



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“Διαφάνεια και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”

“Transparency and e-Government”

ΑΝΔΡΕΑΣ ΠΙΣΧΙΤΖΗΣ

A. M. : 15075

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Σοφία Ιωαννίδου

ΑΘΗΝΑ 2018

*Διαφάνεια
και
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
ABSTRACT.....	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ.....	6
1.1 Ο ρόλος της Διαφάνειας στη σύγχρονη κοινωνία.....	6
1.2 Καταπολέμηση της Γραφειοκρατίας.....	6
1.3 Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ-ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ.....	8
2.1 Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών – Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.....	8
2.2 Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου – Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων.....	9
2.3 Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης.....	10
2.4 Νέο σύστημα για τη μισθοδοσία των υπαλλήλων του Δημοσίου.....	11
2.5 Ψηφιακές υπογραφές και ψηφιακά πιστοποιητικά.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΜΟΧΛΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ.....	13
3.1 Εκσυγχρονισμός του Κράτους.....	13
3.2 Σχέδιο Δράσης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	13
3.3 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	14
3.4 Στόχοι Στρατηγικής-Στόχοι Σχεδίου Δράσης.....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	18
4.1 Ανοικτή Διακυβέρνηση.....	18
4.2 Ψηφιακή Διακήρυξη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	19
4.3 Κανονισμός e-IDAS.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	21
5.1 Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	21
5.1.1 Τα τμήματα της Διεύθυνσης.....	21
5.1.2 Οι προσδοκώμενοι στόχοι.....	22
5.2 Φορείς που είναι αρμόδιοι για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	22
5.3 Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας.....	23

5.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α.).....	23
5.5 Εθνικό Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικής Υγείας.....	25
5.6 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) και Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).....	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΔΙΑΥΓΕΙΑ».....	27
6.1 Ανάρτηση νόμων και πράξεων στο Διαδίκτυο.....	27
6.2 Πεδίο εφαρμογής.....	27
6.3 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απόρρητα.....	29
6.4 Διαδικασία ανάρτησης στο Διαδίκτυο.....	29
6.5 Η Θεσμική Ισχύς των αναρτημένων πράξεων.....	30
6.6 Ανθρώπινο Δυναμικό και διεθνής αναγνώριση του Προγράμματος.....	30
6.7 Καινοτομία σε δέκα (10) σημεία.....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΣΧΕΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΟΡΦΗΣ.....	32
7.1 Οι πολίτες και οι Δημόσιες Υπηρεσίες.....	32
7.2 Σχετικά προβλήματα.....	33
7.2.1 Έλλειψη διαχρονικού οράματος.....	33
7.2.2 Χάσμα ανάμεσα στη στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση.....	34
7.2.3 Απουσία ρεαλιστικού πλάνου υλοποίησης της στρατηγικής.....	34
7.2.4 Ο σχεδιασμός της στρατηγικής ξεκινά από την κορυφή, αλλά της υλοποίησης από τη βάση.....	35
7.2.5 Έλλειψη συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση.....	35
7.2.6 Απουσία προσέγγισης με κέντρο τον πολίτη.....	36
7.2.7 Αναποτελεσματικός σχεδιασμός διεργασιών.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8:ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	38
8.1 Γενικές διαπιστώσεις για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	38
ΠΗΓΕΣ.....	40

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία, εκπονήθηκε με σκοπό να παρουσιάσει και να αναλύσει ένα σύγχρονο θέμα, την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που αποσκοπεί στην οικοδόμηση ενός κράτους το οποίο χαρακτηρίζεται από Διαφάνεια και Δικαιοσύνη. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ρυθμίζει το σύστημα των συναλλαγών και συνδιαλλαγών οποιασδήποτε μορφής, μεταξύ Κράτους και πολιτών ή επιχειρήσεων.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η επέκταση των δυνατοτήτων του διαδικτύου, κατέστησε δυνατή τη συνεχόμενη ανάπτυξη της Διακυβέρνησης μέσω ηλεκτρονικών δομών. Με αυτό τον τρόπο, συρρικνώνεται το μείζον πρόβλημα της γραφειοκρατίας, μέσα από τη χάραξη συγκεκριμένης στρατηγικής διακυβέρνησης.

Καθοριστικής σημασίας ρόλο στη Διακυβέρνηση ηλεκτρονικής μορφής, φέρει το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, όπου είναι και υπεύθυνα για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος και την παρακολούθησή του, με σκοπό την επίτευξη του μέγιστου βαθμού αποτελεσματικότητας.

Η καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει ως μοναδικό στόχο τη Διαφάνεια της κρατικής λειτουργίας και κατά συνέπεια τη διευκόλυνση των πολιτών ως προς την επαφή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

ΛΕΞΕΙΣ–ΚΛΕΙΔΙΑ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Διαφάνεια, Δημόσιο, «Διαύγεια», Ανοικτή Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονικά Έγγραφα και Ψηφιακά Αρχεία, Εκσυγχρονισμός

ABSTRACT

This paper was designed to present and analyze, e-Government, a contemporary issue which aims in building a state characterized by Transparency and Justice. E-Government regulates the system of transactions and conciliations of any kind, between states and citizens, or business.

The development of technology and the expansion of Internet capabilities, has made it possible to continuously develop Governance through electronic structures. In this way, the major problem of bureaucracy is shrunk through the formulation of a specific strategic governance.

The Ministry of Administrative Reconstruction and the Ministry of Digital Policy have a key role in Electronic Governance, where they are also responsible for the smooth operation of the system and it's monitoring in order to achieve maximum efficiency.

The establishment of e-Government has its sole objective, the Transparency of State Functioning and, consequently, the facilitation of citizens in their contact with the State Mechanism.

KEY-WORDS: e-Government, Transparency, State, «Diavgeia», Open Government, Electronic Documents and Digital Files, Modernization

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με τον όρο «Διαφάνεια», προσδιορίζεται ο τρόπος διαχείρισης των υποθέσεων που αφορούν τη συνδιαλλαγή των πολιτών με τον Κρατικό Μηχανισμό. Οι πολίτες, προβαίνουν καθημερινά σε συναλλαγές πολλαπλών μορφών με το Κράτος, με σκοπό την τακτοποίηση εκκρεμοτήτων και τη διευθέτηση φορολογικών υποχρεώσεων. Η Διαφάνεια, κατατάσσει αξιόπιστο το σύστημα του κράτους και ορίζει τους κανόνες για την σωστή λειτουργία του.

Παράλληλα και οι συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημόσιου τομέα, απαιτούν την τήρηση τακτικών που αποσκοπούν στη Διαφάνεια. Για να επιτευχθεί η ομαλότητα όλων των οικονομικών κινήσεων στα πλαίσια των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, είναι ανάγκη, εφόσον το επιτρέπει η τεχνολογική και διαδικτυακή εξέλιξη, οι συναλλαγές, καθώς και οποιαδήποτε μορφή συμφωνίας στα πλαίσια επαγγελματικών δραστηριοτήτων (π.χ. πρόσληψη εργαζομένου), να ελέγχονται από τις αρμόδιες αρχές. Συνεπώς, η Διαφάνεια, μπορεί να δομηθεί και να εδραιωθεί μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με τη δημιουργία ψηφιακών συστημάτων.

Πλατφόρμες ψηφιακής πολιτικής που έχουν ως μοναδικό σκοπό τη νομιμότητα όλων των οικονομικών και επιχειρηματικών κινήσεων, έχουν καθιερωθεί τα τελευταία χρόνια και τα φορολογούμενα φυσικά, όσο και νομικά πρόσωπα, είναι υποχρεωμένα να προβαίνουν σε συναλλαγές μέσω αυτών. Παράλληλα, έχουν την δυνατότητα να ενημερώνονται άμεσα για τις φορολογικές τους υποχρεώσεις και να τις διευθετούν μέσω διαδικτύου, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.

Η καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πέραν της Διαφάνειας που είναι και το φυσικό της επακόλουθο, έχει εξυγιάνει το θέμα της ταλαιπωρίας των πολιτών που επιθυμούν να τακτοποιήσουν τις εκκρεμότητές τους, λύνοντας το μείζον πρόβλημα του συνωστισμού σε Δημόσιες Υπηρεσίες.

Αναφορικά, συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έχουν θεσπιστεί τα τελευταία χρόνια είναι: η ΔΙΑΥΓΕΙΑ, η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ και η ΑΝΩΤΑΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ. Το κάθε σύστημα, έχει το δικό του ρόλο στη διακυβέρνηση του κρατικού μηχανισμού.

Η Δημόσια Διοίκηση πλέον, έχει συντονιστεί με τα ηλεκτρονικά αυτά συστήματα, δίνοντας έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΣΤΟ ΚΡΑΤΟΣ

1.1 Ο ρόλος της Διαφάνειας στη σύγχρονη κοινωνία

Η ιστορία της σύγχρονης Ελλάδας, έχει πολλά παραδείγματα που δεν αναδεικνύουν το ρόλο της Διαφάνειας σε μία κοινωνία. Περιπτώσεις σκανδάλων, σε πολιτικό και οικονομικό επίπεδο, έχουν απασχολήσει αρκετές φορές την επικαιρότητα, καθώς και μικρότερες υποθέσεις που αφορούν την παράκαμψη κανόνων και αρχών από τους ίδιους τους πολίτες, με σκοπό το ίδιο όφελος. Τέτοιου είδους καταστάσεις, επιβάρυναν την εθνική οικονομία και έπληξαν σοβαρά το κύρος του ελληνικού κράτους.

Ανά διαστήματα, οι αρμόδιες αρχές, έκαναν προσπάθειες ανασυγκρότησης και αναδιοργάνωσης του συστήματος διακυβέρνησης, με απώτερο σκοπό την εξυγίανσή του και την ένταξη του σε ένα δρόμο νομιμότητας και έντιμων συναλλαγών, κάτι που δομεί το προφίλ ενός έννομου κράτους. Τα αποτελέσματα, δύσκολα χαρακτηρίζονται επιτυχημένα στην πλειοψηφία τους. Ωστόσο, με την πάροδο των χρόνων, η εξέλιξη του διαδικτύου και η συνεχώς αυξανόμενη χρήση του από τους πολίτες, έκανε την προσπάθεια για την λειτουργία ενός νέου συστήματος που θα προωθεί τη Διαφάνεια, αναγκαία και επιτακτική.

1.2 Καταπολέμηση της Γραφειοκρατίας¹

Το 2015, εκδόθηκε ο νόμος 4325 και αφορά τον εκδημοκρατισμό της διοίκησης και επακολούθως την καταπολέμηση της Γραφειοκρατίας με την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Περιλαμβάνει διατάξεις για την αποκατάσταση αδικιών, τα δικαιώματα των πολιτών και αναφέρεται και σε φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Περιλαμβάνει σχετικές διατάξεις που αναφέρονται στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών, στην ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου, στην ασφάλεια των πληροφορικών συστημάτων του Δημοσίου, καθώς και σε θέματα του Εθνικού Τυπογραφείου.

1.3 Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας

Οι νόμοι του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ρυθμίζουν θέματα που αφορούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις στις σχέσεις Κράτους και πολιτών, στα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικώς από κρατικούς πόρους

¹ Ν.4325/2015 περί Εκδημοκρατισμού της Διοίκησης και Καταπολέμησης της Γραφειοκρατίας

κατά 50% τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους, στα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου και τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ), καθώς και στα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α., εντός ή εκτός της Γενικής Κυβέρνησης.

Οι φορείς αυτοί, υποχρεούνται στην τήρηση των αντίστοιχων διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, που προσδιορίζουν τις προθεσμίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων από τη Διοίκηση, την πρόσβαση σε έγγραφα, την προηγούμενη ακρόαση του ενδιαφερομένου, την αμεροληψία των διοικητικών οργάνων, καθώς και την τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας και χορήγηση βεβαίωσης για την καταχώρηση εγγράφου.

Κατά συνέπεια, οι κανόνες αυτοί, καθώς και οι όροι που έχουν τεθεί για την επικοινωνία και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, στη βάση των αρχών της διαφάνειας, της ίσης μεταχείρισης, της αμεροληψίας και του σεβασμού της προσωπικότητας του πολίτη, εφαρμόζονται εφεξής και από τους προαναφερόμενους φορείς.

Άμεση συνέπεια της ρύθμισης αυτής, είναι η άσκηση των δικαιωμάτων των πολιτών, καθώς και η δίκαιη, αναλογική και ισότιμη μεταχείρισή τους από όλες τις υπηρεσίες, αλλά και τους φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ – ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

2.1 Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών – Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών²

Με τη θέσπιση του ανάλογου νόμου, η αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών, αποκτά καθολική εφαρμογή σε όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τις συναλλαγές του πολίτη με το Δημόσιο και ενισχύεται με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η πλήρης εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων, ξεκίνησε με την πάροδο έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του νόμου, ήτοι από 11 Μαΐου 2015, όπου και ισχύουν τα ακόλουθα:

- Κάθε αρμόδια υπηρεσία θα αναζητεί αυτεπαγγέλτως τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πληρούν τις προϋποθέσεις της διάταξης, δηλαδή αυτά που εκδίδονται από το δημόσιο, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, εφόσον δεν συνυποβάλλονται από τον αιτούντα και δεν απαιτείται για την έκδοσή τους σύμπραξη του διοικούμενου.
- Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση θα γίνεται πλέον με κάθε πρόσφορο τρόπο και όχι μόνο μέσω τηλεομοιοτυπίας.
- Σχετική εξουσιοδότηση τεκμαίρεται ότι παρέχεται από τον ενδιαφερόμενο, με την κατάθεση της αίτησής του είτε αυτό είναι φυσικό πρόσωπο που αιτείται για λογαριασμό του, είτε είναι νόμιμος εκπρόσωπος νομικού προσώπου.

Επιπλέον, στις περιπτώσεις που οι αρμόδιες Υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων διοικητικών διαδικασιών, κρίνουν ότι η αυτεπάγγελτη αναζήτηση καθίσταται ιδιαίτερα δυσχερής λόγω του μεγάλου όγκου αιτήσεων ή άλλων λόγων, με συνέπεια την ταλαιπωρία του πολίτη, τότε παρέχεται η δυνατότητα να προωθήσουν σχέδιο απόφασης του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του αρμόδιου, κατά περίπτωση, Υπουργού, στο οποίο θα καθορίζονται οι διαδικασίες, στις οποίες δεν θα εφαρμόζεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών. Σε αυτή την περίπτωση, θα πρέπει να αναφέρονται οι λόγοι που επιβάλλουν τη μη εφαρμογή της αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών.

Στις οριζόμενες διατάξεις καθίσταται σαφές, ότι όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδονται ηλεκτρονικά, μέσω κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών του Δημοσίου, θα ενταχθούν στις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ και θα εκδίδονται πλέον ηλεκτρονικά και από τα ΚΕΠ. Επίσης, θα αναζητούνται αυτεπάγγελτα με ηλεκτρονικό τρόπο από τις υπηρεσίες, στις οποίες τα πιστοποιητικά αυτά υποβάλλονται ως δικαιολογητικά στις διαδικασίες

² Ν.4325/2015 περί Εκδημοκρατισμού της Διοίκησης και Καταπολέμησης της Γραφειοκρατίας, άρθρο 12

που αυτές διεκπεραιώνουν. Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση με ηλεκτρονικό τρόπο, πραγματοποιείται μέσω διασύνδεσης των υπηρεσιών αυτών με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου φορέα, που εκδίδει ηλεκτρονικά, τα πιστοποιητικά αυτά και έχει την ευθύνη ανάπτυξης και συντήρησης του πληροφοριακού του συστήματος.

Στις περιπτώσεις που οι Υπηρεσίες διαπιστώνουν ότι δεν είναι εφικτή η ηλεκτρονική διασύνδεσή τους εντός του προβλεπόμενου χρόνου, τότε σε εφαρμογή της παρεχόμενης εξουσιοδότησης, διατυπώνουν σχετικό αίτημα στο Υπουργείο που υπάγονται, προκειμένου να γίνει ακριβής προσδιορισμός του κατά τον οποίο θα είναι δυνατή η ηλεκτρονική διασύνδεση. Κατόπιν τούτων, προωθείται στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης σχέδιο Κοινής Υπουργικής Απόφασης, το οποίο καθορίζει τον χρόνο που είναι δυνατή η διασύνδεση.

2.2 Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου – Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων³

Πλέον, καθίσταται υποχρεωτική η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που εκδίδουν ή διαχειρίζονται οι φορείς του Δημοσίου, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, χρησιμοποιώντας ιδίως ως μέσο διακίνησης το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Επίσης, απλοποιείται η διαδικασία έκδοσης και υποβολής δικαιολογητικών, καθώς οι φορείς του δημόσιου τομέα υποχρεούνται να λαμβάνουν υπόψη και να κάνουν δεκτά κατά την υποβολή τους από τους ενδιαφερόμενους, έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που παράγονται με τη χρήση Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ειδικά μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης «ΕΡΜΗΣ», στη μορφή που αυτά εκδίδονται.

Ωστόσο, έγγραφα που φέρουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή και χρειάζεται να εκτυπωθούν για να διακινηθούν περαιτέρω, επικυρώνονται με την εφαρμογή των διατάξεων που ισχύουν, προκειμένου να μπορούν να υποβληθούν σε ευκρινή φωτοαντίγραφα.

Περαιτέρω, θεσμοθετείται η *ηλεκτρονική θυρίδα* χρήστη για τη γνωστοποίηση ή την κοινοποίηση εγγράφων που εκδίδουν όλοι οι φορείς του Δημοσίου κατά τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και για την παραλαβή των εγγράφων αυτών, κατόπιν εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.

Αξιοσημείωτο είναι, ότι πλέον, η ηλεκτρονική επικοινωνία των φορέων του δημόσιου τομέα με πολίτες και επιχειρήσεις καθίσταται υποχρεωτική, εφόσον τα πρόσωπα αυτά έχουν

³ Ν.4325/2015 περί Εκδημοκρατισμού της Διοίκησης και Καταπολέμησης της Γραφειοκρατίας, άρθρο 13

υποβάλει σχετικό αίτημα ή έχουν δώσει τη ρητή συγκατάθεσή τους για την ηλεκτρονική τους επικοινωνία με το Δημόσιο.

2.3 Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης

Από το 2012, το Υπουργείο εκδίδει και διακινεί με ηλεκτρονικό τρόπο έγγραφα. Η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων, γινόταν με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εν μέρει, μέσω του διαθέσιμου συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων «ΠΑΠΥΡΟΣ». Επειδή η διακίνηση των εγγράφων με μικτό τρόπο προκαλούσε επιχειρησιακές δυσλειτουργίες, από το 2013, η διακίνηση των εγγράφων στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση του συστήματος «ΠΑΠΥΡΟΣ» και όχι με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Η χρήση ενός τέτοιου εργαλείου, έχει πλεονεκτήματα έναντι της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τόσο σε επίπεδο χρήστη, όσο και σε επίπεδο γενικότερου συμφέροντος της υπηρεσίας, διότι:

- Διασφαλίζεται η μοναδική αποθήκευση του κάθε εγγράφου, ανεξάρτητα από τον αριθμό των παραληπτών και των υπαλλήλων που το υπογράφουν, και εξοικονομούνται αποθηκευτικοί πόροι, μειώνοντας το κόστος για διακομιστές εγγράφων.
- Εξασφαλίζεται η ύπαρξη συστηματικού αντιγράφου ασφαλείας των εγγράφων και των σχεδίων αυτών, κάτι που με την αποθήκευση στους υπολογιστές των χρηστών δεν είναι εφικτό. Με αυτό τον τρόπο, παρέχεται υψηλότερο επίπεδο προστασίας από ενδεχόμενο κίνδυνο απώλειας δεδομένων.
- Υπάρχει η δυνατότητα στο συντάκτη του εγγράφου να παρακολουθεί τη ροή του εγγράφου ως την τελική του υπογραφή,
- Προσφέρεται μεγαλύτερη ασφάλεια κατά την αποθήκευση των εγγράφων, καθώς η πρόσβαση στα έγγραφα, απαιτεί τη χρήση αναγνωριστικών, δηλαδή όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης.
- Παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αναζήτησης των εγγράφων σε μία ενιαία βάση δεδομένων.

2.4 Νέο σύστημα για τη μισθοδοσία των υπαλλήλων του Δημοσίου

Για την εκκαθάριση της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων, υπάρχει πλέον η Ενιαία Αρχή Πληρωμής. Μέχρι πρότινος, η εκκαθάριση γινόταν από εκατοντάδες φορείς σε όλη την επικράτεια, γεγονός που δημιουργούσε δυσλειτουργία στο σύστημα.

Το αρχικό σχέδιο για την Αρχή αυτή, αναφερόταν σ' ένα ενιαίο σύστημα μισθοδοσίας για όλο το Δημόσιο, έτσι ώστε να συγκεντρωθούν κεντρικά όλοι οι φάκελοι των δημοσίων υπαλλήλων, να ενημερωθεί το νέο σύστημα με όλα τα αρχεία τους και κατά συνέπεια, να γίνεται κεντρικά η εκκαθάριση και η πληρωμή τους.

Προκειμένου να καλυφθεί η ανεπάρκεια στις δομές του πληροφοριακού συστήματος, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία:

Αρχικά, ορίστηκαν και δημοσιεύτηκαν συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές που αφορούσαν την εκκαθάριση της μισθοδοσίας ενός φορέα/ενός Υπουργείου, ο οποίος θα έπρεπε να αποστέλλει κάθε μήνα στη Γ.Γ.Π.Σ. όλες τις απαιτούμενες πληρωμές για κάθε δημόσιο υπάλληλο που εργάζεται εκεί. Οι προδιαγραφές αυτές, ήταν βασισμένες στην τεχνολογία προτύπων XML25 (γλώσσα σήμανσης για την ηλεκτρονική κωδικοποίηση κειμένων), που επέτρεπε στους τεχνικούς του φορέα να ελέγξουν την ορθότητα των αρχείων, για να μπορέσει να τα παραλάβει η Γ.Γ.Π.Σ. Έτσι, τα προβλήματα επικοινωνίας με τους φορείς, συρρικνώθηκαν. Στη συνέχεια, υλοποιήθηκαν μικρές εφαρμογές που παρελάμβαναν τα αρχεία μέσω του διαδικτύου, τα έλεγχαν και προετοίμαζαν τις αντίστοιχες εντολές πληρωμών. Τέλος, υπήρξε συνεργασία με την εταιρεία που διαχειρίζεται τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών και το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, ώστε να πληρώνονται οι δικαιούχοι. Με τον τρόπο αυτό, σε λιγότερο από ένα χρόνο, περίπου 3.700 φορείς που μισθοδοτούσαν περίπου 570.000 δημοσίους υπαλλήλους, είχαν ήδη ενταχθεί σ' αυτό το σύστημα πληρωμών.

2.5 Ψηφιακές υπογραφές και ψηφιακά πιστοποιητικά⁴

Προκειμένου να επιτευχθεί ο μέγιστος βαθμός ασφαλείας στην επικοινωνία και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των Φορέων του Δημοσίου μέσω διαδικτύου, αλλά και μεταξύ των πολιτών ή των επιχειρήσεων και των Φορέων του Δημοσίου, είναι απαραίτητη η χρήση ψηφιακών υπογραφών. Η τεχνολογία που επικρατεί για την εφαρμογή των ψηφιακών υπογραφών, έχοντας ανάλογη υποδομή, ονομάζεται Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού και χρησιμοποιείται από το

⁴ Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (www.aped.gov.gr)

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και πιο συγκεκριμένα από την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (Α.Π.Ε.Δ.).

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από την υποδομή αυτή, δίνουν τη δυνατότητα στα στελέχη του Δημοσίου και τους πολίτες, να υπογράφουν ψηφιακά στις μεταξύ τους ηλεκτρονικές επικοινωνίες και συναλλαγές. Σύμφωνα με Προεδρικό Διάταγμα, η ψηφιακή αυτή υπογραφή, επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής.

Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, έχει διαμορφώσει το οργανωτικό και θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τον απαραίτητο διοικητικό μηχανισμό, ώστε οι σχετικές διαδικασίες να είναι έννομες και να διασφαλίζεται η κάλυψη των αναγκών όλων των δημόσιων υπηρεσιών στα σχετικά θέματα.

Η Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού που έχει δημιουργηθεί, βασίζεται σε αρμοδιότητες δομημένες σε βάση μιας ιεραρχίας. Η οργανωτική δομή και διάρθρωση του διοικητικού μηχανισμού για την υποστήριξη της Υποδομής, έχει δημιουργηθεί από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και περιλαμβάνει τις αρμοδιότητες της Αρχής Πιστοποίησης του Δημοσίου, όπου ασκούνται από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αναλυτικότερα υπάρχουν:

- Η *Πρωτεύουσα Αρχή Πιστοποίησης*, όπου έχει οριστεί η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής του Υπουργείου και εκεί υπόκειται η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Η *Υποκείμενη Αρχή Πιστοποίησης*, όπου έχει οριστεί το Τμήμα Επεξεργασίας και Διαρκούς Απογραφής της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και φέρει αρμοδιότητα σχετικά με την έκδοση και τη διαχείριση των πιστοποιητικών.
- Οι *Αρχές Εγγραφής*, όπου αφορά τον Τομέα Υλοποίησης και Παραγωγικής Λειτουργίας Έργων και Συστημάτων, το Τεχνικό Επιμελητήριο και το Δικηγορικό Σύλλογο της Αθήνας. Σκοπός αυτών των Αρχών Εγγραφής, είναι η υποστήριξη των σχετικών υπηρεσιών πιστοποίησης, καθώς και η ηλεκτρονική εγγραφή για την έκδοση, ανάκληση, ανάκτηση ή ανανέωση των ψηφιακών πιστοποιητικών. Οι Αρχές Εγγραφής είναι επίσης αρμόδιες για τον έλεγχο των αιτημάτων και των εγγραφών των χρηστών, και για την επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς τους.
- Τα Εντεταλμένα Γραφεία, δηλαδή τα Κέντρα Εξυπηρέτησης των Πολιτών (Κ.Ε.Π.) όλης της χώρας, διάφορα τμήματα της περιφέρειας και το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης που υπάγεται στη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα Εντεταλμένα Γραφεία, έχουν αρμοδιότητα που αφορά την παραλαβή των αιτημάτων και την ταυτοποίηση των στοιχείων φυσικών προσώπων με σκοπό την έκδοση, ανάκληση, ανάκτηση ή ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΜΟΧΛΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ

3.1 Εκσυγχρονισμός του Κράτους⁵

Η *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, στοχεύει στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με βασικό πυλώνα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με στόχο τον αποτελεσματικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, κερδίζοντας παράλληλα την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Το *Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*, είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της πολιτικής στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφοριών στη Δημόσια Διοίκηση και είναι υπεύθυνο για το σχεδιασμό και το συντονισμό των έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Σε βάθος χρόνου, είναι επιθυμητό, η *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* να λειτουργήσει για τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Διοίκησης, με υποστήριξη στην εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση στην χώρα. Παράλληλα, είναι σημαντικό να λειτουργήσει ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το Κράτος και τη Διοίκηση και επακολούθως να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το Κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών.

Ένας εκ των βασικών στρατηγικών στόχων, είναι για κάθε υπηρεσία, ο πολίτης να επικοινωνεί με το Δημόσιο μέσα από ένα μοναδικό σημείο, όπου θα λαμβάνει το τελικό προϊόν επεξεργασίας του αιτήματός του, καθώς η επεξεργασία του αιτήματος, θα παραμένει εσωτερικό ζήτημα της διοίκησης. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συνεργασία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, με την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη Ενιαίας Πρόσβασης, για την παροχή πληροφοριών εν συνόλω, με τρόπο φιλικό και με βάση τις ανάγκες των πολιτών.

3.2 Σχέδιο Δράσης για την υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁶

Το *Σχέδιο Δράσης* για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αποτελεί το επιχειρησιακό πλάνο υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας για την περίοδο 2014-2020.

⁵ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (www.minadmin.gov.gr)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

⁶ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης (www.minadmin.gov.gr)/Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Εγκρίθηκε από το Κυβερνητικό Συμβούλιο της Μεταρρύθμισης στις 23 Δεκεμβρίου 2014, έπειτα από την ενσωμάτωση των σχολίων και των προτάσεων που κατατέθηκαν κατά την περίοδο της δημόσιας διαβούλευσης.

Εκπονήθηκε υπό την εποπτεία του πρώην Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε άμεση συνεργασία με άλλα Υπουργεία και Φορείς από όλη τη Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου να διασφαλιστεί η ένταξη στο Σχέδιο Δράσης όλων των σημαντικών έργων κάθε Υπουργείου και να αποφευχθεί η επικάλυψη και επανάληψή τους.

Στη συγγραφή του, έχει υιοθετηθεί η δυναμική δομή, παρουσιάζοντας ένα κυλιόμενο πρόγραμμα δράσεων και έργων με διετείς περιόδους υλοποίησης το οποίο θα επανεξετάζεται, θα αξιολογείται και θα αναθεωρείται ετησίως, στοχεύοντας στην κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών της Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

Επικεντρώνεται στους στόχους που θέτει η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θέτοντας συγκεκριμένες Δέσμες Δράσεων για την επίτευξη τους. Μέσω μίας ακολουθίας στόχων και Δράσεων, κάθε ενταγμένο Έργο στο Σχέδιο Δράσης, συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της χώρας.

3.3 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση⁷

Η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ελλάδας, εντάσσεται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, που δημοσιεύτηκε το Δεκέμβρη του 2016 από το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής και πιο συγκεκριμένα από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, που υπάγεται στο Υπουργείο. Η Γενική Γραμματεία, ιδρύθηκε με σκοπό να αποτελέσει μια κεντρική δομή, υπεύθυνη για το σχεδιασμό, το συντονισμό, την παρακολούθηση και την υλοποίηση των έργων ψηφιακής πολιτικής στο Δημόσιο πρωτίστως, αλλά και στη χώρα συνολικά.

Το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, έχει συστήσει μία επιτροπή με τους επικεφαλής των αρμόδιων Γενικών Γραμματέων Υπουργείων, η οποία στοχεύει στο συντονισμό, τη διαμόρφωση και την κοινοποίηση των βασικών στρατηγικών επιλογών και προτεραιοτήτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πλέον, σε κάθε υπουργείο έχει συσταθεί Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ωστόσο, όπως είναι φυσικό, όταν αλλάζει μία κυβέρνηση ή πραγματοποιούνται ανασχηματισμοί στον κυβερνητικό χάρτη, ακολουθούν αλλαγές στη δομή και στις αρμοδιότητες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Όποιος αναζητά συχνά τις αρμόδιες υπηρεσίες,

⁷ Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης (www.minadmin.gov.gr)/Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

μπορεί εύκολα να διαπιστώσει τις αλλαγές που γίνονται ανά διαστήματα, πράγμα το οποίο, αρκετές φορές, δημιουργεί σύγχυση, καθυστερήσεις και γενικά προβλήματα στην απόδοση της Δημόσιας Διοίκησης.

Πιο αναλυτικά, ειδικά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το Υπουργείο έχει την ευθύνη:

- για τον σχεδιασμό και την κατάρτιση της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής
- για τον σχεδιασμό των πολιτικών προτεραιοτήτων και το συντονισμό των επιχειρησιακών δράσεων των δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- για τον στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό των πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διάφορα πεδία
- για τον συντονισμό της εκπόνησης τομεακών και εξειδικευμένων σχεδίων δράσης
- για την εναρμόνιση και παρακολούθηση της εφαρμογής του κανονιστικού πλαισίου
- για τον σχεδιασμό, την προώθηση, το συντονισμό και παρακολούθηση των πολιτικών ασφάλειας για τα συστήματα και τις υποδομές του Δημοσίου
- για τη συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς και όργανα της Ε.Ε. για την εκπόνηση στρατηγικών σχεδίων που αφορούν την ψηφιακή πολιτική
- για τη διαμόρφωση των θέσεων της Ελλάδας σε σχέση με την Ψηφιακή Στρατηγική της Ε.Ε.

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, διαμορφώνεται στο πλαίσιο του Ψηφιακού Θεματολογίου που αποτελεί πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αποτελεί ένα πλάνο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας και την ομαλή ένταξή της στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη μέχρι το 2021, με βασικό στόχο την αξιοποίηση όλων εκείνων των τμημάτων, όπου θα ωφεληθούν την ανάπτυξη της οικονομίας, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Υποστηρίζει μεταρρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και την άμεση παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις.

3.4 Στόχοι Στρατηγικής - Στόχοι Σχεδίου Δράσης⁸

Οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης όπου συμβάλλουν στην ολοκλήρωση της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

- Η απλοποίηση των διαδικασιών

⁸ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (www.minadmin.gov.gr)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση/Σχέδιο Δράσης 2014-2020

- Η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων και η δημιουργία ψηφιακών διεργασιών
- Η ενιαία διαχείριση των πόρων της Δημόσιας Διοίκησης
- Η ενιαία διαχείριση των σχέσεων μεταξύ Κράτους, πολιτών και επιχειρήσεων
- Η δημιουργία ενός Ενιαίου Σημείου Πρόσβασης σε Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα
- Η Αυθεντικότητα των πολιτών
- Η συμμετοχική Δημοκρατία
- Η Ψηφιακή Ένταξη και ο Ψηφιακός Αλφαριθμητισμός
- Η διασύνδεση βασικών μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης
- Η ελεύθερη διάθεση της Δημόσιας Πληροφορίας.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, παρουσιάζει μία συνολική μεθοδολογική προσέγγιση για την ένταξη Έργων στο Σχέδιο Δράσης, που περιλαμβάνει τα κριτήρια επιλογής και ιεράρχησης Έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα οποία πηγάζουν από:

- Τη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 και τις αρχές που αυτή θέτει.
- Τη Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση και τους πυλώνες της.
- Τις διεθνείς υποχρεώσεις της χώρας (Ψηφιακό Θεματολόγιο, Διεθνείς Συμφωνίες, κ.λπ.)
- Την βελτίωση των δεικτών παρακολούθησης και υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ολοκλήρωση Έργων καταλυτών, τα οποία αποτελούν τον κορμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναμένεται να συνεισφέρουν στην δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος για την επιτυχή πραγματοποίηση του Σχεδίου Δράσης. Τα σημαντικότερα από αυτά είναι:

- Η υιοθέτηση και λειτουργία ενός ενιαίου συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου Κεφαλαίου της Δημόσιας Διοίκησης.
- Η υιοθέτηση μιας Ενιαίας Πολιτικής Δημόσιας Πληροφορικής, όπου θα καλύπτει όλες τις πτυχές ασφαλούς σχεδιασμού, προμήθειας, λειτουργίας και συντήρησης των υπηρεσιών και του εξοπλισμού από την Δημόσια Διοίκηση, σε συνδυασμό με τις κατάλληλες τεχνολογικές επιλογές και πολιτικές ασφάλειας.
- Η ανάπτυξη ενός κεντρικού συστήματος ολοκληρωμένης χρηματοοικονομικής διαχείρισης.
- Η υλοποίηση μιας κεντρικής πύλης παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Επιπλέον αυτών των Έργων, εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η ολοκλήρωση και η εκ νέου χρησιμοποίηση βασικών δομικών μονάδων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως είναι η ασφαλής, πιστοποιημένη και νομικώς αποδεκτή ανταλλαγή ηλεκτρονικών εγγράφων και

πληροφοριών, η Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση, η προτυποποίηση των δομών δεδομένων, η επίτευξη της λειτουργικότητας μεταξύ των μητρώων της χώρας και η ολοκλήρωση του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους με τον παράλληλο Σχεδιασμό της Στρατηγικής αξιοποίησής του.

Στο Σχέδιο Δράσης, παρατίθενται Έργα τα οποία κατεγράφησαν κατά την περίοδο 2014-2015 και προβλέπεται η οριστικοποίησή τους, καθώς και των αναφερομένων δράσεων με τη συνεργασία του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης με τα υπόλοιπα Υπουργεία και Φορείς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΑΚΟΙΚΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1 Ανοικτή Διακυβέρνηση⁹

Η ύπαρξη μιας υπεύθυνης, διαφανής και εν τέλει αποτελεσματικής Διακυβέρνησης, είναι πρωτεύον ζήτημα για ένα σύγχρονο κράτος. Στην Ελλάδα, η εφαρμογή της Ανοικτής Διακυβέρνησης, της εξασφαλίζει τη συμμετοχή της σε διεθνείς πρωτοβουλίες συνεργασίας, μεταξύ των Κρατών. Απαραίτητη προϋπόθεση, είναι η εφαρμογή των δεσμεύσεων, με σκοπό της αξιοπιστία της χώρας σε διεθνές επίπεδο και η υλοποίηση ενός Εθνικού Σχεδίου Δράσης Ανοικτής Διακυβέρνησης, όπου θα καταξιώνει τη χώρα διεθνώς.

Με την Ανοικτή Διακυβέρνηση, γεφυρώνονται οι σχέσεις εμπιστοσύνης του πολίτη με το κράτος, καθώς η πρόσβαση στις αποφάσεις και τα δημόσια δεδομένα, είναι άμεση και ελεύθερη για όλους. Με αυτό τον τρόπο, ο πολίτης συμμετέχει ενεργά στη Δημόσια Διοίκηση και Πολιτική, βελτιώνοντας την ποιότητα της ζωής του.

Η εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποσκοπεί στο συντονισμό ενός μοντέλου Ανοικτής Διακυβέρνησης, στα πλαίσια της άμεσης δημοκρατίας, χωρίς κωλύματα και περιορισμούς. Η Ανοικτή Διακυβέρνηση, έχει στόχο την ενδυνάμωση του ρόλου που διαδραματίζει ο κάθε πολίτης, συμμετέχοντας ενεργά στη διακυβέρνηση ενός σύγχρονου κράτους.

Με τη χρήση ψηφιακών δομών, επεκτείνεται η διαθεσιμότητα και η χρήση της δημόσιας πληροφορίας, από κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη, που επιθυμεί να ενημερωθεί για δημόσια θέματα ή να συνδιαλλαγεί με φορείς του Δημοσίου. Παράλληλα, η βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη, καθιστά ελκυστικότερη τη συμμετοχή του στα κοινά πεπραγμένα.

Η ενεργή συμμετοχή του στη διακυβέρνηση του κράτους, τον θέτει άμεσα εμπλεκόμενο στη διαδικασία χάραξης της εκάστοτε πολιτικής, που δρομολογείται για υλοποίηση. Σε αυτά τα πλαίσια, μπορεί πλέον να γίνεται λόγος για τη Συμμετοχική Δημοκρατία.

Απαραίτητα συστατικά για την ορθή άσκηση της δημόσιας εξουσίας, είναι η Λογοδοσία, η Ακεραιότητα και οπωσδήποτε η Διαφάνεια, που είναι η βάση για την υλοποίηση ενός υγιούς μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Είναι επιτακτική ανάγκη, ο ρόλος της Διαφάνειας στη Διακυβέρνηση ενός κράτους, να είναι καθοριστικός και να χαρακτηρίζεται ακλόνητη, με σκοπό την καταπολέμηση και την πάταξη της διαφθοράς σε κάθε τομέα.

Για να κριθεί επιτυχημένο το μοντέλο Ανοικτής Διακυβέρνησης, απαιτούνται σταθερά βήματα και επίγνωση των αδυναμιών της χώρας, με παράλληλη θέληση για μια υπεύθυνη

⁹ OpenGov.gr: Ανοικτή Διακυβέρνηση (www.opengov.gr)

Διακυβέρνηση, όπου θα αναλαμβάνει σημαντικές πρωτοβουλίες, θα υλοποιεί καινοτόμες δράσεις και προγράμματα, αξιοποιώντας τα δυνατά σημεία. Τα Υπουργεία, οφείλουν να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία και συνεννόηση, δημιουργώντας ένα ανθρώπινο δίκτυο για το συντονισμό των ενεργειών.

4.2 Ψηφιακή Διακήρυξη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση¹⁰

Τον Οκτώβριο του 2017, υπεγράφη η Ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν, η οποία υιοθετήθηκε από 28 κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σκοπός αυτής της Διακήρυξης, ήταν ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης, με ψηφιακούς όρους.

Στο Ταλίν, όπου είναι η πρωτεύουσα της Εσθονίας, οι Υπουργοί Ψηφιακής Πολιτικής από τα 28 κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δεσμεύτηκαν για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρώπη, σε μια προσπάθεια να δώσουν σημαντική ώθηση στην ψηφιακή οικονομία και κοινωνία.

Με αυτή τη λογική και δίνοντας έμφαση σε τομείς, όπως η ψηφιακή αναγνώριση και ταυτοποίηση των πολιτών, οι Υπουργοί, δεσμεύτηκαν να προωθήσουν τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να επιταχύνουν την ευρύτερη χρήση των μέσων ηλεκτρονικής αναγνώρισης, σε όλα τα κράτη που συμμετείχαν στη συμφωνία. Για να επιτευχθεί αυτό, είναι απαραίτητη η ισχυρή δέσμευση όλων των κρατών να ολοκληρώσουν την επίσημη κοινοποίηση των μέσων ηλεκτρονικής αναγνώρισης, βάσει του κανονισμού eIDAS και να συμμορφωθούν με την αρχή, με την οποία κάθε κράτος μπορεί να ζητά τις ίδιες πληροφορίες από τους ίδιους πολίτες μόνο μια φορά.

Ο Andrus Ansip, αντιπρόεδρος της Επιτροπής και υπεύθυνος για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά, δήλωσε πως μόνο έτσι, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της Ευρώπης, θα επωφεληθούν από τις αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η Διακήρυξη του Ταλίν σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπεγράφη κατά την Ψηφιακή Σύνοδο Κορυφής στο Ταλίν απ' όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών (Ε.Ζ.Ε.Σ.).

¹⁰ Ομάδα Εργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (www.opengov.ellak.gr)/Υπεγράφη η Ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.3 Κανονισμός e-IDAS¹¹

Στη διάρκεια της Συνόδου Κορυφής στο Ταλίν, η δέσμευση που έγινε από τα κράτη-μέλη, αφορούσε την επιτάχυνση των διαδικασιών για την πλήρη εφαρμογή του Κανονισμού για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Αναγνώρισης και Εμπιστοσύνης, με βάση την αρχή της «μόνο μίας φοράς» στις βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

Μέσω του Κανονισμού e-IDAS, κατέστη επίκαιρη η νομοθεσία για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση, με στόχο την προσαρμογή στα νέα δεδομένα της αγοράς και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Εφόσον ένα κράτος, επιθυμεί να προσχωρήσει στο ευρωπαϊκό σύστημα, οφείλει να παρέχει την ίδια πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, με αυτή που προσφέρει στους πολίτες του.

Ο κανονισμός e-IDAS, επιδιώκει την παρεχόμενη ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συνδιαλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και του Δημοσίου, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα των δημόσιων και ιδιωτικών ψηφιακών υπηρεσιών, διότι είναι φανερό, πως οι δυσκολίες στην επαλήθευση των ταυτοτήτων, λειτουργούν ανασταλτικά ως προς την ανάπτυξη της διαδικτυακής οικονομίας στην Ευρώπη.

Στη βάση του κανονισμού, τα κράτη-μέλη, είναι υποχρεωμένα να δημιουργήσουν υπηρεσίες ενιαίας εξυπηρέτησης για την άμεση ολοκλήρωση των διαδικασιών και διατυπώσεων που αφορούν την πρόσβαση σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα.

Με τον κανονισμό, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, εξασφαλίζουν τη δυνατότητά τους για χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων ταυτοποίησης που θα τους παρέχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και σε άλλες χώρες που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όπου διατίθεται ηλεκτρονική ταυτοποίηση.

Δημιουργείται επίσης, εσωτερική αγορά για ηλεκτρονικές υπογραφές και ανάλογες ψηφιακές υπηρεσίες πέραν των συνόρων, εξασφαλίζοντας ότι οι υπηρεσίες αυτές θα λειτουργούν και θα έχουν το ίδιο νομικό καθεστώς με τις έντυπες διαδικασίες.

Οι συμμετέχοντες Υπουργοί ανέλαβαν τη δέσμευση, για το σχεδιασμό και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών, με γνώμονα τις αρχές κεντρικής χρήσης των χρηστών.

¹¹ Ομάδα Εργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (www.opengov.ellak.gr)/Υπεγράφη η Ψηφιακή Διακήρυξη του Ταλίν για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

5.1 Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹²

Οι *αρμοδιότητες* της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανάγονται ιδίως στην εκπόνηση στρατηγικής, μελέτης, ανάπτυξης, εγκατάστασης καθώς και τη συνεχή υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων και δικτύων επικοινωνιών των Υπηρεσιών της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, στη διασφάλιση της τεχνικής και οργανωτικής λειτουργικότητας των συστημάτων πληροφορικής της Περιφέρειας, με αντίστοιχα συστήματα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, στη σχεδίαση της πολιτικής ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων και στη μέριμνα για την οργάνωση και ακεραιότητα των πληροφοριακών δεδομένων, στην αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων για την ανάπτυξη και βελτίωση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας και στη διασφάλιση της λειτουργίας των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που συνδέονται με τη διαφάνεια των πράξεων των οργάνων και των Υπηρεσιών της Π.Δ.Ε.

Η Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας.

5.1.1 Τα τμήματα της Διεύθυνσης¹³

Η Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει συγκεκριμένη οργανωτική δομή και απαρτίζεται από τμήματα που τους έχουν διανεμηθεί οι ανάλογες αρμοδιότητες, τα οποία είναι:

- Το *Τμήμα Ανάπτυξης Πληροφορικής και Επικοινωνιών*, που εδρεύει στην πόλη της Πάτρας και έχει αρμοδιότητες που αφορούν όλη την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
- Το *Τμήμα Πληροφορικής Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας*, που εδρεύει στο Μεσολόγγι και έχει αρμοδιότητες στην Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας
- Το *Τμήμα Πληροφορικής Π.Ε. Αχαΐας*, που εδρεύει και αυτό στην Πάτρα, έχοντας αρμοδιότητες στην Π.Ε. Αχαΐας
- Το *Τμήμα Πληροφορικής Π.Ε. Ηλείας*, που εδρεύει στην περιοχή του Πύργου και έχει αρμοδιότητες στην Π.Ε. Ηλείας

¹² Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας (www.pde.gov.gr)/Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

¹³ Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας (www.pde.gov.gr)/Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Το *Τμήμα Διαφάνειας* που έχει επίσης έδρα στην Πάτρα, με αρμοδιότητες σε όλη την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
- και το *Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης*.

5.1.2 Οι προσδοκώμενοι στόχοι

Η Διεύθυνση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συστάθηκε για να υλοποιήσει τους ακόλουθους στόχους:

- Τον σχεδιασμό και τη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών καθώς και την εποπτεία όλων των ηλεκτρονικών πληροφοριακών συστημάτων και βάσεων δεδομένων που χρησιμοποιεί η Περιφέρεια.
- Την επίβλεψη της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας και σωστής λειτουργίας της διαχείρισης πληροφοριών καθώς και της απρόσκοπτης και ασφαλούς ροής των πληροφοριών μεταξύ των τμημάτων και εργαζομένων της Περιφέρειας.
- Την εξασφάλιση της εξωστρέφειας της Περιφέρειας και της επαφής των υπηρεσιών της με τους πολίτες και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη με την εισαγωγή ή και χρήση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επαφών που είναι σύμφωνες με την στρατηγική της Περιφέρειας.
- Την εξασφάλιση της ασφάλειας, του ελέγχου και της ορθής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των πληροφοριών που διακινούνται σε αυτά.
- Κάθε άλλη ενέργεια που προκύπτει από την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με τη διαφάνεια στη Δημόσια Διοίκηση.

Συνεργάζεται με τα αρμόδια Υπουργεία, με σκοπό την εφαρμογή της νομοθεσίας κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων της και παρέχει οδηγίες που ορίζουν τις κατευθύνσεις στα αντίστοιχα Τμήματα των Περιφερειακών Ενοτήτων για την εκτέλεση της αποστολής τους.

5.2 Φορείς που είναι αρμόδιοι για την υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι αρμόδιοι φορείς για την υλοποίηση έργων Επικοινωνίας και Πληροφορικής στο Δημόσιο, είναι είτε ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.) κοινής ωφελείας του δημοσίου, είτε φέρουν μορφή γενικών γραμματειών. Οι φορείς αυτοί, είναι συνήθως θεματικοί, προσδιορίζονται δηλαδή βάσει του τομέα παρέμβασης τους, με μοναδική εξαίρεση την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. που δραστηριοποιείται σε διάφορους τομείς, στο όνομα του Δημοσίου.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., είναι δημόσια επιχείρηση κοινής ωφελείας και αποτελεί τον βασικό κρατικό φορέα υλοποίησης των έργων Επικοινωνίας και Πληροφορικής και κατ' εξακολούθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διοικητικής μεταρρύθμισης. Αναλαμβάνει έργα για τη βελτίωση της λειτουργίας του Δημοσίου στα πλαίσια διάφορων επιχειρησιακών προγραμμάτων. Παρακολουθεί, αξιολογεί και τεκμηριώνει συστηματικά τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και τα αποτελέσματα των δράσεων και των έργων, τη μεταφορά και την εφαρμογή αξιόλογων πρακτικών και μεταδίδει τεχνογνωσία στο δημόσιο τομέα. Παρέχει υπηρεσίες προς τους φορείς, ολοκληρωμένα και λειτουργικά, ενώ συχνά παρέχει συμβουλευτικές και τεχνικές υπηρεσίες. Δραστηριοποιείται στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση κρίσιμων έργων στρατηγικής σημασίας, ενώ εμπλέκεται και στη διεξαγωγή διαγωνισμών που αφορούν το Δημόσιο.

5.3 Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας Α.Ε.

Το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας Α.Ε., είναι η εταιρεία διαχείρισης του δικτυακού κορμού, ο οποίος χρησιμοποιείται από την ερευνητική και εκπαιδευτική κοινότητα. Έχει σκοπό την ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την Ευρωπαϊκή Ένωση και υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων. Προσφέρει μια σειρά από υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, που λειτουργούν για την απλούστευση των διαδικασιών και την εξοικονόμηση πόρων. Οι πιο διαδεδομένες παρεχόμενες υπηρεσίες από το Εθνικό Δίκτυο, είναι:

- η υπηρεσία διαχείρισης πανεπιστημιακών συγγραμμάτων,
- η υπηρεσία διοργάνωσης ηλεκτρονικών εκλογών με την ονομασία «Ζευς»,
- η υπηρεσία ηλεκτρονικής οργάνωσης του εθνικού μητρώου αιμοδοτών,
- η υπηρεσία έκδοσης της ακαδημαϊκής ταυτότητας, μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας,
- η υπηρεσία διαχείρισης των διαδικασιών εκλογής καθηγητών σε πανεπιστήμια και Γ.Ε.Ι.

5.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α.)¹⁴

Η «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης*», είναι Ανώνυμη Εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που ιδρύθηκε με νόμο το 2007 και ο προκάτοχός της είναι το Ν.Π.Ι.Δ. που έφερε την επωνυμία «*Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστή Κοινωνικών Υπηρεσιών*» και υφίστατο από το 1969.

¹⁴ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Ανώνυμη Εταιρεία (www.idika.gr)

Η εταιρεία, έχει αναλάβει έργα πληροφορικής και επικοινωνιών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.

Η Η.ΔΙ.ΚΑ. Α.Ε., λειτουργεί με βάση το συμφέρον του Δημοσίου κατά τις διατάξεις του ιδιωτικού δικαίου, σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας. Η εποπτεία και ο έλεγχος της εταιρείας, ασκείται από το Ι.Κ.Α. ΕΤΑΜ.

Αποστολή της Η.ΔΙ.ΚΑ. Α.Ε., είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στον τομέα της πληροφορικής και των επικοινωνιών, με στόχο την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και Παροχής Υγείας και την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω σύγχρονων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι βασικοί στόχοι της *Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης* είναι:

- Η ανάπτυξη και η συντήρηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Εθνικής Εμβέλειας στους τομείς της Κοινωνικής Ασφάλισης και της Υγείας.
- Ο εκσυγχρονισμός και η τυποποίηση των εφαρμογών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλων Δημοσίων Φορέων.
- Η πρόοδος και ενδυνάμωση της Εταιρείας με τον εμπλουτισμό των δυνατοτήτων της.

Το πλαίσιο δραστηριοποίησης της Η.ΔΙ.ΚΑ. Α.Ε., περιλαμβάνει τομείς που επικεντρώνονται στη μελέτη, στην ανάπτυξη, στη λειτουργία και στη διαχείριση καθώς και συντήρηση των Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με απώτερο σκοπό την εξυπηρέτηση όλων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας και του Δημοσίου ή ευρύτερα. Επίσης, στο πλαίσιο αυτό εντάσσονται και η εκτέλεση και διαχείριση έργων στον τομέα της πληροφορικής, των επικοινωνιών και της διοικητικής μεταρρύθμισης, με γνώμονα τη βελτίωση της κοινωνικής ασφάλισης και των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Πρώτιστος στόχος, είναι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης. Γι' αυτό το λόγο, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη διασφάλιση και στην υποστήριξη της λειτουργικότητας των Συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνιών των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης.

Η Η.ΔΙ.ΚΑ., ασχολείται επίσης και με τη διενέργεια διαγωνισμών για έργα που αφορούν τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των φορέων κοινωνικής ασφάλισης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στοχεύει στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με βασικό πυλώνα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με στόχο τον αποτελεσματικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, κερδίζοντας παράλληλα την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της πολιτικής στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφοριών στη Δημόσια Διοίκηση και είναι υπεύθυνο για το σχεδιασμό και το συντονισμό των έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Σε βάθος χρόνου, είναι επιθυμητό, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να λειτουργήσει για τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Διοίκησης, με υποστήριξη στην εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση στην χώρα. Παράλληλα, είναι σημαντικό να λειτουργήσει ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το Κράτος και τη Διοίκηση και επακολούθως να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το Κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών.

Ένας εκ των βασικών στρατηγικών στόχων, είναι για κάθε υπηρεσία, ο πολίτης να επικοινωνεί με το Δημόσιο μέσα από ένα μοναδικό σημείο, όπου θα λαμβάνει το τελικό προϊόν επεξεργασίας του αιτήματός του, καθώς η επεξεργασία του αιτήματος, θα παραμένει εσωτερικό ζήτημα της διοίκησης. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συνεργασία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, με την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη Ενιαίας Πρόσβασης, για την παροχή πληροφοριών εν συνόλω, με τρόπο φιλικό και με βάση τις ανάγκες των πολιτών.

5.5 Εθνικό Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικής Υγείας

Το Νοέμβριο του 2015, συγκροτήθηκε το Εθνικό Συμβούλιο Διακυβέρνησης Ηλεκτρονικής Υγείας (Ε.Σ.Δ.Η.Υ.). Η αποστολή του, προσδιορίζει την συμβουλευτική και γνωμοδοτική υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας. Το Συμβούλιο, εισάγει προτάσεις για τις πολιτικές προτεραιότητες, το σχέδιο δράσης και τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις, μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τομέα της υγείας και διασφαλίζει την ποιότητα και τη βιωσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας.

5.6 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) και η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), αποτελούν τρανταχτό παράδειγμα δομής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που στοχεύει στη διαφάνεια, στους τομείς εσόδων (φορολογίας, τελωνείων και ελέγχων), μέσω πλήθους υποδομών και εφαρμογών.

Η Γενική Γραμματεία, υπάγεται στο Υπουργείο των Οικονομικών και είναι αρμόδια υπηρεσία για την υλοποίηση και λειτουργία των συστημάτων μισθοδοσίας και απονομής συντάξεων για όλους του υπαλλήλους που απασχολούνται στο Δημόσιο. Μέσω αυτής, λειτουργεί το Δημοσιονομικό Σύστημα του Κράτους και το Σύστημα Διαχείρισης της Δημόσιας Περιουσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»¹⁵

6.1 Ανάρτηση νόμων και πράξεων στο διαδίκτυο

Το 2010, κατατίθεται στη Βουλή νομοσχέδιο σχετικά με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και οργάνων της αυτοδιοίκησης στο διαδίκτυο, το οποίο φέρει το όνομα «*Πρόγραμμα Διαύγεια*».

Αντικείμενο του εν λόγω νόμου, είναι η εισαγωγή της υποχρέωσης ανάρτησης των νόμων, των προεδρικών διαταγμάτων, και των πράξεων που εκδίδονται στο Διαδίκτυο και η δημιουργία των αντίστοιχων προϋποθέσεων και διαδικασιών για τη διασφάλιση της ευρύτατης δημοσιότητας αυτών.

6.2 Πεδίο εφαρμογής

Οι ρυθμίσεις του παρόντος νόμου, εφαρμόζονται σε νόμους, προεδρικά διατάγματα, αποφάσεις και πράξεις που εκδίδουν ο Πρωθυπουργός, το Υπουργικό Συμβούλιο και τα συλλογικά κυβερνητικά όργανα, οι Υπουργοί, Αναπληρωτές Υπουργοί, Υφυπουργοί, Γενικοί Γραμματείς Υπουργείων και Περιφερειών, Ειδικοί Γραμματείς Υπουργείων, τα όργανα διοίκησης νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), οι ανεξάρτητες και ρυθμιστικές διοικητικές αρχές, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, τα όργανα διοίκησης φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα στις περιπτώσεις που αναφέρονται στον παρόντα νόμο, καθώς και τα όργανα των φορέων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού.

Οι ρυθμίσεις του παρόντος νόμου, εφαρμόζονται επίσης και σε πράξεις ή αποφάσεις που εκδίδουν όργανα, στα οποία τα αναφερόμενα στην παράγραφο αυτή όργανα, έχουν χορηγήσει εξουσιοδότηση προς υπογραφή ή έχουν μεταβιβάσει αρμοδιότητα, καθώς και οποιοδήποτε όργανο έχει από το νόμο την αρμοδιότητα έκδοσης πράξεων που υπάγονται στις ρυθμίσεις του νόμου αυτού.

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου, ως φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα νοούνται:

- Τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικώς, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις από κρατικούς πόρους κατά 50% τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους.
- Οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί που προβλέπονται στις αντίστοιχες διατάξεις.

¹⁵ «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» (www.diauveia.gov.gr/info), Ν.3861/2010 περί Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ»

Ως φορείς των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού νοούνται τα αιρετά όργανα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) πρώτου και δεύτερου βαθμού και τα νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α.

Με βάση το «Πρόγραμμα Διαύγεια», στο διαδίκτυο αναρτώνται νόμοι που εκδίδονται και δημοσιεύονται κατά το Σύνταγμα, πράξεις νομοθετικού περιεχομένου του Συντάγματος, τα προεδρικά διατάγματα κανονιστικού χαρακτήρα, λοιπές πράξεις κανονιστικού χαρακτήρα με εξαίρεση τις κανονιστικές πράξεις που αφορούν την οργάνωση, διάρθρωση, σύνθεση, διάταξη, εφοδιασμό και εξοπλισμό των Ενόπλων Δυνάμεων της Χώρας, καθώς και κάθε άλλη πράξη, η δημοσιοποίηση της οποίας προκαλεί βλάβη στην εθνική άμυνα και ασφάλεια της χώρας. Επίσης αναρτώνται ερμηνευτικές εγκύκλιοι και εγκύκλιοι για την εφαρμογή της νομοθεσίας, οι προϋπολογισμοί, απολογισμοί, ισολογισμοί των φορέων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου, οι πράξεις της ανάληψης υποχρέωσης δαπάνης, της απόφασης έγκρισης δαπάνης και της οριστικοποίησης της πληρωμής που περιέχει το ακριβές ποσό που θα πληρωθεί για κάθε επιμέρους δαπάνη των φορέων που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος νόμου.

Από την υποχρέωση ανάρτησης, εξαιρούνται τα έγγραφα και τα στοιχεία δημοσίων συμβάσεων που καταχωρούνται υποχρεωτικά στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων. Τα στοιχεία αυτά αντλούνται αυτομάτως από το Ηλεκτρονικό Μητρώο.

Μέσω της *Διαύγειας*, αναρτώνται πράξεις διορισμού μονομελών οργάνων και συγκρότησης συλλογικών οργάνων διοίκησης των φορέων του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ., των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και των φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. Αναρτώνται πράξεις διορισμού, αποδοχής παραίτησης, αντικατάστασης ή παύσης Γενικών Γραμματέων Υπουργείων και Περιφερειών, Ειδικών Γραμματέων Υπουργείων και μελών συλλογικών οργάνων διοίκησης φορέων του Δημοσίου ή των Ν.Π.Δ.Δ, πράξεις καθορισμού των αμοιβών και αποζημιώσεων των μελών μονομελών και συλλογικών οργάνων διοίκησης, μελών επιτροπών, ομάδων εργασίας, ομάδων έργου και συναφών οργάνων γνωμοδοτικής ή άλλης αρμοδιότητας. Αναρτώνται επίσης, προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων με διαγωνισμό ή με επιλογή, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι προκηρύξεις για επιλογή και πλήρωση θέσεων διευθυντικών στελεχών των Ν.Π.Δ.Δ., φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, και των επιχειρήσεων και φορέων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. Σε αυτές, συμπεριλαμβάνονται και οι προκηρύξεις πλήρωσης θέσεων διδακτικού ερευνητικού προσωπικού του πανεπιστημιακού τομέα και του εκπαιδευτικού προσωπικού τεχνολογικού τομέα της ανώτατης εκπαίδευσης.

Κατόπιν, αναρτώνται οι αντίστοιχοι πίνακες επιτυχόντων, προς διορισμό και επιλαχόντων των προκηρύξεων επιλογής προσωπικού, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η δημοσίευση τους προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

6.3 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απόρρητα

Η ανάρτηση των πράξεων στο Διαδίκτυο και η οργάνωση της αναζήτησης πληροφοριών, πραγματοποιείται με την επιφύλαξη των κανόνων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Δεν αναρτώνται πράξεις, στις οποίες περιλαμβάνονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, εταιρικά απόρρητα και πνευματική ιδιοκτησία, όπως αυτά ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία.

6.4 Διαδικασία ανάρτησης στο Διαδίκτυο

Σε κάθε Υπουργείο, δημόσια υπηρεσία, Ν.Π.Δ.Δ., ή φορέα τοπικής αυτοδιοίκησης, συγκροτείται ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο την τεχνική, διαδικαστική και οργανωτική υποστήριξη της ανάρτησης νόμων και πράξεων στο Διαδίκτυο. Στα μέλη των ομάδων αυτών δεν καταβάλλεται αμοιβή ή αποζημίωση. Οι ομάδες διοίκησης έργου, συγκροτούνται και η σύνθεση τους κοινοποιείται στον οικείο δικτυακό τόπο. Η αρμοδιότητά τους, είναι η καταγραφή και αξιολόγηση των εγγράφων, πληροφοριών, δεδομένων προς με σκοπό την ανοικτή τους διάθεση, καθώς και η τεχνική, διαδικαστική και οργανωτική διάθεσή τους.

Η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αρμόδια για τον επιχειρησιακό συντονισμό και τη διαχείριση της εφαρμογής του Προγράμματος «Διαύγεια» στους φορείς που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του νόμου.

Σε κάθε φορέα που σύμφωνα με το νόμο έχει υποχρέωση ανάρτησης στο Διαδίκτυο, δημιουργείται και τηρείται αρχείο νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, πράξεων και αποφάσεων που αναρτώνται, το οποίο είναι προσιτό σε κάθε ενδιαφερόμενο και με ηλεκτρονικά μέσα.

Η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής, έχει την ευθύνη της λειτουργίας του κεντρικού δικτυακού τόπου για την ανάρτηση των νόμων και πράξεων, καθώς και της τήρησης κεντρικού αρχείου των αναρτημένων νόμων και πράξεων, το οποίο είναι επίσης προσιτό σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Οι φορείς και τα όργανα που υποχρεούνται σε ανάρτηση των νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, πράξεων και αποφάσεων, λαμβάνουν όλα τα αναγκαία και κατάλληλα τεχνικά,

διαδικαστικά και οργανωτικά μέτρα για την εξασφάλιση της προσβασιμότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των αναρτημένων κειμένων. Κατά το σχεδιασμό και τη συντήρηση των δικτυακών τόπων, λαμβάνεται πρόνοια ώστε να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο περιεχόμενο των δικτυακών τόπων.

Κάθε υπηρεσία ή φορέας του Δημοσίου, οφείλει επιπλέον να αναρτάει στο δικτυακό τόπο του το οργανόγραμμα και τη διάρθρωση των υπηρεσιών και των μονάδων, την περιγραφή των αρμοδιοτήτων και των οργανικών θέσεων, καθώς και τα ονόματα, τις ιδιότητες και τα πρόσφορα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρετούντων στους φορείς, με οποιαδήποτε μορφή ή σχέση εργασίας και απασχόλησης.

6.5 Η Θεσμική Ισχύς των αναρτημένων πράξεων

Κάθε πράξη, εκτός από εκείνες που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησής της στη «*Διαύγεια*». Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης, κάθε πράξη υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα «*Διαύγεια*» και αποκτά έναν μοναδικό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης. Αυτός ο Αριθμός, είναι η ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης, όπου και την πιστοποιεί και την ακολουθεί εφεξής. Το αναρτημένο έγγραφο, υπερισχύει έναντι όλων των λοιπών εκδόσεων της πράξης.

Οι πολίτες μπορούν να επικαλεστούν τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Απαραίτητη, είναι η επίκληση του *Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης* της πράξης, για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση. Αντίστοιχα και οι δημόσιες υπηρεσίες, μπορούν να διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα, μόνο με την επιβεβαίωση του *Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης*.

6.6 Ανθρώπινο Δυναμικό και διεθνής αναγνώριση του Προγράμματος

Για τις ανάγκες της εφαρμογής του Προγράμματος, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συντονίζει Ομάδων Διοίκησης Έργου. Αυτό το δίκτυο, αξιοποιείται για την προώθηση νέων καινοτόμων οριζόντιων δράσεων. Στο Πρόγραμμα «*Διαύγεια*», αναρτούν 32.000 χρήστες σε όλο το στενό και ευρύτερο δημόσιο τομέα και στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το Πρόγραμμα, έχει λάβει βράβευση ως καλή πρακτική στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, καθώς έχει παρουσιαστεί και στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση ως καλή πρακτική. Ως δράση καινοτομίας και διαφάνειας, έχει χαρακτηριστεί από διάφορες χώρες,

όπως η Εσθονία, η Πολωνία, η Βουλγαρία, η Σερβία, η Ιταλία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, οι Η.Π.Α. και η Βραζιλία.

6.7 Καινοτομία σε δέκα (10) σημεία

Από τα μέσα του 2014, έχει τεθεί σε λειτουργία η νέα λειτουργικότητα του Προγράμματος Διαύγεια, όπου χαρακτηρίζεται από:

- *Φιλικότερο περιβάλλον* για το χρήστη, με καλύτερη οργάνωση της πληροφορίας, σε απλή δομή και γλώσσα.
- *Προσβασιμότητα* για άτομα με αναπηρία σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.
- *Βελτιωμένο μηχανισμό αναζήτησης* με καλύτερα και περισσότερα κριτήρια αναζήτησης και δυνατότητα εξειδίκευσης των αποτελεσμάτων.
- *Προσωποποιημένες υπηρεσίες*, που προσφέρουν εξατομικευμένες αναζητήσεις, προσωπικούς σελιδοδείκτες σε αναρτήσεις που ενδιαφέρουν τον κάθε πολίτη.
- *Πληρότητα και ποιότητα της πληροφορίας*, με την ύπαρξη αυστηρότερων ελέγχων για την ορθότητα και την πληρότητα των αναρτήσεων των αποφάσεων από τους φορείς και την ενίσχυση των δυνατοτήτων αυτόματης ενημέρωσης των στοιχείων από άλλα συστήματα.
- *Ασφάλεια και Εγκυρότητα*, καθώς τα έγγραφα φέρουν ψηφιακή υπογραφή του συστήματος, με την οποία εξασφαλίζεται η εγκυρότητά τους και με ειδική σήμανση χρόνου, αποδεικνύεται τότε ακριβώς αναρτήθηκε κάποιο έγγραφο.
- *Βέλτιστο σύστημα διάθεσης ανοικτών δεδομένων*, ώστε να αναπτυχθούν περισσότερες εφαρμογές προστιθέμενης αξίας.
- *Διασύνδεση με άλλα συστήματα του Δημοσίου*, με σκοπό την άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και εγγράφων.
- *Μητρώο Φορέων Δημοσίου – Οργανόγραμμα Φορέων*, όπου είναι καταγεγραμμένο το αναλυτικό οργανόγραμμα κάθε φορέα.
- *Αποθετήριο Εντύπων* κάθε Φορέα, με πρότυπα έντυπα φορέων και έντυπα αιτήσεων των οποίων τη συμπλήρωση απαιτούν οι φορείς από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή τους δημοσίους υπαλλήλους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΣΧΕΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

7.1 Οι πολίτες και οι Δημόσιες Υπηρεσίες¹⁶

Πολλές υπηρεσίες, δεν προσφέρονται αποκλειστικά ηλεκτρονικά στους πολίτες. Υπάρχουν περιπτώσεις, όπου για την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας, απαιτείται και η φυσική παρουσία του πολίτη σε αρμόδια υπηρεσία. Αυτό γίνεται για λόγους ταυτοπροσωπίας και ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα, είναι η έκδοση κλειδαρίθμου σε Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία. Επίσης, υπάρχουν περιπτώσεις πολιτών, οι οποίοι δεν εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, διότι φοβούνται για τη διαρροή των προσωπικών τους δεδομένων, οπότε και επιλέγουν να εξυπηρετηθούν με φυσική παρουσία σε Δημόσια Υπηρεσία. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις, όπου ηλεκτρονικά αιτήματα σε υπηρεσίες, καθυστερούν αρκετά, με αποτέλεσμα, οι πολίτες να απευθύνονται εξ αρχής στην αρμόδια για το ζήτημά τους Υπηρεσία.

Υπάρχουν και εξαιρετικές συνθήκες, οι οποίες δεν εντάσσονται στην ηλεκτρονική διαδικασία, όπως είναι η ρύθμιση οφειλών, με συνέπεια οι πολίτες που τους αφορούν, να υποχρεούνται στην διευθέτηση των ανάλογων υποθέσεων, με τη φυσική τους παρουσία. Δεδομένης της ύπαρξης της οικονομικής κρίσης, πλήθος πολιτών πλέον, υπάγεται σε κάποια ρύθμιση χρεών, οπότε οι καθυστερήσεις σε αυτές τις περιπτώσεις είναι συχνό φαινόμενο, με επακόλουθο την ταλαιπωρία των υπαγόμενων στις ρυθμίσεις πολιτών.

Στις περιπτώσεις που αφορούν πρόστιμα, παρατηρείται συχνά ο περιορισμός στην ηλεκτρονική πληρωμή μέσω τραπεζής (e-banking), όπου υπάρχει η δυνατότητα πληρωμής μόνο μέσω συγκεκριμένης τράπεζας, που ενδέχεται ο πολίτης που καλείται να καταβάλλει το πρόστιμο, να μην είναι συναλλασσόμενος. Σε μία τέτοια περίπτωση, είναι αναπόφευκτη η συνδιαλλαγή του δια ζώσης.

Η ροή εργασιών που απαιτείται για την εξυπηρέτηση των πολιτών, συχνά χαρακτηρίζεται χρονοβόρα και μοχλός γραφειοκρατίας. Αυτό διαφαίνεται από το χρόνο αναμονής σε Δημόσιες Υπηρεσίες, ο οποίος αρκετές φορές, μπορεί να διαρκέσει και ώρες. Ένα ακόμα σημαντικό πρόβλημα, το οποίο χαρακτηρίζει τη γραφειοκρατία, είναι η εμπλοκή διαφόρων υπηρεσιών για τη διευθέτηση μιας υπόθεσης, με αποτέλεσμα την περαιτέρω αύξηση του χρόνου αναμονής των πολιτών.

¹⁶ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Καταγραφή Συναλλαγής Πολιτών με Δημόσιες Υπηρεσίες

Χρόνιο πρόβλημα των Δημόσιων Υπηρεσιών, είναι και η επανάληψη στις προσκομίσεις δικαιολογητικών εγγράφων. Η παροχή πληροφοριών μέσω του διαδικτύου για απαιτούμενα δικαιολογητικά στις Υπηρεσίες και η απλή αναζήτησή τους από κάθε ενδιαφερόμενο, είναι ένα σημαντικό βήμα για την επίλυση αυτού του προβλήματος. Αξιοσημείωτο παράδειγμα, είναι η καθιέρωση του ηλεκτρονικού παράβολου (e-Paravolo).

Συνεπώς, το μείζον πρόβλημα το οποίο δυσαρεστεί τους πολίτες στις συναλλαγές του με Υπηρεσίες του Κράτους, είναι ο χρόνος που απαιτείται για κάθε διαδικασία, δηλαδή ο χρόνος αναμονής για τον επιτυχή διακανονισμό της εκάστοτε υπόθεσης.

7.2 Σχετικά προβλήματα

Η καθιέρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, επιβάλλεται για την οικοδόμηση ενός σύγχρονου κράτους που χαρακτηρίζεται από θεσμούς Διαφάνειας. Παρόλα αυτά, υπάρχουν σημαντικά προβλήματα που δυσχεραίνουν την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού της.

Παρακάτω, παρατίθενται τα σημαντικότερα προβλήματα που εντοπίζονται και δημιουργούν τροχοπέδη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

7.2.1 Έλλειψη διαχρονικού οράματος¹⁷

Ένα βασικό πρόβλημα για την εδραίωση και την σωστή λειτουργία του προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι η έλλειψη ενός οράματος διαχρονικά. Μπορεί κατά περιόδους να παρουσιάζονται στόχοι οραμάτων, ωστόσο το πρόβλημα εντοπίζεται, εάν ερευνησει κανείς τμηματικά στο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η ύπαρξη ενός τέτοιου οράματος, αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εξέλιξη και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαχρονικά και επιπροσθέτως για το συντονισμό των ανάλογων δράσεων, διότι θέτει τις κατευθύνσεις και τους στόχους που καλείται ένα τέτοιο πρόγραμμα να εξυπηρετήσει.

Η έλλειψη οράματος ευρύτερα για τη Δημόσια Διοίκηση, δυσχεραίνει την επίτευξη αναπτυξιακών συστημάτων και υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

¹⁷ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

7.2.2 Χάσμα ανάμεσα στη στρατηγική, το σχέδιο δράσης και την υλοποίηση¹⁸

Η ψηφιακή στρατηγική, θέτει τους στόχους του προγράμματος, έτσι ώστε να είναι εναρμονισμένοι με τις οδηγίες και τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και με τις τεχνολογικές εξελίξεις σε παγκόσμιο επίπεδο. Έτσι, ορίζεται και δημοσιοποιείται η στρατηγική της χώρας στα αρμόδια όργανα. Εν συνεχεία, το χρονικό και ουσιαστικό κενό που δημιουργείται ανάμεσα στη διακήρυξη του στρατηγικού πλαισίου και του ρεαλιστικού σχεδίου δράσης, είναι ορατό.

Επίσης, για να προγραμματιστεί ένα έργο ή να υλοποιηθεί μια πρωτοβουλία, αναμένεται η εμφάνιση διαθέσιμης χρηματοδότησης. Στην περίπτωση που παρουσιαστεί διαθέσιμη χρηματοδότηση, η χώρα σπεύδει να υλοποιήσει το προς χρηματοδότηση πρόγραμμα, χωρίς να έχει προηγηθεί μελέτη, ώστε να διαπιστωθεί η αναγκαιότητά του και ο βαθμός εξυπηρέτησης της Δημόσιας Διοίκησης.

7.2.3 Απουσία ρεαλιστικού πλάνου υλοποίησης της στρατηγικής¹⁹

Ένα ανάλογο πρόβλημα με το προαναφερόμενο, αφορά την απουσία ενός κεντρικού πλάνου για την υλοποίηση της στρατηγικής, το οποίο θα πρέπει να καθορίζει τους στόχους, το χρόνο, τους πόρους, καθώς και τον τρόπο και τη μορφή της υλοποίησης. Ως εκ τούτου, η προσπάθεια για την εδραίωση του ηλεκτρονικού τύπου διακυβέρνησης, παραμένει ημιτελής, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν επιμέρους στόχοι και δράσης και συγκεκριμένο σχέδιο για την υλοποίηση της στρατηγικής.

Η υλοποίηση βασίζεται σε δομές της διοίκησης, όπου υπάρχουν δυσδιάκριτες αρμοδιότητες γραφειοκρατίας και ένα πολύπλοκο πλαίσιο διαχείρισης, που τελικά προβάλλει μια αντιπαραγωγική και αναποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση.

¹⁸ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

¹⁹ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

7.2.4 Ο σχεδιασμός της στρατηγικής ξεκινά από την κορυφή, αλλά της υλοποίησης από τη βάση²⁰

Οι φορείς, έχουν κληθεί να υποβάλλουν για χρηματοδότηση έργα, συνυφασμένα με τη δημοσιευμένη στρατηγική. Εξαιτίας αυτού, αρκετά συχνά, τα έργα καλύπτουν κατά βάση επείγουσες ανάγκες, εξυπηρετώντας αποσπασματικά τη στρατηγική. Επίσης, δεν είναι λίγες οι φορές, που η επιλογή των έργων γίνεται με την απουσία ανταγωνιστικών κριτηρίων, δίνοντας απλά έμφαση στην ελάχιστη συνάφεια του έργου με τη στρατηγική. Με αυτό τον τρόπο, γίνεται σημαντικού βαθμού σπατάλη σε υλικούς και ανθρώπινους πόρους που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση των έργων και δεν τίθεται σε γραμμή προτεραιότητας η υλοποίηση πιο σημαντικών έργων με πολλαπλότερα οφέλη.

Γι' αυτό το λόγο, δημιουργήθηκε και το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, προκειμένου να έχει την ευθύνη για τη χάραξη της στρατηγικής και την εποπτεία του πλαισίου παραγωγής των έργων Επικοινωνιών και Πληροφορικής στο Δημόσιο, ως καθ' ύλην αρμόδιο κεντρικό όργανο.

7.2.5 Έλλειψη συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση²¹

Το πρόβλημα αυτό, εντοπίζεται όταν υπάρχουν αλλαγές και κυβερνήσεις, αλλά και στα πρόσωπα στα Υπουργεία, δεδομένου ότι αλλάζουν και διαφοροποιούνται οι στρατηγικές κατευθύνσεις, δημιουργώντας ανατροπές και ασυνέχεια στη Δημόσια Διοίκηση. Οι συχνές αλλαγές του θεσμικού πλαισίου, καλλιεργούν κλίμα αβεβαιότητας και σε συνδυασμό με την ανυπαρξία δέσμευσης, συνθέτουν μια προβληματική κατάσταση που προβάλλει μια αναποτελεσματική Διοίκηση. Επιπλέον, η συχνή αλλαγή των αρμόδιων υπηρεσιών και της δομής των Υπουργείων, εμποδίζει την ολοκλήρωση αποτελεσμάτων, ενώ προκαλεί και καθυστερήσεις, έως ότου πραγματοποιηθεί η στελέχωσή τους.

Οι τακτικές που ακολουθούνται σε αλλαγές στα Υπουργεία, που αφορούν την αφαίρεση εγγράφων και αρχείων, με μορφή εκκαθάρισης, δημιουργούν αρνητικές επιπτώσεις στους τομείς της Διαφάνειας και της Λογοδοσίας στο Ελληνικό Δημόσιο.

Χαρακτηριστικό της αδράνειας που επικρατεί, είναι η αγόρευση ίδιων εξαγγελιών και διαπιστώσεων σε συνέδρια και ημερίδες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τη χρήση του τομέα Επικοινωνιών και Πληροφορικής.

²⁰ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

²¹ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

7.2.6 Απουσία προσέγγισης με κέντρο τον πολίτη²²

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες των δημόσιων υπηρεσιών, σχεδιάζονται κυρίως για την κάλυψη των αναγκών τους, με μια εσωστρεφή οπτική, χωρίς να δίνεται βάση στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων. Οι καλές πρακτικές στον ιδιωτικό τομέα και οι σχετικές μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, προτάσσουν προσεγγίσεις με κέντρο τον πολίτη, σε αντίθεση με το σχεδιασμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που εστιάζει τμηματικά σε επιμέρους διαδικασίες.

Συνεπώς, αυτή η κατάσταση, έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία και την έκδοση ηλεκτρονικών πιστοποιητικών, αντί την παροχή μιας ολοκληρωμένης υπηρεσίας.

Ακόμη, οι όροι που υιοθετούνται και χρησιμοποιούνται από τη Δημόσια Διοίκηση, δεν είναι πάντα προσιτοί και κατανοητοί προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες και επιχειρήσεις.

7.2.7 Αναποτελεσματικός σχεδιασμός διεργασιών²³

Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, χαρακτηρίζεται από το γραφειοκρατικό της μοντέλο και τις χρονοβόρες διαδικασίες. Οι διαδικασίες που καλείται να ακολουθήσει κανείς για κάποια υπόθεση, δεν περιγράφονται πάντα με σαφήνεια, ακόμα και εντός των υπηρεσιών. Ο βασικότερος λόγος που συμβαίνει αυτό, είναι η απαραίτητη πλοήγηση σε ένα σύνθετο και πολύπλοκο νομοθετικό πλαίσιο, καθώς οι ρυθμίσεις, οι εξαιρέσεις και οι τροπολογίες, μεταβάλλονται συχνά.

Η προσπάθεια λοιπόν της ηλεκτρονικής υποστήριξης των διαδικασιών στις υπηρεσίες, καλείται να αντιμετωπίσει δύο προβλήματα.

Αρχικά, την παντελή απουσία τεκμηρίωσης των διαδικασιών και των ρυθμίσεων, καθώς και την έλλειψη προδιαγραφών για τη δημιουργία ενός κατάλληλου λογισμικού. Ο τρόπος ανάπτυξης των έργων πληροφορικής, σε συνδυασμό με την ελλιπή πρόβλεψη των διαδικασιών συντήρησης, καθιστούν προβληματική την υποστήριξη διοικητικών αλλαγών, με αποτέλεσμα την αδυναμία των πληροφοριακών συστημάτων να υποστηρίξουν τις σύνθετες διεργασίες, δημιουργώντας αναντιστοιχία στις διαδικασίες που υποστηρίζονται ηλεκτρονικά, με εκείνες που ακολουθούνται στην πράξη.

Το δεύτερο πρόβλημα, αφορά την απουσία του επανασχεδιασμού των διεργασιών. Μία αξιολόγηση και αναθεώρηση του συστήματος των διαδικασιών με τη συμμετοχή των

²² Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

²³ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαNEOσις» (www.dianeosis.org)/Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα/Κομβικά Προβλήματα και Δυσλειτουργίες

εμπλεκόμενων υπηρεσιών, είναι περιορισμένη και δε συνδέεται με νομοθετικές ρυθμίσεις. Επιπλέον, η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων, δίνει βάση σε επίλυση τεχνικών θεμάτων και δεν αντιμετωπίζεται ως μοχλός επανασχεδιασμού και απλοποίησης των διεργασιών. Έτσι, παραμένουν τρόποι λειτουργίας κάτω από την ομπρέλα της γραφειοκρατίας, ειδικότερα όπου απαιτείται ανταλλαγή εγγράφων και πληροφοριών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

8.1 Γενικές διαπιστώσεις για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αναλύοντας στα παραπάνω κεφάλαια τις αρχές και τους στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γίνεται αντιληπτό, ότι μοναδικός σκοπός της υλοποίησης και εφαρμογής της, είναι η πλήρης Διαφάνεια στην κρατική λειτουργία και στις επαφές των πολιτών με τις Δημόσιες Αρχές.

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει ένα τέτοιο μοντέλο άσκησης της εξουσίας σε δημόσιο επίπεδο, ποικίλουν και ευνοούν κατά κύριο λόγο τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας. Οι περισσότερες των διαδικασιών, έχουν περάσει πλέον σε μία νέα εποχή, καθώς όλο το σύστημα έχει εκσυγχρονιστεί με ηλεκτρονικές πλατφόρμες εξυπηρέτησης των πολιτών. Τα δημόσια έγγραφα και η διακίνησή τους, που αποτελούσαν πάντοτε μείζον πρόβλημα για όποιον επιθυμούσε τη διευθέτηση ενός ζητήματος, έχουν ενταχθεί κι αυτά στην ηλεκτρονική τακτοποίηση.

Με την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το Κράτος αποκτά νέο προφίλ που χαρακτηρίζεται από Διαφάνεια και εν τέλει, η διακυβέρνηση της χώρας, χαρακτηρίζεται ανοικτού τύπου, όπως αναγνωρίζεται και από διεθνείς φορείς.

Έχοντας ως λειτουργούς της οριζόμενους φορείς και διευθύνσεις στα υπουργεία, η διακυβέρνηση ηλεκτρονικής μορφής, θέτει τις κατευθύνσεις για την ανάπτυξη του κράτους και την εξυγίανση κάθε προβληματικού τομέα.

Πέραν των πλεονεκτημάτων που προσφέρονται, δεν απουσιάζουν και τα μειονεκτήματα που δημιουργούν προβλήματα στην απόδοση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υπάρχουν στα σημεία καίρια ζητήματα, τα οποία είναι επιτακτική ανάγκη να επιλυθούν, για να μη διαιωρίζεται η γραφειοκρατική αντίληψη του Δημόσιου τομέα και για να ισχυροποιηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων στις νέες ηλεκτρονικές δομές.

Συνοψίζοντας, οι προσφερόμενες υπηρεσίες και διαδικασίες στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες του Δημοσίου, είναι αναγκαίες για την ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και επακολούθως, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δημόσιου τομέα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Για να καταστεί δυνατή και επιτυχημένη μία τέτοια μετάβαση, δεν αρκεί η αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών και η παροχή τους μέσω του Διαδικτύου. Η Δημόσια Διοίκηση, καλείται να διατηρεί καθολικά ένα επίπεδο προστασίας και ασφάλειας, όχι μόνο αντίστοιχο και ισότιμο με αυτό των υπαρχουσών υπηρεσιών, αλλά ικανό να

διασφαλίσει ότι τα προσωπικά δεδομένα αξιοποιούνται με τρόπο διαφανή και έννομο, δίνοντας βάση στο συμφέρον των πολιτών.²⁴

‘Η καινοτομία, η εφευρετικότητα και η έρευνα, είναι στοιχεία που χαρακτηρίζουν την Ελλάδα. Παρόλα αυτά, για να μπορέσουν να αναπτυχθούν και να αναδειχθούν, χρειάζεται έμπρακτη συμπαράσταση από το Κράτος, η οποία μεταφράζεται σε διάθεση χρηματικών κονδυλίων στους αντίστοιχους τομείς που δομούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Γι’ αυτό το λόγο, η Ελλάδα, απέχει από την ευρωπαϊκή ψηφιακή σύγκλιση, σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.²⁵

²⁴ Δρογκάρης, Π. (2013). *Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας σε πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης* (Doctoral dissertation, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων)

²⁵ Γιαννοπούλου, Γ. Δ. (2007). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα και ο ρόλος της διοίκησης ολικής ποιότητας* (Master's thesis)

ΠΗΓΕΣ:

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (www.minadmin.gov.gr)

«ΔΙΑΥΓΕΙΑ» (www.diauveia.gov.gr)

Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (www.aped.gov.gr)

Ανοικτή Διακυβέρνηση (www.opengov.gr)

Ομάδα Εργασίας για την Ανοικτή Διακυβέρνηση (www.opengov.ellak.gr)

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας (www.pde.gov.gr)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (www.idika.gr)

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (www.ktpae.gr)

Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης «διαΝΕΟσις» (www.dianeosis.org)

Δρογκάρης, Π. (2013). Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικότητας σε πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Doctoral dissertation, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Θετικών Επιστημών, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων)

Γιαννοπούλου, Γ. Δ. (2007). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα και ο ρόλος της διοίκησης ολικής ποιότητας (Master's thesis)