8) Να διευκολυνθούν όλες οι μορφές καινοτομίας

(9) Να διευκολυνθεί η διάδοση και η πραγματική χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) και να οικοδομηθεί μια κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς

(10) Να ενισχυθούν τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της ευρωπαϊκής βιομηχανικής βάσης

(11) Να ενθαρρυνθεί η βιώσιμη χρησιμοποίηση των πόρων και να ενισχυθεί η προστασία του περιβάλλοντος

(12) Να αναπτυχθεί σε έκταση και σε βάθος η εσωτερική αγορά

(13) Να εξασφαλιστούν ανοικτές και ανταγωνιστικές αγορές για να ανταπεξέλθουν στην παγκοσμιοποίηση

(14) Να δημιουργηθεί ανταγωνιστικότερο επιχειρηματικό περιβάλλον

(15) Να ενθαρρυνθεί η επιχειρηματική νοοτροπία και να δημιουργηθεί περιβάλλον που να στηρίζει τις ΜΜΕ

(16) Να βελτιωθούν οι ευρωπαϊκές υποδομές

Κατευθυντήριες γραμμές για την απασχόληση

(17) Να εφαρμοστούν πολιτικές απασχόλησης οι οποίες να στοχεύουν στην πλήρη απασχόληση, στη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας της εργασίας και στην ενίσχυση της κοινωνικής και εδαφικής συνοχής

(18) Να προωθηθεί προσέγγιση της εργασίας βασιζόμενη στον κύκλο ζωής

(19) Να δημιουργηθούν αγορές εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, να ενισχυθεί η ελκυστικότητα της εργασίας και να καταστεί αυτή αποδοτική για όσους αναζητούν εργασία, συμπεριλαμβανομένων των μειονεκτούντων ατόμων και

Ολοκληρωμένες κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και την απασχόληση (2005-2008)

των αέργων

(20) Να βελτιωθεί η κάλυψη των αναγκών της αγοράς εργασίας

(21) Να προωθηθεί η ευελιξία σε συνδυασμό με την ασφάλεια της απασχόλησης και να μειωθεί ο κατακερματισμός της αγοράς εργασίας, λαμβανομένου δεόντως υπόψη του ρόλου των κοινωνικών εταίρων

(22) Να εξασφαλιστεί μια εξέλιξη του κόστους εργασίας και να θεσπιστούν μηχανισμοί καθορισμού των μισθών που να ευνοούν την απασχόληση

(23) Να αυξηθούν και να βελτιωθούν οι επενδύσεις σε ανθρώπινο κεφάλαιο

(24) Να προσαρμοστούν τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στις νέες ανάγκες σε δεξιότητες.

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΕΠΟΠΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΕΠΔ):

Διαφυλάσσει τον ιδιωτικό χαρακτήρα των προσωπικών σας δεδομένων

Ρόλος : Να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών τα οποία γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας από τα όργανα και τους οργανισμούς της Ε.Ε.

Έδρα : Βρυξέλλες

➤ edps.europa.eu

Στο πλαίσιο της εργασίας τους, τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα μπορούν να αποθηκεύουν και να επεξεργάζονται προσωπικές πληροφορίες για τους πολίτες και τους κατοίκους της Ε.Ε σε ηλεκτρονική, γραπτή ή οπτική μορφή. Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ) είναι επιφορτισμένος με την προστασία των εν λόγω προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πολιτών, καθώς και με την προώθηση των ορθών πρακτικών στον τομέα αυτό μεταξύ των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ε.Ε.

Τι κάνει ο Ευρωπαϊός Επόπτης Προστασίας Δεδομένων

Η χρήση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών από τα όργανα της Ε.Ε διέπεται από αυστηρούς ευρωπαϊκούς κανονισμούς όπως ονόματα, διευθύνσεις, δεδομένα για την υγεία ή επαγγελματική προϋπηρεσία και η προστασία των πληροφοριών αυτών αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Κάθε θεσμικό όργανο της Ε.Ε διαθέτει έναν υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, ο οποίος εξασφαλίζει ότι τηρούνται ορισμένες υποχρεώσεις. Για παράδειγμα τα δεδομένα μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία μόνο για συγκεκριμένους και νόμιμους λόγους. Επιπλέον, το πρόσωπο του οποίου τα δεδομένα πρόκειται να υποβληθούν σε επεξεργασία έχει ορισμένα προστατευόμενα δικαιώματα, όπως το δικαίωμα να διορθώσει τα δεδομένα. Η θέση του Ευρωπαϊού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων είναι να εποπτεύει τις δραστηριότητες και τα συστήματα προστασίας δεδομένων των θεσμικών οργάνων της Ε.Ε και για να διασφαλίζει ότι συμμορφώνονται με τις βέλτιστες πρακτικές. Ο ΕΕΠΔ, επίσης, ασχολείται με καταγγελίες και διεξάγει έρευνες. Άλλα καθήκοντα περιλαμβάνουν :

- παρακολούθηση της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα της διοίκησης της Ε.Ε
- παροχή συμβουλών σχετικά με τις πολιτικές και τη νομοθεσία που επηρεάζουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής.
- συνεργασία με παρόμοιες αρχές των κρατών μελών προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεπής προστασία των δεδομένων.

Πώς λειτουργεί ο ΕΕΠΔ

Για απλές δραστηριότητες , ο ΕΕΠΔ διαθέτει δύο τμήματα. Το τμήμα Εποπτείας και Επιβολής αξιολογεί την εφαρμογή των κανόνων προστασίας δεδομένων από τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ε.Ε . Το τμήμα Πολιτικής και Παροχής συμβουλών επικουρεί τον νομοθέτη της Ε.Ε σχετικά με τα θέματα προστασίας δεδομένων σε διάφορους τομείς πολιτικής και σε προτάσεις για νέα νομοθεσία. Ο ΕΕΠΔ παρακολουθεί επίσης τις νέες τεχνολογίες , οι οποίες ενδέχεται να έχουν αντίκτυπο στην προστασία των δεδομένων.

Οποιοσδήποτε θεωρεί ότι τα δικαιώματα του παραβιάζονται όταν ένα θεσμικό όργανο ή φορέας της Ε.Ε έχει επεξεργαστεί δεδομένα που τον αφορούν, μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων. Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί μέσω του εντύπου υποβολής καταγγελίας που διατίθεται στον δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ

Βρετανία

Στη Βρετανία εγκαινιάστηκε πρόσφατα ένα πρόγραμμα για την προστασία κακοποιημένων παιδιών. Το πρωτοποριακό αυτό πρόγραμμα εγκαθιστά μια πλατφόρμα στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλα τα νοσοκομεία της χώρας. Σε αυτή τη βάση δεδομένων θα καταγράφονται τα στοιχεία κάθε παιδιού που εισάγονται στο νοσοκομείο με τραύματα τα οποία μπορούν να παραπέμπουν στην κακοποίηση. Εκεί θα καταγράφονται η ημερομηνία και η γνωμάτευση του θεράποντος ιατρού. Συμβαίνει πολλές φορές τα τραύματα που προέρχονται από κακοποίηση να ομοιάζουν με τραύματα τα οποία προέρχονται από τυχαία περιστατικά και ατυχήματα. Η βασική διαφορά που ξεχωρίζει στην κακοποίηση του ανηλίκου είναι η συχνότητα τέτοιων

συμβάντων. Έτσι αν ένα παιδί εμφανίζεται πολλές φορές στη βάση δεδομένων , με συχνούς τραυματισμούς θα επισημανθεί ως πιθανό θύμα. Οι αρμόδιες κοινωνικές υπηρεσίες σε συνεργασία με την αστυνομία θα διεξάγουν έρευνα για να διευκρινιστεί αν πρόκειται όντως για κακοποίηση ανηλίκου.

Ταϊβάν

Η Llian County , βρίσκεται στην ανατολική ακτή της Ταϊβάν. Η πόλη αυτή είναι γνωστή για τα ποιοτικά αγροτικά της προϊόντα και τα αλιεύματα. Η τοπική κυβέρνηση δημιούργησε ένα ηλεκτρονικό supermarket (agrishop.ifa.org.tw) για να παρουσιάσει μια μεγάλη ποικιλία προϊόντων από τους δέκα αγροτικούς και τους δύο αλιευτικούς συνεταιρισμούς. Σχεδόν δύο εκατομμύρια άνθρωποι επισκέπτονται την ηλεκτρονική πύλη της κάθε χρόνο για να αγοράσουν αγροτικά προϊόντα , παράγοντας έσοδα εξήντα εκατομμυρίων δολαρίων. Στόχος της ηλεκτρονικής πύλης είναι να προωθήσει την εικόνα των αγροτικών προϊόντων της περιοχής , βοηθώντας τις επιχειρήσεις των αγροτών και των ψαράδων. Η ιστοσελίδα προσφέρει μέχρι εκατόν πενήντα φρέσκα και επεξεργασμένα προϊόντα καθώς και σουβενίρ. Οι αγοραστές πληρώνουν με πιστωτική κάρτα.

Αυστραλία

Στη Δυτική Αυστραλία έχει δημιουργηθεί η CAMS (Contract and Management Services) μια κυβερνητική υπηρεσία διαχείρισης συμβάσεων για τον δημόσιο τομέα. Το CAMS online επιτρέπει σε κυβερνητικές υπηρεσίες να ψάχνουν για υπάρχουσες συμβάσεις. Οι προμηθευτές μπορούν να δούν τις τρέχουσες προσφορές στον ηλεκτρονικό πίνακα Western Australia Government Contracting Information Bulletin Board και να φορτώσουν έντυπα προσφορών από αυτόν τον ιστότοπο.

Το CAMS online παρέχει επίσης σε κυβερνητικές υπηρεσίες συμβουλές για θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, internet , και δορυφορικών υπηρεσιών και για το πώς θα κτίσουν μια γέφυρα ανάμεσα στις τεχνολογικές ανάγκες του δημοσίου τομέα και την εξειδίκευση του ιδιωτικού τομέα. Ο ιστότοπος αυτός προσφέρει διάφορους τύπους υποστήριξης για δραστηριότητες κυβερνητικών προμηθειών.

Οι κυβερνητικοί πελάτες μπορούν να αγοράσουν αγαθά και υπηρεσίες στο CAMS Internet Marketplace , το οποίο παρέχει υπηρεσίες που ποικίλουν από την αποστολή μιας παραγγελίας αγοράς μέχρι τη λήψη ενός τιμολογίου και την πληρωμή ενός προϊόντος. Το Western Australia Government Electronic Market παρέχει ηλεκτρονικούς καταλόγους προμηθευτών , ηλεκτρονικές παραγγελίες αγορών, ηλεκτρονική τιμολόγηση και πληρωμές μέσω επιταγών ή πιστωτικών καρτών.

Η κυβέρνηση της Βικτώριας και της Νέας Νότιας Ουαλίας στη Δυτική Αυστραλία ξοδεύει πάνω από πεντακόσια εκατομμύρια δολάρια για συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών μέσα στο σύστημα Ηλεκτρονικών Κυβερνητικών Αγορών.

Η.Π.Α

Από τις αρχές της δεκαετίας του ενενήντα λειτουργεί η ηλεκτρονική μεταφορά επιδομάτων , μια εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 1993 , η κυβέρνηση των Η.Π.Α ξεκίνησε μια πρωτοβουλία για την ανάπτυξη του εθνικού συστήματος E.B.T (electronic benefits transfer) , για μεταφορά κυβερνητικών επιδομάτων ηλεκτρονικά. Αρχικά , έγινε προσπάθεια να μεταφέρονται τα επιδόματα στους τραπεζικούς λογαριασμούς των δικαιούχων. Ωστόσο περισσότερες από το 20% αυτών των μεταφορών γίνονται προς πολίτες που δεν έχουν τραπεζικούς λογαριασμούς. Για να λύσει αυτό το πρόβλημα , η κυβέρνηση αποφάσισε να χρησιμοποιήσει τις έξυπνες κάρτες . Οι δικαιούχοι των επιδομάτων θα μπορούν να φορτώνουν ηλεκτρονικά τα ποσά στις κάρτες και να χρησιμοποιούν τις κάρτες σε μηχανές αυτόματης ανάληψης, σε θέσεις σημείων αγορών , σε παντοπωλεία και σε άλλα καταστήματα με τον ίδιο τρόπο που χρησιμοποιούνται οι τραπεζικές κάρτες. Με την λειτουργία του συστήματος έξυπνων καρτών, οι δικαιούχοι θα μπορούν είτε να λαμβάνουν τα επιδόματά τους στους τραπεζικούς τους λογαριασμούς, είτε να φορτώνουν χρήματα στις έξυπνες κάρτες τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979

*Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
και λοιπές διατάξεις.*

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ

Άρθρο 1

Σκοπός του νόμου

Σκοπός του νόμου αυτού είναι:

- α) η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (εφεξής Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (εφεξής ΤΠΕ) 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.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

✓ Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται:

α) ως προς την άσκηση αρμοδιοτήτων από τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ,

β) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ,

γ) ως προς την επικοινωνία και συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ μεταξύ των φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ.,

δ) ως προς την πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και τη διάθεσή τους για περαιτέρω χρήση με χρήση ΤΠΕ.

✓ Ο νόμος αυτός εφαρμόζεται και στην περίπτωση που μέρος της έκδοσης ή διεκπεραίωσης πράξης ή ενέργειας, της επικοινωνίας ή της συναλλαγής πραγματοποιείται χωρίς χρήση ΤΠΕ. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζεται σε εκείνα τα στάδια της πράξης, ενέργειας

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιγράφει τις προδιαγραφές και τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Με απλά λόγια περιγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της κυβέρνησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Βασικοί στόχοι εφαρμογής του Νόμου

- Εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Καθιέρωση ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο τομέα.
- Πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με στόχο τον δραστικό περιορισμό της γραφειοκρατίας.
- Απλοποίηση των διαδικασιών που θα επιφέρει τη μείωση των επιβαρύνσεων που υφίστανται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις καθώς και μείωση του κόστους για το κράτος.
- Δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης
- Βελτίωση των συνθηκών εργασίας και αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Οι εργασίες πραγματοποιούνται ταχύτερα , ποιοτικότερα , ασφαλέστερα αφού επιτυγχάνεται εσωτερική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των φορέων

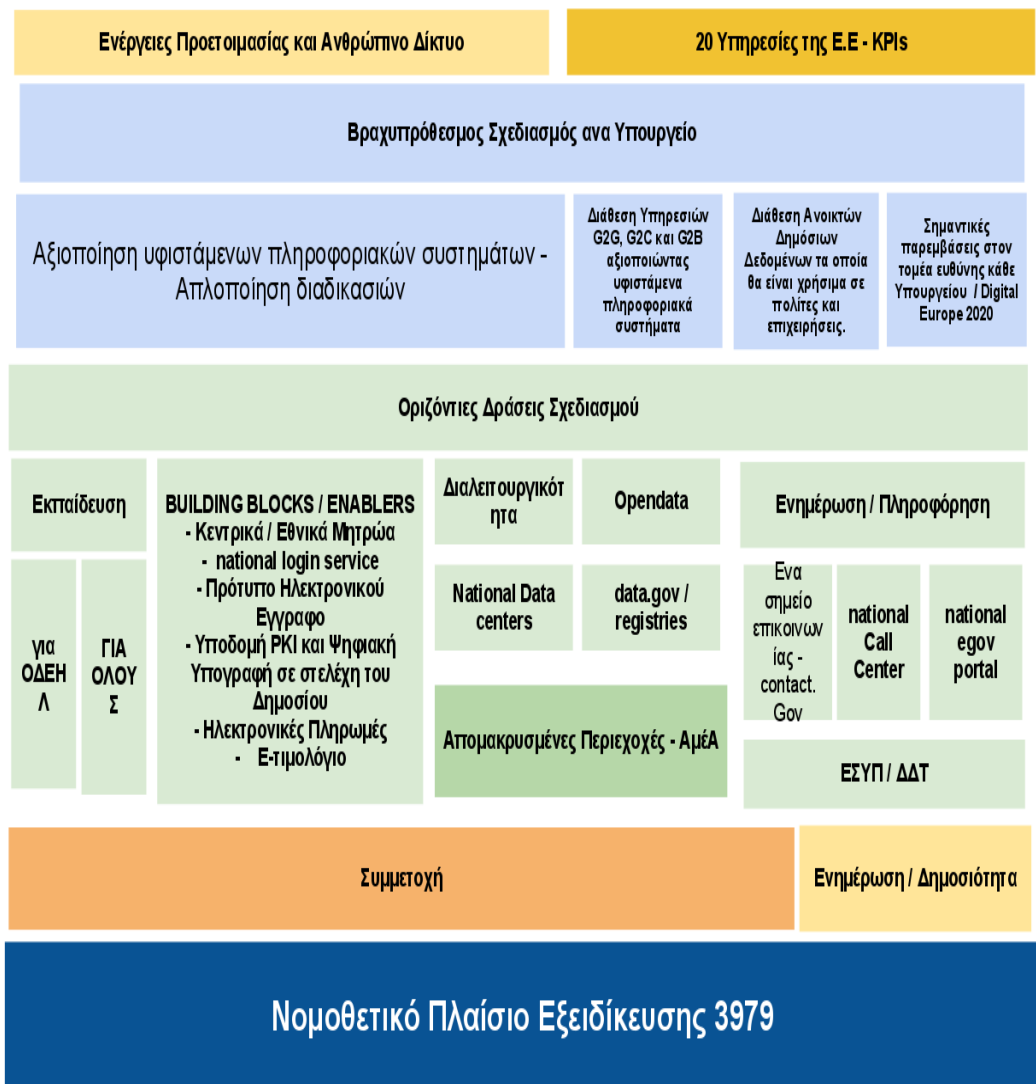
Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται :

- Στον τομέα της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας στην ηλεκτρονική επικοινωνία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών και νομικών προσώπων και της Δημόσιας Διοίκησης. Αφορά τη διακίνηση εγγράφων καθώς και την περαίωση διοικητικών πράξεων.

- Στην δημοσιοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα, σε ότι αφορά διαδικασίες αποφάσεις και αλλαγές στις λειτουργίες των φορέων, έτσι ώστε να διευκολύνονται πολίτες και επιχειρήσεις.
- Σε ζητήματα που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας.
- Σε θέματα που αφορούν ηλεκτρονικές πληρωμές και συναλλαγές
- Σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα όπως σχέδια νόμων , δημόσιες συμβάσεις , προϋπολογισμός , προσλήψεις.

Ο νόμος οριοθετεί το γενικό πλαίσιο στο οποίο θα κινηθεί η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα. Καταγράφει τις έννοιες, τις βασικές αρχές καθώς και τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για την χρήση και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και των πληροφοριών . Περιγράφει τα δικαιώματα των πολιτών σε ότι αφορά τα προσωπικά του δεδομένα και τους προστατεύει από εσφαλμένη χρήση ιδιωτικών πληροφοριών. Ακόμα ο νόμος ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων , αρχείων και πρωτοκόλλου , καθώς και ζητήματα αυθεντικοποίησης των χρηστών μιας υπηρεσίας.

Ενιαίο Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Τι αλλάζει για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

Εφαρμογή νέων τρόπων αλληλεπίδρασης με τους κρατικούς φορείς

- Ηλεκτρονικές Συναλλαγές, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών
- Ηλεκτρονική Επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

- Ηλεκτρονικές συναλλαγές
- Πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες
- Δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες του δημοσίου τομέα που παρέχονται ηλεκτρονικά
- Τίθεται σε ισχύ η νομική και αποδεικτική χρήση των ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Ελεύθερη διάθεση δημοσίων δεδομένων
- Δυνατότητα διαρκούς συμμετοχής στη βελτίωση των υπηρεσιών.

Τι αλλάζει για τους Φορείς του Δημοσίου

- Δημιουργία θεσμικού πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις
- Δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Οι δικτυακοί τόποι των φορέων του δημοσίου αποτελούν πλέον οργανικό τμήμα του κάθε φορέα και αναπόσπαστο κομμάτι της δομής του.
- Δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών φορέων του δημοσίου.
- Διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων εγγράφων και μητρώων.
- Λήψη των αναγκαίων μέτρων ασφάλειας , για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Λειτουργία νέων καινοτόμων υπηρεσιών (π.χ. Πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την πορεία της αιτήσεως τους και την εξέλιξη της υποθέσεως τους).
- Συμμετοχή στο συνολικό σχεδιασμό

Άξονες παρεμβάσεων και αποτελέσματα εφάρμογής.

Δικαιώματα φυσικών και νομικών προσώπων για ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Ο νόμος αναγνωρίζει το δικαίωμα φυσικών και νομικών προσώπων να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με φορείς του δημοσίου τομέα. Ιδιαίτερη μέριμνα δίδεται σε ότι αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των χρηστών των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εισαγωγή νέων ρυθμίσεων σύμφωνες με το Ευρωπαϊκό κανονιστικό περιβάλλον ενισχύουν το επίπεδο ασφαλείας. Μία τέτοια ρύθμιση αποτελεί ή υποχρέωση των φορέων που σχεδιάζουν ή προμηθεύονται υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να αξιολογούν τις επιπτώσεις τους στην ιδιωτικότητα των χρηστών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ο σχεδιασμός η διαμόρφωση και η θέσπιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να εναρμονίζονται με τη συνταγματική επιταγή για προστασία προσωπικών δεδομένων. Μια σημαντική παράμετρος για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, είναι η σχεδίαση και η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και των υπηρεσιών να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων ιδιωτικής φύσεως. Τα προσωπικά στοιχεία τα οποία οφείλουν να χρησιμοποιούν οι δημόσιοι φορείς πρέπει να είναι εκείνα τα οποία έχουν θέσει στη διάθεση τους οι ίδιοι οι χρήστες για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Οποιαδήποτε άλλη χρήση δεδομένων ιδιωτικού χαρακτήρα για στατιστικούς λόγους ή για έρευνα με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών απαιτεί έγγραφη συγκατάθεση των φυσικών προσώπων ή την ανωνυμοποίηση των δεδομένων τους.

Από τον νόμο 2472/97 ορίζεται εσωτερικός υπεύθυνος προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με καθήκον τη λήψη των αναγκαίων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων. Ο νόμος 2472/97 εισάγει την αρχή της λογοδοσίας βάσει του κοινωνικού πλαισίου για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

Δικτυακοί τόποι φορέων της δημόσιας διοίκησης, διάθεση δημόσιας πληροφορίας και ανοιχτά δημόσια δεδομένα.

Ο Δικτυακός τόπος των φορέων αποτελεί οργανικό τμήμα της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Οι δικτυακοί τόποι ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες σε πολίτες και επιχειρήσεις

- Κατοχυρώνεται η προσβασιμότητα στους δικτυακούς τόπους . Ελεύθερα δίχως περιορισμούς.
- Η ύπαρξη ειδικού χώρου για την υποβολή ερωτημάτων , παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να επικοινωνούν με τον φορέα.
- Η νομοθεσία , οι κανόνες και οι αποφάσεις που ορίζουν τη λειτουργία του κάθε φορέα είναι προσβάσιμα στους πολίτες διευκολύνοντας την άσκηση των δικαιωμάτων τους και τη γνώση των υποχρεώσεων τους.
- Διατίθεται σε δεκτική επεξεργασίας μορφή, αιτήσεις και δηλώσεις απαραίτητες για την επικοινωνία και συναλλαγή των χρηστών με τους φορείς.
- Η εγκυρότητα , η νομιμότητα , η ποιότητα των υπηρεσιών καθώς και η επικαιροποίηση των πληροφοριών εγγυώνται από τους φορείς.
- Δυνατότητα ελεύθερης χρήσης των πληροφοριών από πολίτες και επιχειρήσεις
- Η αναζήτηση πληροφοριών γίνεται με παροχή υπηρεσιών καταλόγου για την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών

Ηλεκτρονικά έγγραφα , αντίγραφα και αρχεία

Ο νόμος ορίζει το πλαίσιο για τη διενέργεια διοικητικών πράξεων , για την έκδοση τη σύνταξη και τήρηση ηλεκτρονικών εγγράφων καθώς και την διακίνηση και κοινοποίηση μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ή φορέων και χρηστών.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα φέρουν την ψηφιακή υπογραφή του εξουσιοδοτημένου φορέα που τα εκδίδει καθώς και χρονοσήμανση. Έχουν την ίδια νομική ισχύ με τα έγγραφα του φορέα που έχουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα.

Η διαδικασία έκδοσης εγγράφου γίνεται απλούστερη και δεν απαιτείται επικύρωση αντιγράφου όταν το έγγραφο έχει εκδοθεί από φορέα του δημοσίου καθότι είναι δυνατή η επιβεβαίωση της ισχύος τους μέσα από τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Με στόχο τη ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών προβλέπεται η δημιουργία αρχείου και η ηλεκτρονική τήρηση του για κάθε υπόθεση του δημοσίου τομέα.

Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Κάθε φορέας τηρεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Καταχωρεί διοικητικές πράξεις έκδοση , παραλαβή , διαβίβαση εγγράφων. Ανεξάρτητα αν η διοικητική πράξη γίνεται εξ' ολοκλήρου διοικητικά ή αν εκδίδονται από τον φορέα. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται από το δικτυακό τόπο του φορέα για την πορεία της υπόθεσης του. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η αποδοτικότητα και η πρακτική των διαφανών διαδικασιών στο δημόσιο.

Ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης φυσικών και νομικών προσώπων

Η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ φορέων του δημοσίου τομέα και φυσικών προσώπων ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου πραγματοποιείται ύστερα από αίτημα των εν λόγω προσώπων. Η αίτηση μπορεί να διαβιβαστεί και να γίνει δεκτή μόνο αν τηρούνται οι προϋποθέσεις

για την ταυτοποίηση του χρήστη. Η επικοινωνία των φορέων με φυσικά η νομικά πρόσωπα και η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιούνται υπό τους όρους και τους κανόνες που περιέχονται στο πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης άρθρο 27 του Νόμου 3731/2008.

Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών

Κάθε φυσικό πρόσωπο καθώς και τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μπορούν να υποβάλλουν έγγραφα στις δημόσιες υπηρεσίες, με ηλεκτρονικό τρόπο. Αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις νομιμοποιητικά έγγραφα, δικαιολογητικά έγγραφα και προσφορές για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, με την προϋπόθεση ότι πληρούνται οι όροι που αφορούν την συμμετοχή καθώς και την αυθεντικοποίηση του χρήστη. Επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών, η ποιοτικότερη και ταχύτερη επικοινωνία και συναλλαγή των φορέων του δημοσίου με τα φυσικά πρόσωπα και τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου.

Εάν τα έγγραφα τηρούνται ήδη σε ηλεκτρονικό αρχείο από έναν φορέα του δημοσίου προβλέπεται αυτεπάγγελτη αναζήτηση από τον ίδιο το φορέα. Ο φορέας μπορεί να αιτηθεί την αναζήτηση των εγγράφων.

Διαδικασία έκδοσης και διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων

- ✓ **Συντάκτης Ηλεκτρονικού Εγγράφου** : Ο δημιουργός σχεδίου ηλεκτρονικού εγγράφου χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές εφαρμογές γραφείου.
- ✓ **Υπάλληλος αρμόδιος για το χειρισμό του συστήματος διαχείρισης εγγράφων**: Είναι , ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι ανά υπηρεσιακή μονάδα που έχουν οριστεί για την ορθή παρακολούθηση της διακίνησης των ηλεκτρονικών εγγράφων.

- ✓ **Υπάλληλος αρμόδιος για τη διοικητική υποστήριξη της μονάδας:** Ένας ή περισσότεροι υπάλληλοι ανά υπηρεσιακή μονάδα που έχουν οριστεί για την ορθή παρακολούθηση της διακίνησης των ηλεκτρονικών εγγράφων.
- ✓ **Παρακολούθηση αλλαγών:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την επισήμανση των αλλαγών που προκαλούνται στο έγγραφο μετά την αρχική του δημιουργία.
- ✓ **Προσθήκη σχολίων :** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την προσθήκη στο σχέδιο του εγγράφου σχολίων ιδίως όπως παρατηρήσεις, επιφυλάξεις κ. α
- ✓ **Προσθήκη προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής:** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές επεξεργαστών κειμένου για την προσθήκη προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής με σκοπό την ταυτοποίηση των στοιχείων του υπογράφοντος και την αποτροπή της αλλοίωσης του ηλεκτρονικού εγγράφου.
- ✓ **Αίτηση αποδεικτικού παράδοσης – ανάγνωσης :** Δυνατότητα που παρέχεται από τις εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αίτηση από τον παραλήπτη του μηνύματος για αποστολή επιβεβαιωτικού μηνύματος για τη λήψη και την ανάγνωση του μηνύματος.
- ✓ **Πρωτότυπο ηλεκτρονικό έγγραφο:** Πρωτότυπο ηλεκτρονικό έγγραφο είναι αυτό που φέρει την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του έχοντος την αρμοδιότητα για την τελική υπογραφή του.

Ηλεκτρονικές Πληρωμές

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζει το πλαίσιο δίνοντας τη δυνατότητα στον χρήστη να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πληρωμές σε όλο το εύρος των συναλλαγών του με τους φορείς του δημοσίου, ανεξάρτητα αν είναι δικαιούχος ή οφειλέτης χρηματικού ποσού. Η συναλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε απευθείας από τον ίδιο τον χρήστη με την προϋπόθεση την ταυτοποίηση του προσώπου του και επιβεβαίωσης της ταυτότητας του, είτε μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π) καθώς και των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ).

Νέες οργανωτικές δομές

Στο πλαίσιο της εφαρμογής και ενίσχυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προβλέπεται να ληφθούν καινοτόμες δράσεις από μέρους του κρατικού μηχανισμού. Η δημιουργία Γενικών Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε υπουργείο αποτελεί μέτρο για την ενίσχυση της αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την απλοποίηση των διαδικασιών και τη πραγματοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσα από την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών.

Για τον συντονισμό των φορέων του δημοσίου καθώς και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προβλέπεται η σύσταση μιας Διυπουργικής Επιτροπής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Διυπουργική Επιτροπή θα αποτελείται από τους προϊστάμενους των Γενικών Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με αρμοδιότητα τον συντονισμό και την καλύτερη δυνατή λειτουργία των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων των υπουργείων και συνολικά της κυβέρνησης. Στο πλαίσιο αυτό καθίσταται αναγκαία η δημιουργία ενός δικτυακού τόπου υπό την εποπτεία του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

Προϋπόθεση για τη δημιουργία των Διευθύνσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου από κάθε φορέα ξεχωριστά. Η ομάδα Διοίκησης Έργου έχει την αρμοδιότητα της οργανωτικής και τεχνικής στήριξης των δράσεων του Δημόσιου φορέα. Αποτελεί τον εσωτερικό υπεύθυνο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων, για την τήρηση των υποχρεώσεων του φορέα όπως ορίζονται από τον νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επίσης επικαιροποιείται η συμβολή του Τεχνικού Γνωμοδοτικού Συμβουλίου αναλαμβάνοντας συγκεκριμένες αρμοδιότητες για το θεσμικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα στα θέματα διαλειτουργικότητας.

Χρήση υποδομών , υπηρεσιών Τ.Π.Ε και δεδομένων

Βασική προϋπόθεση για την λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της αποτελεσματικότερης παροχής υπηρεσιών είναι η δυνατότητα κοινής χρήσης υπηρεσιών Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνίας από τους φορείς του δημοσίου. Κοινές πλατφόρμες εφαρμογής ,ιστότοποι , πληροφορίες και υποδομές μπορούν να συμβάλουν στην εξοικονόμηση πόρων. Από την κοινή χρήση εξαιρούνται τα δεδομένα ιδιωτικής φύσης των χρηστών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Δίκτυο Δημοσίου Τομέα

Υπό την εποπτεία των υπουργείων Εσωτερικών και Διοικητικής Μεταρρύθμισης δημιουργείται ένα ενιαίο σύστημα παροχής υπηρεσιών

ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προμήθειας των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων <<Δίκτυο Δημοσίου Τομέα>>. Στόχος είναι να αξιολογούνται οι ανάγκες των φορέων καθώς και η ορθολογική κατανομή πόρων και κονδυλίων. Η Διενέργεια των σχετικών διαγωνισμών και η διαδικασία ανάθεσης έργων και προμηθειών προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή και Ελληνική νομοθεσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Συμμετοχική βελτίωση δημοσίων υπηρεσιών

Σημαντικός παράγοντας για την ποιοτικότερη παροχή ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών είναι η διάδραση και η επικοινωνία των φορέων με τους χρήστες. Για την δημιουργία και συνεχή εξέλιξη εύχρηστων υπηρεσιών προβλέπεται , από το άρθρο 11 του νόμου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η δυνατότητα των προσώπων που επικοινωνούν ή συναλλάσσονται με τους φορείς να διατυπώνουν παρατηρήσεις και προτάσεις σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι χρήστες θα έχουν τη δυνατότητα να συνδιαμορφώνουν την εν γένει λειτουργία των δημόσιων φορέων καθορίζοντας το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών χτίζοντας υπηρεσίες που θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών.

e- ΚΕΠ

Ο θεσμός των ηλεκτρονικών Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις άμεση πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών που τους αφορά , πληροφορίες που μπορεί να ήταν διασκορπισμένες σε διαφορετικά σημεία της δημόσιας διοίκησης. Τα e - ΚΕΠ παρέχουν υπηρεσίες ,εύκολα , γρήγορα και αποτελεσματικά από οπουδήποτε. Οποιαδήποτε διοικητική πράξη από μια απλή αίτηση μέχρι την πλήρη διεκπεραίωση της μπορεί να γίνει με απόλυτη ασφάλεια μέσα από τις διαδικτυακές πύλες των e – ΚΕΠ.

e- ΚΕΠ για Α.Μ.Ε.Α

Το πλαίσιο υλοποίησης του Έργου περιλαμβάνει , ένα σύνολο δράσεων οι οποίες στοχεύουν στην υιοθέτηση ενός θεσμικού πλαισίου για την ανάπτυξη προσβάσιμων διαδικτυακών εφαρμογών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των ανθρώπων με αναπηρίες. Προβλέπεται η διάθεση εξειδικευμένων πληροφοριών για Α.Μ.Ε.Α καθώς και των κατάλληλων μηχανισμών υποβολής και προώθησης αιτημάτων προς τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Θα παρέχεται υπηρεσία επαγγελματικής ενσωμάτωσης με σκοπό να διευκολύνει την αναζήτηση εργασίας για Α.Μ.Ε.Α , χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στον χώρο εργασίας. Επίσης προβλέπεται υπηρεσία για προϊόντα και υπηρεσίες υποστηρικτικής τεχνολογίας για Α.Μ.Ε.Α , προκειμένου να βοηθήσουν στην επιλογή των κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών. Η δημιουργία Πρότυπων Διαδικτυακών πυλών για Α.Μ.Ε.Α με δυνατότητα φωνητικής πύλης θα αποτελέσει κομβικό σημείο διάχυσης και διάθεσης υπηρεσιών και θα προάγουν την επικοινωνία μεταξύ εμπλεκόμενων φορέων.

“Ελληνικά Φαινόμενα”

Εκτός από τα γνωστά οφέλη που υπάρχουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση , οφέλη που είναι κοινά σε όλα τα οργανωμένα κράτη τα οποία γίνονται κοινωνοί της κουλτούρας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η πάταξη της φοροδιαφυγής , διαφάνεια στις δημόσιες συμβάσεις, ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά είναι μερικές από τις αλλαγές που επιφέρει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για την Ελλάδα όμως εκτός αυτών η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα μπορούσε να δώσει λύσεις σε χρόνια προβλήματα που εδώ και δεκαετίες υφίστανται εξαιτίας της έλλειψης πολιτικής βούλησης.

Συγκεκριμένα το πρόβλημα των “μαϊμού” συντάξεων που για χρόνια συντελεί στην κατασπατάληση των πόρων του δημοσίου θα ήταν δυνατό να τερματιστεί μέσα από τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Η χρήση μιας κοινής βάσης δεδομένων από τους φορείς του δημοσίου είναι

απαραίτητο στοιχείο και προϋπόθεση για την επίτευξη της πάταξης του φαινομένου. Παρότι μακάβριο ζήτημα , αν μετά τον θάνατο ενός ανθρώπου ήταν δυνατό από το ληξιαρχείο να “ανακοινώνεται” ηλεκτρονικά σε όλους τους σχετιζόμενους με τον τεθνεόντα φορείς , το πιστοποιητικό θανάτου θα ήταν ένα πρώτο βήμα για την επίλυση του προβλήματος. Ασφαλιστικοί οργανισμοί , δήμοι και εφορία θα ήταν γνώστες του συμβάντος κι έτσι θα αποκλείονταν η περίπτωση καταβολής της συντάξεως ή η αποστολή λογαριασμών και οφειλών. Επίσης θα μειωνόταν η ταλαιπωρία για τους συγγενείς που μέχρι σήμερα αναγκάζονται να προσκομίσουν πιστοποιητικά θανάτου στις δημόσιες υπηρεσίες. Ένα ακόμα συμβάν το οποίο χαρακτηρίζει την έλλειψη οργάνωσης του ελληνικού κράτους και το οποίο θα μπορούσε να έχει αποφευχθεί, αφορά τον θάνατο του αστυνομικού Γ. Σκυλογιάννη. Σε εκείνη την περίπτωση ο κατηγορούμενος για την δολοφονία του αστυνομικού αθώθηκε από τις κατηγορίες για ληστεία σε βενζινάδικο και αφέθηκε ελεύθερος από το σωφρονιστικό κατάστημα του Κορυδαλλού ενώ εκκρεμούσε ακόμα η κατηγορία για τη δολοφονία του αστυνομικού. Το γεγονός αυτό θα μπορούσε να έχει αποφευχθεί εάν το Υπουργείο Δικαιοσύνης διατηρούσε σε συνεργασία με την Εισαγγελία Πρωτοδικών , την Αστυνομία και τα σωφρονιστικά καταστήματα κοινή βάση ηλεκτρονικών στοιχείων και εγγράφων. Οι υπεύθυνοι των φυλακών Κορυδαλλού θα μπορούσαν να προστρέξουν στα συγκεκριμένα αρχεία. Τέτοιου είδους “Ελληνικά φαινόμενα” καταδεικνύουν με τον πιο κατηγορηματικό τρόπο την ανάγκη για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τη δημιουργία μιας κοινής βάσης δεδομένων και πληροφοριών , η οποία θα συντελεί στην ορθή και ταχύτερη λειτουργία του κράτους εν γένει.

Καταπολέμηση της γραφειοκρατίας

Η γραφειοκρατία είναι ο βασικός λόγος για τον οποίο η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα “νοσεί”. Είναι το ισχυρότερο προκάλυμμα της διαφθοράς που ανθεί στη χώρα και ένας από τους λόγους που απωθεί ξένους επενδυτές που θέλουν να επεκτείνουν τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες στην Ελλάδα , αφού απαιτούνται υπογραφές επί επιγραφών από πολλές διαφορετικές υπηρεσίες. Η γραφειοκρατία είναι το “νόσημα” που εδώ και δεκαετίες ταλαιπωρεί τους πολίτες και έχει προκαλέσει τις καταδίκες της Ελλάδας από το Ευρωπαϊκό δικαστήριο. Για να παταχθεί το φαινόμενο της διαφθοράς πρέπει η δημόσια διοίκηση να γίνει λειτουργική , να εμπεδωθεί η διαφάνεια και η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών. Αυτά είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν με τις παρακάτω παρεμβάσεις στον δημόσιο τομέα.

- Δημιουργία και καθιέρωση ενός μόνο πληροφοριακού συστήματος – δικτύου σε όλο τον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Αποτέλεσμα αυτού θα είναι η άμεση διασύνδεση όλων των δημόσιων φορέων μεταξύ τους, η γρήγορη ανταλλαγή πληροφοριών , η αποφυγή λαθών στην έκδοση αποφάσεων καθώς και η παροχή κοινών υπηρεσιών προς τους πολίτες. (Όλα τα έγγραφα θα είναι ηλεκτρονικά και η αποκλειστική τους διακίνηση θα γίνεται μέσω διαδικτύου.)
- Υιοθέτηση μίας και μόνο κάρτας συναλλαγών του κράτους με τους πολίτες. Η κάρτα αυτή θα χρησιμεύει ως ταυτότητα , δίπλωμα οδήγησης , κάρτα κοινωνικής ασφάλισης , εκλογικό βιβλιάριο , διαβατήριο.
- Κάθε πιστοποιητικό θα τηρείται στον φορέα που το εξέδωσε και μόνο σε αυτόν. Οποιοσδήποτε άλλος φορέας χρειάζεται αυτό το πιστοποιητικό θα το αιτείται ηλεκτρονικά από τον φορέα έκδοσης του.
- Καθιέρωση της ηλεκτρονικής υπογραφής για την ταυτοποίηση της γνησιότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων.

- Χρήση των τραπεζών για όλες τις οικονομικές συναλλαγές. Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή διαφάνεια στις οικονομικές συναλλαγές αφού όλα τα ποσά που θα διακινούνται θα καταγράφονται, θα υπάρξει αποσυμφόρηση στις τράπεζες και μείωση της ταλαιπωρίας για τον πολίτη.
- Ανάρτηση της νομοθεσίας στο διαδίκτυο με τέτοιο τρόπο ώστε ο νόμος να γίνεται κατανοητός και από πολίτες χωρίς αντίστοιχες γνώσεις.
- Όλες οι διοικητικές και πολιτικές αποφάσεις οφείλεται να δημοσιεύονται και να χωρίζονται σε κατηγορίες ανάλογα με το περιεχόμενό τους , έτσι ώστε η αναζήτηση και η σύγκριση τους να γίνεται με ευκολία.
- Όλες οι προμήθειες και οι συμβάσεις του δημοσίου καθώς και οι προσλήψεις να αναρτώνται στο διαδίκτυο από έναν και μόνο φορέα. Ειδικά οι προμήθειες να γίνονται με τη διαδικασία της ηλεκτρονικής δημοπρασίας (e- auction).

Πρόγραμμα Δι@γεια

Από την 1 Οκτωβρίου του 2010 λειτουργεί το καινοτόμο πρόγραμμα “Δι@γεια”. Στόχος του προγράμματος είναι η δημοσιοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας. Μέσω της δημοσιοποίησης εξασφαλίζεται η διαφάνεια στις δραστηριότητες του κράτους και ο έλεγχος των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Το πρόγραμμα Διαύγεια εισάγει για πρώτη φορά στην Ελλάδα την υποχρέωση της ανάρτησης στο Διαδίκτυο των αποφάσεων της Κυβέρνησης. Οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να ενημερώνονται για νόμους , αποφάσεις των κυβερνητικών οργάνων, φορέων του δημοσίου τομέα και Ανεξάρτητων Αρχών. Όλες οι αποφάσεις αναρτώνται πρώτα στον ιστότοπο <<et.diangeia.gov.gr>> και έπειτα εκτελούνται. Κάθε απόφαση η οποία αναρτάται στο διαδίκτυο αποκτά έναν μοναδικό αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (Α.Δ.Α) , ο οποίος την πιστοποιεί.

Στο πρόγραμμα Διαύγεια το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, εκτός από τα υπάρχοντα Υπουργεία και τις περιφέρειες της χώρας , εμπλέκονται τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου , Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου , φορείς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα καθώς και το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και οι Οργανισμοί της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Μέσω του προγράμματος , το οποίο παραμένει καινοτόμο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο , επιτυγχάνεται η μείωση του φαινομένου της διαφθοράς καθώς όλες οι πράξεις των διοικητικών οργάνων αναρτώνται στο διαδίκτυο , λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για πράξεις που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια αλλά και τα προσωπικά δεδομένα.

Προοδευτικά οι αλλαγές που επιφέρει το πρόγραμμα Διαύγεια θα συντελέσουν στην αλλαγή κουλτούρας σε ολόκληρη τη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στην νοοτροπία του πολίτη. Χτίζεται ένα νέο μοντέλο σχέσης Κράτους και Πολίτη στα Πλαίσια της κοινωνίας της Πληροφορίας. Ο Πολίτης έχει τη δυνατότητα να κατέχει την γνώση και την πληροφορία ενισχύοντας τον ρόλο του και αυξάνοντας την συμμετοχή του μετατρέποντας τον σε ενεργό πολίτη.

Η φόρμα αναζήτησης του ιστιότοπου diangeia.gov.gr κάνει εύκολη τη χρήση και την έρευνα για κάθε ενδιαφερόμενο χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά και θεματικές ενότητες. Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει και να βρεί την απόφαση που τον ενδιαφέρει , ή να μεταφερθεί στη σελίδα του αρμόδιου για το θέμα φορέα.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Η εισαγωγή τεχνολογίας αιχμής και η ψηφιακή σύνδεση των κυβερνητικών δομών αποσκοπεί προτίστως στην αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Μια τυπική υπηρεσία διακυβέρνησης έχει ορισμένα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που επιτρέπουν να λειτουργεί.

Α) Έχει χρήστη: Ο χρήστης μπορεί να είναι φυσικό πρόσωπο , επιχείρηση ή φορέας της Δημόσιας Διοίκησης.

Β) Έχει Πάροχο : Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχει την Υπηρεσία.

Γ) Έχει ρυθμιστή: Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός φορέα, η οποία είναι υπεύθυνη για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

- Ο όρος Υπηρεσία αναφέρεται στην παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που επιθυμεί να λάβει ο χρήστης της υπηρεσίας φυσικό πρόσωπο , επιχείρηση ή φορέας του Δημοσίου Τομέα ή ακόμη εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι των παραπάνω.
- Η ολοκλήρωση μιας Υπηρεσίας συνίσταται στην εκτέλεση των διαδικασιών που απαιτούνται γι' αυτήν.
- Οι Υπηρεσίες προς τους αιτούντες ή αποδέκτες παρέχονται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Ο όρος φορέας αναφέρεται στο τμήμα του Δημοσίου που είναι αρμόδιο για την οργάνωση και την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- Ο Αρμόδιος φορέας για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας δεν ταυτίζεται αναγκαστικά με το σημείο παροχής της υπηρεσίας αυτής. Για παράδειγμα , η έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης μπορεί να υποβληθεί από οποιαδήποτε Κ.Ε.Π. . Ο αρμόδιος φορέας έκδοσης όμως είναι το αντίστοιχο Στρατολογικό Γραφείο του Υπουργείου Εθνικής Αμύνας. Οι υπηρεσίες χωρίζονται σε απλές , όπως πληροφόρηση, βεβαίωση-πιστοποίηση, οικονομική συναλλαγή και σε σύνθετες όπως εξέταση, συμβουλή, διαγωνισμός, προμήθεια, αδειοδότηση. Συχνά για την ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας χρειάζεται η συμμετοχή περισσοτέρων του ενός φορέων.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών ολοκληρώνεται σε τέσσερα στάδια.

Επίπεδο 1 : Πληροφόρηση – Δημοσίευση

Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στην ενημέρωση του χρήστη σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι πληροφορίες διατίθενται στον χρήστη μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών αναρτημένων στη Διαδικτυακή πύλη του φορέα.

Επίπεδο 2 : Διάδραση – Αλληλεπίδραση

Στο δεύτερο επίπεδο παρέχονται στον χρήστη μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του φορέα επίσημες φόρμες σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινήσει η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 3 : Αμφίδρομη διάδραση

Στο τρίτο επίπεδο έχουμε την αμφίδρομη διάδραση δηλαδή ο χρήστης μπορεί να ζητήσει κάποια πιστοποίηση ή έγκριση η οποία θα του παρασχεθεί από τον αρμόδιο φορέα κι εδώ η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

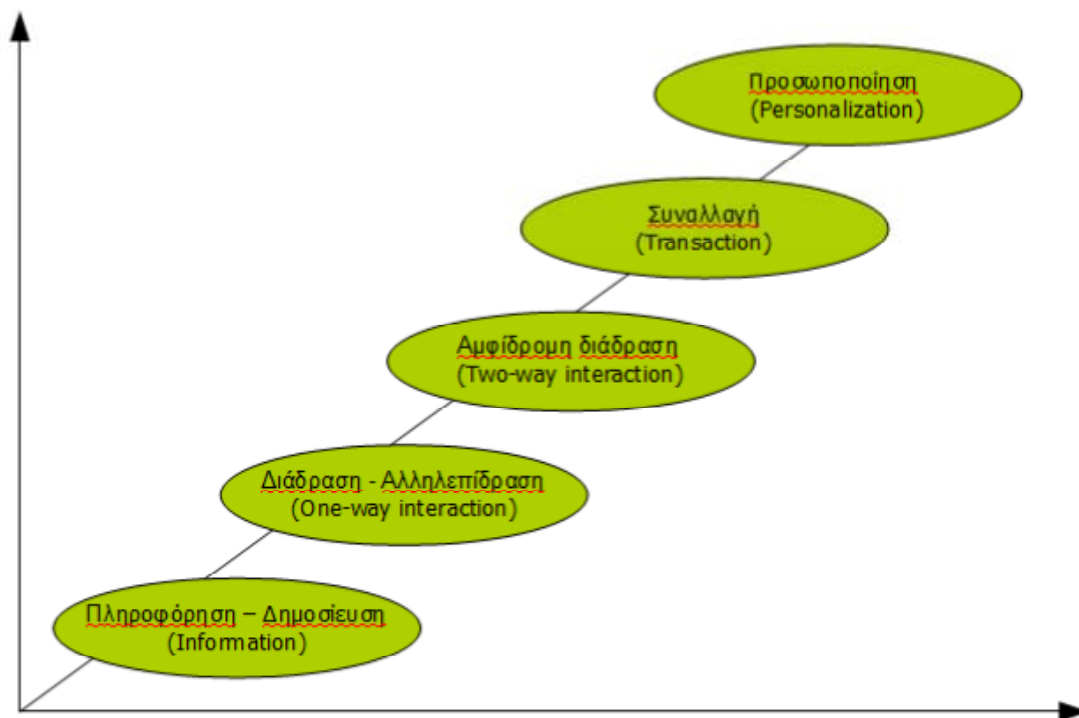
Επίπεδο 4 : Συναλλαγή

Σε αυτό το επίπεδο παρέχεται στον χρήστη μια πλήρως ηλεκτρονική χρήση της υπηρεσίας η οποία περιέχει σύνθετες εργασίες όπως οι οικονομικές συναλλαγές.

Επίπεδο 5 : Προσωποποίηση

Το πέμπτο και τελευταίο επίπεδο αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι υπηρεσίες, βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών

και υποστηρικτικών συστημάτων, επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα καθώς και αν ακολουθούν “επιθετικά” μοντέλα διάθεσης.



Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες

- ✓ Φόρος εισοδήματος και ακινήτων:

Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου.

- ✓ Εύρεση εργασίας:

Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία.

- ✓ Κοινωνική ασφάλιση:

Επιδόματα ανεργίας, τέκνων,σπουδων, ιατρικά κόστη

- ✓ Προσωπικά έγγραφα:
 - Έγγραφα όπως διαβατήρια, άδεια οδήγησης
- ✓ Καταχώρηση αυτοκινήτου:
 - Τέλη κυκλοφορίας , αν είναι καινούργιο ή μεταχειρισμένο.
- ✓ Οικοδομική άδεια:
 - Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
- ✓ Δήλωση στην αστυνομία:
 - Π.χ: Δήλωση κλοπής ή εξαφάνισης
- ✓ Δημόσιες βιβλιοθήκες:
 - Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης
- ✓ Πιστοποιητικά:
 - Π.χ: Γέννησης, γάμου, θανάτου
- ✓ Ανώτερη εκπαίδευση:
 - Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
- ✓ Μετακόμιση:
 - Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
- ✓ Υπηρεσίες Υγείας :
 - Συμβουλές , ενημέρωση σχετικά με την διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία , ραντεβού σε νοσοκομεία.
- ✓ Δηλώσεις στα τελωνεία :
 - Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία.
- ✓ Περιβαλλοντικές άδειες:
 - Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά ζητήματα
- ✓ Δημόσιες προμήθειες
 - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει εφαρμογή σε ορισμένες μόνο βασικές υπηρεσίες. Βασική προϋπόθεση για την πλήρη εφαρμογή της στις υπηρεσίες είναι η σταδιακή επιβολή της μηχανογραφικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με το άρθρο 8 της οδηγίας 2006/123/EK του Ευρωπαϊκού κοινοβουλίου. Ο βαθμός υιοθέτησης των ηλεκτρονικών μέσων από τους φορείς στην Ελλάδα, βρίσκεται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, αν και η αναγκαιότητα για τις απαιτούμενες μεταρρυθμίσεις έχει γίνει αντιληπτή από το σύνολο της κοινωνίας.

Η υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος και υποστήριξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών προϋποθέτει την σταδιακή κατάργηση του συμβατικού τρόπου αρχειοθέτησης εγγράφων και επιβολή ηλεκτρονικού τρόπου αρχειοθέτησης. Σημαντικό στοιχείο είναι η δημιουργία μηχανισμών εύκολης αναζήτησης δεδομένων. Για τον λόγο αυτό είναι ουσιαστική η αναπροσαρμογή του νόμου 2690/1999 , ώστε να λαμβάνονται υπ' όψη η έγκυρη ανανέωση των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ των φορέων , όπως και οι πιθανές κυρώσεις από αποστολή ή χρήση απαρχαιωμένου υλικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ

Τι είναι η Διαλειτουργικότητα

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα συνεργασίας των φορέων σε επίπεδο πληροφοριών. Η χρήση και η μεταφορά της πληροφορίας με έναν τρόπο ομοιογενή σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων.

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της γενικής στρατηγικής της κοινωνίας της πληροφορίας. Αποτελεί μια αναγκαιότητα στην ευρύτερη προσπάθεια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εξασφαλίζοντας έναν ενιαίο τρόπο χρήσης και ανταλλαγής πληροφοριών και δεδομένων, μέσω της διαλειτουργικότητας παρέχονται καλύτερες και αποτελεσματικότερες Δημόσιες Υπηρεσίες. Η διακίνηση πληροφοριών μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων δημιουργεί το πλαίσιο για την καλύτερη δυνατή συνεργασία μεταξύ της κυβέρνησης, των φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, κυβερνήσεις διαφορετικών κρατών, Διεθνών οργανισμών. Η δυνατότητα που παρέχεται μέσω της διαλειτουργικότητας για εμπόριο δίχως σύνορα (e-business) και δραστηριότητα επιχειρήσεων εκτός συνόρων μέσω των δικτύων και ιστοτόπων, αποτελεί ένα επιπλέον πλεονέκτημα που δεν αφορά μόνο την κυβέρνηση και τους πολίτες αλλά και την βελτίωση της ευρύτερης οικονομίας.

Ανάγκη για διαλειτουργικότητα, επίτευξη, στόχοι

Η τάση που φαίνεται να επικρατεί αναφορικά με τις υπηρεσίες και τις παρεχόμενες από το κράτος πληροφορίες, είναι η εξατομίκευση των υπηρεσιών. Υπηρεσίες προσανατολισμένες στις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ο χρήστης της υπηρεσίας θα πρέπει να εξυπηρετείται άμεσα δίχως να απαιτείται από αυτόν να προσφεύγει από τον ένα φορέα στον άλλο. Για τον λόγο αυτό απαιτείται η ενοποίηση και από

κοινού χρήση των διαδικασιών μεταξύ διοικητικών υπηρεσιών και φορέων. Τα συστήματα τεχνολογίας τα οποία χρησιμοποιούνται από τους διοικητικούς φορείς πρέπει να είναι συμβατά ώστε να διασυνδεθούν και να συζευχθούν , να καταστούν δηλαδή διαλειτουργικές οι διαδικασίες. Βασική Προϋπόθεση για να αποδεχτεί ο χρήστης υπηρεσίες εξατομικευμένες που θα είναι προσαρμοσμένες στις ανάγκες του, είναι να αισθάνεται ασφαλής σε ότι αφορά τα προσωπικά του δεδομένα. Μία εξατομικευμένου τύπου υπηρεσία απαιτεί την επεξεργασία μεγαλύτερου όγκου προσωπικών δεδομένων των χρηστών ώστε να προσαρμοστεί στις ανάγκες τους. Οι φορείς πρέπει να εγκυόνται την ασφάλεια και την προστασία των ιδιωτικών δεδομένων των χρηστών.

Η διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα διασυνδεθούν τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας μεταξύ εθνικών ή Ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων.

Η διαλειτουργικότητα δεν αφορά μόνο τεχνικά ζητήματα σύζευξης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των δικτύων, αφορά θέματα οργάνωσης και μεθόδων διεκπεραίωσης των εργασιών. Οι διαφορετικοί φορείς που συμπράττουν στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιθανό να έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής λειτουργίας. Η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας εμβαθύνει στον προσδιορισμό μιας κοινής μεθόδου εργασίας και οργάνωσης που θα υιοθετούνται από τους δημόσιους οργανισμούς και τους φορείς.

Για την πραγματοποίηση του εγχειρήματος αυτού είναι σημαντική η συνεργασία μεταξύ των φορέων και η ανταλλαγή πείρας και γνώσης καθώς και η υιοθέτηση συγκεκριμένων κοινών για όλους τους φορείς προτύπων. Η εφαρμογή ανοικτών προτύπων μπορούν να συμβάλλουν στην ενοποίηση σε τεχνικό και εργασιακό επίπεδο , κύριως σε ζητήματα που αφορούν το κόστος εφαρμογής την ασφάλεια των δικτύων αλλά και τα οφέλη που αποκομίζονται.

Η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας ως διαδικασία σύνδεσης των ηλεκτρονικών συστημάτων και της εσωτερικής λειτουργίας των φορέων αποτελεί αναγκαιότητα για την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης. Ενδεχόμενη παράληψη συγκρότησης διαλειτουργικών συστημάτων μπορεί να επιφέρει κόστος οικονομικό αλλά και κοινωνικό.

- Οι δημόσιες διοικήσεις θα είναι άκαμπτες και στατικές με λειτουργίες δαπανηρές, ανίκανες να εφαρμόσουν γρήγορα τις ασκούμενες πολιτικές.
- Θα υπάρχει αδυναμία εφαρμογής αποδοτικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Το διοικητικό κόστος θα είναι υψηλότερο. Το ανταγωνιστικό μειονέκτημα των τοπικών επιχειρήσεων που δεν θα έχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονικές προκηρύξεις δημοσίων συμβάσεων θα προκαλέσει εμπόδια στην λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Για την καλύτερη δυνατή ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο , πρέπει να συμφωνηθεί ένα κοινό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η κοινή εφαρμογή προτύπων και προδιαγραφών και η ανταλλαγή πληροφοριών θα συμβάλει στην καλύτερη συνεργασία των Ευρωπαϊκών κυβερνήσεων και στην καλύτερη εξυπηρέτηση του Ευρωπαίου Πολίτη. Η έννοια της Ευρωπαϊκής ενοποίησης θα περάσει σε ένα καινούργιο φάσμα πιο ουσιαστικό καθώς θα υπάρχει μια κοινή Ευρωπαϊκή γραμμή στον τρόπο με τον οποίο τα κράτη μέλη θα παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Είδη Διαλειτουργικότητας

Κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να εξεταστούν τρεις βασικοί πυλώνες της διαλειτουργικότητας. Ο οργανωτικός , ο τεχνικός και ο σημασιολογικός.

Η οργανωτική διαλειτουργικότητα

Αφορά την εσωτερική οργάνωση του φορέα τις μεθόδους εργασίας και τις διαδικασίες που εμπλέκονται στην παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ορίζει το πλαίσιο που καθορίζει την συνεργασία μεταξύ των φορέων.

Η τεχνική διαλειτουργικότητα

Αφορά την διασύνδεση των συστημάτων των τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνίας. Αναφέρεται στην συμβατότητα των λογισμικών που χρησιμοποιούνται από τους φορείς καθώς και στην υιοθέτηση κοινών προτύπων και πρωτοκόλλων ώστε να δημιουργηθούν αξιόπιστα και λειτουργικά πληροφοριακά συστήματα.

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα

Το είδος αυτό της διαλειτουργικότητας αφορά την ικανότητα κατανόησης των διαδικασιών και των πληροφοριών από τους ανθρώπους που εμπλέκονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Δηλαδή κατά πόσο όσοι σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατανοούν και χειρίζονται με ευκολία τις διαδικασίες που απαιτούνται.

Οργανωτικές αλλαγές

Η ένταξη των Συστημάτων Τεχνολογίας της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Δημόσια Διοίκηση δεν αποτελεί το μοναδικό συστατικό για τη μετάβαση στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς και η μετάβαση ολόκληρης της κοινωνίας στην ψηφιακή εποχή , αφορά περισσότερο από μια απλή εγκατάσταση τεχνολογικών δομών στους φορείς του δημοσίου. Απαιτούνται σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των

δημοσίων διοικήσεων και διαφοροποίηση στις διοικητικές διαδικασίες και τις πολιτικές στρατηγικές από τις ισχύουσες μέχρι αυτή τη στιγμή.

Οι οργανωτικές αλλαγές οι οποίες θα εφαρμοστούν χάρη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα μεταγγίσουν μια νέα κουλτούρα στις δημόσιες διοικήσεις όπου ο χρήστης θα βρίσκεται στο επίκεντρο της εξέλιξης των εξατομικευμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στο εγγύς μέλλον οι οργανωτικές δομές έχοντας πελατοκεντρικό χαρακτήρα θα είναι πιο ευέλικτες προσαρμοσμένες όσο το δυνατόν περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ο επανασχεδιασμός των διαδικασιών καθώς και η κατάρτιση του εργατικού δυναμικού σε νέες γνώσεις και πρακτικές που θα συμβάλλουν στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, είναι το φυσικό επακόλουθο της αναδιοργάνωσης και επανασύστασης των δημοσίων διοικήσεων. Οι ίδιες οι νέες τεχνολογίες που θα “εισβάλλουν” στην δημόσια ζωή, θα αποτελέσουν το καλύτερο μέσο κατάρτισης και εκπαίδευσης των εργαζομένων.

Επίταση της προσοχής θα πρέπει να δοθεί στον τρόπο με τον οποίο θα γίνει η διαχείριση της αλλαγής. Ο τρόπος δηλαδή με τον οποίο το κράτος της γραφειοκρατίας θα μετασχηματιστεί σε ένα κράτος πληροφόρησης και διάδρασης με τον χρήστη και αργότερα στο κράτος το οποίο δύναται να συναλλάσσεται ηλεκτρονικά.

ΟΦΕΛΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΡΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο άμεσος στόχος ενός εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την συνολική υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Ουσιαστικά πρόκειται για τη δημιουργία ενός νέου ενιαίου κράτους. Ένα κράτος στο οποίο οι φορείς του θα επικοινωνούν και θα συνεργάζονται σε μια κοινή πλατφόρμα δεδομένων, άμεσα και ταχύτατα παράγοντας έργο ακολουθώντας τις εκάστοτε πολιτικές. Ο τελικός στόχος είναι οι παρεχόμενες υπηρεσίες να γίνουν ποιοτικότερες και ασφαλέστερες ικανοποιώντας τις ανάγκες αμφίδρομης επικοινωνίας με πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς. Η υλοποίηση του οράματος της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν διαδραστικές υπηρεσίες και σαφή σημεία επικοινωνίας εναρμονισμένα με τα διεθνή και τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Σε διεθνές επίπεδο οι προσπάθειες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές και πρότυπα τα οποία θέτουν τις βασικές δομές που απελευθερώνουν τους δημόσιους φορείς από παλαιότερες φθαρμένες πρακτικές και τους επιτρέπουν να συγκεντρώνουν το έργο τους στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Τέτοιου είδους πρότυπα αφενός ορίζουν ένα κοινό πλαίσιο λειτουργίας για τα κράτη διεθνώς, αφετέρου επιτρέπει σε κάθε ένα κράτος να προσαρμόσει τα πρότυπα στις υπάρχουσες ιδιαιτερότητες της εκάστοτε κοινωνίας, επιτρέποντας στους δημόσιους φορείς να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που προσφέρει η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας.

Στη σύγχρονη Ελλάδα της οικονομικής κρίσης η ανταγωνιστικότητα και η οικονομική ανάπτυξη έχουν αρνητικό πρόσημο. Η δέσμευση της χώρας για την εφαρμογή των κοινοτικών κατευθύνσεων για την υλοποίηση της στρατηγικής <<Ευρώπη 2020 >> και του σχεδίου δράσης 2012-2015 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε συνδυασμό των δεσμεύσεων της χώρας για την τήρηση και εφαρμογή του Μνημονίου Οικονομικών και Χρηματοπιστωτικών Πολιτικών καθιστούν επιτακτική την ανάγκη διαμόρφωσης Εθνικής Στρατηγικής για τις Τ.Π.Ε με σκοπό την όσο δυνατόν επιτυχή αντιμετώπιση τους. Η μείωση του κόστους, η αύξηση ανταγωνιστικότητας και παραγωγικότητας καθώς και η ανάπτυξη της οικονομίας είναι μερικά από τα βασικότερα αιτήματα των δανειστών της χώρας, αιτήματα τα οποία θα έβρισκαν εν μέρει λύση μέσα από την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σκοπός είναι η διαμόρφωση μιας Εθνικής Στρατηγικής σε ΤΠΕ

- Σε συμφωνία με το Ψηφιακό Θεματολόγιο της Ε.Ε.

- Και προσαρμοσμένης στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής κοινωνίας και των τομέων κυβερνητικής πολιτικής.

Με δρομολογημένα κατά προτίμηση έργα Πληροφορικής και Επικοινωνιών , ακολουθώντας βέλτιστες διεθνείς πρακτικές σε στενή συνεργασία με την Task Force , και που συμβάλλει στην επίτευξη των ακόλουθων γενικών στόχων :

- Αύξηση εσόδων
- Μείωση εξόδων
- Αναβάθμιση υπηρεσιών προς Πολίτες (G2C) και επιχειρήσεις (G2B)
- Επενδυτικές Ευκαιρίες
- Δημοσιονομική βελτίωση και εκπλήρωση των υποχρεώσεων της χώρας , όπως αυτές περιλαμβάνονται στο μνημόνιο οικονομικής και χρηματοπιστωτικής πολιτικής και το μεσοπρόθεσμο πρόγραμμα δημοσιονομικής πολιτικής.
- Στόχος η αύξηση των εσόδων από 13% σε 19% του ΑΕΠ σε συμφωνία με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο
- Καλύτερη αξιοποίηση των Δημόσιων Πόρων / Περιουσίας
- Καλύτερη διαχείριση του δημοσίου χρήματος και δημιουργία ευέλικτων μηχανισμών ελέγχου
- Καλύτερο σύστημα Προμηθειών για το Δημόσιο Τομέα

Ενίσχυση των αναπτυξιακών πρωτοβουλιών της χώρας

- Επιδότηση για τη δημιουργία υποδομών
- Διέγερση της ζήτησης σε καινοτόμες εφαρμογές
- Επιτάχυνση επενδύσεων μέσα από σύνδεση έρευνας-παραγωγής, και τη δημιουργία εταιριών εντάσεως γνώσης

- Μείωση των διοικητικών βαρών
- ❖ **Αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών** προς πολίτες και επιχειρήσεις , μέσα από τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και τη βελτίωση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών
 - Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων, μέσα από το 3καναλικό σύστημα(F2F,Portal,Call Center)
- ❖ **Ενίσχυση της δημοκρατίας και της διαφάνειας (OGP)** μέσω της παροχής πληροφορίας ή γνώσης, για την ενεργοποίηση των πολιτών στα πλαίσια της κοινωνικής δράσης και την αλληλεπίδραση τους με το Δημόσιο Τομέα.

1. Ενδυνάμωση των χρηστών

- Πολιτοκεντρική σχεδίαση υπηρεσιών
- Συνεργατική Σχεδίαση Υπηρεσιών
- Επαναχρησιμοποίηση Πληροφοριών Δημοσίου Τομέα
- Πρωτοβουλία Open Government Partnership (Δι@ύγεια , Agora κλπ)

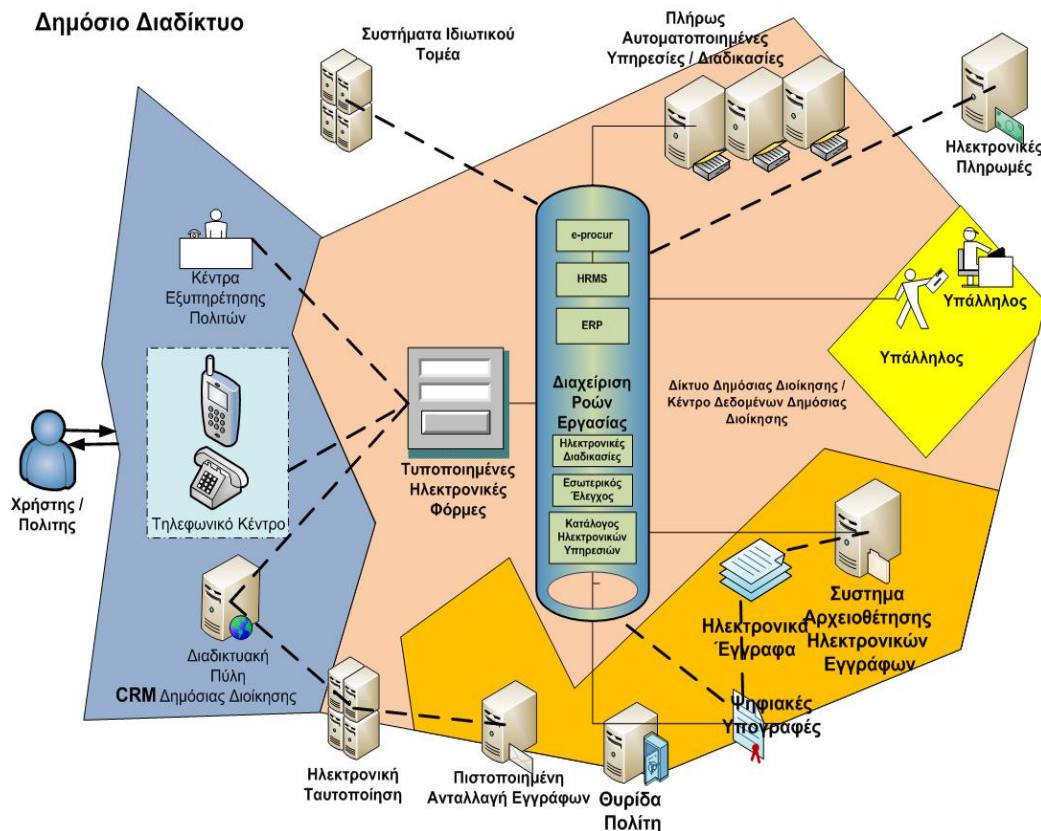
2. Εσωτερική αγορά

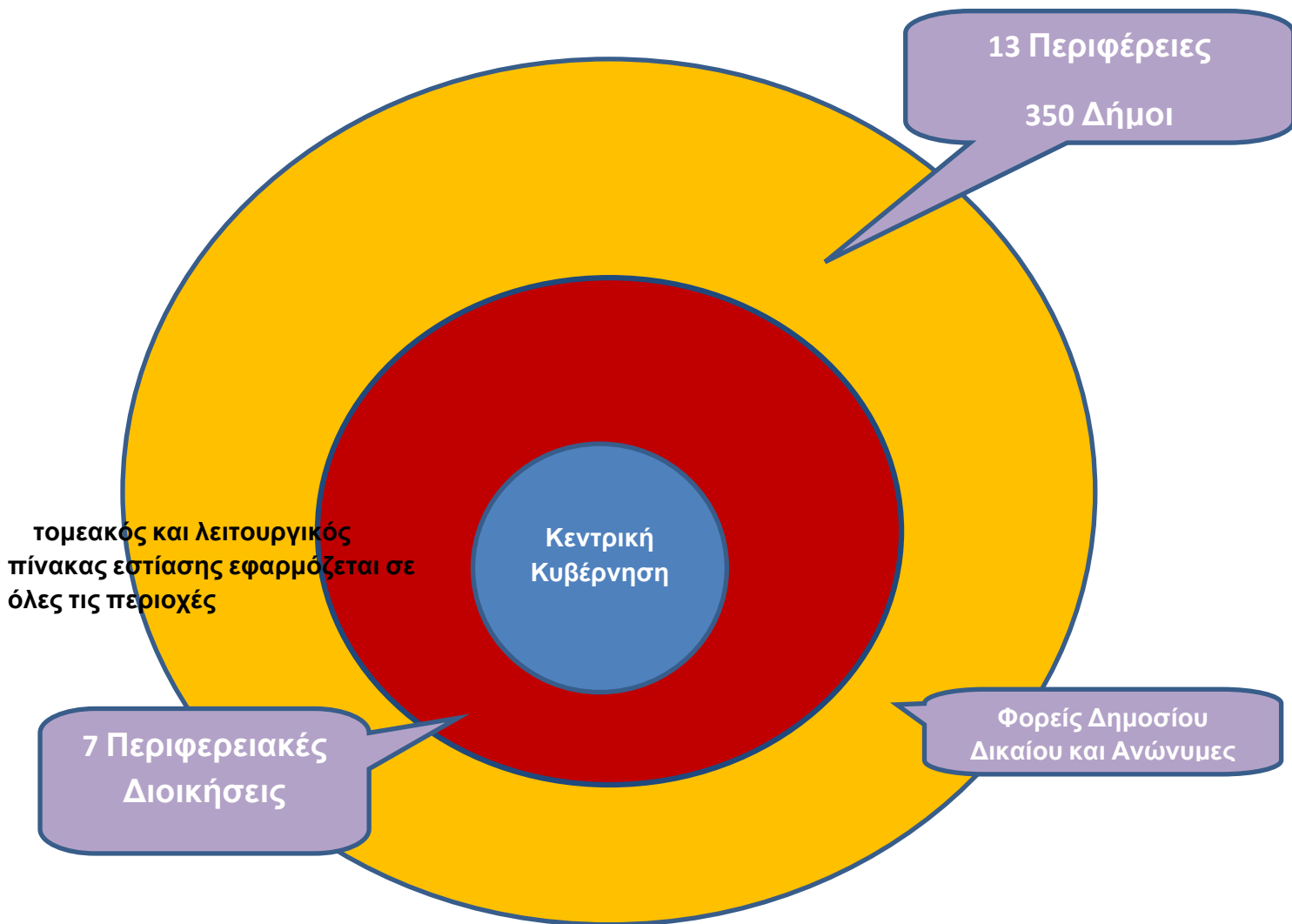
- Ηλεκτρονικές Δημόσιες Προμήθειες
- Διασυνοριακή Διαλειτουργικότητα
- Διασυνοριακές ηλεκτρονικές υπηρεσίες

3. Υπηρεσία μίας Στάσης για Σύσταση Επιχειρήσεων

4. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Κυβέρνησης και της Δημόσιας Διοίκησης

- Μείωση διοικητικού φόρτου και ρυθμιστικών υποχρεώσεων





7.1 ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

- ✓ Απλοποίηση δομών και διαδικασιών
- ✓ Καθορισμός πολιτικής ανά θεματική περιοχή
- ✓ Αξιολόγηση της χώρας μας σύμφωνα με διεθνείς δείκτες
- ✓ Αξιοποίηση χρηματοδοτικών εργαλείων
- ✓ Εξασφάλιση της συνέχειας στην εφαρμογή

Η Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ, προβλέπει μια σειρά δράσεων οι οποίες δομούνται σε τέσσερις βασικούς τομείς δραστηριοποίησης

Οι τομείς αυτοί αναπτύχθηκαν με επίκεντρο το βασικό αποδέκτη των δράσεων, δηλαδή τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς του δημοσίου.



Ενέργειες που είναι σε εξέλιξη ή έχουν προγραμματιστεί:

- ✓ Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού Δημόσιας Διοίκησης (ΕΚΔΔΑ)
- ✓ Διάχυση και ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων για την χρήση ΤΠΕ και εξοικείωση με τον ψηφιακό τρόπο ζωής.
- ✓ Νέας τεχνολογίας υποδομές στη δημόσια διοίκηση για την διασφάλιση της ασφαλούς επικοινωνίας και συναλλαγών πολίτη- επιχειρήσεων – κράτους
- ✓ Υπηρεσίες δίωξης ηλεκτρονικού εγκλήματος για την προστασία της ασφάλειας των πολιτών και της υγιούς επιχειρηματικότητας

Άξονες Εστίασης

- Εθνικό σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ)
- Εφαρμογές e-invoicing και e-payment
- Ενεργοποίηση πανεθνικής διαδικτυακής πλατφόρμας Single Window
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: υπηρεσίες 3^{ης}- 4^{ης} γενιάς του ΓΕΜΗ, Εθνικό Ληξιαρχείο, Πολεοδομία, ΑΣΕΠ, Αλλαγής Διεύθυνσης Κατοικίας, υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας και εθνικών Κληροδοτημάτων, Περιβαλλοντικές Άδειες, υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας, Ναυτιλιακές πληροφορίες, Έκδοση Αδειών Διαμονής και Απόδοσης ιθαγένειας στην Ελληνική Επικράτεια
- Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση των υπηρεσιών που αφορούν στον ευρωπαϊκό Αριθμό Κλήσης Εκτάκτων Αναγκών «112»
- Σταδιακή υποχρεωτική χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Δείκτες παρακολούθησης για κάθε πρωτοβουλία μεταρρύθμισης στην ιστοσελίδα της κυβέρνησης
- Ηλεκτρονικός κατάλογος των επαγγελματιών / οικονομικών δραστηριοτήτων σχετικά με την εφαρμογή του νόμου 3919/ 2011 (Νομοθετικά Κατοχυρωμένα Επαγγέλματα)

- Ψηφιοποίηση υποθηκοφυλακείων
- Υπηρεσία Μίας Στάσης (One Stop Shop) για την αδειοδότηση και έγκριση: εγκαταστάσεις ΥΦΑ, αποθήκευσης και μεταφοράς φυσικού αερίου και γραμμές μεταφοράς ηλεκτρισμού.
- Ηλεκτρονική πρόσβαση σε κατάλογο υφιστάμενης νομοθεσίας και ετήσια έκθεση προόδου για την καλύτερη νομοθέτηση
- Διαδικτυακό εργαλείο παρακολούθησης των διαδικασιών για την έγκριση των προτάσεων έργων και για την υλοποίηση των δημόσιων έργων
- Ηλεκτρονική δημοσίευση σχεδίου για μια Επιχειρηματικά Φιλική Ελλάδα
- Έργα για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση: Αρχείο πολίτη, Διαβουλεύσεις, Προσκλήσεις ενδιαφέροντος, Ανοικτά δεδομένα, Προτάσεις και παράπονα πολιτών.
 - ✓ Έργο Ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, λειτουργία συνταγογράφησης ΕΟΠΥΥ
 - ✓ Απογραφή δικαιούχων προνοιακών επιδομάτων
 - ✓ ΟΠΣ Νοσοκομείων (8 έργα)
 - ✓ Ενιαίο πληροφοριακό σύστημα υγειονομικής περίθαλψης (ηλεκτρονικό σύστημα υγείας)
 - ✓ Δράσεις της ΚτΠ ΑΕ με σκοπό την ενίσχυση των ελληνικών επιχειρήσεων προκειμένου να αξιοποιήσουν τα νέα τεχνολογικά εργαλεία στις εμπορικές τους δραστηριότητες (Digi-content, Digi-retail, Digi-mobile, ICT4Growth)
 - ✓ Έργο Fiber to the Home (FTTH)
 - ✓ Έργο Ψηφιακό Μέρισμα
 - ✓ Συστήματα τηλεματικής και ηλεκτρονικού εισιτηρίου ΟΑΣΑ
 - ✓ Δράση «Ανάπτυξη Υποδομών Ευρυζωνικής Πρόσβασης σε Αγροτικές και Νησιωτικές Περιοχές»
 - ✓ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ταυτοποίησης και αναγνώρισης Πολιτών (e-IDM)
 - ✓ Μητρώα
 - ✓ Κάρτα Πολίτη

- ✓ PKI
- ✓ Η ενσωμάτωση της ευρωπαϊκής οδηγίας INSPIRE
- ✓ Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών (GIS)
- ✓ Δασικοί Χάρτες
- ✓ Πληροφοριακή υποδομή για διαχείριση και παροχή υπηρεσιών για απελευθερωμένη αγορά ηλεκτρικής ενέργειας
- ✓ Ορθοεικόνες
- ✓ Οριοθέτηση Αγροτικών ζωνών

Ενοποιημένες εφαρμογές/ Μεγάλα οριζόντια έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ II
- Πληροφοριακές υποδομές και Datacenter της Δημόσιας Διοίκησης
- Ενιαίο σύστημα διαχείρισης προσωπικού Δημόσιας Διοίκησης (HRMS)
- Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων (CRM)
- Σύστημα ενιαίας διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)
- Κόμβος G-Cloud της ΓΓΠΣ
- Ψηφιακές υπηρεσίες ενιαίας μισθοδοσίας
- Έργα τεχνολογικών υποδομών σε ΟΤΑ για την εφαρμογή του Προγράμματος «

Μεμονωμένες εφαρμογές

- Έργο Πόθεν Έσχες/ ΟΠΣ Ελεγκτικών Υπηρεσιών Elenxis
- Ομάδα έργων για τις Πολεοδομίες/ Αρχαιολογικό κτηματολόγιο
- Ομάδα έργων του ΥΠΕΞ
- Σύστημα ψηφιοποίησης Ιστορικού και Διπλωματικού αρχείου

- Στρατολογικές υπηρεσίες/ Μετεωρολογικές υπηρεσίες/ Υπηρεσία ιστορίας Ναυτικού/ Υπηρεσία στρατιωτικών αρχείων/ Παρακολούθηση κύκλου λειτουργίας και συντήρησης πολεμικών πλοίων
- Μητρώο Αγροτών, Καλλιεργειών/ Σύστημα Αποζημιώσεων ΕΛΓΑ
- Εθνικό Σύστημα Ιχνηλασιμότητας Τροφίμων (ΕΣΙΤ)
- ΟΠΣ Εθνικού Ποινικού Μητρώου / Ψηφιακή Καταγραφή Πρακτικών/ Υπηρεσίες, Δικηγόρους, Δικαστές, πολίτες- ΔΣΑ/ Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφου στο Πρωτοδικείο Αθηνών/ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Καταστημάτων Κράτησης
- Κωδικοποίηση της Νομοθεσίας του υπουργείου Προστασίας του Πολίτη/ Ηλεκτρονικές υπηρεσίες των σωμάτων Ασφαλείας του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη (ΥΠτΠ OnLine)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 Παιδεία

- Έργο «Ψηφιακό Σχολείο»
- Ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο ΑΕΙ- ΤΕΙ
- Οριζόντιες υπηρεσίες ΑΕΙ- Επέκταση e- University
- Οριζόντιες υπηρεσίες βελτίωσης ΑΕΙ- Ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες
- Δικτυακές και υπολογιστικές υποδομές (ΕΔΕΤ)
- Απλοποίηση διαδικασιών Β' και Γ'βάθμιας εκπαίδευσης και διαλειτουργικότητα

✓ Έρευνα και Καινοτομία

- CIP: Για την Οδηγία των Υπηρεσιών (SPOCS), τη Διαλειτουργικότητα σε θέματα Αυθεντικότητας (STORK), τις Ηλεκτρονικές Προμήθειες (PEPPOL), την Υγεία (EPSOS) και τη Δικαιοσύνη (eCodex)

Ηλεκτρονική εκμάθηση

Με τον όρο "Ηλεκτρονική Εκμάθηση" εννοούμε την παράδοση πληροφοριών για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Μέσα από τη χρήση δικτύων η γνώση καθίσταται προσπελάσιμη σε εκείνους που τη χρειάζονται ανά πάσα στιγμή, από οποιοδήποτε μέρος, για εξάσκηση ή παράδοση και διαχείριση γνώσης. Η ηλεκτρονική εκμάθηση αναφέρεται σε οποιαδήποτε μέθοδο εκμάθησης που πραγματοποιείται ή διευκολύνεται με χρήση υπολογιστή. Σε παγκοσμίου φήμης Πανεπιστήμια, όπως το M.I.T και το Harvard στις Η.Π.Α., η ηλεκτρονική εκμάθηση κερδίζει όλο και περισσότερο το ενδιαφέρον καθηγητών και φοιτητών. Στο Πανεπιστήμιο της Οξφόρδης έχουν αρχίσει να πραγματοποιούνται ολοκληρωμένα προγράμματα ηλεκτρονικής εκμάθησης.

Η ηλεκτρονική εκμάθηση μπορεί απλά να λειτουργήσει ως μια επέκταση της παραδοσιακής εκμάθησης εξ'αποστάσεως ή μπορεί να εξελιχθεί σε πλήρως διαδραστικά περιβάλλοντα εκμάθησης , στο οποίο ο σπουδαστής μπορεί να επικοινωνήσει με καθηγητές και συμμαθητές όπως ακριβώς συμβαίνει σε μια τάξη όπου υπάρχει η φυσική παρουσία καθηγητών και φοιτητών. Η Ηλεκτρονική εκμάθηση μπορεί να περιλαμβάνει την χρήση υλικού διδασκαλίας , WEB , ιστοθέσεις , διαδραστικούς πίνακες συζητήσεων , συνεργατικό

λογισμικό , e-mail , ιστολόγια , προσομοιώσεις , παιχνίδια , αίθουσες συζητήσεων, ηλεκτρονικά συστήματα ψηφοφορίας.

Οφέλη Ηλεκτρονικής εκμάθησης

Η Ηλεκτρονική εκμάθηση σπάει τα όρια της απόστασης γεωγραφικών περιοχών , εξαλείφει τους φραγμούς της ώρας και της κοινωνικοοικονομικής κατάστασης. Στο σύγχρονο περιβάλλον της πληροφορίας , η συνεχής ροή γνώσης στο διαδίκτυο καθώς και τα νέα τεχνολογικά εργαλεία που παρέχονται στην εκπαιδευτική διαδικασία η έννοια της δια βίου εκμάθησης παίρνει νέα μορφή. Η γνώση ανανεώνεται συνεχώς ώστε να παρακολουθεί τα διαρκώς μεταβαλλόμενα επιστημονικά , οικονομικά , κοινωνικά και επιχειρηματικά δεδομένα . Μέσω της ηλεκτρονικής εκμάθησης, οργανισμοί , κράτη και επιχειρήσεις μπορούν να προσαρμοστούν στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή και στη νέα οικονομία του internet. Πλέον κατέχουν τα μέσα για να εκπαιδεύουν εργαζόμενους και πολίτες στις απαιτήσεις που παρουσιάζονται από την αέναη εξέλιξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών . Η ψηφιακή εκμάθηση παρέχει σημαντικά οφέλη σε φυσικά πρόσωπα και οργανισμούς , όπως εξοικονόμηση χρημάτων , η μείωση του χρόνου μετακινήσεων , η αύξηση της πρόσβασης σε δεδομένα που θεωρούνταν δυσεύρετα. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής εκμάθησης είναι :

- Ευελιξία
- Μείωση χρόνου
- Μεγάλος όγκος και ποικιλομορφία

- Δυνατότητα τήρησης προσωπικού τρόπου και ρυθμού εκμάθησης και γι'αυτό καλύτερη απομνημόνευση περιεχομένου
- Ενημερωμένο και συνεχές υλικό
- Ασφαλές και οικείο περιβάλλον

TO HARVARD «ΜΙΛΑ» ΑΡΧΑΙΑ

Την δυνατότητα σε χιλιάδες ανθρώπους από όλο τον κόσμο να γνωρίσουν τον αρχαίο Ελληνικό Πολιτισμό και να μελετήσουν μέσω διαδικτύου τα συγγράμματα του Ομήρου και του Πλάτωνα δίνει το διεθνούς φήμης Πανεπιστήμιο του Harvard με ένα νέο πρόγραμμα, που τέθηκε σε εφαρμογή προ ολίγων ημερών. Το θρυλικό μάθημα <<The ancient Greek hero>> (Ο αρχαίος Έλληνας ήρωας) ,το οποίο διδάσκεται από τα τέλη της δεκαετίας του 1970 , παρέχεται δωρεάν μέσω της ηλεκτρονικής εκπαιδευτικής υπηρεσίας HarvardX και σε αυτό έχουν εγγραφεί δεκάδες χιλιάδες άνθρωποι από όλο τον κόσμο . Ο <<Αρχαίος Έλληνας Ήρωας>> είναι το πρώτο μάθημα ανθρωπιστικών σπουδών που προσφέρεται μέσα από μία ηλεκτρονική πλατφόρμα. Πρόκειται για μια σειρά σεμιναρίων με βασικά θέματα τους ήρωες, των ηρωισμό , το ιστορικό τους περιβάλλον και τους αντιήρωες της εποχής. Το κάθε σεμινάριο είναι βιντεοσκοπημένο και αναρτάται στην σελίδα του Πανεπιστημίου ώστε να μπορούν να το παρακολουθούν άνθρωποι από κάθε γωνιά της γής. << Το μάθημα γίνεται μέσα από την πλατφόρμα μαζικών, ανοικτών διαδικτυακών μαθημάτων Edx και ειδικότερα αυτή του Πανεπιστημίου HarvardX με βίντεο . Παράλληλα υπάρχει αλληλεπίδραση μέσα από συζητήσεις σε σχετικά με το μάθημα fora και επικοινωνία με e-mails.>> , εξηγεί ο Κ. Ιωάννης Πετρόπουλος , διευθυντής του Κέντρου Ελληνικών Σπουδών του Αμερικανικού Πανεπιστημίου.

Το μάθημα διδάσκεται από τον Gregory Nagi ,καθηγητή Κλασικών Σπουδών και Συγκριτικής Λογοτεχνίας και Διευθυντή του Center Of Hellenic Studies στην Ουάσιγκτον , καθώς και από ομάδα καθηγητών. Το βιβλίο του << Ο Αρχαίος Έλληνας Ήρωας σε 24 ώρες>> αποτελεί το βασικό κείμενο των σεμιναρίων, τα οποία είναι χωρισμένα σε 24 ωριαίες ενότητες. Σε όσους παρακολουθούν την πλατφόρμα παρέχονται εργαλεία τελευταίας τεχνολογίας

για την ενασχόληση τους με την ποίηση , το τραγούδι και κλασσικά κείμενα που χρονολογούνται εδώ και δύο χιλιετίες.

Το Ψηφιακό Σχολείο είναι βασικό συστατικό του οράματος του Νέου Σχολείου.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών γίνεται ο καταλύτης για την αλλαγή:

A. Του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών και της σχολικής γνώσης

B. Της διδασκαλίας και της μάθησης

Γ. Της σχέσης εκπαιδευτικών και μαθητών

Δ. Της σχέσης γονιών και σχολείου

Η δημιουργία του Ψηφιακού Σχολείου αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για να ανακτήσει το Ελληνικό Σχολείο την ανταγωνιστικότητά του στον Ευρωπαϊκό χώρο. Η βασική πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει σήμερα το σχολείο ως εκπαιδευτικός φορέας είναι η ουσιαστική ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στη διδασκαλία όλων των μαθημάτων αλλά και στη σχολική ζωή ευρύτερα.

Αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα

- 35% των εκπαιδευτικών δηλώνουν ότι έχουν χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ για τα μαθήματά τους. Ο αντίστοιχος μέσος όρος στην Ευρώπη είναι 74%.
- 31% των εκπαιδευτικών δηλώνουν ότι δεν έχουν καμία ή σχεδόν καμία εμπειρία στη χρήση των ΤΠΕ. Ο αντίστοιχος μέσος όρος στην Ευρώπη είναι 9%
- 40% των σχολείων έχουν δική τους ιστοσελίδα με μόλις το 10-15% ενεργές
- Μόλις το 1.4% των εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας και το 3.7% της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν ενεργή ιστοσελίδα

Το Ψηφιακό Σχολείο αποτελεί ολιστική προσέγγιση με παράλληλη ανάπτυξη όλων των παραμέτρων που η εμπειρία αναδεικνύει ως κρίσιμες για την επιτυχή εισαγωγή των ΤΠΕ στο σχολείο. Συγκεκριμένα, υλοποιείται με σειρά δράσεων που οργανώνονται σε πέντε βασικούς άξονες:

- Ενίσχυση των υποδομών δικτύου και του ηλεκτρονικού εξοπλισμού των σχολείων με στόχο τη δημιουργία της ψηφιακής τάξης. Η ψηφιακή τάξη έχει γρήγορη σύνδεση με το διαδίκτυο, είναι εξοπλισμένη με διαδραστικά συστήματα διδασκαλίας όπως οι διαδραστικοί πίνακες, ενώ ο εκπαιδευτικός και οι μαθητές αλληλεπιδρούν με δυναμικό τρόπο με τη χρήση όλων των σύγχρονων εργαλείων των ΤΠΕ
- Πλούσιο, διαδραστικό και αντιστοιχισμένο με τα προγράμματα σπουδών ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο (e-books) για όλες τις τάξεις και τα μαθήματα
- Επιμόρφωση των εκπαιδευτικών στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής διοίκησης της εκπαίδευσης και διαχείρισης εκπαιδευτικών δεδομένων

Σε σχέση με τους παραπάνω άξονες έχουν δρομολογηθεί και υλοποιούνται με ταχύτατους ρυθμούς τα ακόλουθα:

Ψηφιακή Τάξη (δίκτυα και εξοπλισμοί)

Τα σχολεία προμηθεύονται:

- Συστήματα διαδραστικής διδασκαλίας όπως Διαδραστικοί Πίνακες και Data Projectors. Αρχικά για τη Β' Γυμνασίου 1250 σχολεία και στη συνέχεια για όλες τις τάξεις του γυμνασίου και στην ΣΤ' Δημοτικού.
- Φορητό εργαστήριο Η/Υ αποτελούμενο από 15 ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ένα Wi-Fi, 30 USB memory sticks για τα 800 ολοήμερα δημοτικά και όλα τα γυμνάσια
- Ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής για 400 σχολεία σε απομακρυσμένες περιοχές

Παράλληλα, 1300 σχολεία σε 57 δήμους αποκτούν ευρυζωνική σύνδεση μέσω Μητροπολιτικών Αστικών Δικτύων Οπτικών ινών.

Ψηφιακό Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο

Δημιουργείται δημόσια διαθέσιμη ψηφιακή πλατφόρμα ανοικτού λογισμικού, με δυνατότητες ενεργού εμπλοκής των χρηστών. Στην ψηφιακή αυτή πλατφόρμα θα περιλαμβάνονται:

- Όλα τα βιβλία σε ψηφιακή μορφή, εμπλουτισμένα με πρόσθετο διαδραστικό υλικό όπως animation, videos, υπερσυνδέσμους.
- Ψηφιακό φροντιστήριο που παρέχει βιντεοσκοπημένες πρότυπες διδασκαλίες για όλα τα μαθήματα των εισαγωγικών εξετάσεων της Γ' Λυκείου
- Σχέδια μαθημάτων για κάθε ενότητα, όπου εντάσσονται οι νέες τεχνολογίες στη διδασκαλία
- Πρόσθετο ψηφιακό υλικό αντιστοιχισμένο ανα ενότητα μαθημάτων , όπως φωτογραφίες, βίντεο, ψηφιακά εκπαιδευτικά παιχνίδια, από ψηφιακά αρχεία από φορείς όπως η ΕΡΤ, Εθνικό Οπτικοακουστικό Αρχείο, Βιβλιοθήκες, Μουσεία
- Δυνατότητες τοπικής εκπαιδευτικής διαχείρισης της κάθε τάξης, με ανταλλαγή εργασιών μεταξύ μαθητών και εκπαιδευτικών, ανακοινώσεις, διαγωνίσματα.

Με βάση αυτή την πλατφόρμα, δίνεται πρόσβαση από το σπίτι, στο μεν μαθητή για περαιτέρω εμπέδωση της ύλης και εξάσκηση με το δικό του ρυθμό, στο δε γονιό για να ενημερώνεται για τη σχολική πρόοδο και την πορεία του παιδιού του. Παράλληλα ο εκπαιδευτικός αποκτά ένα δυναμικό εργαλείο που αναβαθμίζει σημαντικά τη διδασκαλία

Επιμόρφωση εκπαιδευτικών

- Επιμορφώνονται 103.000 εκπαιδευτικοί δηλαδή το 57.2% του συνόλου στη διδακτική χρήση και αξιοποίηση των εργαλείων ΤΠΕ στα μαθήματα

της ειδικότητάς τους καθώς και στη χρήση των διαδραστικών πινάκων και της ψηφιακής εκπαιδευτικής πλατφόρμας.

- Δημιουργείται e-πλατφόρμα για επιμόρφωση εκπαιδευτικών από απόσταση.

Ηλεκτρονική διοίκηση της εκπαίδευσης

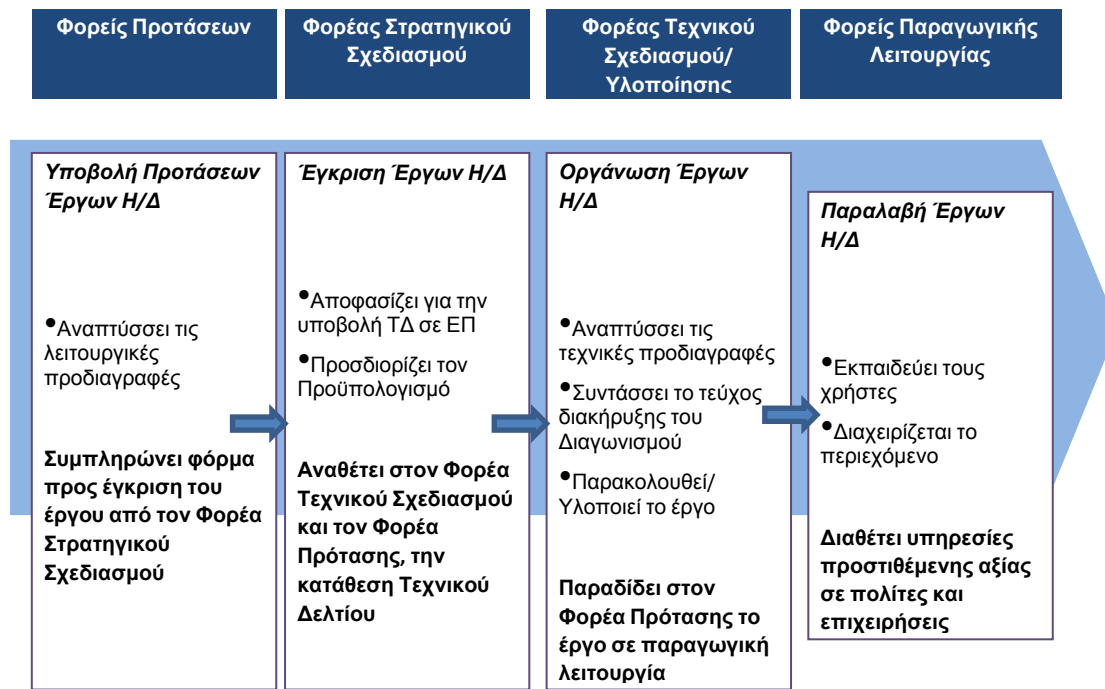
- Αντικαθίστανται τα διαφορετικά σημερινά βασικά συστήματα καταγραφής δεδομένων του εκπαιδευτικού συστήματος (e-school, e-datacenter) με ένα ενιαίο διαλειτουργικό σύστημα, στο οποίο θα μπορεί να έχει πρόσβαση ο καθένας ανάλογα με τη θέση και το ρόλο του, ο γονιός για το παιδί του, ο εκπαιδευτικός για την τάξη του, ο σχολικός σύμβουλος για τα σχολεία που εποπτεύει.
- Αναπτύσσεται ιστοσελίδα σε κάθε σχολείο και αποκεντρωμένη υπηρεσία του υπουργείου προκειμένου να αναρτώνται οι αποφάσεις και τα πεπραγμένα τους στην κατεύθυνση της διαφάνειας και της κοινωνικής λογοδοσίας.
- Όλα τα σχολεία της χώρας αποκτούν την ηλεκτρονική τους καρτέλα στην οποία θα αναγράφονται πλήρως όλα τα στοιχεία τους- από τους μαθητές μέχρι το προσωπικό και τον εξοπλισμό

Οριζόντιες υποστηρικτικές δράσεις

- Αναπτύσσεται σύστημα υποστήριξης των σχολείων (HELP DESK) σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο
- Προωθείται η αριστεία και η καινοτομία στη χρήση των ΤΠΕ από την εκπαιδευτική κοινότητα μέσω καθιέρωσης διαγωνισμών και βραβείων
- Πιστοποιούνται οι γνώσεις στις ΤΠΕ όλων των μαθητών.
- Αναλαμβάνεται δράση με στόχο την ενημέρωση γονέων, μαθητών και εκπαιδευτικών για την ασφαλή χρήση του διαδικτύου (safe internet).
- Η εκπαιδευτική τηλεόραση μετατρέπεται σε multimedia πλατφόρμα συνδεδεμένη με τα σημαντικότερα sites κοινωνικής δικτύωσης, που

προσφέρει στην εκπαιδευτική κοινότητα το περιβάλλον για να σχεδιάσει και να πραγματοποιήσει τα δικά της projects: video, on-line games, social networking services, blogs, twitter, wiki-based projects.

Προς την κατεύθυνση στήριξης του ψηφιακού σχολείου δημιουργείται το Εικονικό Σχολείο «Μέγας Αλέξανδρος: Από τις Αίγες στην Οικουμένη» καθώς και Ψηφιακά Βιωματικά Μουσεία, Ψηφιακές ανακατασκευές μουσείων, ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες για το Πολεμικό Μουσείο.



Η εισαγωγή δισδιάστατου οργανωτικού μοντέλου με ταυτόχρονη λειτουργική και διοικητική αναφορά των εποπτευομένων φορέων είναι ζωτικής σημασίας. Σημαντικό επίσης είναι να υπάρχει μακροχρόνια και σταθερή διακομματική συναίνεση, συμφωνία και δέσμευση σε θεμελιώδεις άξονες. Διαρκής στήριξη από το υψηλότερο πολιτικό επίπεδο καθώς και επίστευση στην απονομή δικαιοσύνης σε κάθε στάδιο που διέπει την εφαρμογή της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής και κυρίως σε ότι αφορά την εκτέλεση διαγωνισμών. Είναι αναγκαίο να πραγματοποιηθούν αλλαγές σε θεσμικό επίπεδο και απαραίτητη η έμπνευση και η δέσμευση όλων των εμπλεκομένων στην υλοποίηση της εθνικής ψηφιακής στρατηγικής, από το ανώτερο επιτελικό όργανο ως τον απλό εργαζόμενο ή χρήστη κάποιας υπηρεσίας.

Γνωστή	Όνομα εργασίας	2012				2013				2014				2015
		Τριμ. 1	Τριμ. 2	Τριμ. 3	Τριμ. 4	Τριμ. 1	Τριμ. 2	Τριμ. 3	Τριμ. 4	Τριμ. 1	Τριμ. 2	Τριμ. 3	Τριμ. 4	Τριμ.
1	 Εύκολη κι ασφαλής χρήση ΤΠΕ													
2	Διάχυση και ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων για την χρήση ΤΠΕ και εξοικείωση με τον ψηφιακό τρόπο ζωής (μέσω ΕΚΔΔΑ ή και μέσω των ίδιων των Κατόχρων ανθρώπινου δυναμικού Δημόσιας Διοίκησης)													
3	Υπηρεσίες διεύξης ηλεκτρονικού ενσήματος για την προστασία της ασφάλειας των πολιτών και της υγιούς επιχειρηματικότητας													
4	Νέες τεχνολογίες υποδομής στη δημόσια διοίκηση για την διασφάλιση της ασφαλούς επικοινωνίας και συναλλαγών πολίτη - επιχειρήσεων - κράτους													
6	Υπηρεσίες ΤΠΕ που δημιουργούν οφέλη													
7	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ)													
8	Εφαρμογές e-invoicing και e-payment													
9	Ενεργοποίηση πανεθνικής διαδικτυακής πλατφόρμας Single Window													
10	Έργο Γενικού Εμπιστευτικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.)													
11	Ηλεκτρονικός κατάλογος των επαγγελματιών οικονομικών δραστηριοτήτων σχετικά με την εφαρμογή του Νόμου 3919/2011 (Νομοθετικά Κατοχυρωμένα Επαγγέλματα)													
12	Ηλεκτρονική δημοσίευση σχέδιο για μια Επιχειρηματική Φιλική Ελλάδα													
13	Έργα του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (ΓΛΚ): ΟΠΣΔΠ-ΓΛΚ													
14	Έργα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων													
15	Εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση των υπηρεσιών που αφορούν στον Ευρωπαϊκό Αριθμό Κλήσης Εκτάκτων Αναγκών «112»													
16	Στατιστικά στοιχεία που θα δημοσιεύονται από το Υπουργείο Δικαιοσύνης ή το Υπουργείο Οικονομικών													
17	Δείκτες παρακολούθησης για κάθε πρωτοβουλία μεταρρύθμισης στην ιστοσελίδα της κυβέρνησης													
18	Ηλεκτρονική πρόσβαση σε κατάλογο υφιστάμενης νομοθεσίας και ετήσια έκθεση προόδου για την καλύτερη νομοθέτηση													
19	Διαδικτυακό εργαλείο παρακολούθησης των διαδικασιών για την έγκριση των προκείμενων έργων και για την υλοποίηση των δημοσίων έργων													
20	Έργο ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, λειτουργία Συνταγογράφησης ΕΟΠΥΥ													
21	Απογραφή δικαιωχών προνοικών επιδομάτων													
22	Έργα Επιοπτευόμενων Φορέων (ΟΑΕΔ, ΙΚΑ, ΕΟΠΠΥ ΟΕΕ, ΟΕΚ κλπ που έχουν υποβάλει έργα κυρίως ΔΜ).													
23	ΟΠΣ Νοσοκομείων (8 έργα)													
24	Δράσεις της ΚιΠ ΑΕ με σκοπό την ενίσχυση των ελληνικών επιχειρήσεων προκειμένου να αξιοποιήσουν τα νέα τεχνολογικά εργαλεία στις εμπορικές τους δραστηριότητες (Digi-content, Digi-retail, Digi-mobile)													
25	e-ΠΔΕ													
26	Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας και Εθνικών Κληροδοτημάτων (Ψ.Υ.ΔΗ.Π.Ε.Κ.)													
27	Υπηρεσία Μίας Στάσης (One-Stop Shop) για την αδειοδότηση και έγκριση εγκαταστάσεις ΥΦΑ, ατμοθέρμανση και μεταφοράς φυσικού αερίου και γραμμές μεταφοράς ηλεκτρισμού.													

Μειονεκτήματα Ηλεκτρονικής Εκμάθησης

Όπως τα περισσότερα επιτεύγματα της τεχνολογικής και επιστημονικής προόδου έτσι και η ηλεκτρονική εκπαίδευση εκτός από οφέλη παρουσιάζει μειονεκτήματα και περιορισμούς. Υπάρχει η περίπτωση ορισμένοι εκπαιδευτές, στην Ελλάδα είναι μεγάλο το ποσοστό τους, να μην έχουν τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες ώστε να ενισχύσουν τη διδασκαλία τους με ηλεκτρονικό τρόπο. Η πραγματοποίηση μιας τέτοιου είδους επανεκπαίδευση έχει μεγάλο χρηματικό κόστος. Επίσης πρόσθετο κόστος απαιτείται για την αγορά και την συντήρηση των τεχνολογικών υποδομών που απαιτούνται. Εκτός των ζητημάτων που αφορούν την πλευρά της παιδείας που σχετίζεται με την ανθρώπινη επαφή. Η προσωπική επικοινωνία μεταξύ διδάσκοντος και διδασκόμενου παραγκονίζεται, η πνευματική παρακίνηση και η ανθρώπινη αλληλεπίδραση καταργούνται πλήρως. Λόγω της έλλειψης προσωπικής επαφής ο δάσκαλος δεν είναι σε θέση να αξιολογήσει πλήρως την πρόοδο του μαθητή καθώς και να επισημάνει τις γνωστικές του αδυναμίες. Για παράδειγμα δεν υπάρχει εγγύηση ότι την εργασία που ανέλαβε ο μαθητής την έκανε μόνος του.

Ένα ακόμα ζήτημα που προβληματίζει σε ότι αφορά τα ζητήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας. Είναι δύσκολο να ελεγχθεί η επανέκδοση και η μετάδοση

εργασιών που προστατεύονται από το νόμο περί πνευματικής ιδιοκτησίας, οι οποίες φορτώνονται από πλατφόρμες ηλεκτρονικής εκμάθησης. Τέλος ένα ουσιώδες ζήτημα που αφορά , όχι μόνο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση , είναι ότι και αυτός ο τομέας δεν μπορεί να επεκταθεί σε εκείνους τους σπουδαστές που δεν έχουν γνώσεις υπολογιστών ή δεν έχουν πρόσβαση στο internet.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

9.1 Εφαρμογές

Πρόγραμμα TAXISNET .

Ένα ακόμη πρόγραμμα που δημιουργήθηκε ώστε να αναπτυχθούν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι το Taxinet . Συγκεκριμένα στις 22 Μαΐου του 2000 το υπουργείο Οικονομικών και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έθεσαν σε λειτουργία το Taxinet .

Το Taxinet είναι το πρώτο ηλεκτρονικό πρόγραμμα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών και μέσω του οποίου πλέον μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά η φορολογική δήλωση του εισοδήματος των φορολογουμένων με εισόδημα άνω των 12.000 Ευρώ και η υποβολή δηλώσεων του φόρου προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α) διμηνιαίες και ετήσιες παρακάμπτοντας τα υποκαταστήματα των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ) , καθώς επίσης δίνει και τη δυνατότητα στο Υπουργείο Οικονομικών να ελέγχει τα περιουσιακά στοιχεία των φορολογουμένων και τις δαπάνες του δημοσίου ηλεκτρονικά .

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω του taxinet έχει ως στόχο :

- ✓ Τη μείωση της φυσικής παρουσίας των πολιτών στις Δ.Ο.Υ .
- ✓ Τη μείωση του απαιτούμενου χρόνου και κόστους για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων .
- ✓ Την αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών σε αξιοκρατικές και διαφανείς υπηρεσίες των Δ.Ο.Υ .
- ✓ Την αύξηση της απόδοσης των Δ.Ο.Υ .
- ✓ Προσφορά νέων τρόπων επικοινωνίας με τις Δ.Ο.Υ , πράγμα ιδιαίτερα σημαντικό για τους νέους .

Στην πλήρη του ανάπτυξη, το πρόγραμμα Taxisnet :

- Θα καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων που υποβάλλονταν στη Δ.Ο.Υ. καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.
- Θα παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και θα υπενθυμίζει στους χρήστες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- Θα δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που παρέχει το νέο σύστημα.
- Θα επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη Δ.Ο.Υ.
- Θα παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη από τον Νοέμβριο του 2012 , να πληρώνει οποιαδήποτε βεβαιωμένη μη ρυθμισμένη οφειλή του στο σύνολο της ή μέρος αυτής μέσω όλων των τραπεζικών προϊόντων . Δηλαδή θα μπορεί από τον υπολογιστή του να εκτυπώνει στοιχεία για οποιαδήποτε οφειλή του θέλει και να πληρώνει όποτε θέλει μέσα από τις υπηρεσίες πληρωμής που του παρέχει η τράπεζά του , όπως σε ATM , στο γκισέ ή μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής (Web Banking , Phone Banking) . Με τον ίδιο τρόπο θα μπορεί να πληρώνει και τη δόση εφόσον έχει μπει σε διαδικασία ρύθμισης οφειλών .
- Θα επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή μισθωτηρίων ενοικίασης από τον Δεκέμβριο του 2012 . Ο ιδιοκτήτης του ακινήτου θα μπορεί από τον υπολογιστή του να υποβάλει ηλεκτρονικά το μισθωτήριο και αυτόματα θα ενημερώνεται και ο ενοικιαστής του μισθωτηρίου.
- Θα επιτρέπει την αγορά παραβόλου για κάθε χρήση μέσω όλων των τραπεζικών προϊόντων από τον Ιανουάριο του 2013 . Δηλαδή ο χρήστης θα μπορεί μέσω του υπολογιστή του να επιλέγει το παράβολο που χρειάζεται σε κάποια υπηρεσία , να εκτυπώνει τον αντίστοιχο κωδικό του παραβόλου με το αντίστοιχο πόσο και να αγοράζει το παράβολο μέσω των υπηρεσιών πληρωμής που του παρέχει η τράπεζά του . Με τον κωδικό και μόνο θα πηγαίνει στην υπηρεσία που

θέλει να χρησιμοποιήσει το παράβολο , η οποία στη συνέχεια μέσω του υπολογιστή θα διαπιστώνει την εξόφληση του παραβόλου .

Διαδικασία Εγγραφής στο Taxisnet .

Για να μπορέσει ο χρήστης να χρησιμοποιεί το Taxisnet και τις υπηρεσίες που προσφέρει θα πρέπει να εγγραφεί στο πρόγραμμα , αυτό γίνεται μέσω της παρακάτω διαδικασίας .

Αρχικά πρέπει να επισκεφτεί την ηλεκτρονική διεύθυνση του Taxisnet <https://www1.gsis.gr/registration/chooseRegistrationType.htm> και να κάνει μία αίτηση εγγραφής . Η αίτηση εγγραφής συμπληρώνεται ηλεκτρονικά και σύμφωνα με τις οδηγίες που παρέχει η ιστοσελίδα , το σύστημα ελέγχει την αίτηση και εφόσον επιβεβαιώσει τα δηλωθέντα στοιχεία χορηγεί αμέσως αποδεικτικό σημείωμα που αναγράφει την προθεσμία μέσα στην οποία πρέπει ο δηλών να μεταβεί στη ΔΟΥ για να παραλάβει τον κλειδάριθμο που έχει εκδοθεί για τον λογαριασμό του .

Έπειτα ο χρήστης πρέπει να μεταβεί στη ΔΟΥ που ανήκει και συγκεκριμένα το τμήμα μητρώου όπου θα ζητήσει να παραλάβει τον κλειδάριθμο που του αντιστοιχεί . Τα μόνα στοιχεία που θα χρειαστεί για να ολοκληρώσει τη διαδικασία είναι ο Α.Φ.Μ και ένα αποδεικτικό ταυτοποίησης (π.χ αστυνομική ταυτότητα , διαβατήριο κ.λ.π) και θα παραλάβει 2 βεβαιώσεις στην μία από τις οποίες θα αναγράφεται και ο κλειδάριθμος που είναι απαραίτητος για την ενεργοποίηση του λογαριασμού του .

Στη συνέχεια θα πρέπει να ενεργοποιηθεί ο λογαριασμός χρήστη μέσω της ιστοσελίδας του Taxisnet . Αφού επισκεφτεί την ιστοσελίδα ακολουθεί την διαδρομή «ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ» - «Υπηρεσίες Πιστοποίησης» - «Ενεργοποίηση Λογαριασμού» . Πρέπει να αλλαχθεί ο αρχικός κωδικός πρόσβασης , όπως υποδεικνύεται και από το σύστημα και πλέον ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει το Taxisnet .

Τελικά μετά το τέλος όλης της διαδικασίας ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει και να εκμεταλλευτεί το Taxisnet και όλες τις εφαρμογές του και πλεονεκτήματα που παρέχει και έχουν προαναφερθεί .



Κάρτα Αποδείξεων

Μία ακόμα μέθοδος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζεται από το Ελληνικό κράτος και συγκεκριμένα από τις 3 Οκτωβρίου του 2011 είναι η Κάρτα Αποδείξεων ή αλλιώς Φοροκάρτα . Με την ψήφιση του νόμου υπ' αριθμόν 3943/2011 (άρθρο 29) και με την πολυγραφημένη υπουργική εγκύκλιο ΠΟΛ 1030/2012 , ουσιαστικά καθιερώνεται στην Ελλάδα ένας δεύτερος εναλλακτικός τρόπος καταγραφής των στοιχείων των αποδείξεων λιανικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών .

Η κάρτα αποδείξεων είναι μία προσωπική κάρτα συλλογής εξόδων , ώστε ο φορολογούμενος να συλλέγει και να υποβάλλει αυτόματα τις αποδείξεις που θα του δώσουν την δυνατότητα έκπτωσης κατά την εκκαθάριση της φορολογικής του δήλωσης αυτόματα , χωρίς άλλη διαδικασία . Την κάρτα αποδείξεων ο φορολογούμενος μπορεί να την προμηθευτεί δωρεάν από τα υποκαταστήματα των τραπεζών που συμμετέχουν στη δράση σε όλη την Ελλάδα . Η τράπεζα δεν έχει τη δυνατότητα , ούτε επιτρέπεται , να καταγράψει τον ΑΦΜ ή άλλα προσωπικά στοιχεία του πολίτη στον οποίο χορήγησε την κάρτα και κατά την παραλαβή της δεν ζητείται ταυτότητα ή κάποιο άλλο στοιχείο ταυτοποίησης , ούτε γίνεται η ενεργοποίηση - σύνδεση της κάρτας με τον κάτοχο - ΑΦΜ .

Μετά την παραλαβή της κάρτας ο φορολογούμενος πρέπει να την ενεργοποιήσει μέσω μιας πολύ απλής διαδικασίας . Μπορεί να την ενεργοποιήσει , είτε στέλνοντας ένα απλό sms στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) , στέλνοντας τον ΑΦΜ του και τον μοναδικό 19 ψήφιο μοναδικό κωδικό που αναγράφεται στην κάρτα και με αυτόν τον τρόπο να συνδεθεί η κάρτα με τον κάτοχο , είτε μέσω ειδικής εφαρμογής της ιστοσελίδας της ΓΓΠΣ . Να σημειωθεί πως ο κάθε ΑΦΜ - φορολογούμενος μπορεί να είναι συνδεδεμένος με περισσότερες από μία κάρτες , με στόχο τα μέλη της ίδιας οικογένειας να διαθέτουν ο καθένας τη δική του και πως κάθε κάρτα ενεργοποιείται με την ίδια διαδικασία που προαναφέρθηκε .

Η κάρτα αποδείξεων μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλες τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις που διαθέτουν Συσκευές Αποδοχής Πιστωτικών ή Χρεωστικών Καρτών (Point of Sales - POS) . Έπειτα από κάποια αγορά μας , ο υπάλληλος του καταστήματος εκδίδει κανονικά τη λιανική απόδειξη αγοράς και έπειτα «περνάει» την φοροκάρτα από το POS και πληκτρολογεί το ποσό της συναλλαγής . Αμέσως εκτυπώνεται αποδεικτικό που δίνεται στον πελάτη , μαζί με την λιανική απόδειξη αγοράς . Να σημειωθεί πως ο κάτοχος της κάρτας δεν είναι υποχρεωμένος να καταγράφει όλες τις συναλλαγές του στην κάρτα αλλά μπορεί να την χρησιμοποιεί επιλεκτικά σε όποιες αγορές του ή επιχειρήσεις επιλέγει και θέλει να δηλωθούν . Είναι προφανές πως οι συναλλαγές που δε θα καταχωρηθούν δε θα υποβληθούν αυτόματα στη φορολογική δήλωση και θα πρέπει να υποβληθούν μέσω των τυπωμένων αποδείξεων .

Στην φοροκάρτα δεν αναγράφεται ή περιέχεται κανένα προσωπικό στοιχείο του κατόχου της και δεν είναι σχεδιασμένη για κάτι τέτοιο . Το μόνο στοιχείο που αναγράφεται στην κάρτα είναι ο δεκαεννιαψήφιος αριθμός που είναι συνδεδεμένος με τον κάτοχο . Τα στοιχεία που καταγράφει η κάρτα αποδείξεων κατά τις συναλλαγές του χρήστη είναι :

- ✓ ο χρόνος αγοράς
- ✓ ο ΑΦΜ της επιχείρησης

- ✓ ο αριθμός της κάρτας με την οποία έγινε η καταγραφή της συναλλαγής
- ✓ και το συνολικό ποσό της συναλλαγής .

Λόγο των στοιχείων που αναγράφονται και συλλέγονται από την κάρτα αποδείξεων , κανείς δε μπορεί να δημιουργήσει το καταναλωτικό προφίλ του κατόχου και το υπουργείο Οικονομικών δε μαθαίνει κανένα στοιχείο περισσότερο από όσα στοιχεία δηλώνουμε μέχρι σήμερα με την παράδοση των αποδείξεων μας για φορολογικούς λόγους . Αντίθετα συλλέγει λιγότερα , καθώς δεν αναγράφονται στις συναλλαγές μας τα προϊόντα που αγοράστηκαν παρά μόνο τα σύνολό τους σε αντίθεση με τις αποδείξεις λιανικής πώλησης .

Η κάρτα αποδείξεων είναι σχεδιασμένη με σκοπό την διευκόλυνση και την απλούστευση της διαδικασίας συλλογής και υποβολής των αποδείξεων από τους φορολογούμενους . Επίσης με τη χρήση της παρακάμπτεται η διαδικασία καταχώρισης , μέτρησης και αποστολής των αποδείξεων στο Υπουργείο Οικονομικών από τον φορολογούμενο , καθώς γίνεται αυτόματα η αποστολή αυτών των στοιχείων από τον εκδότη της απόδειξης μέσω του μηχανήματος POS . Επιπρόσθετος οι αγορές του φορολογούμενου αθροίζονται αυτόματα και κατά την υποβολή της περιοδικής φορολογικής δήλωσης του στο τέλος του έτους , το ποσό των αποδείξεων που του αναλογεί ως έκπτωση φόρου εισοδήματος και έχει συλλέξει , είναι αυτόματα υπολογισμένο και δεν χρειάζεται καμία περαιτέρω ενέργεια από τη μεριά του , όσον αφορά τις συγκεκριμένες αποδείξεις . Ένα ακόμη πλεονέκτημα που προσφέρει η κάρτα αποδείξεων είναι πως δίνει στον φορολογούμενο την δυνατότητα να παρακολουθεί ανά πάσα στιγμή τις συναλλαγές-έξοδα που έχει καταγράψει στη μερίδα του - ΑΦΜ του , χρησιμοποιώντας απλά τον οικιακό του ηλεκτρονικό υπολογιστή και την ειδική εφαρμογή στην ιστοσελίδα της ΓΓΠΣ . Μέσω της εφαρμογής αυτής ο κάτοχος της κάρτας έχει πρόσβαση σε μία σειρά από υπηρεσίες , παραδείγματος χάριν :

- ανάλυση των εξόδων του έως εκείνη τη στιγμή ,
- φόρος που εκπίπτει λόγω των εξόδων που έχει συλλέξει ,
- το υπόλοιπο που απομένει ως την ολοκλήρωση τα συλλογής των εξόδων που του αναλογεί .

Ακόμη με την χρήση της φοροκάρτας οι φορολογούμενοι βοηθούν στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής , καθώς τους βγάζει από τη δύσκολη θέση να ζητήσουν απόδειξη λιανικής από κάποιον που δεν είναι πρόθυμος να δώσει . Απλά δίνουν την κάρτα αποδείξεων μαζί με το χρηματικό ποσό που οφείλουν στον συναλλασσόμενο με αποτέλεσμα ο τελευταίος αναγκαστικά να καταχωρίσει την συναλλαγή στην κάρτα ή να παραδεχτεί πως φοροδιαφεύγει και να υποστεί τις συνέπειες που ορίζει ο νόμος . Ένας άλλος τρόπος που βοηθά η κάρτα αποδείξεων στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής είναι ότι δίνει την δυνατότητα στο Υπουργείο Οικονομικών να γνωρίζει ανά πάσα στιγμή τον ελάχιστο τζίρο μίας επιχείρησης , έτσι μπορεί να διασταυρώνει κατά πόσο είναι αληθείς οι δηλώσεις απόδοσης ΦΠΑ και οι δηλώσεις φόρου εισοδήματος της επιχείρησης αυτής .

Τέλος αξίζει να σημειωθεί πως η κλοπή ή απώλεια της κάρτας δεν συνεπάγεται και απώλεια των ποσών που έχουν συλλεχθεί , καθώς έχουν καταχωρηθεί στη μερίδα του ΑΦΜ του φορολογούμενου και πως μπορεί να εκδώσει νέα κάρτα ώστε να συνεχίσει την καταγραφή των αγορών του .



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

10.1 Από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική δημοκρατία

Τα τελευταία χρόνια οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο ενσωματωμένο στις κρατικές υπηρεσίες. Η εξέλιξη της τεχνολογίας δημιούργησε τις προσδοκίες και τις προϋποθέσεις για τη δημιουργία μιας νέας μορφής διακυβέρνησης η οποία θα πραγματοποιείται μέσα από σύγχρονες και αποτελεσματικότερες μεθόδους εργασίας και επικοινωνίας με τον πολίτη.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προάγει την πολιτική πληροφόρηση παρέχοντας στον πολίτη άμεση ενημέρωση για το πολιτικοκοινωνικό γίνεσθαι καθιστώντας τον κοινωνό των πολιτικών αποφάσεων παρέχοντας του την δυνατότητα να αλληλεπιδρά με τους φορείς του κράτους και να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων.

Η νέα μορφή διακυβέρνηση διαμορφώνει ένα νέο πλαίσιο μεταξύ των παροχών υπηρεσιών και του κοινού, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας. Βαθύτερος στόχος και ουσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών, αφού θέτει τις βάσεις για την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών. Στο επίκεντρο της νέας διακυβέρνησης βρίσκεται ο ενεργός πολίτης ο οποίος αποφασίζει, επιλέγει και αναλαμβάνει την ευθύνη που τον αναλογεί ως "ζωντανό" μέλος της κοινωνίας. Μοιραία λοιπόν, εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η "Ηλεκτρονική Δημοκρατία"

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Η ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί μια πολυδιάστατη έννοια. Αφορά την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών μέσα από τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών που καθιστούν δυνατή την ουσιαστικότερη

συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των κυβερνητικών πολιτικών και τη λήψη αποφάσεων.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία δημιουργεί τις βάσεις σε ένα κοινωνικό σύστημα που επιτρέπει μια περισσότερο δραστήρια και αποφασιστική συμμετοχή στα κοινά. Το internet γίνεται το εργαλείο το οποίο θα βοηθήσει την ενίσχυση των δημοκρατικών θεσμών, προσφέροντας περισσότερες δυνατότητες για αλληλεπίδραση των πολιτών με το κράτος , καθώς και τις κυβερνήσεις διαφορετικών κρατών να βρίσκονται σε διαρκή επαφή.'

Βασική προϋπόθεση για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η διαμόρφωση μιας κουλτούρας όπου θα επιτρέπει και θα προάγει τον δημόσιο διάλογο μέσω διαδικτύου καθώς και την δημόσια συμμετοχή σε νομοθετικές διαδικασίες. Με την υιοθέτηση online δημοσκοπήσεων σχεδιασμένων σε πρότυπα και διαδικασίες που εγγυώνται την ασφάλεια των χρηστών , οι πολίτες μπορούν να εκφράζουν απόψεις , να ασκούν κριτική και να αποφασίζουν για τα ζητήματα που αφορούν την κυβερνητική πολιτική.

Μοντέλα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Τα μοντέλα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι τα εξής :

A) Τηλεδημοκρατία

Αφορά την παροχή υπηρεσιών μιας κατεύθυνσης

B) Κυβερνοδημοκρατία

Αφορά την αμφίδρομη σχέση μεταξύ των πολιτών και του κράτους. Οι πολίτες μπορούν να παρέχουν ανατροφοδότηση σε ζητήματα που τους αφορούν.

Γ) Ηλεκτρονική εκδημοκρατοποίηση

Αφορά σχέση συνεργασίας όπου οι πολίτες αποκτούν ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση κυβερνητικών πολιτικών.

Το τρίτο μοντέλο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας είναι εκείνο που σχετίζεται με ηλεκτρονικές έρευνες , δημοσκοπήσεις , δημοψηφίσματα και γενικότερα με

την δημόσια καταγραφή της κοινής γνώμης. Η δημόσια αυτή διαβούλευση πρέπει να είναι βασισμένη σε κανόνες για την ορθή και ανεμπόδιστη λειτουργία της. Η ελεύθερη πρόσβαση σε πληροφορίες είναι προϋπόθεση για τη λειτουργία ενός δικτύου δημοσίου διαλόγου. Βασικό στοιχείο για την πρόοδο του διαλόγου είναι η ελεύθερη έκφραση της άποψης των συμμετεχόντων μακριά από προκαταλήψεις, καταπίεση και αποκλεισμούς. Απαιτείται η καλλιέργεια μιας κουλτούρας ευρύτερα στην κοινωνία που θα δείχνει σεβασμό στη διαφορετική άποψη. Για την όσο δυνατόν πιο επιτυχή πορεία της δημόσιας διαβούλευσης οι συμμετέχοντες πρέπει να γνωρίζουν επαρκώς το θέμα και να έχουν χρόνο για περαιτέρω μελέτη. Τέλος πρέπει να υπάρχει πεδίο για την αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών.

Ηλεκτρονική Συμμετοχή

Η ανάμιξη των πολιτών στον πολιτικό διάλογο σχετίζεται με δύο ζητήματα:

- ✓ την παροχή της πληροφορίας και το πλαίσιο της διαβούλευσης.
- ✓ την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Το πρώτο ζήτημα αφορά τη δυνατότητα των πολιτών να ενημερώνονται από διαφορετικές πηγές ώστε να διαμορφώνουν άποψη έχοντας πρώτα εξετάσει πολύπλευρα το εκάστοτε θέμα. Επίσης στο πρώτο ζήτημα περιλαμβάνεται το πλαίσιο της διαβούλευσης, όπου οι δημόσιοι φορείς ορίζουν το θέμα και ζητούν την γνώμη των πολιτών αφού πρώτα έχουν χρησιμοποιήσει μια σειρά ηλεκτρονικών εργαλείων όπως, blogs, online fora και μηνύματα e-mailing messaging. Οι ιστότοποι όπου θα λαμβάνουν μέρος οι διαβουλεύσεις θα πρέπει να είναι απλοί στη χρήση τους ώστε να λαμβάνουν μέρος πολίτες με μέτρια γνώση στα υπολογιστικά συστήματα, αλλά και ασφαλείς για να απαλείφει το εμπόδιο του φόβου από τους πολίτες που αμφιβάλουν για τυχόν έκθεση προσωπικών δεδομένων.

Το δεύτερο ζήτημα αφορά τη συμμετοχή των πολιτών, αν είναι ή δεν είναι πρόθυμοι να συμβάλουν στη δημιουργία μιας νέας μορφής διακυβέρνησης

όπου θα επιτρέπει από μέρους τους την ανάληψη της ευθύνης που τους αναλογεί για την βελτίωση της ζωής τους και της κοινωνίας ευρύτερα. Η ηλεκτρονική δημοκρατία προάγει την ιδέα της δημοκρατίας στο σύνολο της, ενθαρρύνοντας τους πολίτες να εμπλέκουν στα κοινά.

Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (e-voting)

Όλη η ουσία και ο σκοπός της ηλεκτρονικής δημοκρατίας γίνονται πράξη μέσα από την ηλεκτρονική ψηφοφορία. Η ηλεκτρονική ψηφοφορία νοείται η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών στις δημοκρατικές διαδικασίες και πιο συγκεκριμένα στις εκλογικές. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας αποτελεί μια καινοτομία στον τρόπο άσκησης του εκλογικού δικαιώματος αφού δεν απαιτείται πλέον η φυσική παρουσία του ψηφοφόρου στο εκλογικό κέντρο. Η διεξαγωγή της εκλογικής διαδικασίας μπορεί να πραγματοποιηθεί από απόσταση μέσω του διαδικτύου ή άλλων μέσων επικοινωνίας. Στόχος του όλου εγχειρήματος είναι η ψηφοφορία να πραγματοποιείται με την ίδια ασφάλεια και μυστικότητα όπως στο παραδοσιακό εκλογικό κέντρο. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διαδικασίας μέσα από μια απλή και εύχρηστη πλατφόρμα σε συνδυασμό με την άρση των γεωγραφικών περιορισμών μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογικές διαδικασίες.

Διακρίσεις Ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία διακρίνεται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με τον τόπο στον οποίο λαμβάνει χώρα η ψηφοφορία. Μπορεί να πραγματοποιηθεί στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα όπου θα βρίσκονται εγκατεστημένα υπολογιστικά συστήματα μέσα από τα οποία θα διεξαχθεί η ψηφοφορία. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η φυσική παρουσία του ψηφοφόρου και οι αρμόδιες διοικητικές αρχές έχουν εξ' ολοκλήρου την ευθύνη για την πραγματοποίηση και την ομαλή διεξαγωγή της διαδικασίας.

Στη Δεύτερη κατηγορία η εκλογική διαδικασία πραγματοποιείται όχι στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα αλλά σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους ή περίπτερα όπου βρίσκονται εγκατεστημένα υπολογιστικά συστήματα με την βοήθεια των οποίων διεξάγεται η ψηφοφορία, και σε αυτήν την περίπτωση η ευθύνη για την εποπτεία του χώρου άσκησης του ηλεκτρονικού εκλογικού δικαιώματος βαραίνει εξ' ολοκλήρου τις αρμόδιες διοικητικές αρχές.

Στην Τρίτη κατηγορία η άσκηση της εκλογικής ψηφοφορίας μπορεί να πραγματοποιηθεί από οποιοδήποτε σημείο στο οποίο υπάρχει υπολογιστής συνδεδεμένος στο διαδίκτυο. Ο χώρος αυτός μπορεί να είναι το σπίτι του ψηφοφόρου, η επαγγελματική του στέγη ή κάποιος άλλος χώρος δημόσιας χρήσης όπως τα internet café ή δημόσιες βιβλιοθήκες και πανεπιστήμια. Αυτός ο τρόπος ψηφοφορίας διευκολύνει τους πολίτες που θέλουν να ασκήσουν το εκλογικό τους δικαίωμα και κυρίως εκείνους που δυσκολεύονται να μετακινηθούν από την οικία τους όπως τα άτομα με κινητικές δυσκολίες. Αυτή η κατηγορία ηλεκτρονικής ψηφοφορίας εγκυμονεί περισσότερους κινδύνους αναφορικά με την ασφάλεια και την μυστικότητα της διαδικασίας. Στην περίπτωση αυτή η ευθύνη για την λειτουργία της διαδικασίας αγγίζει και τον ψηφοφόρο καθώς φέρουν ευθύνη σχετικά με τις συνθήκες και το μέρος από τα οποία θα έχουν πρόσβαση μπορεί να χρειαστεί να λάβουν περισσότερες προφυλάξεις ώστε να μείνει η ψήφος τους μυστική και αναλλοίωτη.

Εφαρμογές της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Τα δημοψηφίσματα είναι ίσως η πλέον διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικής ψηφοφορίας ανά τον κόσμο. Στην Ελλάδα η διεξαγωγή δημοψηφίσματος προβλέπεται από το Σύνταγμα και διενεργείται ύστερα από πρόταση βουλευτών. Το τελευταίο δημοψήφισμα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα έγινε το 1974 για την θέσπιση της Βασιλευόμενης ή μη Δημοκρατίας. Σε πολλές χώρες τα δημοψηφίσματα αποτελούν συνήθη πρακτική, πρόκειται για διαδικασίες άμεσης δημοκρατίας ολόκληρου του εκλογικού σώματος. Τα δημοψηφίσματα συνήθως διενεργούνται για την επικύρωση ή την απόρριψη μιας πολιτικής στρατηγικής ή μιας πρότασης

καθώς και την πιθανή υιοθέτηση νέου Συντάγματος, μιας νέας συνθήκης ή ενός μνημονίου.

Εκτός από τα δημοψηφίσματα η ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να βρεί εφαρμογή σε εσωτερικές εκλογές ιδιωτικού ή δημόσιου χαρακτήρα , όπως οι εκλογές σε κάποιο φορέα ή οργανισμό. Εξίσου σημαντική είναι και η συμβουλευτική ψηφοφορία ή σφυγμομέτρηση. Πρόκειται για μια μη δεσμευτική ψηφοφορία η οποία προσφέρει σημαντική γνώση στο κράτος , αναφορικά με την κοινή γνώμη και τις απόψεις της κοινωνίας σε διάφορα ζητήματα.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στην εκλογική διαδικασία προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στους πολίτες και ενίσχυση των δημοκρατικών θεσμών συνολικά. Αποτέλεσμα της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι η αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογικές διαδικασίες καθώς και η πρόσβαση σε νέες πηγές πληροφόρησης και επικοινωνίας. Η ηλεκτρονική ψηφοφορία συμβάλει σημαντικά στη διευκόλυνση των πολιτών , στην μείωση του κόστους της εκλογικής διαδικασίας και στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών αρχών. Στον αντίποδα , εξίσου σημαντική είναι και η άποψη ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία πιθανόν να υπονομεύσει κατακτήσεις στον τομέα των πολιτικών δικαιωμάτων , όπως είναι η μυστικότητα της ψήφου. Υπάρχει επίσης η αμφιβολία για το κατά πόσο μπορεί να διασφαλιστεί η αξιοπιστία και η ασφάλεια της εκλογικής διαδικασίας. Τέλος όπως και σε κάθε άλλον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης , έτσι και στην ηλεκτρονική ψηφοφορία , οι λιγότερο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες πολίτες , αποκλείονται από τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Θεσμικά ζητήματα στην ηλεκτρονική ψηφοφορία

Η υιοθέτηση , από μεριάς του κράτους , της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας εγείρει σημαντικά ζητήματα και προβληματισμούς σχετικά με το κατά πόσο θα

μπορέσει ο νέος αυτός τρόπος εκλογής , να συμβαδίζει απόλυτα με τις Συνταγματικές κατευθύνσεις. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας θα πρέπει να συμφωνεί απόλυτα με το Σύνταγμα μιας χώρας και να υπόκειται στους ίδιους μηχανισμούς ασφαλείας που υπάρχουν στην παραδοσιακή εκλογική διαδικασία. Η πραγματοποίηση ενός τέτοιου συστήματος πρέπει να διασφαλίζει σε κάθε στάδιο της λειτουργίας του τη μυστικότητα , την διαθεσιμότητα , τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στον έλεγχο των δημοσίων φορέων. Η ηλεκτρονική διαδικασία πρέπει να σέβεται και να προστατεύει τα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών έτσι όπως απορρέουν από το Σύνταγμα. Προϋπόθεση για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στην εκλογική διαδικασία είναι η δημιουργία και η προώθηση της “ψηφιακής παιδείας και κουλτούρας” που θα ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών σε τέτοιου είδους διαδικασίες. Ουσιώδης είναι η ύπαρξη ενός πλαισίου που θα παρέχει επαρκή πληροφόρηση προκειμένου ο ψηφοφόρος να γίνεται κοινωνός της γνώσης και της ενημέρωσης που απαιτείται για την διαμόρφωση γνώμης ώστε να λάβει και τις ανάλογες πολιτικές αποφάσεις. Ιστοθετήσεις και blogs που θα παρέχουν ενημέρωση και θα επιτρέπουν την επικοινωνία και τη συζήτηση μεταξύ των ψηφοφόρων μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμα εργαλεία που θα βοηθήσουν στη διαμόρφωση πολιτικής άποψης.

Παρ’όλα αυτά η πλήρης εφαρμογή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σε εθνικό επίπεδο δεν είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί. Το ψηφιακό χάσμα το οποίο παραμένει ιδιαίτερα ευρύ , δεν επιτρέπει την ολοκληρωτική αντικατάσταση της διαδικασίας άσκησης του εκλογικού δικαιώματος. Προς το παρόν η ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να λειτουργήσει μόνο συνεπικουρικά στην εκλογική διαδικασία και μόνο για μια μερίδα του πληθυσμού.

Στην Ελλάδα της οικονομικής κρίσης το εγχείρημα της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας φαντάζει απίθανο να συμβεί. Οι πολίτες τείνουν να εμπιστεύονται όλο και λιγότερο το κράτος , όντας απογοητευμένοι απ’αυτό , συνεπώς δύσκολα θα προσχωρούσαν στη λογική της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Η εμπιστοσύνη στις διοικητικές αρχές είναι βασικός παράγοντας για να νιώσουν οι πολίτες ασφαλείς να συμμετέχουν σε μια τέτοια διαδικασία , κάτι που στην Ελλάδα προς το παρόν δεν υπάρχει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

11.1 ΘΕΜΑΤΑ ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβαδίζει με τη συλλογή και την επεξεργασία δεδομένων ιδιωτικού χαρακτήρα. Το γεγονός ότι τα προσωπικά δεδομένα των χρηστών των υπηρεσιών θα βρίσκονται στο διαδίκτυο , εγείρει πολλές αμφιβολίες σχετικά με την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Το Σύνταγμα της Ελλάδας αναγνωρίζει την πληροφοριακή ιδιωτικότητα και το δικαίωμα του ατόμου να γνωρίζει και να ελέγχει τη χρήση των προσωπικών του πληροφοριών από ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς. Η μή εξουσιοδοτημένη χρήση ιδιωτικών δεδομένων τιμωρείται με ποινικές κυρώσεις βάση του άρθρου 22 παράγραφος 4 του νόμου 2472/97 . Με τον όρο “προσωπικά δεδομένα” εννοούμε κάθε πληροφορία που αφορά ένα φυσικό πρόσωπο , του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί , βάση πληροφοριών που προσδιορίζουν την υπόσταση του από φυσικής , βιολογικής, ψυχικής , οικονομικής , πολιτιστικής , πολιτικής , ή κοινωνικής απόψεως. Στα προσωπικά δεδομένα περιλαμβάνονται επίσης στοιχεία τα οποία χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό της ταυτότητας ενός προσώπου. Σ΄αυτά συγκαταλέγονται , ο αριθμός δελτίου ταυτότητας , το όνομα , ο αριθμός κοινωνικής ασφάλισης και άλλα παρόμοια στοιχεία. Στις πληροφορίες ιδιωτικού χαρακτήρα εντάσσονται επίσης πληροφορίες που αφορούν στοιχεία για την περιουσιακή την επαγγελματική , και την οικογενειακή κατάσταση ενός ατόμου , καθώς και οι προσωπικές δραστηριότητες και οι σχέσεις με άλλα άτομα , σωματεία και οργανισμούς. Ως ευαίσθητα προσδιορίζονται τα δεδομένα εκείνα που αφορούν στη φυλετική προέλευση , στα πολιτικά φρονήματα στις θρησκευτικές πεποιθήσεις , στην κατάσταση της υγείας , στην ερωτική ζωή και στο ποινικό μητρώο.

Οι Δημόσιες Διοικήσεις οφείλουν να λαμβάνουν μέριμνα για τη διασφάλιση της ιδιωτικότητας των χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης. Η λήψη συγκεκριμένων μέτρων είναι αναγκαία προϋπόθεση για την ασφαλή λειτουργία των υπηρεσιών.

- ✓ Κατά τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων οι φορείς θα πρέπει να διαχωρίζουν τα στοιχεία στατικού χαρακτήρα.
- ✓ Θα πρέπει να διασφαλίζεται ο μη προσδιορισμός της ταυτότητας των φυσικών προσώπων όταν κρίνεται αναγκαίο με την υιοθέτηση κατάλληλων διαδικασιών ανωνυμοποίησης καθώς και ταυτοποίηση του χρήστη όταν κρίνεται απαραίτητο μέσα από διαδικασίες πολλαπλής κωδικοποίησης για μεγαλύτερη ασφάλεια.
- ✓ Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα πρέπει να γνωρίζουν σαφώς ποια δεδομένα θεωρούνται ευαίσθητα καθώς και τι ορίζει ο νόμος ως τιμωρία για πιθανή υποκλοπή και παράνομη χρήση προσωπικών δεδομένων.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ

Αναφορικά με την Ταυτοποίηση και Αυθεντικοποίηση των νομικών προσώπων η συλλογή και διαχείριση δεδομένων αφορούν την επωνυμία και την νόμιμη εκπροσώπηση των νομικών προσώπων. Στην περίπτωση που ο χρήστης είναι φυσικό πρόσωπο η Ταυτοποίηση απαιτεί , πολλές φορές , την περαιτέρω συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Το βασικό ζήτημα είναι κατά πόσο οι γενικές αρχές επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στηρίζονται στις προϋποθέσεις νομιμότητας της επεξεργασίας. Δηλαδή ποια δεδομένα υπόκεινται σε συλλογή και επεξεργασία , από ποιο φορέα, για ποιο σκοπό και σε ποιο βαθμό. Με βάση το συνταγματικό και νομοθετικό πλαίσιο της Ελλάδας η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων απαγορεύεται. Επιτρέπεται μόνο κατ'εξάιρεση βάση του νόμου 2472/97 με κριτήριο το είδος και την κατηγορία των δεδομένων καθώς και τον φορέα συλλογής των.

ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ως Ταυτοποίηση νοείται η διαδικασία δήλωσης ταυτότητας του χρήστη από τους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Καθώς ο χρήστης εγγράφεται σε ανεξάρτητες ηλεκτρονικές υπηρεσίες απαιτούνται ξεχωριστά αναγνωριστικά για κάθε υπηρεσία , μέσω των αναγνωριστικών αυτών πραγματοποιείται η ταυτοποίηση του χρήστη. Οι διαφορετικοί τρόποι και μέθοδοι ταυτοποίησης δημιουργούν διαφορετικού είδους νομικούς , θεσμικούς , και τεχνικούς περιορισμούς. Το Ελληνικό Δημόσιο προτείνει την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη (ΚΔΠ) για την ταυτοποίηση των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Μέσω της ΚΔΠ οι διαδικασίες της εγγραφής και της αυθεντικοποίησης πραγματοποιούνται για κάθε υπηρεσία , χωρίς να απαιτείται να έχουν οι χρήστες προηγουμένως εγγραφεί στις ανεξάρτητες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για να εγγραφεί ο χρήστης στο ΚΔΠ εισάγει τα διαφορετικά αναγνωριστικά που απαιτεί ο κάθε φορέας προκειμένου να τον ταυτοποιήσει. Αν επιθυμεί ο χρήστης τα αναγνωριστικά μπορούν να αποθηκευθούν στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη δημιουργώντας τον ψηφιακό φάκελο αναγνωριστικών του συγκεκριμένου χρήστη. Όταν ο χρήστης επιθυμεί μπορεί να χρησιμοποιήσει κάποιο από τα αποθηκευμένα αναγνωριστικά που βρίσκονται στη ΚΔΠ , για να εγγραφεί σε κάποια ηλεκτρονική υπηρεσία και να ταυτοποιηθεί απ'αυτήν.

Εναλλακτικά η ταυτοποίηση του χρήστη μπορεί να γίνει κατευθείαν στην υπηρεσία. Χρησιμοποιώντας έναν πιο διαδραστικό τρόπο επικοινωνίας με τον φορέα , ο χρήστης αποστέλει την αίτηση εγγραφής στην υπηρεσία από όπου του επιστρέφονται μέσα από ένα αυτοματοποιημένο σύστημα τα απαραίτητα δεδομένα για τη δημιουργία του παραγόμενου πιστοποιητικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

12.1 Μειονεκτήματα και κίνδυνοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κάθε ανθρώπινη προσπάθεια για πρόοδο , κάθε εγχείρημα τεχνολογικής καινοτομίας αντιμετωπίζει δυσκολίες , έρχεται σε σύγκρουση με τις ίδιες του τις ελλείψεις και τα μειονεκτήματα του και πιθανόν να εγκυμονεί κινδύνους από την αλόγιστη και απρόσεχτη χρήση του. Ομοίως και το εγχείρημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αποτελεί μια νέα μορφή διακυβέρνησης , διαφορετικής από ότι έχει γνωρίσει η ανθρωπότητα μέχρι σήμερα , πρέπει να ξεπεράσει συγκεκριμένες δυσκολίες και προκλήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θέτει νέες βάσεις για κρατικές διοικήσεις , χώρες και λαοί πρέπει να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα της εποχής που διανύουμε , μιας εποχής η οποία χαρακτηρίζεται ως ψηφιακή. Έως τη στιγμή που η νέα μορφή διακυβέρνησης δεν εφαρμόζεται στο σύνολο της ,δεν μπορούμε να γνωρίζουμε τις ακριβείς επιπτώσεις που μπορεί να επιφέρει. Προς το παρόν υπάρχει σκεπτικισμός σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- Καθίσταται τα προσωπικά δεδομένα διαθέσιμα στο κράτος , προκαλώντας την αίσθηση , ειδικά στους Έλληνες πολίτες , ενός ιδιότυπου “φακελώματος” . Η ιδιωτικότητα και τα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα είναι δυνατόν να τεθούν σε κίνδυνο. Τα προσωπικά δεδομένα είναι ευάλωτα σε επιθέσεις στον κυβερνοχώρο καθώς επεξεργάζονται από ένα σύστημα το οποίο είναι στηριγμένο στο διαδίκτυο χωρίς να μπορεί να εξασφαλίσει απόλυτη προστασία από εξωτερικές ή εσωτερικές υποκλοπές.
- Υπάρχει αυξημένο κόστος για το κράτος για να πραγματοποιήσει τις οργανωτικές αλλαγές που απαιτούνται. Κόστος το οποίο περιλαμβάνει επενδύσεις σε τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών , υπολογιστικά συστήματα και λογισμικό , καθώς και κόστος για την επιμόρφωση των υπαλλήλων που θα κληθούν να διαχειριστούν τις καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- Αδυναμία συμμετοχής πολιτών που δεν έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες, αποκλείοντας τους από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι δημιουργείται το ψηφιακό χάσμα , μια διαφοροποίηση ανάμεσα στις απαιτήσεις της εποχής και τις δυνατότητες μερίδας της κοινωνίας να ακολουθήσει τις εξελίξεις. Για να αποφευχθεί το ψηφιακό χάσμα πρέπει το κράτος να φροντίσει να καλλιεργηθεί η “ηλεκτρονική παιδεία” και η κουλτούρα του ενεργού πολίτη για να ωφελήσουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες το σύνολο της κοινωνίας και να μην υπάρξουν πολίτες δύο ταχυτήτων σχετικά με την γνώση των νέων τεχνολογιών.

Επιπτώσεις στους ανθρώπους

«Η πληροφορία απαιτεί επεξεργασία για να μην γίνει χάος». Με αυτά ακριβώς τα λόγια περιγράφει την εποχή της πληροφορίας ο παιδοψυχίατρος Δημήτρης Καραγιάννης. Πράγματι ζούμε σε μία εποχή υπερπληροφόρησης. Βομβαρδιζόμαστε διαρκώς με πληροφορίες σχεδόν επί παντός επιστητού. Με την πάροδο των ετών ο άνθρωπος θα πρέπει να επεξεργάζεται υπερδιπλάσιο όγκο πληροφοριών. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη σύγχυση του ανθρώπου ή τελικά την αδυναμία επεξεργασίας της πληροφορίας και απομνημόνευσης της γνώσης εξ’ αιτίας του τεράστιου όγκου δεδομένων.

Επιστημονικές μελέτες σχετικά με την προσαρμοστικότητα του ανθρώπινου είδους στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον επισημαίνουν ότι ο άνθρωπος των επόμενων δεκαετιών θα έχει χαμηλότερο δείκτη ευφυΐας ενώ η τεχνολογία θα γίνεται όλο και πιο “έξυπνη” . Τα ανθρώπινα μάτια θα τείνουν να μεγαλώσουν για να μπορούν να λαμβάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα δεδομένα με βασικότερο “αποστολέα” πληροφοριών την εικόνα. Ο ανθρώπινος εγκέφαλος θα συρρικνώνεται με την πάροδο των ετών και θα έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται όλο και λιγότερη γνώση. Τα παιδιά των επόμενων γενεών θα μορφώνονται θα επικοινωνούν και θα διασκεδάζουν μπροστά από μια οθόνη.

«Η πραγματικότητα της διπλής όψης των πραγμάτων γίνεται έκδηλη στην περίπτωση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου που ενώ

αποτελούν συγκλονιστικά ανθρώπινα επιτεύγματα και εργαλεία με ασύλληπτες δυνατότητες , συχνά δημιουργούν έναν εθισμό πολύ πιο επικίνδυνο από οποιονδήποτε άλλο, ιδιαίτερα στα παιδιά και τους νέους. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και το διαδίκτυο διευκολύνουν την δημιουργία ενός φανταστικού κόσμου πολύ πιο επικίνδυνου από εκείνον του ψυχωτικού και συχνά αποκλείουν ολοκληρωτικά την δημιουργία ανθρωπίνων σχέσεων , ιδιαίτερα με την δυνατότητα που έχουν για δημιουργία σχέσεων εικονικών. Αλλά αυτό που ίσως χρήζει μεγαλύτερης προσοχής είναι ένα εξαιρετικά επικίνδυνο μεγαλομανιακό παραλήρημα που μπορεί να προκαλέσει η εκπληκτική ικανότητα του διαδικτύου να αποθησαυρίζει τεράστιες ποσότητες γνώσεων δημιουργώντας την ψευδαίσθηση σε αυτόν που το χρησιμοποιεί ότι αυτός ο ίδιος έχει κατακτήσει αυτές τις γνώσεις».

Π.ΦΙΛΟΘΕΟΣ ΦΑΡΟΣ

(Ψυχοθεραπευτής)

Συμπέρασμα

Η Ελλάδα έχει καταταχθεί από τον Ο.Η.Ε 44^η σε σύνολο 50 κρατών σε έρευνα για την κρατική ετοιμότητα στην ηλεκτρονική δημοκρατία , που αποτελεί την ουσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι αλήθεια ότι η Ελλάδα βρίσκεται πολύ πίσω στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συγκριτικά με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες , την Αμερική και την Αυστραλία . Το Ελληνικό κράτος εδώ και χρόνια νοσεί ,λειτουργεί με ένα αρτισκληρωμένο υδροκεφαλικό σύστημα και έχει πάψει να ανταποκρίνεται στον ρόλο του.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποδειχθεί σανίδα σωτηρίας για τα κράτη , ώστε αυτά να ανταποκριθούν στη σύγχρονη παγκοσμιοποιημένη κοινωνία η οποία τρέχει με ιλιγγιώδη ταχύτητα σε ζητήματα τεχνολογικής καινοτομίας.

Η ορθή χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να ωφελήσει το κράτος , να αυξήσει τα έσοδα του , να το καταστήσει πιο παραγωγικό και να εξαλείψει τη διαφθορά φέρνοντας στο επίκεντρο τον πολίτη.

Αντίθετα η κερδοσκοπική χρήση του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να γίνει το προκάλυμμα και η δικαιολογία για απάτη, κερδοσκοπία και εξασφάλιση των “ημέτερων” . Η ειδοποιός διαφορά είναι το πώς θα χρησιμοποιηθεί το εργαλείο που λέγεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση , αν θα γίνει συνειδητή προσπάθεια για ευημερία της κοινωνίας ή θα γίνει ευκαιρία υπερπλουτισμού για τους λίγους.

Διαδίκτυο

1. Leitner, C. (2003), eGovernment in Europe: The State of Affairs, Presented at the eGovernment 2003 Conference in Como, Italy
http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf

Πρόσβαση την 18/11/2012 16.30

2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7 Πρόσβαση την 21/11/2012

20.15

3. Σχέδιο Δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/24226j_el.htm 22/11/12 15.00

4. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
http://www.egovplan.gr/?page_id=14 Πρόσβαση την 20/11/2012 19.15

5. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , Πρόγραμμα Διαύγεια .
<http://diavgeia.gov.gr/programma-diavgeia> Πρόσβαση την 23/11/2012

11.00

6. Εφημερίς Της Κυβέρνησης , Νόμος Υπ Αριθμό 3861
http://www.et.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=189%3Anew1&catid=60&lang=el Πρόσβαση την 23/11/2012 12.00

7. Τι είναι το Taxisnet ;
http://www.lourdass.com.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=95:ti-einai-to-taxisnet&Itemid=44&lang=el Πρόσβαση την 27/11/2012 9.30

8. κ. Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος (19/10/2004) Ομιλία Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων
<http://www.gsis.gr/cmdocs/621.html> Πρόσβαση την 27/11/2012 10.00
9. Ενημερωθείτε για το Taxisnet .
<http://www.gsis.gr/taxisnet/help.html> Πρόσβαση την 27/11/2012 10.15
10. Κλειδαρίθος για το Etaxis του 2012
<http://www.dikaiologitika.gr/taxisnet-%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%B4%CE%B7%CE%BB%CF%89%CF%83%CE%B7/%CE%BA%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B4%CE%B1%CF%81%CE%B9%CE%B8%CE%BC%CE%BF%CF%83-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%BF-e-taxis-toy-2012.html> Πρόσβαση την 29/11/2012 19.45
11. Τρεις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες «ανοίγει» η ΓΓΠΣ στο TAXISnet .
http://www.express.gr/afieroma/eforia/655225oz_20121102655225.php
[3](#) Πρόσβαση την 1/12/2012 21.00
12. ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3943 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών .
<http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/307>
Πρόσβαση την 1/12/2012 21.30
13. Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις για την κάρτα αποδείξεων . Υπουργείο Οικονομικών .
<http://www.minfin.gr/portal/el/resource/section/syxnes-erotiseis-karta-apodeikseon> Πρόσβαση την 1/12/2012 22.30
14. Κάρτα αποδείξεων : Δίνω την κάρτα , συλλέγω τα έξοδα ! Υπουργείο Οικονομικών . <http://www.minfin.gr/portal/el/resource/section/karta-apodeikseon> Πρόσβαση την 1/12/2012 22.50
15. Κάρτα Αποδείξεων - Καταναλωτής . Υπουργείο Οικονομικών .
<http://www.minfin.gr/portal/el/resource/section/katanalotis>
Πρόσβαση την 1/12/2012 23.00

Βιβλιογραφία και Έντυπα

- 1) Ψηφιακή Ελλάδα – Βαγγέλης Παπακωνσταντίνου
- 2) Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Efram Turban
- 3) Εφημερίδα Ημερησία
- 4) Περιοδικό ECONOMIC NEWS
- 5) Εισαγωγή στην επιχειρηματικότητα – Κυριαζόπουλος / Βρυζίδης
- 6) Στου δρόμου τα μισά – Φιλόθεος Φάρος