



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΜΣ ΜΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Υφιστάμενη κατάσταση και οδηγός εφαρμογής

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ Τριχάκη Δέσποινα

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ Μασσατσίνης Νικόλαος



ΧΑΝΙΑ – ΙΟΥΛΙΟΣ 2020

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Καθηγητή κ. Νικόλαο Ματσατσίνη για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την υποστήριξή του στην επίβλεψη της εργασίας. Η καθοδήγησή του σε όλες τις δυσκολίες και τα προβλήματα που αντιμετώπισα ήταν καθοριστικής σημασίας για την ολοκλήρωση αυτής της δουλειάς. Επίσης θέλω να ευχαριστήσω τα μέλη της τριμελούς εξεταστικής επιτροπής Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Ευπραξία - Αίθρα Μαριά και Καθηγητή Ευάγγελο Γρηγορούδη για το χρόνο που διέθεσαν στην εξέταση και βελτίωση της παρούσας εργασίας με εποικοδομητικά σχόλια.

Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή:

Καθηγητής Νικόλαος Ματσατσίνης (Επιβλέπων)

Καθηγητής Ευάγγελος Γρηγορούδης

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Ευπραξία - Αίθρα Μαριά

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) αναφέρεται στην εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και τις νέες διοικητικές πρακτικές, οι οποίες εισήχθησαν από τις ανωτέρω τεχνολογίες με σκοπό τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, ώστε η τελευταία να καταστεί πιο αποτελεσματική και αποδοτική, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών. Στόχος της παρούσας εργασίας είναι αρχικά να παρουσιαστούν οι έννοιες και το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εν συνεχεία να δοθεί η υφιστάμενη κατάσταση, με αδρομερή αναφορά στο νομικό πλαίσιο που την διέπει, μόνο για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, καθώς και να παρουσιαστούν στατιστικά στοιχεία της υφιστάμενης κατάστασης σε διεθνές και εθνικό επίπεδο. Ακολούθως θα γίνει παρουσίαση της υφιστάμενης κατάστασης σε εθνικό επίπεδο και των έργων που είτε έχουν ολοκληρωθεί είτε έχουν έστω ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια όπως η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη, το σύστημα Taxis, το ενιαίο Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο, το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου, το Κεντρικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων, η "Εργάνη", το σύστημα "Ήλιος", η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, κα. Εν συνεχεία θα παρουσιαστεί η μελέτη του τρόπου αξιολόγησης της χώρας τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο με τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) και την έκθεση προόδου του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη (EDPR) όσο και σε διεθνές επίπεδο με τον δείκτη ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EGDI) και εν τέλει θα γίνει μία ανάλυση SWOT, μέσω της οποίας προκύπτουν οι τελικές προτάσεις - οδηγός εφαρμογής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

ABSTRACT

The term e-government refers to the introduction of information and computer technologies in public administration and the new administrative practices introduced by the above technologies for the purpose of modernizing the state and the public administration so that the latter making it more efficient and efficient, ensuring the satisfaction of the needs of society as a whole and promoting active citizenship. The aim of this paper is to first introduce the concepts and content of eGovernment and then to present the current situation, with coarse reference to the legal framework that governs it, only for the needs of the present thesis, as well as to present statistical data on the current situation at international and national level. Next, a presentation of the existing situation at the national level and of the projects that have been completed or started in recent years, such as the Single Digital Portal, the Taxis, the Single Demographics and Registry, the Transylvania, OpenGov and OpenData, the Human Resources Register of the Greek The Public Procurement Register, the Central Public Procurement Register, Ergani, the Helios system, the electronic prescription, SYZEFXIS, The study will focus on assessing the country's assessment of both the European digital economy and society (DESI) and the Digital Agenda for Europe (EDPR) progress report, as well as at the international level with the eGovernment development indicator EGDI) and finally a SWOT analysis is performed, which arrives to the final suggestions - implementation guide.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	ii
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ABSTRACT.....	v
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	vi
Κατάλογος Εικόνων.....	ix
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	1
1.1 Ορισμός.....	1
1.2 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	3
1.3 Σημαντικότητα	10
1.4 Τύποι - Μοντέλα	13
1.5 Νομοθεσία.....	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	15
2.1 Πολιτική δομή της Ελλάδας.....	15
2.1.1 Δομή του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα	15
2.2 Δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας.....	17
2.2.1 Γενικοί Δείκτες	17
2.2.2 Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	22
2.2.3 Κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	24
2.3 Εθνική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	29
2.3.1 Εθνική στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019.....	29
2.3.2 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021.....	29
2.3.3 Στρατηγική για την ψηφιακή ανάπτυξη 2014-2020	30
2.3.4 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020.....	30
2.3.5 Σχέδιο δράσης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020	31
2.3.6 Σχέδιο δράσης για την ανοικτή κυβέρνηση και την ανοικτή δημόσια διοίκηση.....	32
2.4 Νομοθετικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η κωδικοποιημένη έκδοση του	32
2.4.1 Νομοθεσία για την Ελευθερία της Πληροφορίας.....	33
2.4.2 Προστασία δεδομένων / νομοθεσία περί απορρήτου	34
2.4.3 Ηλεκτρονική υπογραφή Νομοθεσία	35
2.4.4 Νομοθεσία ηλεκτρονικού εμπορίου	36
2.4.5 Ηλεκτρονική Νομοθεσία	36

2.4.6	Νομοθεσία για την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (Public Sector Information- PSI)	36
2.5	Πύλες - Portals	37
	Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)	37
	Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS	37
	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.	38
	Διαλειτουργικότητα	38
	Diavgeia - Πύλη Διαφάνειας	38
	Opengov.gr	39
	Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και η ηλεκτρονική πλατφόρμα τους (eKEP)	39
	Επιχειρηματική πύλη	40
	Startup Greece	40
	Ηλεκτρονική πύλη eThemis	40
	Geodata	40
	Ευρωπαϊκή πύλη eJustice	41
	TAXISnet	41
	Μητρώο Πολιτών	42
	Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ»	42
	Κτηματολόγιο	43
	Συντάξεις Δημοσίου	44
	ΑΑΔΕ	44
2.6	Δίκτυα - Networks	46
	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)	46
	Μητροπολιτικά δίκτυα	46
	Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ)	46
2.7	eIdentification / eAuthentication	47
2.8	eProcurement	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		50
3.1	Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)	50
3.1.1	Συνδεσιμότητα	52
3.1.2	Ανθρώπινο κεφάλαιο	53
3.1.3	Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών	53
3.1.4	Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας	54
3.1.5	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	55
3.2	Έκθεση ψηφιακής προόδου της Ευρώπης (EDPR)	56
3.3	Δείκτης ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EGDI)	57

Ο Δείκτης EGDI του ΟΗΕ	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	63
Ανάλυση SWOT.....	63
Δυνατά σημεία- Strengths	63
Αδύναμα σημεία- Weaknesses	65
Ευκαιρίες- Opportunities	67
Απειλές- Threats	69
Προτάσεις – Οδηγός Εφαρμογής	71
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ	73
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	76
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ	80
Ιστότοποι	80
Ιστοσελίδες υπουργείων	81
Ιστοσελίδες φορέων	82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	84

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Σχήμα 1. Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα	19
Σχήμα 2. Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα.....	19
Σχήμα 3. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα στην Ελλάδα	20
Σχήμα 4. Ποσοστό νοικοκυριών με ευρυζωνική σύνδεση στην Ελλάδα	20
Σχήμα 5. Ποσοστό επιχειρήσεων με ευρυζωνική σύνδεση στην Ελλάδα	21
Σχήμα 6. Ποσοστό ατόμων που έχουν αγοράσει / παραγγείλει ηλεκτρονικά τον τελευταίο τρίμηνο στην Ελλάδα	21
Σχήμα 7. Ποσοστό επιχειρήσεων που έλαβαν παραγγελίες ηλεκτρονικά εντός του προηγούμενου έτους στην Ελλάδα	22
Σχήμα 8. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για επικοινωνία με δημόσιες αρχές στην Ελλάδα.....	22
Σχήμα 9. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τη λήψη πληροφοριών από δημόσιες αρχές στην Ελλάδα.....	23
Σχήμα 10. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη λήψη επίσημων εντύπων από δημόσιες αρχές στην Ελλάδα	23
Σχήμα 11. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων φορμών σε δημόσιες αρχές στην Ελλάδα.....	24
Σχήμα 12. Επίδοση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε διάφορες προτεραιότητες πολιτικής	25
Σχήμα 13. Επίδοση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε τομείς της ζωής	27
Σχήμα 14. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας (DESI) για χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	51
Σχήμα 15. Σχετικές επιδόσεις ανά παράμετρο του δείκτη DESI και εξέλιξή του με το χρόνο στην ΕΕ και την Ελλάδα.....	51
Σχήμα 16. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση συνδεσιμότητα του δείκτη DESI	52
Σχήμα 17. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τη συνδεσιμότητα	52
Σχήμα 18. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ανθρώπινο κεφάλαιο του δείκτη DESI.....	53
Σχήμα 19. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν το ανθρώπινο κεφάλαιο	53
Σχήμα 20. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών του δείκτη DESI.....	53
Σχήμα 21. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών.....	54
Σχήμα 22. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας του δείκτη DESI	54
Σχήμα 23. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν την ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας	55
Σχήμα 24. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες του δείκτη DESI	55
Σχήμα 25. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	56
Σχήμα 26. Κατάταξη των χωρών της ΕΕ με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI).....	57

Σχήμα 27. Οι χώρες όπως ομαδοποιούνται από τα επίπεδα του EGDΙ μέρος Α'	59
Σχήμα 28. Οι χώρες όπως ομαδοποιούνται από τα επίπεδα του EGDΙ μέρος Β'	60
Σχήμα 29. Πρωτοπόρες χώρες στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	61
Σχήμα 30. Επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης	62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Ορισμός

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για το τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι οποίοι συγκλίνουν γενικά ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι βασικά η χρήση της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η εφαρμογή της από το αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την παροχή πληροφοριών και δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες (Αποστολάκης et al., 2008, 2007; Πομπόρτσας, 2005; Σαρρή, 2010). Απλά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση τεχνολογίας για την ενίσχυση της πρόσβασης και της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρηματικών εταίρων και των εργαζομένων. Είναι η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών για την υποστήριξη κυβερνητικών επιχειρήσεων, την εμπλοκή των πολιτών και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών με πιο αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο.

Ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι επομένως η αποτελεσματική διάδοση και διαχείριση των πληροφοριών στον πολίτη, η καλύτερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και η ενδυνάμωση του λαού μέσω της πρόσβασης στην πληροφόρηση και της συμμετοχής στις δημόσιες και πολιτικές αποφάσεις (Αποστολάκης et al., 2007; Πομπόρτσας, 2005).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να υποστηρίξει πιο απλοποιημένες και ανταποκρινόμενες υπηρεσίες, ευρύτερη συμμετοχή του κοινού και οικονομικότερες επιχειρηματικές πρακτικές σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης. Τέλος, πρόκειται για μια έννοια που έχει πολύπλοκο χαρακτήρα από τη βασική πρόσβαση σε επίσημες πληροφορίες σε ριζικά ανασχεδιασμένες δημόσιες διαδικασίες (Ntulo and Otiike, 2013).

Παρόλο που η βιβλιογραφία σχετικά με τον τομέα αυτό πολλαπλασιάζεται, ο ορισμός και τα διάφορα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξακολουθούν να είναι ασαφείς μεταξύ των ερευνητών και των επαγγελματιών της δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2004), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει νέους διαύλους πρόσβασης στην κυβέρνηση, νέους τρόπους ηγεσίας, νέες μεθόδους διαπραγμάτευσης των επιχειρήσεων και νέα συστήματα για την οργάνωση και την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών. Το δυναμικό της για την ενίσχυση της διαδικασίας διακυβέρνησης είναι ανυπολόγιστο. Ένας άλλος αρκετά ευρύς ορισμός που ενσωματώνει τις τέσσερις βασικές του διαστάσεις που αντικατοπτρίζουν τις λειτουργίες της κυβέρνησης, δηλαδή τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, την ηλεκτρονική δημοκρατία, το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική διαχείριση, είναι η εξής: "Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών για τη στήριξη κυβερνητικών επιχειρήσεων, να εμπλέξει τους πολίτες και να παρέχει κυβερνητικές υπηρεσίες" (Dawes, 2002).

Η ψηφιακή διοίκηση (DG) ή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί επίσης ως "Η διαδικασία χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας για να καταστεί δυνατή η πολιτική και πολιτική συμπεριφορά της κυβέρνησης" (McIver and Elmagarmid, 2002). Επιπλέον, τον Σεπτέμβριο του 2003, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όρισε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως "Η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις σε συνδυασμό με

οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών και την ενίσχυση της υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών".

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σημαντική για τις αναπτυσσόμενες οικονομίες: καθώς απλουστεύονται και βελτιώνονται οι δημοκρατικές, επιχειρηματικές και κυβερνητικές πτυχές της διακυβέρνησης, μειώνοντας το κόστος και παρέχοντας καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Μπορεί να αναμένονται μετασχηματισμοί εντός των τριών (3) μεγάλων κυβερνητικών αρχών, δηλαδή: πολιτικών, οικονομικών και διοικητικών.

- Πολιτική: η κυβέρνηση θα μπορούσε να αλληλεπιδράσει με όλους τους πολίτες σε όλα τα επίπεδα, προωθώντας έτσι την ηλεκτρονική δημοκρατία. Ένας ενημερωμένος πολίτης θα προωθήσει τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα μέσα στην κυβέρνηση.

- Οικονομία: η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει υπηρεσίες και στις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική προμήθεια ή η ηλεκτρονική ανταλλαγή προμηθευτών περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες G2G και G2B. Αυτό θα επιτρέψει τη διαφάνεια στη διαδικασία υποβολής προσφορών και θα παράσχει ευκαιρίες σε μικρότερες επιχειρήσεις, οι οποίες διαφορετικά δεν είναι σε θέση να υποβάλουν προσφορές για μεγάλα έργα κρατικών προμηθειών.

- Διοίκηση: βελτιώνονται οι υπηρεσίες G2G. Οι διαδικασίες και οι διαδικασίες της κυβέρνησης απλοποιούνται για τη μείωση της γραφειοκρατίας, τη διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας της γραφειοκρατίας και την αύξηση της εξοικονόμησης πόρων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι μια διαδικασία ενός βήματος ή δεν υλοποιείται ως ενιαίο έργο. Έχει εξελικτική φύση, που περιλαμβάνει πολλαπλά στάδια ή φάσεις ανάπτυξης. Οι Hiller και Bélanger (2001) πρότειναν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί από δύο οπτικές πλευρές τον τύπο της στρατηγικής που υιοθετήθηκε και το στάδιο της ολοκλήρωσης και προτείνουν μια κατηγοριοποίηση σε πέντε στάδια ανάπτυξης. Οι Layne και Lee (2001) θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως εξελικτικό φαινόμενο και προτείνουν ένα μοντέλο ανάπτυξης τεσσάρων σταδίων: (1) καταλογογράφηση, (2) συναλλαγή, (3) κάθετη ολοκλήρωση και (4) οριζόντια ολοκλήρωση. Τα στάδια της ανάπτυξης συνδυάζονται με μεγάλους τύπους σχέσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να περιλαμβάνει ηλεκτρονικές σχέσεις μεταξύ κυβέρνησης και διαφορετικών επιπέδων εμπλεκόμενων μερών.

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν ασχοληθεί στην Ελλάδα πολλοί επιστήμονες από διαφορετικά ερευνητικά πεδία, οι οποίοι και προσεγγίζουν το θέμα υπό διαφορετικές οπτικές γωνίες. Στη θεωρητική πλευρά των Πολιτικών Επιστημών ανήκουν οι (ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗΣ and ΠΡΑΒΙΤΑ, 2012; Σπανού, 2010) ενώ από την πλευρά των θετικών επιστημών, στον τομέα Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών ανήκουν οι (Αποστολάκης et al., 2008; Πομπόρτσας, 2005)

Η πανδημία του κορωνοϊού και η έλευσή του στη χώρα λειτούργησε σαν αναγκαστικός επιταχυντής στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από τη μια μεριά οι νέες κανονιστικές πράξεις που εκδόθηκαν για την διευκόλυνση των πολιτών και από την άλλη η λειτουργία της πλατφόρμας του gov.gr, που φιλοξενεί όλες τις υπηρεσίες του Δημοσίου που καταρχήν είναι, ήδη, διαθέσιμες ψηφιακά και συνεχώς θα εμπλουτίζεται με νέες, καθώς κάθε υπηρεσία, που θα ψηφιοποιείται στο μέλλον,

θα είναι απευθείας διαθέσιμη στην πλατφόρμα του gov.gr, προκειμένου οι πολίτες να έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτήν

Οι νέες κανονιστικές πράξεις που εκδόθηκαν για την διευκόλυνση των πολιτών, λίστα των οποίων παρατίθεται στο Παράρτημα II της παρούσας εργασίας, κυρίως είχαν ως θέμα τον επανακαθορισμό των όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων), την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικής πλατφόρμας για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος (Υπουργείο Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων) καθώς και την εφαρμογή μέτρων διευκόλυνσης Ηλεκτρονικής Έκδοσης και Παραλαβής Πιστοποιητικών με την ταυτόχρονη αναστολή εφαρμογής διατάξεων για την υποχρεωτική εισφορά υπέρ ΤΑΧΔΙΚ (μεγαρόρημο) σε πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υπηρεσίες Δικαστικών Αρχών (Υπουργείο Οικονομικών, Δικαιοσύνης, Επικρατείας). Το Υπουργείο Οικονομικών πρόβη στον καθορισμό των απαιτούμενων στοιχείων και δικαιολογητικών, του τρόπου διαβίβασης ή αποστολής τους στη Φορολογική Διοίκηση από τους φορολογούμενους ή τρίτους, των εξαιρούμενων ΚΑΔ και κάθε άλλης αναγκαίας λεπτομέρειας τεχνικού ή διαδικαστικού χαρακτήρα για την εφαρμογή της παρ. 2 του άρθρου δεύτερου της από 30.03.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (Α' 75), με την οποία λαμβάνονται μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 ενώ η ΑΑΔΕ πρόβη σε τροποποίηση παλαιότερης απόφασης σχετικά με Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου.

Στη νέα ψηφιακή πύλη gov.gr αρχικά πέρασαν όλες οι υπηρεσίες που μπορούσαν να ψηφιοποιηθούν όπως η υπεύθυνη δηλώση, η άυλη συνταγογράφηση και η εξουσιοδότηση και ο στόχος είναι, στην τελική έκδοσή του, οι υπηρεσίες να μην εκδίδουν πιστοποιητικά αλλά μέσω της πλατφόρμας να αναζητούν τα διαθέσιμα δεδομένα για τους πολίτες με αποτέλεσμα να ανταλλάσσονται πληροφορίες και όχι χαρτιά.

Είναι εμφανές λοιπόν πως σε συνθήκες απειλής της δημόσιας υγείας και για λόγους έντονου δημοσίου συμφέροντος ο θεσμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξελίσσεται και εμπλουτίζεται.

1.2 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Οι Akman et al. (2005), εξετάζουν το αν επηρεάζει το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης των πολιτών την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναφέρουν τα ευρήματα μιας ποσοτικής έρευνας σχετικά με τον αντίκτυπο του φύλου και της εκπαίδευσης μεταξύ των χρηστών του e-gov στην Τουρκία, όπου διαφαίνεται, σύμφωνα με τη συγκριτική ανάλυση, πως η χρήση του περιεχομένου και των υπηρεσιών e-gov είναι διαδεδομένη και συνδέεται στενά με το φύλο και το επίπεδο εκπαίδευσης.

Η επιστημονική βιβλιογραφία που σχετίζεται με τα συστήματα πληροφορικής δίνει έμφαση σε μια προσέγγιση χαρτοφυλακίου που συνδυάζει εσωτερικά, υβριδικά και συμβατικά συστήματα. Ο Scholl (2006) σε μελέτη του βρήκε παρόμοιες προσεγγίσεις

στην προμήθεια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government, e-Gov). Τα μίγματα εφοδιασμού που σχετίζονται με το E-Gov δυνητικά δημιουργούν υψηλό κόστος μεταγωγής και εξάρτηση από τη διαδρομή και μπορούν να επηρεάσουν σοβαρά την ικανότητα διαχείρισης των πληροφοριών από τις κυβερνήσεις και τις οργανωτικές δυνατότητες.

Οι Jiang et al. (2008), εξετάζοντας τη σχέση μεταξύ εταιρικής διακυβέρνησης και ποιότητας των κερδών χρησιμοποίησαν το Gov-Score που αναπτύχθηκε από τους Brown και Caylor (2005) και διαπίστωσαν μια σημαντική αντίστροφη σχέση, δηλαδή τα υψηλότερα επίπεδα εταιρικής διακυβέρνησης συνδέονταν με χαμηλότερες απόλυτες διακριτικές αποκτήσεις και υψηλότερη ποιότητα των αποδοχών. Παρατήρησαν ότι μόνο οι επιχειρήσεις στην υψηλότερη κατηγορία εταιρικής διακυβέρνησης είχαν σημαντική βελτίωση της ποιότητας των κερδών και κατέληξαν με την τεκμηρίωση ότι η εταιρική διακυβέρνηση σχετίζεται αρνητικά με τις εκπλήξεις των μικρών κερδών, γεγονός που σημαίνει ότι οι εταιρείες με αδύναμη εταιρική διακυβέρνηση έχουν περισσότερες πιθανότητες να διαχειριστούν τα κέρδη τους προκειμένου να ανταποκριθούν στις προβλέψεις των αναλυτών.

Η μελέτη των Lee και Rao (2009) υπογραμμίζει ότι τα διαφορετικά επίπεδα πολυπλοκότητας των καθηκόντων που εμπλέκονται σε διάφορες διαδικασίες συμμόρφωσης του e-Gov μπορούν να οδηγήσουν τους πολίτες στη χρήση διαφορετικών κριτηρίων απόφασης και εξετάζει εμπειρικά τα διαφορετικά πρότυπα λήψης αποφάσεων δυνητικών χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δύο τομείς υπηρεσιών συμμόρφωσης και τα αποτελέσματά της αποκαλύπτουν ότι οι πολίτες υιοθετούν διαφορετικά κριτήρια απόφασης για διαφορετικά επίπεδα πολυπλοκότητας των καθηκόντων, υποδηλώνοντας ότι η λειτουργική χρησιμότητα των υπηρεσιών e-Gov καθίσταται ένα πιο σημαντικό κριτήριο για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν δυσλειτουργικά καθήκοντα. Αντίθετα, η επάρκεια του παρόχου υπηρεσιών στις διαδικτυακές λειτουργίες γίνεται πιο σημαντικός παράγοντας για απλές εργασίες.

Στο ερώτημα που προκύπτει εάν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πραγματικά ένα εργαλείο για την αποκέντρωση και τον εκδημοκρατισμό ή το αποτέλεσμα μιας κοινωνικοτεχνικής διαδικασίας προς ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης, ο Angelopoulos (2009), υποστηρίζει πως μια επιστημονικά τεκμηριωμένη απάντηση θα ενισχύσει βεβαίως την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και ότι σε μια προσπάθεια να επικεντρωθούμε στις αλλαγές των επιχειρηματικών διαδικασιών που απαιτούνται από τα κυβερνητικά ιδρύματα για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι εμφανής η ανάγκη για ένα ολιστικό μοντέλο που μπορεί να συμπεριλάβει το back-office , το front-office καθώς και τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών.

Παρά τα υψηλά επίπεδα επενδύσεων και την ραγδαία αύξηση του ρυθμού υλοποίησης της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (E-Gov) εξακολουθεί να είναι σε σχετικά χαμηλά επίπεδα η χρήση και η εξοικείωση με το e-gov. Οι Hamner και Al-Qahtani (2009) εξετάζουν τον τρόπο προσέγγισης και διαχείρισης έργων υλοποίησης σε αναπτυσσόμενα έθνη με στόχο τον προσδιορισμό μιας προσέγγισης που θα οδηγήσει σε συνολική αποδοχή του e-gov από τους πολίτες.

Οι Azad και Faraj (2009), προτείνουν τρία στάδια στη διαδικασία θεσμοθέτησης πρακτικών καταγραφής από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πρώτον, η προβολή της διαδικασίας θεσμοθέτησης ως θεσμοθετημένου έργου και πρακτικών είναι ένας λογικός τρόπος για να αναλυθεί η πραγματικότητα ορισμένων ενδο-οργανωτικών

θεσμικών πλαισίων του E-Gov. Δεύτερον, η κατάσταση της θεσμοποίησης των λειτουργιών του συστήματος E-Gov μπορεί να αναπαρασταθεί και να μετρηθεί μέσω της κατασκευής ANT της συμπεριφοράς μαύρου κουτιού. Τρίτον, ορισμένες πρακτικές θεσμοποίησης του E-Gov μπορούν να ληφθούν με ακρίβεια μέσω της κατασκευής των ANT υποχρεωτικών σημείων διέλευσης. Παρότι οι συναφείς στρατηγικές και τακτικές των ενδιαφερομένων που προσπαθούν να επαναπροσδιορίσουν τα δίκτυα ρόλων-ρουτινών-αντικειμένων προκειμένου να θεσμοθετηθούν τα συστήματα E-Gov αναλύονται χρήσιμα μέσω της τελευταίας κατασκευής, το συνολικό αποτέλεσμα της θεσμοθέτησης χαρακτηρίζεται από οριοθέτηση και εμφάνιση.

Σχετικά με τους παράγοντες που επιτρέπουν στους πολίτες να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Gov) σε διαφορετικά στάδια της ωριμότητας των υπηρεσιών, οι Shareef et al. (2011) παρατηρούν δύο οντολογικές διαφορές από την βιβλιογραφία στην συμπεριφορά κατά την υιοθέτηση του e-Gov, όπου οι οργανωτικές και χρηματοοικονομικές προοπτικές έχουν ξεχωριστές συνέπειες σε σχέση με τη συμπεριφορά υιοθέτησης ακραίας τεχνολογίας. Πρώτον, το μοντέλο υιοθέτησης τεχνολογίας (TAM), η διάδοση της θεωρίας της καινοτομίας (DOI) και η θεωρία της προγραμματισμένης συμπεριφοράς (TPB) δεν μπορούν να καταγράψουν και να προσδιορίσουν την πλήρη ουσία της συμπεριφοράς των πολιτών για την υιοθέτηση του e-Gov. Δεύτερον, η συμπεριφορά υιοθέτησης του e-Gov διαφέρει επίσης με βάση τα επίπεδα ωριμότητας των υπηρεσιών, δηλαδή όταν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά των οργανωτικών, τεχνολογικών, οικονομικών και κοινωνικών προοπτικών του e-Gov διαφέρουν.

Για την επίτευξη ανώτερης ποιότητας κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, πρέπει να γίνει κατανοητός ο τρόπος με τον οποίο οι πολίτες αντιλαμβάνονται και αξιολογούν το διαδίκτυο και να αναπτυχθούν ιστοσελίδες που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες τους. Καθώς η αξιολόγηση των πολιτών βασίζεται στην πιστοποίηση της ποιότητας, στον προσδιορισμό των υποκείμενων διαφοροποιήσεων και στην εννοιοποίηση των μετρήσεων αυτών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι Papadomichelaki και Mentzas (2012), αναπτύσσουν ένα μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών e-gov (e-GovQual) και στη συνέχεια αναπτύσσουν, επιβεβαιώνουν και επικυρώνουν μια κλίμακα πολλαπλών στοιχείων για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών των κυβερνητικών τοποθεσιών όπου οι πολίτες αναζητούν πληροφορίες ή υπηρεσίες.

Σύμφωνα με τους Hu et al. (2012), οι αποτελεσματικές και αποδοτικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτώνται από την ικανότητα των κυβερνήσεων να υιοθετήσουν τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών (ICTs), γνωστή ως EGSC (e Government Service Capabilities), την οποία εξετάζουν σε τρία διαφορετικά επίπεδα, το CSC (content service capabilities), το SDC (service delivery capabilities) και το ODC (on demand capabilities) και καταλήγουν στο ότι η ποιότητα των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από μια πολύπλοκη αλληλεπίδραση πολλών παραγόντων και καθώς και στην ενδογενετική ισχύ που ενσωματώνεται στα τρία προαναφερόμενα επίπεδα, ενώ κατά τους Das et al. (2017) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωριμάζει γρηγορότερα με την αύξηση της ευημερίας από την άποψη του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος ανά κάτοικο και τις βελτιώσεις στην υποδομή των ΤΠΕ. Καθώς παρατηρούν πως το ανθρώπινο κεφάλαιο και η ποιότητα της διακυβέρνησης δεν είχαν σημαντική επίδραση στην ωριμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποδεικνύουν ότι ένα υψηλό επίπεδο ωριμότητας της ηλεκτρονικής

κυβέρνησης μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω επενδύσεων στην τυποποίηση των ΤΠΕ, χωρίς ουσιαστικές αλλαγές στο ανθρώπινο κεφάλαιο ή στη διακυβέρνηση.

Οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις αναπτυσσόμενες χώρες εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν δυσκολίες, γεγονός που οδηγεί σε μεγάλο δείκτη αποτυχίας και καθώς αυτό είναι πολύ υψηλό κόστος για τις αναπτυσσόμενες χώρες, η ανάλυση των λόγων για την επιτυχία και την αποτυχία των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ενδιαφέρον πεδίο έρευνας. Σύμφωνα με τον Elkadi (2013), έχουν προχωρήσει αρκετές προσεγγίσεις και έχουν καθοριστεί συντελεστές επιτυχίας και αποτυχίας, αλλά οι παράγοντες που έχουν σχέση με τη Δημόσια Διοίκηση δεν έχουν ακόμη διερευνηθεί και αναλυθεί.

Καθώς η ικανοποίηση των χρηστών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη συνεχή χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και για την επιτυχία ή την αποτυχία των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι Alawneh et al. (2013), αφενός εντοπίζουν βασικούς παράγοντες που την καθορίζουν (π.χ. ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής, εμπιστοσύνη, προσβασιμότητα, ευαισθητοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών) και αφετέρου υποδεικνύουν τη χρησιμότητα και τη σημασία της δημιουργίας πυλών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβατών με τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσδοκίες των πολιτών. Από την άλλη μεριά οι Linders et al. (2018), έχοντας στόχο να φτάσουν στο μοντέλο παροχής υπηρεσιών, μεταφέροντας από την προσέγγιση "pull" της παραδοσιακής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης - με την οποία ο πολίτης πρέπει να αναζητήσει κυβερνητικές υπηρεσίες - προς ένα μοντέλο "push", με το οποίο η κυβέρνηση προωθεί και εξυπηρετεί τους πολίτες σε σχέση με τις ατομικές ανάγκες, τις προτιμήσεις, τις περιστάσεις και την τοποθεσία τους, θεωρούν πως είναι απαραίτητο ένα ενοποιημένο πλαίσιο που να έχει στο επίκεντρο τον πολίτη, την εξατομίκευση των δεδομένων και την ενδυνάμωση των δημοσίων υπαλλήλων.

Κατά τους Arduini et al. (2013) η θέσπιση προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι λιγότερο πιθανή στην περίπτωση μικρών δήμων, σε αραιοκατοικημένες περιοχές και παρουσία υψηλότερων ρυθμών ανάπτυξης της μεγαλύτερης ηλικίας του πληθυσμού. Τα συμπεράσματά τους υποδεικνύουν ότι πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις εσωτερικές αρμοδιότητες των δημόσιων διοικήσεων και σε συγκεκριμένους παράγοντες πλαισίου που αντικατοπτρίζουν τα χαρακτηριστικά των τελικών χρηστών.

Οι Belanche et al. (2014) εξετάζοντας το πώς οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν να επηρεάσουν τη συνεχή χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες και να εστιάσουν στο ρόλο των διαφόρων στοιχείων εμπιστοσύνης, παρατηρούν πως η εμπιστοσύνη στη δημόσια ηλεκτρονική υπηρεσία επηρεάζεται τόσο από την εμπιστοσύνη στη δημόσια διοίκηση και στο Διαδίκτυο όσο και από την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και από τις συστάσεις των δημοσίων διοικήσεων.

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-gov) μπορεί να παρουσιάσει ένα σημαντικό αριθμό ευκαιριών αλλά μπορεί επίσης να δημιουργήσει ορισμένες απειλές. Οι Damian et al. (2014), παρουσιάζουν μια ανάλυση SWOT των υπηρεσιών που παρέχονται από τις περιοχές e-gov από διαφορετικές περιοχές της Βραζιλίας, προκειμένου να συμβάλουν στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους ιστότοπους e-gov. Οι κυριότερες απειλές που εντοπίζουν περιλαμβάνουν την πιθανή έλλειψη κινήτρων, την ανάγκη για ένα σύστημα μάρκετινγκ, από τις κυβερνήσεις να ενθαρρύνουν τους πολίτες να χρησιμοποιούν αυτά τα περιβάλλοντα, ενώ ανάμεσα στα δυνατά σημεία

επισημαίνουν την καλή φυσική δομή, ιδιαίτερα την ταχύτητα και την ανταπόκριση στην πρόσβαση και τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρατηρούν πάντως πως οι υπάρχουσες πύλες μπορούν να βελτιωθούν σε πολλές πτυχές για να πείσουν τους πολίτες να αντικαταστήσουν τις φυσικές υπηρεσίες με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι Snead και Wright (2014), επανεξετάζοντας επιστημονικές δημοσιεύσεις και αξιολογώντας τις ερευνητικές προσπάθειες της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης ως τομέα ειδικής μελέτης στο περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Ηνωμένων Πολιτειών, παρατηρούν ότι οι ερευνητές που επικεντρώνονται στο περιβάλλον ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Η.Π.Α. αξιολογούν συγκεκριμένα θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ομοσπονδιακό, κρατικό και τοπικό επίπεδο. Ωστόσο, υπάρχουν κενά στις ερευνητικές προσπάθειες ανά τομέα θεμάτων και σε διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης, που δείχνουν ευκαιρίες για μελλοντικούς ερευνητικούς τομείς. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν επίσης ότι χρησιμοποιούνται πολλές μέθοδοι για την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, υπάρχουν θέματα που περιλαμβάνουν έλλειψη ή αδύναμη παρουσίαση μεθοδολογιών στις δημοσιεύσεις, λίγες μελέτες περιλαμβάνουν προσεγγίσεις αξιολόγησης πολλαπλών μεθόδων για προσπάθειες συλλογής και ανάλυσης δεδομένων και μερικές μελέτες υιοθετούν μια θεωρητική προσέγγιση για την κατανόηση του περιβάλλοντος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των Η.Π.Α.

Η ύπαρξη ενεργών πολιτών καθώς και αξιοπιστίας ενδέχεται να επηρεάσουν τις προθέσεις συμπεριφοράς για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά τους Fakhoury and Aubert (2015) με την ανάπτυξη της αξιοπιστίας και της ενεργής συμμετοχής στα κοινά, οι πολίτες θα αυξήσουν την πρόθεση συμπεριφοράς τους για χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι, οι προθέσεις για χρήση δημόσιων υπηρεσιών αυξάνονται όταν η κυβέρνηση ενθαρρύνει την αξιοπιστία και ενδυναμώνει τους μέσους, παθητικούς πολίτες.

Η μελέτη των Prahono και Elidjen (2015), αξιολογεί την κατάσταση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετικά με τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ινδονησία χρησιμοποιώντας δείγματα ορισμένων επίσημων κυβερνητικών ιστοσελίδων και δεδομένα με βάση τις τέσσερις παραμέτρους της υπηρεσίας των εγγράφων πολιτών, της υπηρεσίας επιχειρηματικών αδειών, του σχεδιασμού της διαφάνειας και της χρηματοδότησης της διαφάνειας και συνιστούν την ενίσχυση του στατικού περιεχομένου και τη σταδιακή μετάβαση στο περιεχόμενο της συναλλαγής, όπως για την κάρτα ταυτότητας, για την επίτευξη της βελτίωσης της χρηματοπιστωτικής διαφάνειας.

Οι περισσότεροι κυβερνητικοί οργανισμοί, εκτελούν τις εφαρμογές τους στο cloud λόγω της ταχείας εξέλιξης των ΤΠΕ και επειδή το cloud computing παρέχει μια πλατφόρμα για την εφαρμογή υπηρεσιών που είναι πιο αξιόπιστη, υψηλής απόδοσης και σχετικά χαμηλού κόστους σε σύγκριση με άλλες κατανομημένες υπολογιστικές υποδομές. Οι Dash και Pani (2016) εξηγούν πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι καλύτερες όταν είναι διαθέσιμες μέσω της υποδομής cloud, καθώς παρέχει μια πλατφόρμα που είναι πιο επεκτάσιμη, αξιόπιστη, υψηλή απόδοση και σχετικά χαμηλό κόστος σε σύγκριση με άλλες κατανομημένες υπολογιστικές υποδομές. Δεδομένου ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εφαρμογή του ITC για την ενεργοποίηση και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της κοινωνίας G2G, G2C, G2B, G2E, αν και η ανάπτυξη του cloud e-Gov αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση

για τις ΤΠΕ, η κύρια πρόκληση είναι η ασφάλεια και η προστασία τόσο για την κυβέρνηση όσο και για τους πολίτες.

Η διαχείριση γνώσης έχει γίνει μια πρόκληση για όλες σχεδόν τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπου η αποτελεσματική επεξεργασία μεγάλων ποσοτήτων δεδομένων εξακολουθεί να είναι ένα κρίσιμο ζήτημα. Τα τελευταία χρόνια έχουν εισαχθεί σημασιολογικές τεχνικές για τη βελτίωση της πλήρους αυτόματης διαδικασίας ψηφιοποίησης εγγράφων, προκειμένου να διευκολυνθεί η πρόσβαση στις πληροφορίες που είναι ενσωματωμένες σε πολύ μεγάλες αποθήκες εγγράφων. Οι Amato et al. (2016), παρουσιάζουν ένα νέο μοντέλο ψηφιακών εγγράφων πολυμέσων που στοχεύει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων ψηφιοποίησης μέσα σε ένα σύστημα πληροφοριών που υποστηρίζει οργανισμούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ορίζουν μια αρχιτεκτονική για τη διαχείριση των εγγράφων πολυμέσων "κύκλος ζωής", η οποία παρέχει προηγμένες λειτουργίες για την εξαγωγή πληροφοριών, τη σημασιολογική ανάκτηση, την ευρετηρίαση, την αποθήκευση, την παρουσίαση, μαζί με τη μακροπρόθεσμη συντήρηση.

Η μελέτη των Sharma και Mishra (2017), διερευνά το ρόλο των μεσαζόντων στην προώθηση της υιοθέτησης δημόσιων σημείων πρόσβασης που δημιουργούνται για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και δείχνει ότι η ύπαρξη των διαμεσολαβητών που εξυπηρετούν αυτές τις διεξόδους, η αξιοπιστία των σημείων πρόσβασης και των εγκαταστάσεων που βρίσκονται στη διάθεσή τους επηρεάζουν σημαντικά την ποιότητα των υπηρεσιών, γεγονός που με τη σειρά του έχει θετική επίδραση στην πρόθεση των πολιτών για την αξιοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (E-Gov) παρέχουν νέες ευκαιρίες στους πολίτες, επιτρέποντάς τους να χρησιμοποιούν τις κυβερνητικές υπηρεσίες (πληρωμή λογαριασμού ηλεκτρικού ρεύματος, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονική έκδοση εισιτηρίων, λήψη πληροφοριών σχετικά με κυβερνητικές πολιτικές και σχέδια κλπ.) οποιοδήποτε από οπουδήποτε ανεξάρτητα της γεωγραφικής θέσης και απελευθερώνουν τους πολίτες που δεσμεύονται από τις κυβερνητικές ώρες. Η μελέτη των Kumar et al. (2017), διερευνά το πώς οι πολίτες βιώνουν τις υπηρεσίες e-Gov και πώς αυτή η εμπειρία επηρεάζει τη συμπεριφορά τους, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες εκτιμούν τις υπηρεσίες e-Gov. Διαπιστώνει και υπογραμμίζει την έκταση στην οποία οι πολίτες κινούνται από τους παραδοσιακούς τρόπους χρήσης των κυβερνητικών υπηρεσιών στην ηλεκτρονική τους χρήση, λαμβάνοντας υπόψη τις επιπτώσεις αυτών των τεχνολογικών καινοτομιών σε κυβερνητικά περιβάλλοντα από την οπτική γωνία του συμμετέχοντα και καταλήγει δίνοντας έμφαση στην ανάγκη της κυβέρνησης να αναπτύξει τις αρμόδιες υπηρεσίες e-Gov.

Η ωριμότητα της υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στον έλεγχο της διαφθοράς και ο εθνικός πολιτισμός μετριάξει την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά της διαφθοράς. Σε μελέτη του Nam (2018) αποδεικνύεται πως οι ανισότητες μεταξύ των χωρών στις πολιτικές, οικονομικές και πολιτιστικές συνθήκες επηρεάζουν τη διακύμανση των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον έλεγχο της διαφθοράς.

Ο Sangki (2018) στη μελέτη του σχετικά με τους μη τεχνολογικούς παράγοντες της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ειδικότερα έχοντας ως επίκεντρο τις πολιτικές, κοινωνικοοικονομικές πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προτείνει ένα νέο μοντέλο ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ονομάζεται "Μοντέλο

ωρίμανσης ηλεκτρονικής κυβέρνησης με βάση την Κοινωνικοπολιτική Ανάπτυξη" το οποίο ενσωματώνει το στατιστικό μοντέλο του επιπέδου της κοινωνικής ωριμότητας που βασίζεται στην ηλεκτρονική δημοκρατία και στο επίπεδο ωριμότητας της κοινωνίας των πολιτών. Κατατάσσει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τέσσερα στάδια: "Γραφειοκρατικό μοντέλο", "Μοντέλο διαχείρισης πληροφοριών", "Παρουσιαστικό μοντέλο" και "Πρότυπο διακυβέρνησης" και εντοπίζει τα χαρακτηριστικά ενός διακριτού τύπου κάθε φορά ανάμεσα στα τέσσερα στάδια.

Η Doulgerof (2018) στη διατριβή της εξετάζει το πώς και σε ποιο βαθμό οι υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον σχεδιασμό, τη διαχείριση και την παροχή ευρωπαϊκών κεφαλαίων στην Ελλάδα μπορούν να εξελιχθούν σε νέα μοντέλα ανοιχτής κυβέρνησης καθώς και τον τρόπο αποτελεσματικής συμμετοχής των πολιτών και των δυνητικών δικαιούχων στη συμμετοχή τους σε διαδικασίες, όπως η χάραξη πολιτικής ή η χρηματοδότηση σχεδίων και κονδυλίων στο πλαίσιο της συμφωνίας εταιρικής σχέσης 2014-2020. Παρατηρεί πως η Ελλάδα υστερεί σε ευρωπαϊκούς και διεθνείς δείκτες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ανοικτή κυβέρνηση, αν και παρουσιάζει πολλά υποσχόμενα σημεία σε ορισμένες διαστάσεις καθώς και πως οι πολίτες αναγνωρίζουν τα οφέλη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη χρήση τους, κυρίως λόγω της τεχνοκρατικής γλώσσας των πλατφορμών. Καταλήγει με τη διαπίστωση πως οι πλατφόρμες των κοινοτικών ταμείων και των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης παρέχουν κυρίως στους ενδιαφερόμενους και στα άτομα μονόδρομη επικοινωνία και πρόσβαση σε πληροφορίες και εφαρμογές, ακολουθώντας την επιστολή του νόμου για την πληροφόρηση και τη διαφάνεια και δεν έχουν υιοθετήσει πιο φιλικές προς το χρήστη και στοχοθετημένες από τον χρήστη πρωτοβουλίες για την προώθηση της αλληλεπίδρασης και της χάραξης πολιτικής χωρίς αποκλεισμούς.

Σε όλο τον κόσμο, οι κυβερνήσεις στρέφονται προς προγράμματα κατάρτισης στον τομέα της τεχνολογίας της πληροφορίας (IT) για να ενισχύσουν την ισότιμη παροχή δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες. Προκειμένου να εκτιμηθεί κατά πόσον η συμμετοχή των πολιτών στα κυβερνητικά προγράμματα κατάρτισης συνδέεται με μεγαλύτερη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους συμμετέχοντες και εάν η ισχύς αυτής της σχέσης ποικίλλει ανάλογα με το εάν ένας πολίτης είναι ηλικιωμένος, άτομο με αναπηρία ή όχι - όσοι είναι ηλικιωμένοι ή άτομα με ειδικές ανάγκες τείνουν να χρησιμοποιούν λιγότερο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι Lee και Porumbescu (2019) αποδεικνύουν ότι η συμμετοχή των πολιτών στα εκπαιδευτικά προγράμματα πληροφορικής της κυβέρνησης συνδέεται θετικά με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ότι αυτή η σχέση είναι ισχυρότερη για τους ηλικιωμένους ή τους αναπήρους και υπογραμμίζουν τη δυνατότητα των κυβερνητικών προγραμμάτων εκπαίδευσης IT να μετριάσουν το ψηφιακό χάσμα.

Αν και οι συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (PPP) και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) έχουν αποδειχθεί ικανοποιητικοί μηχανισμοί οικονομικής ανάπτυξης και οι αναδυόμενες οικονομίες φαίνεται να αναγνωρίζουν τη σημασία τους, δεν υπάρχουν συνεπείς μέθοδοι ανάλυσης των πρώτων σταδίων σχεδιασμού των χαρτοφυλακίων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προκειμένου να συγκριθούν παράγοντες κινδύνου και αξίας των έργων από Συμπράξεις Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ), η εργασία των Palaco et al. (2019), αξιοποίησε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση για να κατανοήσει τα κριτήρια αξιολόγησης για έργα ΣΔΙΤ σε όλη τη διαδικασία σχεδιασμού σε πρώιμο στάδιο. Χρησιμοποιήθηκε μια ποιοτική μετα-σύνθεση για τον εντοπισμό κρίσιμων

παραγόντων για τη ΣΔΙΤ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με ιδιαίτερη έμφαση στα κριτήρια των αναπτυσσόμενων χωρών, των ΣΔΙΤ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρουσιάζουν ένα πλαίσιο που ονομάζεται "PPP4e-Gov" (συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση), το οποίο συγκρίνει τους παράγοντες κινδύνου και αξίας των έργων ΣΔΙΤ ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και υιοθετεί ένα σταθμισμένο μοντέλο βαθμολόγησης που υπολογίζει τους κινδύνους που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σε ένα έργο και πόση αξία μπορεί να δημιουργήσει μια δεδομένη πρωτοβουλία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εάν επιλεγεί η επιλογή του ΣΔΙΤ.

Σε μια προσπάθεια προσέγγισης των θεμάτων που άπτονται της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στην ελληνική δημόσια διοίκηση υπό το πρίσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η Δοντούδη (2019) αναφέρει πως η ανάπτυξη και εφαρμογή του έργου «Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΣΔΑΔ) – Human Resource Management System (HRMS)», θα βοηθήσει την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού παρουσιάζεται και αναλύεται. Παρατηρεί πως προκειμένου να επέλθουν στρατηγικές δραστηριότητες, στο πλαίσιο του μετασχηματιστικού τομέα εφαρμογής ενός συστήματος e-HRM, απαιτείται αρχικά, η ανάπτυξη δράσεων τόσο για την άσκηση των βασικών διοικητικών λειτουργιών όσο και για την υποστήριξη των συντελούμενων επιχειρηματικών διαδικασιών καθώς επίσης πως η ύπαρξη πολλαπλών στρατηγικών κειμένων δράσης και η μη θέσπιση ενός κοινού νομικού πλαισίου που να διέπει την υπηρεσιακή κατάσταση των ομοειδών κατηγοριών προσωπικού είναι κάποιοι από τους παράγοντες, που ενδέχεται να αποτελέσουν τροχοπέδη στην προσπάθεια αυτή, ιδιαίτερα όταν πλέον η νέα εποχή απαιτεί ευελιξία και αμεσότητα στη δράση των δημοσίων αρχών.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η παρούσα εργασία έχει στόχο να παρουσιάσει την υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα τόσο ως προς το σκέλος της εθνικής στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και ως προς το νομοθετικό πλαίσιο που την διέπει. Επιπλέον γίνεται αναφορά στους τρόπους με τους οποίους αξιολογούνται οι χώρες σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, στη μελέτη των αντίστοιχων δεικτών, αναφορά στη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται και ερμηνεία των διαγραμμάτων που αφορούν την Ελλάδα. Στο τέλος γίνεται μία ανάλυση SWOT (δυνατά σημεία, αδύνατα σημεία, ευκαιρίες και απειλές), μέσω της οποίας προκύπτουν οι τελικές προτάσεις - οδηγός εφαρμογής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

1.3 Σημαντικότητα

Σύμφωνα με την επιστημονική βιβλιογραφία (Gilbert et al., 2004; Nam, 2018; Prahono and Elidjen, 2015; Sangki, 2018), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τα ακόλουθα σημαντικά οφέλη:

- Απλοποιεί σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία συγκέντρωσης πληροφοριών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Εξουσιοδοτεί τους ανθρώπους να συλλέγουν πληροφορίες σχετικά με οποιοδήποτε τμήμα διακυβέρνησης και να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει τον ίδιο τον ιστό της δημοκρατίας εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οδηγεί σε αυτοματοποίηση των υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας ότι οι πληροφορίες σχετικά με κάθε εργασία ευημερίας του κοινού είναι εύκολα διαθέσιμες σε όλους τους πολίτες, εξαλείφοντας τη διαφθορά.
- Αυτό επαναφέρει τον τρόπο λειτουργίας των κυβερνήσεων, εξασφαλίζοντας πολύ μεγαλύτερη διαφάνεια στη λειτουργία, εξαλείφοντας έτσι τη διαφθορά.
- Δεδομένου ότι οι πληροφορίες σχετικά με κάθε δραστηριότητα της κυβέρνησης είναι εύκολα διαθέσιμες, θα καθιστούσε κάθε κρατική υπηρεσία υπεύθυνη καθώς γνωρίζει ότι κάθε δράση της είναι παρακολουθούμενη στενά.
- Η σωστή εφαρμογή των πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπει στους ανθρώπους να κάνουν τη δουλειά τους στο διαδίκτυο, αποφεύγοντας έτσι τις περιττές ταλαιπωρίες επισκέψεων στα αντίστοιχα γραφεία.
- Η επιτυχής εφαρμογή των πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσφέρει καλύτερη παροχή υπηρεσιών στους πολίτες, βελτιωμένες αλληλεπιδράσεις με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενδυνάμωση των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες, καλύτερη διαχείριση, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση εσόδων, μειώσεις κόστους κ.λπ.
- Επιπλέον, η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης φέρνει τις κυβερνήσεις πιο κοντά στους πολίτες. Τόσο πολύ ώστε σήμερα είναι εξαιρετικά βολικό να έρθει κάποιος σε επαφή με μια κυβερνητική υπηρεσία. Πράγματι, τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών βρίσκονται πιο κοντά στους πολίτες τώρα. Τέτοια κέντρα μπορεί να αποτελούνται από ένα περίπτερο χωρίς επιτήρηση στο κυβερνητικό πρακτορείο, ένα περίπτερο εξυπηρέτησης που βρίσκεται κοντά στον πελάτη ή τη χρήση προσωπικού υπολογιστή στο σπίτι ή στο γραφείο.
- Οι πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοηθούν τις επιχειρηματικές πληροφορίες πρόσβασης που μπορεί να είναι σημαντικές για αυτούς με ένα κλικ

Οι Seifert και Bonham (2003) αναφέρουν τα ακόλουθα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Οικονομικότερη: ένας ιστότοπος μπορεί να είναι ένας πολύ οικονομικός τρόπος για την ανταλλαγή πληροφοριών τόσο για τον ιδιοκτήτη όσο και για τους χρήστες του. Από την άποψη του οργανισμού, για παράδειγμα, ένας ιστότοπος μπορεί να μειώσει τον αριθμό των ερωτημάτων που έχει να αντιμετωπίσει το προσωπικό της υπηρεσίας, παρέχοντας απαντήσεις στις πιο συνηθισμένες ερωτήσεις ή απορίες (επίσης γνωστές ως Συχνές Ερωτήσεις, Συχνές Απορίες) που συνήθως λαμβάνει και συνεπώς, να μειώσει το ποσό της προσπάθειας του προσωπικού και το κόστος που απαιτείται για να ανταποκριθεί σε αυτές. Γενικά, ένας ιστότοπος καθιστά δυνατή τη δημοσίευση εκτεταμένων πληροφοριών σχετικά με τους κανονισμούς, τις διαδικασίες και άλλες πτυχές του έργου ενός οργανισμού, οι οποίες διαφορετικά θα έπρεπε να διαδοθούν μέσω άμεσης ανθρώπινης παρέμβασης: αυτό σημαίνει ότι μια υπηρεσία μπορεί να αφιερώνει λιγότερο χρόνο στο προσωπικό για δραστηριότητες διάδοσης πληροφοριών είτε για μείωση του αριθμού προσωπικού είτε για την απασχόλησή τους

αλλού στον οργανισμό. Οι ιστότοποι αποτελούν επίσης φθηνότερη εναλλακτική λύση για την παραγωγή και τη διάδοση τυπωμένων υλικών, όπως φυλλάδια, επιστολές κ.λπ. Αυτό σημαίνει ότι πάντα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η κατασκευή και η συντήρηση ενός δικτυακού τόπου έχει και το κόστος του, οπότε οι οργανισμοί που σκοπεύουν να χρησιμοποιήσουν έναν ιστότοπο για να μειώσουν το κόστος προσωπικού πρέπει πάντοτε να διασφαλίζουν ότι οι αποταμιεύσεις αντισταθμίζουν το κόστος του προσωπικού και τα χρήματα που απαιτούνται για τη δημιουργία και τη συντήρηση μιας διαδικτυακής εφαρμογής. Ένας δικτυακός τόπος μπορεί επίσης να αντιπροσωπεύει μια φθηνότερη εναλλακτική επικοινωνία από την πλευρά των χρηστών, ειδικά εάν βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές ή στο εξωτερικό, καθώς η τηλεφωνική κλήση σε πάροχο διαδικτύου είναι συχνά φθηνότερη από μια κλήση μεγάλων αποστάσεων ή μια φυσική επίσκεψη στον οργανισμό.

Ταχύτερη: η δημοσίευση στο διαδίκτυο είναι άμεση και αυτό επιτρέπει στους οργανισμούς να εισάγουν αλλαγές στα δημόσια αρχεία τους εύκολα και σχετικά πιο γρήγορα από ό, τι με τις παραδοσιακές και πιο δαπανηρές μεθόδους ανάλογα με την εκτύπωση. Η αμεσότητα της δημοσίευσης στο διαδίκτυο επιτρέπει επίσης την ταχεία αποστολή ειδήσεων και άλλων στοιχείων πληροφόρησης στο κοινό, το οποίο σε μια υπηρεσία μπορεί να φανεί χρήσιμο, για παράδειγμα, να ανταποκριθεί στις προτροπές των μέσων ενημέρωσης ή να ενεργήσει σε στιγμές κρίσης. Επιπλέον, εάν διατηρείται σωστά ένας ιστότοπος παρέχει πληροφορίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, και μπορεί επομένως να εξυπηρετεί τα τμήματα του πληθυσμού που είτε δυσκολεύονται να επισκεφθούν τον οργανισμό αυτοπροσώπως (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, των ατόμων με ειδικές ανάγκες) ή να επικοινωνήσουν μαζί του κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας. Αυτό μπορεί να επεκταθεί στην παροχή της δυνατότητας διεξαγωγής συναλλαγών (π.χ. αίτησης άδειας) εκτός ωρών εργασίας ή / και χωρίς επίσκεψη σε κυβερνητικά γραφεία, τα οποία μπορεί να είναι χρήσιμα σε χώρες ή περιοχές όπου το ταξίδι είναι αργό, δαπανηρό ή γενικά δεν είναι εύκολο. Η διεξαγωγή των συναλλαγών μέσω διαδικτύου είναι επίσης γενικά ταχύτερη, καθώς τα δεδομένα μπορούν να καταγράφονται και να μεταφέρονται πολύ γρήγορα, σε αντίθεση με ό, τι συμβαίνει με άλλους πιο παραδοσιακούς τρόπους χειρισμού γραφειοκρατικών διαδικασιών (π.χ. χάρτινες φόρμες, χειροκίνητη εισαγωγή υπαλλήλων κ.λπ.).

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση μπορεί να προσφέρει καλύτερους τρόπους διαχείρισης των πληροφοριών σε σύγκριση με τα παραδοσιακά μέσα. Το Hypertext επιτρέπει την παροχή πρόσβασης σε σύνθετα σύνολα πληροφοριών με σχετικά εύκολο και φιλικό προς τον χρήστη τρόπο και σε συνδυασμό με βάσεις δεδομένων μπορεί επίσης να παρέχει στους χρήστες τρόπους άμεσης επικοινωνίας με τα δεδομένα, δηλαδή να τα συμβουλεύει, να τα ενημερώνει ή / και να τα στέλνει σε άλλους προορισμούς: με άλλα λόγια, ένας ιστότοπος μπορεί να επιτρέπει στους χρήστες να πραγματοποιούν και / ή να ολοκληρώνουν συναλλαγές υπηρεσιών χωρίς προσφυγή σε ανθρώπινη παρέμβαση. Η απουσία ενός ρόλου διαφυγής από τους ανθρώπους όχι μόνο εξοικονομεί χρόνο και χρήμα, αλλά είναι επίσης πιθανό να συμβάλει στη μείωση και την πρόληψη φαινομένων όπως η διαφθορά και η δωροδοκία, ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν πολλές κυβερνήσεις: η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει ένα σχετικά διαφανή τρόπο διαχείρισης υπηρεσιών και πληροφοριών σε σύγκριση με τα παραδοσιακά μέσα. Έχοντας έναν ιστότοπο, αυτό παρέχει επίσης στους κυβερνητικούς φορείς την ευκαιρία να συλλέγουν συστηματικές πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες και τους χρήστες τους: αυτό περιλαμβάνει τη διεξαγωγή ερευνών, ζητώντας από τους χρήστες να μοιράζονται τα προσωπικά τους δεδομένα

για να εγγραφούν σε συγκεκριμένες υπηρεσίες (και επομένως να δημιουργούν εύκολα και να διατηρούν μια βάση δεδομένων των χρηστών αυτών των υπηρεσιών) και γενικά να παρακολουθούν τη συμπεριφορά των επισκεπτών στον ιστότοπο, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να προσδιοριστούν οι πληροφορίες που οι χρήστες ενδιαφέρονται περισσότερο.

Μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργεί επίσης κοινωνικά οφέλη για τους πολίτες μιας χώρας. Για τις χώρες που έχουν ευρέως διασκορπισμένο πληθυσμό, μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπει στους πολίτες που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές να έχουν πρόσβαση στις ίδιες υπηρεσίες που θα απολαμβάνουν οι πολίτες των μεγάλων πόλεων.

Τέλος, ένα άλλο πλεονέκτημα της εφαρμογής μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μεγαλύτερη διαφάνεια της παρεχόμενης υπηρεσίας.

1.4 Τύποι - Μοντέλα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει υπηρεσίες σε όσους τη χρησιμοποιούν να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση. Αυτές οι υπηρεσίες διαφέρουν ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών και η διαφορετικότητα αυτή έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη διαφορετικών τύπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα μοντέλα παράδοσης ηλεκτρονικής κυβέρνησης μπορούν να συνοψιστούν εν συντομία ως εξής:

- G2C (Κυβέρνηση προς πολίτες)
- G2B (Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις)
- G2E (κυβέρνηση προς υπάλληλους)
- G2G (κυβέρνηση προς κυβερνήσεις)
- C2G (πολίτες σε κυβερνήσεις)

1.5 Νομοθεσία

Στο νόμο 3979/2011 καθορίζονται μεταξύ άλλων οι γενικές αρχές που πρέπει να διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δηλαδή, οι αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας. Ειδική μνεία γίνεται για την ανάγκη μέριμνας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, και την πρόσβαση σε αυτές και προσδιορίζονται οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης, της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά. Όσον αφορά στη δημιουργία δικτυακού τόπου, με τον ίδιο ως άνω αναφερόμενο νόμο ορίζεται πως κάθε φορέας δημόσιου τομέα υποχρεούται να δημιουργεί και να διατηρεί δικτυακό τόπο με τις κατάλληλες εφαρμογές, ιδίως για την υποβολή αναφορών, δηλώσεων και αιτήσεων από τα συναλλασσόμενα με αυτόν φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. και αναφορικά με τις πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα ορίζεται ότι οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να δημοσιοποιούν και να καθιστούν προσιτές, ιδίως στους δικτυακούς τόπους τους, τις πληροφορίες που διαθέτουν και εμπίπτουν στο πεδίο της αρμοδιότητας και δραστηριότητάς τους.

Στο κεφάλαιο 3 του Ν. 4325/2015 γίνεται επέκταση των δικαιωμάτων πολιτών και υπαλλήλων, απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών προσλήψεων εποχικού προσωπικού και των συμβάσεων μίσθωσης έργου και επιτρέπεται η συμμετοχή προσωπικού ΙΔΑΧ σε διαδικασίες κινητικότητας. Ως προς την ηλεκτρονική ταυτοποίηση ορίζεται πως για την εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να χρησιμοποιούνται διαπιστευτήρια που έχουν εκδοθεί για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του χρήστη από άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα και είναι διασυνδεδεμένα με ένα ή περισσότερα αναγνωριστικά που σχετίζονται με βασικά μητρώα, όπως ιδίως: α) το μητρώο ταυτοτήτων, β) το μητρώο κοινωνικής ασφάλισης, γ) το φορολογικό μητρώο, και δ) το δημοτολόγιο. Ειδική μνεία γίνεται στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών και την ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, όπου αυτό απαιτείται και στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου καθώς και στην ασφάλεια των πληροφορικών συστημάτων Δημοσίου.

Στο άρθρο 16 του Ν. 4440/2016 ορίζεται η δημιουργία ψηφιακού οργανογράμματος της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στο οποίο αποτυπώνονται η διάρθρωση και η στελέχωση όλων των φορέων του Δημοσίου καθώς περιλαμβάνει όλες τις οργανικές μονάδες των ως άνω φορέων, τους υπηρετούντες σε κάθε οργανική μονάδα υπαλλήλους και τα αντίστοιχα περιγράμματα θέσεων εργασίας. Κάθε οργανική μονάδα συναρτάται με την ιεραρχικά ανώτερή της και κάθε υπάλληλος με τη μονάδα στην οποία υπηρετεί. Την ευθύνη της διαχείρισης της υπολογιστικής υποδομής του ψηφιακού Οργανογράμματος έχει το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών, ενώ την ευθύνη της καταχώρισης σε αυτό των στοιχείων του κάθε φορέα έχουν οι αντίστοιχες Διευθύνσεις Διοικητικού μέσω πιστοποιημένης πρόσβασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

2.1 Πολιτική δομή της Ελλάδας

Η Ελλάδα, ονομαζόμενη επίσημα ως Ελληνική Δημοκρατία, είναι μια Κοινοβουλευτική Δημοκρατία, που ιδρύθηκε τον Δεκέμβριο του 1974 μετά την κατάργηση της Μοναρχίας με δημοψήφισμα.

Η νομοθετική εξουσία ασκείται από το Ελληνικό Κοινοβούλιο. Τα 300 μέλη του εκλέγονται με άμεση, καθολική, μυστική και υποχρεωτική ψηφοφορία από τους πολίτες με νόμιμο δικαίωμα ψήφου. Οι βουλευτές εκλέγονται κάθε τέσσερα χρόνια χρησιμοποιώντας ένα πολύπλοκο ενισχυμένο εκλογικό σύστημα αναλογικής εκπροσώπησης που αποθαρρύνει τα μικρά κόμματα και διασφαλίζει ότι το κόμμα που οδηγεί στην εθνική ψηφοφορία θα κερδίσει την πλειοψηφία των εδρών. Ένα κόμμα πρέπει να λάβει το 3% της συνολικής εθνικής ψήφου για να κερδίσει την εκπροσώπηση.

Η εκτελεστική εξουσία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση. Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, ο οποίος είναι ο αρχηγός του κράτους, εκλέγεται ανά πενταετία από το Κοινοβούλιο με μυστική ψηφοφορία σε ειδική σύνοδο και μπορεί να επανεκλεγεί μία φορά. Ο πρόεδρος εκτελεί ορισμένα κυβερνητικά καθήκοντα επιπλέον των τελετουργικών καθηκόντων, αλλά οι εξουσίες του είναι περιορισμένες και αποκλείονται από την άμεση και ενεργό συμμετοχή στη χάραξη πολιτικής. Ως εκ τούτου, η εκτελεστική εξουσία κυριαρχεί κυρίως στην κυβέρνηση, με επικεφαλής τον πρωθυπουργό. Η κυβέρνηση αποτελείται από το υπουργικό συμβούλιο, το οποίο απαρτίζεται από τον πρωθυπουργό και τους υπουργούς, τους αναπληρωτές υπουργούς και τους υφυπουργούς. Το υπουργικό συμβούλιο είναι συλλογικά υπεύθυνο στο Κοινοβούλιο για τη γενική πολιτική της κυβέρνησης.

Η διοίκηση του ελληνικού κράτους οργανώνεται με βάση την αρχή της αποκέντρωσης. Σύμφωνα με την πρόσφατη διοικητική μεταρρύθμιση του Καλλικράτη το 2010, ο ελληνικός διοικητικός οργανισμός αποτελείται από 7 αποκεντρωμένες διοικήσεις, 13 περιφέρειες και 325 δήμους. Οι περιφέρειες και οι δήμοι είναι πλήρως αυτοδιοικούμενοι, υπεύθυνοι για τη διοίκηση όλων των τοπικών θεμάτων, οι οποίοι προκύπτουν από τη συγχώνευση πολλών πρώην δήμων και κοινοτήτων. Οι 7 νέες αποκεντρωμένες διοικήσεις αποτελούνται από δύο ή τρεις διοικητικές περιφέρειες (πλην της Αττικής και της Κρήτης), οι οποίες διοικούνται από γενικό γραμματέα που έχει διοριστεί από την κυβέρνηση και επικουρούνται από συμβουλευτικό συμβούλιο αποτελούμενο από περιφερειακούς διοικητές και εκπροσώπους των δήμων.

Το Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας τέθηκε σε ισχύ στις 11 Ιουνίου 1975 και έχει αναθεωρηθεί τέσσερις φορές από τότε (Μάρτιος 1986, Απρίλιος 2001, Μάιος 2008 και Μάρτιος 2019).

Η Ελλάδα έγινε μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης την 1η Ιανουαρίου 1981.

2.1.1 Δομή του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα

Ο ελληνικός δημόσιος τομέας περιλαμβάνει ένα σημαντικό αριθμό υπηρεσιών και ιδρυμάτων που έχουν ταξινομηθεί με βάση το Μητρώο Υπηρεσιών και Ιδρυμάτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Για το υπόλοιπο κείμενο, θα χρησιμοποιήσουμε

τον όρο "υπηρεσία" για οποιαδήποτε μονάδα της ελληνικής διοίκησης. Η λειτουργία κάθε δημόσιας υπηρεσίας εξαρτάται από ένα προεδρικό νομοθετικό διάταγμα (το οποίο ονομάζεται Οργάνωση της υπηρεσίας) που περιγράφει:

- τη δομή της υπηρεσίας (πλαίσιο, διευθύνσεις, τμήματα κλπ.).
- τη δομή, τους στόχους και τις αρμοδιότητες κάθε διοίκησης ή τμήματος.
- τη διάκριση των θέσεων προσωπικού σε τομείς, την απόσπαση σε κάθε τομέα, καθώς και τη διανομή βιολογικών θέσεων εντός της υπηρεσίας. Παρόμοια λογική ακολουθείται για τις οργανικές μονάδες Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) των οργανισμών στις περισσότερες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Έτσι, συνήθως υπάρχει η ύπαρξη μονάδων ΤΠΕ με το επίπεδο (διοίκηση, τμήμα, γραφείο), οι στόχοι και οι ικανότητές τους, ο συνολικός αριθμός οργανικών θέσεων, η κατανομή αυτών των θέσεων σε κατηγορίες προσωπικού και τα απαιτούμενα προσόντα για αυτούς τους χώρους. Ωστόσο, παρατηρούνται αποκλίσεις στη δομή και η ακριβής ονομασία μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών (ΕΠΕ, 2006).

Οι πρώτες μονάδες ΤΠΕ δημιουργήθηκαν αρχικά για να υποστηρίξουν ορισμένες λειτουργικές ανάγκες π.χ. αυτόματος υπολογισμός της μισθοδοσίας των εργαζομένων. Έτσι, σε πολλές περιπτώσεις ένας μικρός αριθμός ατόμων εργάζονταν σε ηλεκτρονικά γραφεία ή τμήματα που εποπτεύονταν από την Οικονομική Διεύθυνση της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Αυτή η δομή διατηρείται ακόμα και σήμερα σε πολλές υπηρεσίες. Επιπλέον, οι πραγματικές ανάγκες στις δομές, τα συστήματα και οι εφαρμογές ΤΠΕ διαφέρουν από την υπηρεσία σε υπηρεσία, ανάλογα με το πεδίο εφαρμογής, το μέγεθος και τη λειτουργικότητά τους. Κατά συνέπεια, οι απαιτήσεις για το προσωπικό ΤΠΕ είναι επίσης διαφορετικές. Μόνο στο 23% των υπηρεσιών υπάρχει η δομή Ίδρυμα -> Διαχείριση ΤΠΕ -> Τμήμα ΤΠΕ. Στις περισσότερες υπηρεσίες ακολουθείται η διάρθρωση Ίδρυμα -> Άλλες Διοικήσεις -> Τμήμα Πληροφορικής (32%), με λίγα όργανα -> Τμήμα Πληροφορικής (17%), ενώ στα υπόλοιπα (28%) ακολουθείται διαφορετική δομή (π.χ. η υπηρεσία διαθέτει 1-2 υπαλλήλους ΤΠΕ που δεν ανήκουν σε κανένα Τμήμα, ή σε άλλες περιπτώσεις οι υπάλληλοι ανήκουν σε Τμήματα που δεν ανήκουν στον τομέα των ΤΠΕ ή σε αυτοδύναμα γραφεία ή κέντρα πληροφορικής ΤΠΕ (ΕΠΕ, 2006).

Αν προσπαθήσουμε να κατηγοριοποιήσουμε τα Πληροφοριακά Συστήματα του ελληνικού δημόσιου τομέα χρησιμοποιώντας ένα μοντέλο ανάλυσης όπως το στρατηγικό μοντέλο πλέγματος των McFarlan et al. (1983), θα οδηγήσουμε στα ακόλουθα συμπεράσματα. Μέχρι σήμερα, η πλειονότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων κατατάσσονται στην Εργοστασιακή Κατηγορία, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Πρόκειται για συστήματα και εφαρμογές που ικανοποιούν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειονότητά τους συναντώνται σε μικρά ιδρύματα με περιορισμένους πόρους, που δεν έχουν την ικανότητα να αναπτύξουν την υποδομή πληροφοριών τους και να κάνουν φιλόδοξα μελλοντικά σχέδια. Αντίθετα, σε οργανισμούς και θεσμούς μεγάλης κλίμακας παρατηρούμε το σχεδιασμό (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2007)) και σε λίγες ήδη υπάρχουσες (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (2007)) ορισμένων συστημάτων που κατατάσσονται στην κατηγορία Πληροφοριακών Συστημάτων Ανακύκλωσης. Τα συστήματα αυτά καθιστούν την αλλαγή (ανάκαμψη) από τον προσανατολισμό στη λειτουργία του οργανισμού / του ιδρύματος προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης. Δεν καλύπτουν πλήρως τις τρέχουσες ανάγκες, αλλά τις

μελλοντικές ανάγκες και δίνουν έμφαση στον αναπτυξιακό χαρακτήρα του οργανισμού / του ιδρύματος.

2.2 Δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας

2.2.1 Γενικοί Δείκτες

Τα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζουν στοιχεία για τους τελευταίους δείκτες της Γενικής Κοινωνίας της Πληροφορίας για την Ελλάδα σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Οι στατιστικοί δείκτες σε αυτήν την ενότητα αντικατοπτρίζουν εκείνους της Eurostat τη στιγμή της προετοιμασίας της έκδοσης.

Το ετήσιο eGovernment Benchmark της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πραγματοποιεί σε ετήσια βάση από το 2001 μια συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) των ευρωπαϊκών χωρών σε σχέση με το επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες και επιχειρήσεις. Έως το 2012, η αξιολόγηση βασιζόταν κυρίως σε 20 κατηγορίες βασικών δημόσιων υπηρεσιών, οι 12 από τις οποίες αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις (Εικόνα 5.1). Για κάθε κατηγορία υπηρεσιών, γινόταν εκτίμηση του βαθμού ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης με βάση ένα μοντέλο πέντε επιπέδων [1) information, 2) One-way interaction, 3) Two-way interaction, 4) Transaction, 5) Targetisation]. Η συνολική επίδοση κάθε χώρας προέκυπτε από τον μέσο όρο των επιδόσεων της στις 20 κατηγορίες υπηρεσιών.

Από το 2012, η μεθοδολογία του *eGovernment Benchmark* (European Commission, 2012) τροποποιήθηκε αρκετά ώστε να προσαρμοστεί στις προτεραιότητες του Σχεδίου Δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (*eGovernment Action Plan 2011-2015*). Ένα βασικό χαρακτηριστικό της νέας μεθοδολογίας είναι η προσπάθεια μέτρησης της προόδου των ευρωπαϊκών κρατών όσον αφορά την ηλεκτρονική παροχή σύνθετων υπηρεσιών, στις οποίες εμπλέκονται περισσότεροι από ένας δημόσιοι φορείς (Παράγραφος 2.1.4) και οι οποίες αφορούν καθημερινές ανάγκες και προβλήματα των πολιτών και επιχειρήσεων. Για τον λόγο αυτόν, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει εισαγάγει τον όρο “life-event services” για να περιγράψει ένα πακέτο υπηρεσιών, οι οποίες σχετίζονται με την ικανοποίηση μιας συγκεκριμένης ανάγκης ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης. Στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η μετάβαση από την αποσπασματική παροχή των υπηρεσιών αυτών από μεμονωμένους δημόσιους ή και ιδιωτικούς φορείς, στην όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη παροχή τους στον πολίτη/επιχείρηση μέσω της συνεργασίας των φορέων αυτών τόσο σε εθνικό όσο και σε διασυνοριακό επίπεδο (cross-border services).

Ενδεικτικά, τα έτη 2012 και 2014 μελετήθηκε για κάθε ευρωπαϊκή χώρα το επίπεδο και ο βαθμός αυτοματοποίησης των υπηρεσιών και απαραίτητων πληροφοριών (“*life-event services*”) που σχετίζονται με: 1) την ίδρυση και αρχική λειτουργία μιας επιχείρησης, 2) την απώλεια εργασίας από έναν πολίτη και την εύρεση νέας και, 3) τη φοίτηση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Σχήμα 5.1). Αντίστοιχα, η μελέτη του 2013 αλλά και αυτή που πραγματοποιείται αυτή τη χρονιά (2015) επικεντρώνεται στα *life-event services* που αφορούν: 4) την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων, 5) τη μετακόμιση ενός ατόμου ή μιας οικογένειας σε άλλη κατοικία, 6) την αγορά και κυκλοφορία ενός αυτοκινήτου από έναν πολίτη και, 7) τη δικαστική επίλυση μικροδιαφορών. Με αυτόν τον τρόπο, παρακολουθείται και η εξέλιξη των σχετικών επιδόσεων κάθε χώρας αλλά και του συνόλου της Ευρώπης μέσα σε ένα διάστημα δύο χρόνων.

Η εκτίμηση του επιπέδου των *life-event services* πραγματοποιείται λαμβάνοντας υπόψη τους βασικούς άξονες πολιτικής του *eGovernment Action Plan 2011-2015* της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα προκύπτει μέσω της αξιολόγησης των ακόλουθων παραμέτρων:

1. *User Centricity*: Δηλώνει τον βαθμό στον οποίο η προσέγγιση της ανάπτυξης και παροχής των υπηρεσιών έχει ως επίκεντρο τον χρήστη. Υπολογίζεται μέσω της μέτρησης της μεταβλητής *Online Availability* που αντικατοπτρίζει τον βαθμό ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών και της μεταβλητής *Online Usability* που αφορά τον βαθμό στον οποίο υφίστανται υποστηρικτικές λειτουργίες για τη διευκόλυνση της χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες αλλά και τελικά πόσο εύκολα και γρήγορα μπορούν να χρησιμοποιηθούν.

2. *Transparency*: Αντιπροσωπεύει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιοι φορείς που εμπλέκονται στα *life-event services* χαρακτηρίζονται από διαφάνεια όσον αφορά τις εσωτερικές τους λειτουργίες και επίδοση και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών. Επίσης, ενσωματώνει τον βαθμό στον οποίο δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα, τα οποία διαχειρίζονται οι δημόσιοι οργανισμοί με σκοπό την επισήμανση λαθών ή και τη διόρθωσή τους από τους ίδιους.

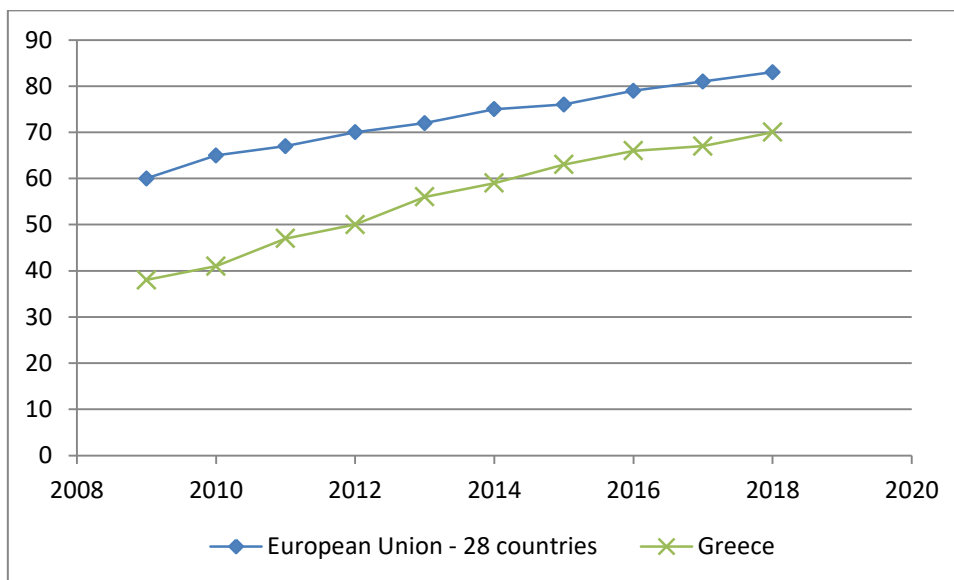
3. *Cross border mobility*: Αφορά τον βαθμό στον οποίο το κάθε *life-event* πακέτο υπηρεσιών παρέχεται σε διασυνοριακό επίπεδο και υπολογίζεται με τον τρόπο που υπολογίζεται και η παράμετρος *User Centricity* (*Online Availability* και *Online Usability*).

165

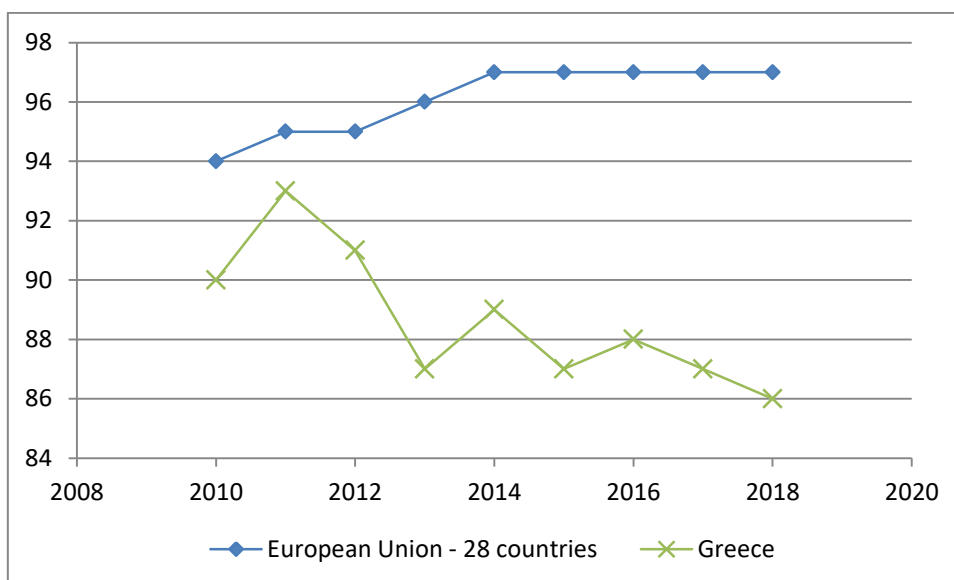
4. *Key Enablers*: Δηλώνει τον βαθμό διαθεσιμότητας πέντε τεχνολογιών που είναι κρίσιμες για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών-λειτουργιών. Πρόκειται για εργαλεία που σχετίζονται με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των χρηστών (*Electronic Identification – eID*), την online αυθεντικοποίηση των κυβερνητικών εγγράφων (*eDocuments*), την απλοποίηση της διαδικασίας εγγραφής και εισόδου των χρηστών στις κυβερνητικές ιστοσελίδες (*Single Sign On – SSO*), την απλοποίηση-αυτοματοποίηση της διαδικασίας επικύρωσης των στοιχείων των πολιτών/επιχειρήσεων και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησής τους μέσω πρόσβασης σε πιστοποιημένες βάσεις δεδομένων (*Authentic Sources*) καθώς και την ηλεκτρονική αποθήκευση, διαχείριση και ανταλλαγή δεδομένων και εγγράφων των πολιτών/επιχειρήσεων μέσω σχετικών αποθετηρίων (*Electronic Safe – eSafe*).

Εκτός από την εκτίμηση του επιπέδου των “*life-event services*”, το *eGovernment Benchmark* του 2012 περιελάμβανε και τα αποτελέσματα μιας έρευνας με ερωτηματολόγιο (*survey*) σε περίπου 28000 πολίτες των ευρωπαϊκών χωρών, η οποία εξετάζει τον βαθμό χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα οφέλη που εισπράττουν οι χρήστες των υπηρεσιών, τον βαθμό συμμετοχής σε ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, τους παράγοντες που εμποδίζουν τη χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τις προτιμήσεις των πολιτών ως προς τα κανάλια παροχής των υπηρεσιών. Επίσης, διερευνάται το επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε αντιπαράθεση και με το επίπεδο

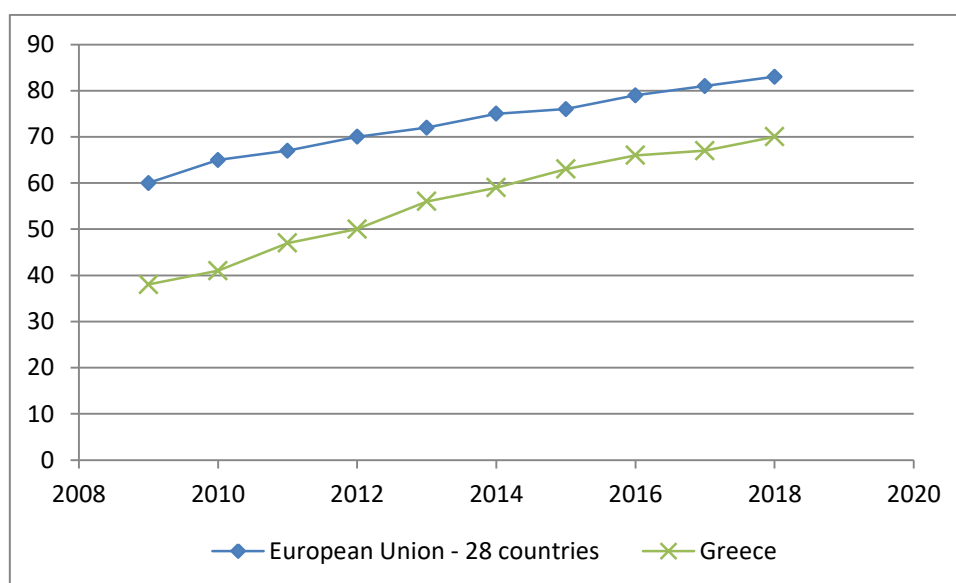
ικανοποίησής τους από ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν ιδιωτικοί φορείς (eBanking, eCommerce).



Σχήμα 1. Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα
(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

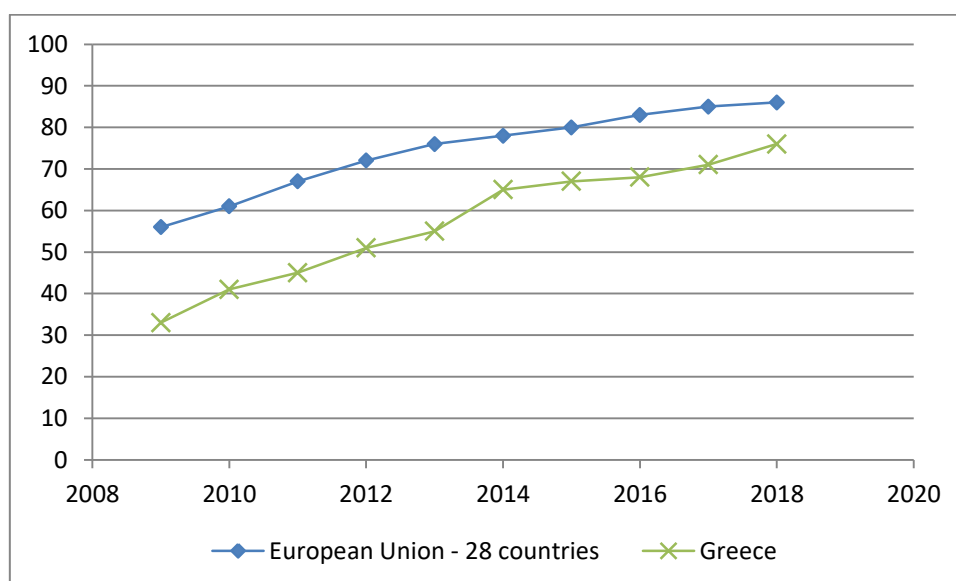


Σχήμα 2. Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα
(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)



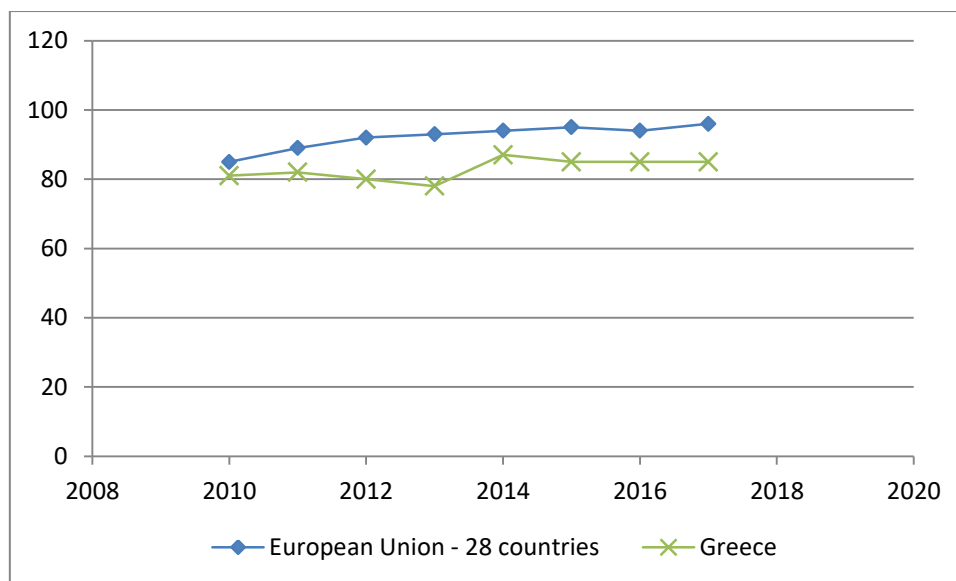
Σχήμα 3. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)



Σχήμα 4. Ποσοστό νοικοκυριών με ευρυζωνική σύνδεση στην Ελλάδα

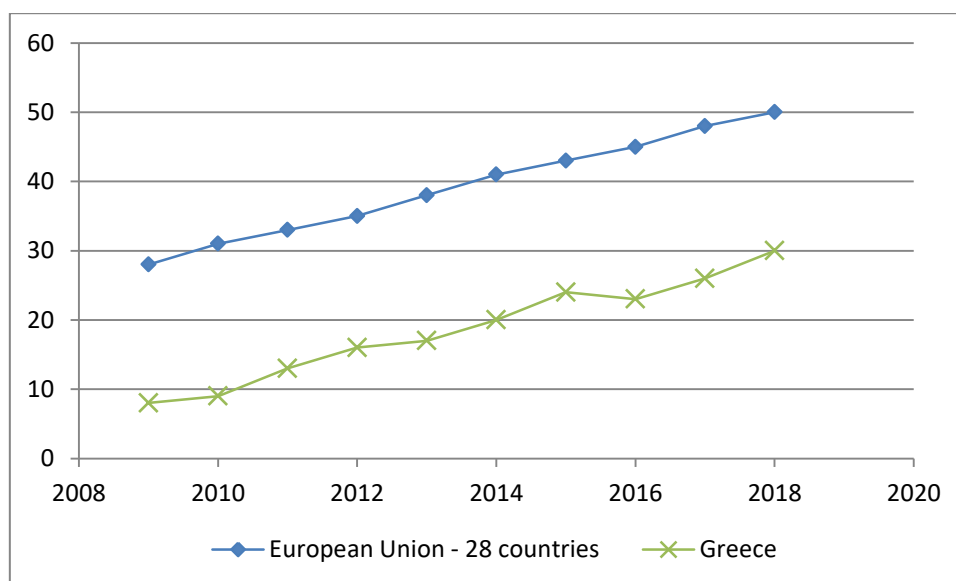
(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)



Σχήμα 5. Ποσοστό επιχειρήσεων με ευρυζωνική σύνδεση στην Ελλάδα

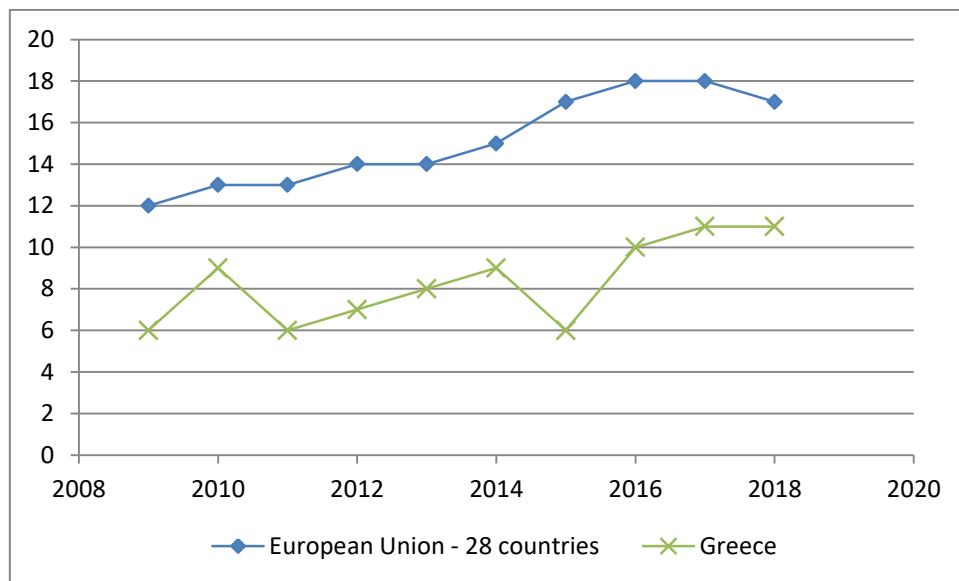
(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

Για τα ποσοστά που εμφανίζονται στο Σχήμα 5, η Eurostat έχει διαθέσιμα στοιχεία μέχρι το 2017.



Σχήμα 6. Ποσοστό ατόμων που έχουν αγοράσει / παραγγείλει ηλεκτρονικά τον τελευταίο τρίμηνο στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

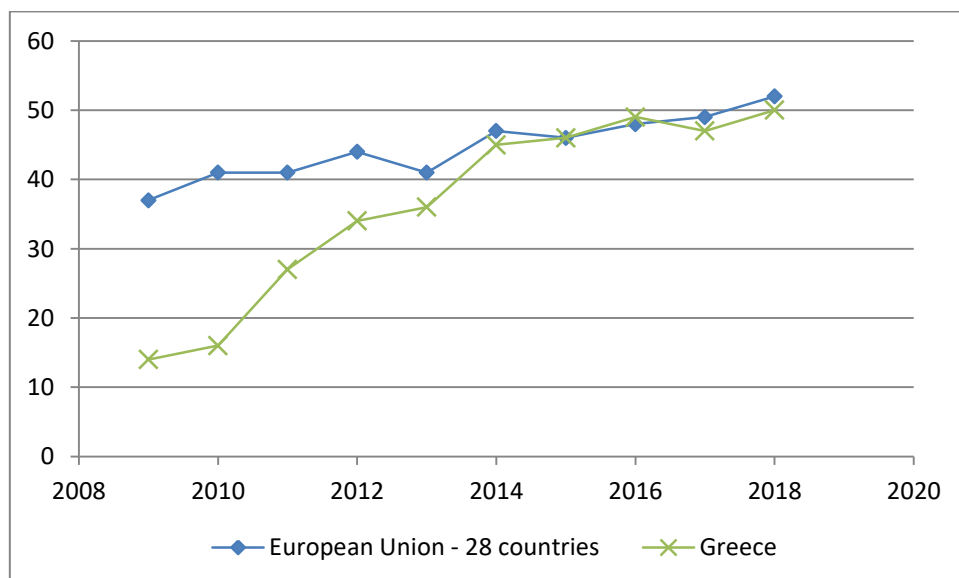


Σχήμα 7. Ποσοστό επιχειρήσεων που έλαβαν παραγγελίες ηλεκτρονικά εντός του προηγούμενου έτους στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

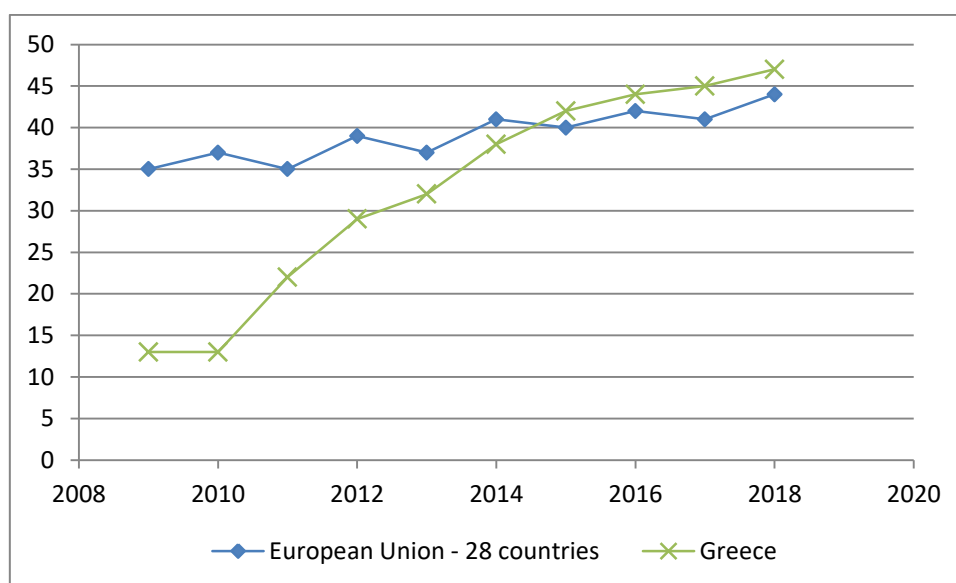
2.2.2 Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζουν στοιχεία για τους τελευταίους δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ελλάδα σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Οι στατιστικοί δείκτες σε αυτήν την ενότητα αντικατοπτρίζουν εκείνους της Eurostat τη στιγμή της προετοιμασίας της έκδοσης.



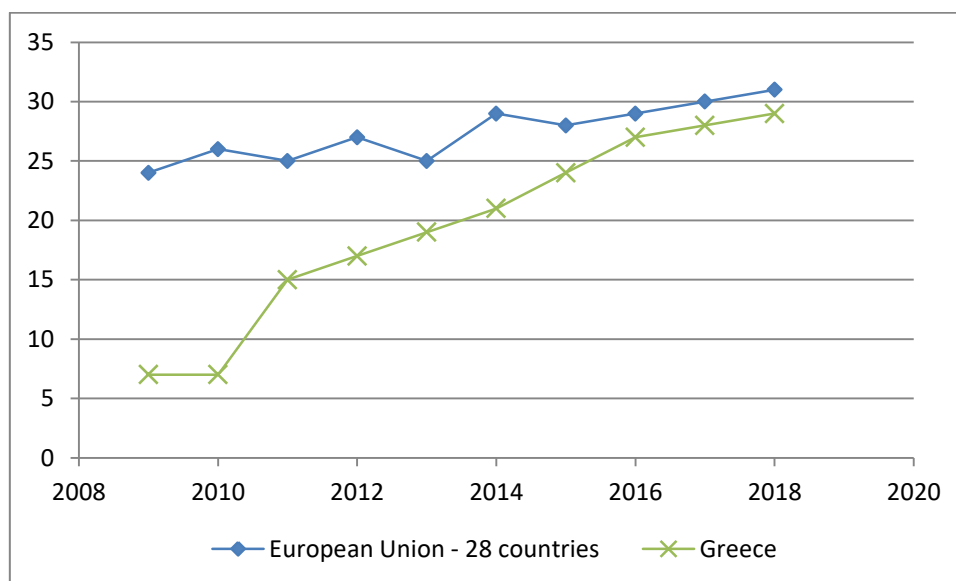
Σχήμα 8. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για επικοινωνία με δημόσιες αρχές στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)



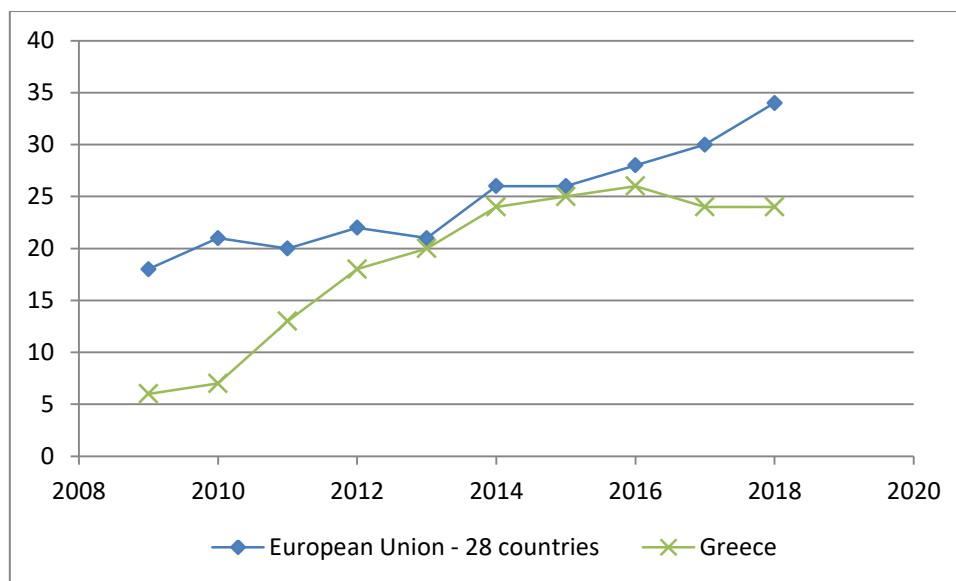
Σχήμα 9. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για τη λήψη πληροφοριών από δημόσιες αρχές στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)



Σχήμα 10. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη λήψη επίσημων εντύπων από δημόσιες αρχές στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

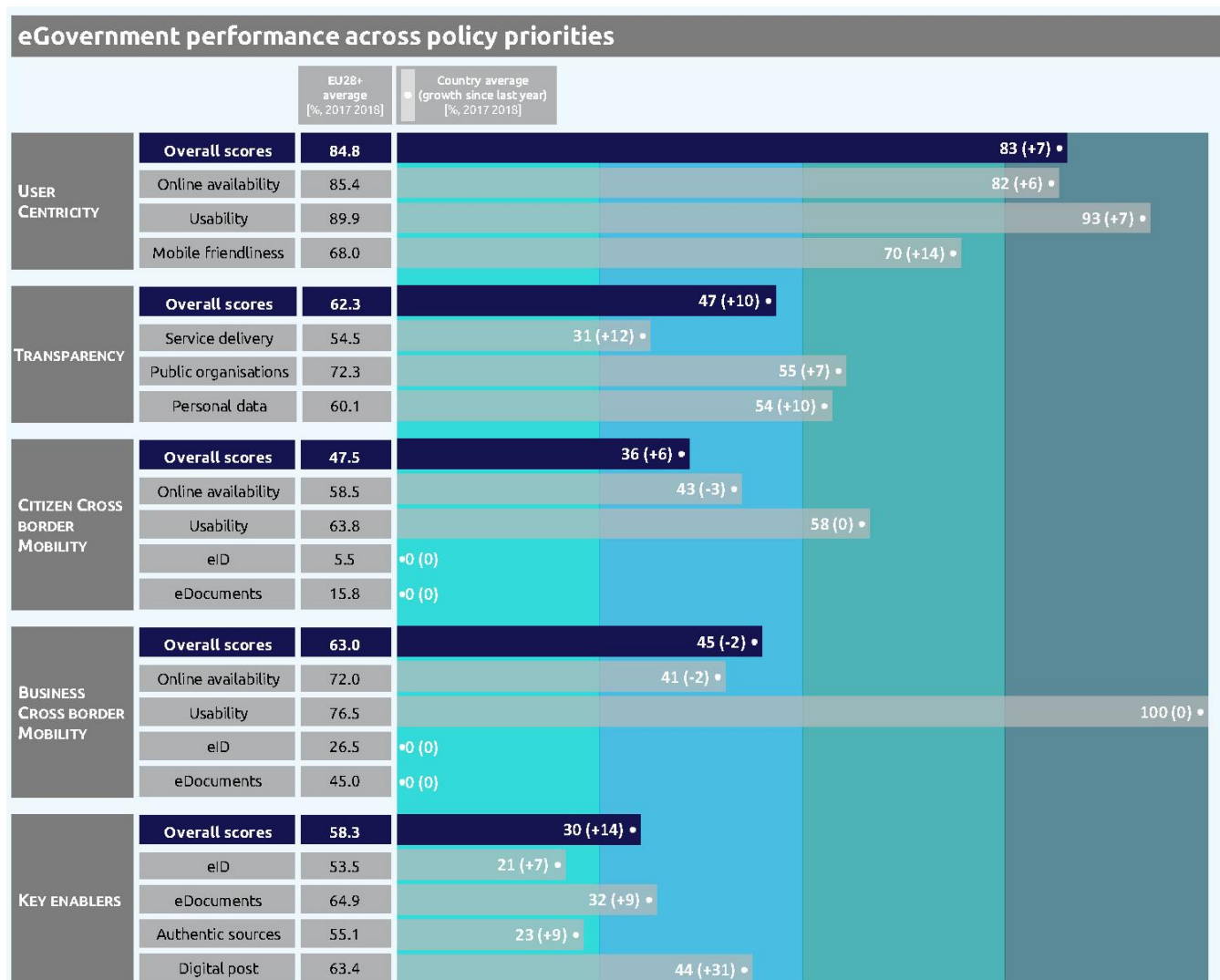


Σχήμα 11. Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αποστολή συμπληρωμένων φορμών σε δημόσιες αρχές στην Ελλάδα

(Πηγή: Eurostat Information Society Indicators, <https://ec.europa.eu/eurostat>)

2.2.3 Κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το παρακάτω γράφημα είναι το αποτέλεσμα της τελευταίας έκθεσης αναφοράς για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία παρακολουθεί την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη βάσει ειδικών δεικτών.



Σχήμα 12. Επίδοση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε διάφορες προτεραιότητες πολιτικής

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 Country Factsheets, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Αυτοί οι δείκτες συγκεντρώνονται σε τέσσερα βασικά σημεία αναφοράς ανώτατου επιπέδου:

- Ο χρήστης στο επίκεντρο - δείχνει σε ποιο βαθμό (πληροφορίες σχετικά με) μια υπηρεσία παρέχεται σε απευθείας σύνδεση και πώς αυτό γίνεται αντιληπτό.
- Διαφανής Κυβέρνηση - δείχνει σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς όσον αφορά:
 - ο τις δικές τους ευθύνες και επιδόσεις,
 - ο τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών και
 - ο τα εμπλεκόμενα προσωπικά δεδομένα.
- Διασυννοριακή κινητικότητα - υποδεικνύει σε ποιο βαθμό οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της ΕΕ μπορούν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε άλλη χώρα.

- Ενεργοποιητές κλειδιών - υποδεικνύει την έκταση στην οποία πέντε τεχνικές προϋποθέσεις είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο. Υπάρχουν: Ταυτοποίηση (eID), ηλεκτρονικά έγγραφα (eDocuments), έγκυρες πηγές και ψηφιακή ταχυδρομική. Το Digital Post αναφέρεται στην πιθανότητα οι κυβερνήσεις να επικοινωνούν ηλεκτρονικά - μόνο με πολίτες ή επιχειρηματίες μέσω π.χ. προσωπικά γραμματοκιβώτια ή άλλες λύσεις ψηφιακού ταχυδρομείου.

Η μέτρηση του 2018 έχει επιλέξει ένα σύνολο τεσσάρων συμβάντων ζωής που καλύπτουν τους πιο κοινούς τομείς δημόσιων υπηρεσιών, αντιπροσωπευτικό τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες: έναρξη επιχειρηματικών και πρώιμων εμπορικών συναλλαγών, απώλεια και εύρεση εργασία, σπουδές, Οικογενειακή ζωή (νέο συμβάν ζωής, μετρημένο για πρώτη φορά). Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ.

Ο κεντρικός βαθμός αναφοράς του χρήστη ανώτερου επιπέδου υποδεικνύει σε ποιο βαθμό (πληροφορίες σχετικά με) μια υπηρεσία παρέχεται σε απευθείας σύνδεση, πώς το online ταξίδι είναι υποστηρίζονται και εάν οι δημόσιοι ιστοχώροι είναι φιλικό προς το κινητό.

Διαθεσιμότητα στο διαδίκτυο: υποδεικνύει εάν μια υπηρεσία είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο. Κυμαίνεται από offline (0%), μόνο πληροφορίες σε απευθείας σύνδεση (50%), πλήρως σε απευθείας σύνδεση (100%).

Ευχρηστία: υποδεικνύει εάν λειτουργίες υποστήριξης, βοήθειας και (διαδραστικής) ανάδρασης είναι σε απευθείας σύνδεση.

Κινητικότητα: δηλώνει εάν ο ιστότοπος παρέχει μια υπηρεσία μέσω ενός φιλική προς το χρήστη διεπαφή. μια διεπαφή που «υιοθετείται» στην κινητή συσκευή.

Ο δείκτης αναφοράς ανώτατου επιπέδου Διαφάνεια, υποδεικνύει σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς όσον αφορά:

Διαφάνεια των δημόσιων οργανισμών: δείχνει πόσο διαφανείς οι κυβερνήσεις είναι σχετικά με τις ευθύνες και τις επιδόσεις τους.

Διαφάνεια της παροχής υπηρεσιών: δείχνει σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς όσον αφορά τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών.

Διαφάνεια των προσωπικών δεδομένων: δείχνει σε ποιο βαθμό οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς όσον αφορά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Τα κριτήρια αναφοράς ανώτατου επιπέδου για το διασυνοριακό πολίτη και τις επιχειρήσεις η κινητικότητα υποδεικνύει σε ποιο βαθμό οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο Διαδίκτυο άλλη χώρα.

Διαθεσιμότητα στο διαδίκτυο: υποδεικνύει εάν μια υπηρεσία είναι συνδεδεμένη στο διαδίκτυο. Κυμαίνεται από offline (0%), μόνο πληροφορίες σε απευθείας σύνδεση (50%), πλήρως σε απευθείας σύνδεση (100%).

Ηλεκτρονική ευχρηστία: υποδεικνύει εάν υπάρχει υποστήριξη, βοήθεια και (διαδραστική) ανατροφοδότηση οι λειτουργίες είναι ηλεκτρονικές.

eID: υποδεικνύει εάν ένα εθνικό eID από τη χώρα Α μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη χώρα Β.

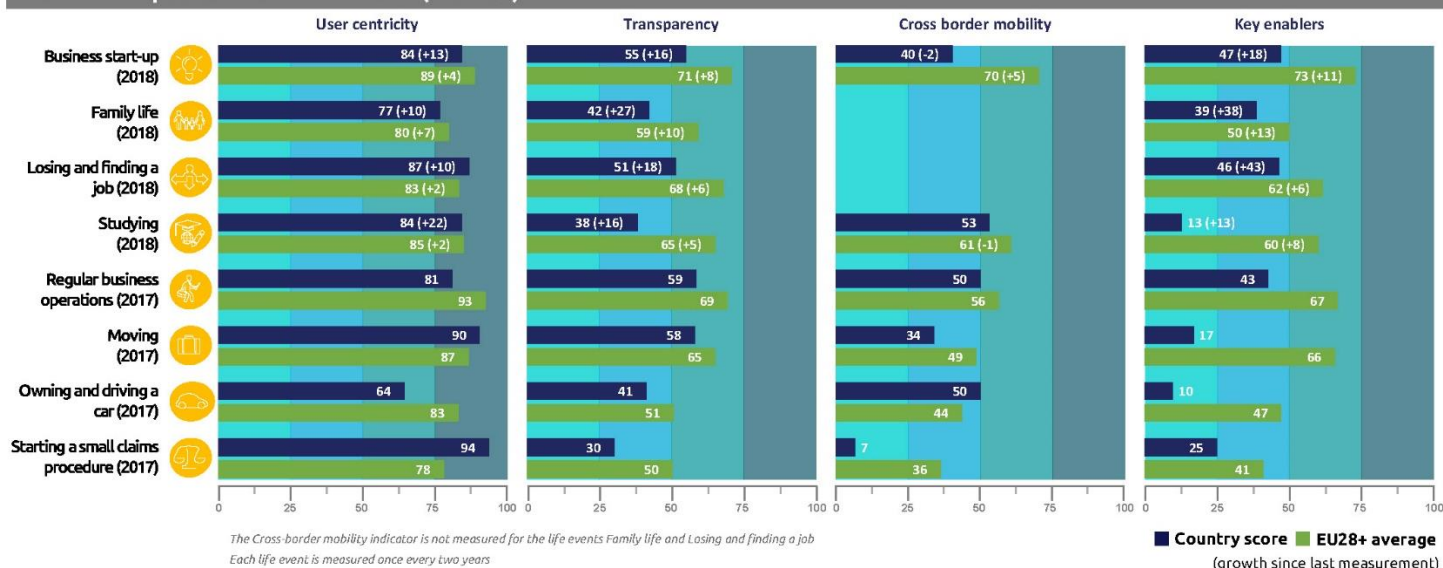
eDocuments: υποδηλώνει εάν τα eDocuments μπορούν να μεταδοθούν από τη χώρα Α στο χώρα Β.

Τα βασικά στοιχεία ενεργοποίησης βασικού επιπέδου αναφοράς υποδηλώνουν το βαθμό στον οποίο 4 οι τεχνικές προϋποθέσεις είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο.

Πρόκειται για: ηλεκτρονική αναγνώριση (eID), ηλεκτρονικά έγγραφα (eDocuments), Αυθεντικές πηγές και ψηφιακή δημοσίευση. Το ψηφιακό ταχυδρομείο αναφέρεται στη δυνατότητα αυτή οι κυβερνήσεις επικοινωνούν ηλεκτρονικά - μόνο με πολίτες ή επιχειρηματίες μέσω π.χ. προσωπικά γραμματοκιβώτια ή άλλες λύσεις ψηφιακού ταχυδρομείου.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: η μέθοδος για τον υπολογισμό του δείκτη αναφοράς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενημερώθηκε το 2016 και συνεπώς οι συγκρίσεις με τα προηγούμενα έτη δεν είναι εφικτές. Δεν μπορούν να συγκριθούν ο παλαιός με τον νέο δείκτη.

eGovernment performance of life events (domains)



Σχήμα 13. Επίδοση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε τομείς της ζωής

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 Country Factsheets, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Επιχειρήσεις εκκίνησης και πρώιμες εμπορικές συναλλαγές (2016)

Αυτό το συμβάν ζωής καλύπτει 33 υπηρεσίες, τόσο τις υποχρεωτικές υπηρεσίες όσο και τις ανάγκες πληροφόρησης, που επιτρέπουν σε έναν επιχειρηματία να ξεκινήσει την επιχείρησή του. Περιλαμβάνει προσανατολισμό, διοικητικό και απαιτήσεις σχετικά με το μητρώο, φορολογικά και ασφαλιστικά θέματα. Πρώιμες εμπορικές συναλλαγές αναφέρεται σε δραστηριότητες σχετικά με την πρόσληψη υπαλλήλων και την αίτηση περιβαλλοντικής άδειας.

Οικογενειακή ζωή (2016)

Συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που είναι χαρακτηριστικές για τις νέες οικογένειες, όπως: ο γάμος (ή άλλος συνεργασίες), τη γέννηση και τα συναφή (οικονομικά) δικαιώματα, την ανακαίνιση ενός σπιτιού και την εμφάνιση προωθήστε την οικονομική σας κατάσταση σε μεταγενέστερη ηλικία.

Η απώλεια και εύρεση εργασίας (2016)

Από τις άμεσες ενέργειες για τους άνεργους σε αιτήσεις για πρόσθετες παροχές και παροχές δικαιωμάτων, αυτό το συμβάν ζωής συλλαμβάνει ζωτικά στοιχεία όταν γίνεται άνεργος. Επίσης περιλαμβάνουν διάφορες υπηρεσίες που αφορούν την αναζήτηση εργασίας και τη συμμετοχή σε προγράμματα κατάρτισης, υποστηρίζοντας τους ανθρώπους να βρουν δουλειά. Εκτιμάται πλήρες σύνολο 22 υπηρεσιών.

Σπουδάζοντας (2016)

Σε αυτό το συμβάν ζωής, που αποτελείται από 14 υπηρεσίες, αξιολογείται σε ποιο βαθμό η εγγραφή στο η τριτοβάθμια εκπαίδευση μπορεί να γίνει online. Περιλαμβάνει επίσης τον προσανατολισμό, όπως την απόκτηση ενός σαφή κατανόηση των απαιτήσεων εισδοχής. Επιπλέον υπηρεσίες υποστήριξης κατά τη διάρκεια της μελέτης αποτελούν μέρος της αξιολόγησης, για παράδειγμα συμβουλές σταδιοδρομίας και φορητότητα της φοιτητικής επιχορήγησης όταν σπουδάζουν στο εξωτερικό.

Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)

Ένα συμβάν επιχειρηματικής ζωής που καλύπτει 11 υπηρεσίες που σχετίζονται με τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως όπως οι διοικητικές και φορολογικές απαιτήσεις, οι ανθρώπινοι πόροι και η επιστροφή του ΦΠΑ.

Μετακίνηση (2017)

Αυτό το σύντομο συμβάν ζωής απεικονίζει το ταξίδι σε περίπτωση κινούμενων θέσεων: από την κατάργηση της εγγραφής για την εγγραφή της διεύθυνσης στη νέα πόλη. Περιλαμβάνει επίσης ειδοποιήσεις σε άλλο κοινό οργανισμούς και επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας.

Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)

Συνολικά δώδεκα υπηρεσίες σχετικά με την αγορά και την καταχώρηση αυτοκινήτου και την επιβολή προστίμων, και που σχετίζονται με φόρους αυτοκινήτων, άδειες στάθμευσης και άλλες διοικητικές απαιτήσεις.

Ξεκινώντας μια διαδικασία μικροδιαφορών (2017)

Αυτό το συμβάν ζωής είναι μέρος του τομέα της δικαιοσύνης και καταγράφει το ταξίδι κάποιου που είναι πρόθυμος να ξεκινήσει μια διαδικασία μικροδιαφορών: από τον προσανατολισμό και την εκκίνηση μέχρι την ανάκτηση ετυμηγορίας και έφεση.

Η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από χαμηλό επίπεδο Διείσδυσης και χαμηλό επίπεδο Ψηφιοποίησης. Ως εκ τούτου, η Ελλάδα αποτελεί μέρος του μη ενοποιημένου σεναρίου eGov, ένα σενάριο όπου οι χώρες δεν αξιοποιούν πλήρως τις ΤΠΕ ευκαιρίες. Η Ελλάδα είναι η χώρα με τις χαμηλότερες επιδόσεις σε συνδυασμό (πολύ κάτω από την ευρωπαϊκή μέσος όρος), τόσο στην ψηφιοποίηση όσο και στη διείσδυση.

Η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από χαμηλά περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά. Οι πολίτες έχουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες. Τα χαρακτηριστικά του ψηφιακού πλαισίου (ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών - συνδεσιμότητα και ψηφιοποίηση επιχειρήσεων και εκμετάλλευση των πωλήσεων μέσω διαδικτύου) κανάλια - ψηφιακά στον ιδιωτικό τομέα) βρίσκονται κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Επιπλέον, η ποιότητα των ενεργειών των κυβερνήσεων γίνεται αντιληπτή. Οι πολίτες είναι χαμηλοί (Ποιότητα). Από την άλλη πλευρά, το ποσοστό των πολιτών που κάνουν τακτική χρήση του Διαδικτύου (χρήση ΤΠΕ) και το άνοιγμα των δεδομένων και Οι πληροφορίες (διαφάνεια) είναι σύμφωνες με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Παρά τη χαμηλή απόλυτη απόδοση στην διείσδυση και την ψηφιοποίηση, το ποσοστό αυτό είναι παρόμοιο με εκείνο άλλων χωρών με συγκρίσιμες περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά. Αυτό σημαίνει ότι η Ελλάδα φτάνει στο αναμενόμενο επίπεδο ψηφιοποίησης back-and-office και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαδεδομένη.

2.3 Εθνική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.3.1 Εθνική στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019

Η ελληνική κυβέρνηση επεξεργάζεται τη στρατηγική μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης από το 2015. Η κυβέρνηση, σε συνεργασία με το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Πληροφοριών, ανακοίνωσε μια δραστική μεταρρύθμιση του Κράτους με βάση:

- Απλούστευση των διαδικασιών μέσω της αφομοίωσης και της λειτουργικής ολοκλήρωσης της παγκόσμιας αλλαγής, ειδικά στον τομέα των νέων τεχνολογιών.
- Ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω της βελτιστοποίησης της διαχείρισης, της πιστοποίησης και της κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού της διοίκησης.
- Ενίσχυση της δημοκρατίας, μέσω της θεσμοποίησης της αξιοκρατίας στο προσωπικό, της διαφάνειας στη λειτουργία και την ενημέρωση των σχέσεων μεταξύ του κράτους και του πολίτη.

Οι νέες πολιτικές θα οδηγήσουν σε δραστική μείωση των λειτουργικών εξόδων της κυβέρνησης και της γραφειοκρατίας.

Η ενίσχυση της παρουσίας των ψηφιακών διαδικασιών στη Δημόσια Διοίκηση θα:

- Αντικαταστήσει τις προσωπικές συναλλαγές μεταξύ πολιτών.
- Εξασφαλίσει αντικειμενικές διαδικασίες για όλους
- Διαχειρίζεται το χειρισμό των περιπτώσεων.

Μέχρι το 2020, το κράτος στοχεύει να συμβάλει στην ποιοτική αναβάθμιση των σχέσεων πολιτικών-κρατικών, διαμορφώνοντας σταδιακά ένα συλλογικό, κοινωνικό αποτύπωμα για τον δημόσιο υπάλληλο, εστιάζοντας στην αποδοτικότητα, την εξυπηρετικότητα, την ευγένεια, την ισότητα και την προστασία της αξιοπρέπειας του συναλλασσόμενου.

2.3.2 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021

Η Ελλάδα επιδίωξε να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιακή επανάσταση για να ωθηθεί περαιτέρω η οικονομική της ανάπτυξη, δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης, εξαλείφοντας τον γεωγραφικό και κοινωνικό αποκλεισμό και ενισχύοντας την ένταξη όλων των πολιτών στην οικονομική και κοινωνική ζωή της χώρας.

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (EPSS) είναι ο οδικός χάρτης και το πλαίσιο για την ψηφιακή ανάπτυξη. Περιλαμβάνει επτά προτεραιότητες:

- Ανάπτυξη εθνικής υποδομής συνδετικότητας νέας γενιάς.
- Επέκταση της οικονομικής ψηφιοποίησης.
- Προσοχή στον τομέα ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης.
- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες.
- Συμμετοχική επισκόπηση του τρόπου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών από την κυβέρνηση.
- Αποκατάσταση των αποκλεισμών και της διάδοσης των πλεονεκτημάτων της ψηφιακής οικονομίας.
- Αύξηση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης.

2.3.3 Στρατηγική για την ψηφιακή ανάπτυξη 2014-2020

Το όραμα της στρατηγικής είναι: «Να μεταμορφώσει το παραγωγικό μοντέλο με βιώσιμο τρόπο με ευρεία και αποτελεσματική χρήση των ΤΠΕ παντού, ενώ η Ελλάδα θα γίνει ένα τεχνολογικό περιφερειακό κέντρο καινοτομίας, αριστείας και υπηρεσιών με διεθνή προσανατολισμό, φιλικό προς τον άνθρωπο και τις επενδύσεις».

Οι βασικοί τομείς βελτίωσης θα είναι:

- Ανοιχτά δεδομένα
- Διαλειτουργικότητα
- Έξυπνες εφαρμογές και υπηρεσίες
- Προσβασιμότητα
- Κρίσιμη μάζα.
- Ψηφιακές δεξιότητες.
- Διαχείριση διακυβέρνησης και αλλαγής.

Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι είναι οι εξής:

- Πρόσβαση σε προηγμένες ψηφιακές υποδομές.
- Μελέτη και βιώσιμο οικοσύστημα για καλύτερη ποιότητα ζωής.
- Ανταγωνιστική επιχειρηματικότητα στο διεθνές ψηφιακό περιβάλλον.
- Έξυπνη λειτουργία και διασύνδεση του κράτους.
- Ψηφιακή συνοχή για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προκλήσεων.

2.3.4 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020

Το κύριο όραμα είναι ότι «τα επόμενα επτά χρόνια με τη χρήση των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και σύγχρονου εργαλείου διακυβέρνησης, η ελληνική δημόσια διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα γίνει αποδοτικότερη και παραγωγικότερη παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις υπηρεσία που θα αναβαθμίζεται συνεχώς». (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014a)

Η στρατηγική υπογραμμίζει τις ακόλουθες αρχές:

- Διαλειτουργικότητα
- Συμμόρφωση ή εξήγηση
- Ενοποίηση
- Δεν υπάρχει επικάλυψη
- Μόνο μία φορά
- Σκοπιμότητα και βιωσιμότητα
- Διαφάνεια
- Προσιτότητα
- Ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής
- Συμμετοχή των πολιτών.

Η στρατηγική έχει τους ακόλουθους τρεις κύριους στρατηγικούς στόχους

- Εκσυγχρονισμός του κράτους και της δημόσιας διοίκησης.
- Επανασύνδεση των πολιτών με την κρατική και τη δημόσια διοίκηση.
- Οριζόντιος συντονισμός πολιτικής ICE στη Δημόσια Διοίκηση.

2.3.5 Σχέδιο δράσης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020

Το σχέδιο δράσης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιγράφει ένα 7ετές πρόγραμμα που περιλαμβάνει τις δράσεις που απαιτούνται για την εφαρμογή της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020 και τη διοικητική μεταρρύθμιση και τις δράσεις που θα χρηματοδοτηθούν από τα προγράμματα της νέας περιόδου προγραμματισμού 2014-2020. Για πρακτικούς λόγους το 7ετές πρόγραμμα αποτελείται από ένα αρχικό διετές λεπτομερές σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΛΔΙΑ), το οποίο είναι ένα κυλιόμενο πρόγραμμα, δοκιμασμένο, αξιολογούμενο και αναθεωρούμενο τουλάχιστον ετησίως ή όποτε είναι απαραίτητο. (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014b)

Η υλοποίηση των έργων συνάδει με ένα ευνοϊκό περιβάλλον κατάλληλο για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παράδοση και την αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με την αντίστοιχη στρατηγική.

Οι σημαντικότερες τεχνολογίες που θα υιοθετηθούν περιλαμβάνουν το IaaS (Infrastructure as a Service) και το SaaS (Λογισμικό ως Υπηρεσία), έτσι ώστε να αξιοποιούνται με τον καλύτερο τρόπο οι κυβερνητικές τεχνολογίες cloud (gcloud). Το G-cloud φιλοξενείται στο Κέντρο Δεδομένων της Κοινωνίας της Πληροφορίας S.A. Άλλες τεχνολογίες αφορούν τη διαχείριση δεδομένων (λήψη δεδομένων με βάση δεδομένα, επεξεργασία δεδομένων / μεγάλα δεδομένα / εξόρυξη δεδομένων / διαχείριση δεδομένων) και ασφάλεια των πληροφοριών.

Βασικά ορόσημα στη διαδικασία είναι η δημιουργία της δομής διακυβέρνησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του σχεδίου στελέχωσης για τις υπηρεσίες πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των φορέων του δημόσιου τομέα

και των μονάδων με παρόμοιο αντικείμενο και η ολοκλήρωση καταλυτικών έργων που αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα έργα αυτά περιλαμβάνουν:

- Εγκατάσταση και λειτουργία ενός ενιαίου συστήματος διαχείρισης του ανθρώπινου κεφαλαίου της δημόσιας διοίκησης (HRMS)
- Η πολιτική δημόσιας πολιτικής (IT Policy)
- Διακυβέρνηση τώρα (eGov τώρα)
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP)
- CRM (CRMS)

Εκτός από αυτά τα έργα, είναι εξαιρετικά σημαντικό να διασυνδεθούν τα μητρώα στη χώρα, γεγονός που αποτελεί σημαντικό στοιχείο για τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και για να τεθεί το σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών σε παραγωγική λειτουργία.

2.3.6 Σχέδιο δράσης για την ανοικτή κυβέρνηση και την ανοικτή δημόσια διοίκηση

Οι δεσμεύσεις που αναλήφθηκαν στο σχέδιο δράσης διαρθρώνονται σε τρεις κύριες κατευθύνσεις:

- Ανθρώπινη συμμετοχή του κοινού.
- Ανάκληση των δημόσιων δεδομένων.
- Ακεραιότητα και λογοδοσία.

2.4 Νομοθετικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η κωδικοποιημένη έκδοση του

Ο νόμος 4440/2016 (ΦΕΚ 224 / Α / 2-12-2016) καθιερώνει μόνιμη εθελοντική κινητικότητα προσωπικού του δημόσιου τομέα με βάση ηλεκτρονική βάση δεδομένων και διαδικασία αξιολόγησης των υποβληθεισών αιτήσεων.

Ο νόμος 4336/2015 (ΦΕΚ 94 / Α / 14-08-2015) προβλέπει τη δημιουργία μιας πύλης που θα παρέχει εύκολη πρόσβαση στη νομοθεσία για τους πολίτες, τόσο στις δημοσιευμένες

Νόμος 4325/2015 (ΦΕΚ 47 / Α / 11-05-2015): επεκτείνει τον νόμο 3979/2011 σχετικά με την «Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση» (άρθρο 10) και την «Ηλεκτρονική ανταλλαγή δημόσιων εγγράφων - Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημόσιου Τομέα» (Άρθρο 13), ενώ τροποποιεί τον νόμο 2690/1999 για την "Ex officio εσωτερική έρευνα για (ηλεκτρονικά) πιστοποιητικά" (άρθρο 12).

Το Προεδρικό Διάταγμα 25/2014 (ΦΕΚ 44 / Α / 25-2-2014) ρυθμίζει θέματα σχετικά με τη δημιουργία και τη διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων καθώς και την ψηφιοποίηση των υφιστάμενων αρχείων.

Η ασφαλής χρονική σήμανση και η επιβεβαίωση παραλαβής των ηλεκτρονικών εγγράφων ρυθμίζονται από την Υπουργική Απόφαση IDA / F.40.4 / 3/163 (ΦΕΚ 401 / Β / 22-2-2013).

Περαιτέρω θέματα σχετικά με τα δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα αντιμετωπίζονται με την Υπουργική Απόφαση IDA / F.40.4 / 3/1031 (ΦΕΚ 1317 / Β / 23-4-2012).

Ο νόμος 3979/2011 (ΦΕΚ 138 / Α / 16-6-2011) δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση, καθορίζοντας: καθορίζοντας τις βασικές αρχές · προσδιορίζοντας τις υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα για τη χρήση και εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών · παρέχοντας δικαιώματα στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη χρήση των ΤΠΕ · ρύθμιση των θεμάτων που αφορούν την αποθήκευση και τη διαβίβαση ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλων και εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με τον έλεγχο ταυτότητας των υπηρεσιών χρηστών. Ο νόμος δίνει ιδιαίτερη έμφαση στα εξής:

- Ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών / νομικών προσώπων και του δημόσιου τομέα.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και εγγράφων.
- Διανομή πληροφοριών του δημόσιου τομέα καθώς και αποκάλυψη εγγράφων στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ηλεκτρονικά μέσα.
- Συμβολή των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Αντικείμενα πιστοποίησης ταυτότητας.
- Αποκάλυψη, φύλαξη, αποθήκευση και τύποι ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Προβλέψεις σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ιδιωτική ζωή.

2.4.1 Νομοθεσία για την Ελευθερία της Πληροφορίας

Επί του παρόντος, δεν υπάρχει ειδική νομοθεσία για την ελευθερία ενημέρωσης στην Ελλάδα. Ωστόσο, το ελληνικό Σύνταγμα προβλέπει ένα γενικό δικαίωμα πρόσβασης.

Το άρθρο 5Α παράγραφος 1 ορίζει ότι: «Όλα τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα ενημέρωσης, όπως προβλέπεται από το νόμο. Περιορισμοί σε αυτό το δικαίωμα μπορούν να επιβληθούν από το νόμο μόνο στο βαθμό που είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογημένοι για λόγους εθνικής ασφάλειας, προστασίας των δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων».

Το άρθρο 5Α παράγραφος 2 διευκρινίζει ότι «όλα τα πρόσωπα έχουν δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης σε ηλεκτρονικά χειριζόμενες πληροφορίες καθώς και η παραγωγή, η ανταλλαγή και η διάδοσή τους αποτελεί υποχρέωση του κράτους».

Το άρθρο 9Α διευκρινίζει ότι όλα τα πρόσωπα έχουν το δικαίωμα να προστατεύονται από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση με ηλεκτρονικά μέσα των προσωπικών τους δεδομένων, όπως ορίζει ο νόμος.

Το άρθρο 10 παράγραφος 3 ορίζει ότι η αρμόδια αρχή είναι υποχρεωμένη να απαντά σε αίτηση παροχής πληροφοριών για την παροχή εγγράφων, ιδίως πιστοποιητικών, δικαιολογητικών και βεβαιώσεων εντός καθορισμένης προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις 60 ημέρες. Σε περίπτωση που παρέλθει η προθεσμία χωρίς ενέργεια ή παράνομη άρνηση, καταβάλλεται στον αιτούντα ειδική χρηματική αποζημίωση.

Τέλος, το άρθρο 19 ορίζει ότι το απόρρητο των επιστολών και κάθε άλλης μορφής ελεύθερης αλληλογραφίας ή επικοινωνίας πρέπει να είναι απολύτως απαραβίαστο.

Νόμος αριθ. 2690/1999 για την επικύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις ορίζουν ότι «οι ενδιαφερόμενοι έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε διοικητικά έγγραφα που δημιουργούνται από κρατικούς φορείς». Η αίτηση πρέπει να είναι γραπτή. Τα διοικητικά έγγραφα ορίζονται ως «όλα τα έγγραφα που παράγονται από δημόσιες αρχές, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικές, διοικητικές εγκυκλίους, απαντήσεις, απόψεις και αποφάσεις». Επιπλέον, ο νόμος του 1999 επιτρέπει στα πρόσωπα που έχουν "ειδικό έννομο συμφέρον" να αποκτήσουν "ιδιωτικά έγγραφα" σχετικά με μια υπόθεση που τους αφορά. Τα έγγραφα που αφορούν την προσωπική ζωή ενός ατόμου δεν υπόκεινται στον νόμο. Τα μυστικά που ορίζονται από το νόμο, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν την εθνική άμυνα, τη δημόσια τάξη και τη φορολογία, δεν μπορούν να απελευθερωθούν. Τα έγγραφα μπορούν επίσης να περιοριστούν εάν αφορούν τις συζητήσεις του Συμβουλίου των Υπουργών ή εάν θα μπορούσαν να παρεμποδίσουν σημαντικά δικαστικές, στρατιωτικές ή διοικητικές έρευνες για ποινικά ή διοικητικά αδικήματα.

2.4.2 Προστασία δεδομένων / νομοθεσία περί απορρήτου

Ο νόμος 2472/1997 για την προστασία των προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εγκρίθηκε τον Απρίλιο του 1997. Καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες πρέπει να διεξάγεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών των φυσικών προσώπων και ιδίως το δικαίωμά τους στην ιδιωτική ζωή. Επιτρέπει επίσης σε κάθε άτομο να αποκτά τα προσωπικά του στοιχεία που βρίσκονται στην κατοχή κρατικών υπηρεσιών ή ιδιωτικών φορέων. Ο νόμος επιβάλλεται από την Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων. Συμπληρώνεται από το Νόμο 2774/1999 για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων στον Τομέα των Τηλεπικοινωνιών και από τον Νόμο 3115/2003 που καθιερώνει την Ελληνική Αρχή για την Ασφάλεια και την Προστασία της Πληροφορίας και της Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων με σκοπό την προστασία του απορρήτου της αλληλογραφίας, με κάθε δυνατό τρόπο, καθώς και την ασφάλεια των δικτύων.

Ο Ν. 3471/2006 εγκρίθηκε στις 28/06/2006, αναθεωρώντας τον Ν. 2472/1997 και προτίθεται να θεσπίσει προϋποθέσεις για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των τηλεπικοινωνιών. Ο Ν. 3471/2006 τροποποιήθηκε με το Ν. 3917/2011 και το Ν. 4070/2012.

Ο νόμος 3674/2008 ορίζει τις υποχρεώσεις του παρόχου υπηρεσιών για την ασφάλεια των τηλεφωνικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτές τις διατάξεις, ο πάροχος είναι υπεύθυνος για θέματα ασφάλειας υπό την επίβλεψη εγκαταστάσεων, εγκαταστάσεων, συνδέσεων και συστημάτων υλικού και λογισμικού. Για το σκοπό αυτό, ο πάροχος υποχρεούται να λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα και να χρησιμοποιεί υλικό και λογισμικό που να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των

επικοινωνιών και την ανίχνευση παραβίασης ή την απόπειρα παραβίασης του απορρήτου των επικοινωνιών.

Ο κανονισμός γενικής προστασίας δεδομένων (GDPR), ο οποίος ισχύει από τις 25 Μαΐου 2018, δημιουργεί συνεπείς κανόνες προστασίας δεδομένων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Εφαρμόζεται σε όλες τις εταιρείες που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα Ευρωπαίων πολιτών, ανεξάρτητα από το πού εδρεύει η εταιρεία.

Η επεξεργασία ορίζεται ευρέως και αναφέρεται σε οτιδήποτε σχετίζεται με προσωπικά δεδομένα, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο μια εταιρεία χειρίζεται και διαχειρίζεται δεδομένα, όπως τη συλλογή, αποθήκευση, χρήση και καταστροφή δεδομένων.

Πολλές από τις αρχές του παρόντος κανονισμού βασίζονται στους ισχύοντες κανόνες προστασίας δεδομένων της ΕΕ, ωστόσο ο GDPR έχει ένα ευρύτερο πεδίο εφαρμογής. Η μη συμμόρφωση με τον GDPR μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικά πρόστιμα – έως και τέσσερα τοις εκατό των συνολικών ετήσιων εσόδων για ορισμένες παραβιάσεις.

Σύμφωνα με το νέο νόμο της Ε.Ε. οι ιστοσελίδες και τα E-shop θα πρέπει να πληρούν τα παρακάτω:

- Κατά την είσοδο στην ιστοσελίδα ο χρήστης/επισκέπτης, θα πρέπει να ενημερώνεται με σαφήνεια για τη χρήση των προσωπικών του δεδομένων και να δίνει τη συγκατάθεσή του.
- Η ιστοσελίδα θα πρέπει να έχει αναρτημένη σε εμφανές σημείο την “Πολιτική Απορρήτου”, που θα εξηγεί αναλυτικά όλους τους όρους που δύναται να αποδεχτεί ο χρήστης.
- Ο επισκέπτης πρέπει να ενημερώνεται πως έχει τη δυνατότητα να αρνηθεί οποιαδήποτε χρήση των προσωπικών του δεδομένων.
- Ο επισκέπτης πρέπει να έχει τη δυνατότητα οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμεί, να διαγράψει τα προσωπικά του δεδομένα που χρησιμοποιούνται από τον ιστότοπο.
- Ο επισκέπτης θα πρέπει να έχει περάσει το έτος ενηλικίωσης, διαφορετικά θα πρέπει να λάβει τη συγκατάθεση των γονέων του προκειμένου να είναι σε θέση να αποδεχτεί τους όρους.
- Ο επισκέπτης θα πρέπει να ενημερώνεται και να συμφωνεί για την χρήση όλων των Cookies που χρησιμοποιούνται στην ιστοσελίδα.
- Θα πρέπει να δίνεται επιπλέον συγκατάθεση για χρήση ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
- Ο επισκέπτης θα πρέπει να ενημερώνεται και να αποδέχεται τη χρήση των προσωπικών του δεδομένων από τρίτους και σε καμία περίπτωση να μην παραβιάζονται τα δικαιώματα ή τα συμφέροντά του.

2.4.3 Ηλεκτρονική υπογραφή Νομοθεσία

Το προεδρικό διάταγμα 150/2001, τέθηκε σε ισχύ στις 25 Ιουνίου 2001 και εφαρμόζει την ευρωπαϊκή οδηγία 1999/93 / ΕΚ της 13ης Δεκεμβρίου 1999 σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Ορίζει ηλεκτρονικές υπογραφές και προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές. Επίσης, ασχολείται με: τις νομικές συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών, την ευθύνη των προμηθευτών

πιστοποίησης, την υποχρέωση προστασίας προσωπικών δεδομένων, τους ισχύοντες όρους για αναγνωρισμένα πιστοποιητικά και τους προμηθευτές, τη διασφάλιση της ευθύνης για τη δημιουργία υπογραφής και συστάσεις για την επαλήθευση της υπογραφής.

2.4.4 Νομοθεσία ηλεκτρονικού εμπορίου

Το προεδρικό διάταγμα 131/2003, που εγκρίθηκε στις 16 Μαΐου 2003 μεταφέρει στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο) την οδηγία 2000/31 / ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου.

2.4.5 Ηλεκτρονική Νομοθεσία

Ο νόμος 4070/2012 (ΦΕΚ 82 Α / 10.04.2012, όπως τροποποιήθηκε), καθορίζει το ευρύ πλαίσιο για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, ενώ παράλληλα εφαρμόζεται η πλήρης μεταφορά των οδηγιών της ΕΕ 2002/19 2002/20 / ΕΚ, 2002/21 / ΕΚ, 2002/22 / ΕΚ και 2002/77 / ΕΚ, όπως τροποποιήθηκε από τα 2009/136 / ΕΚ και 2009/140 / ΕΚ.

Οι βασικές αρχές του νόμου αυτού είναι οι εξής:

- Η ελεύθερη παροχή δικτύων και υπηρεσιών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.
- Ασφάλιση σε κάθε εταιρεία του δικαιώματος να λειτουργεί και να παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Η συμμόρφωση με τις αρχές της ισότητας, της αμεροληψίας, της διαφάνειας, της αναλογικότητας, της προστασίας του ανταγωνισμού και της αποφυγής στρεβλώσεων της αγοράς, διασφαλίζοντας, στο μέτρο του δυνατού, την τεχνολογική ουδετερότητα των επιβαλλόμενων κανονισμών, ιδίως εκείνων που στοχεύουν στην εξασφάλιση αποτελεσματικού ανταγωνισμού.
- Η προώθηση του ανταγωνισμού στις υπηρεσίες παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή / και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2.4.6 Νομοθεσία για την επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (Public Sector Information- PSI)

Η Υπουργική Απόφαση για την υποχρέωση των Μη Κυβερνητικών Οργανισμών που λαμβάνουν δημόσια χρηματοδότηση να δημοσιεύουν στην πύλη Διαφάνειας τις αποφάσεις τους (ΦΕΚ 116 / Β / 21 Ιανουαρίου 2015) απευθύνεται άμεσα στην επαναχρησιμοποίηση των δημόσιων πληροφοριών.

Ο νόμος 4305/2014 για την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τα ανοιχτά δεδομένα δημοσιεύθηκε το 2014, και ισχύει όπως τροποποιήθηκε. Η αρχή «ανοιχτό ερήμην» εγγράφεται στον παρόντα νόμο (ΦΕΚ 237/ Α / 31 Οκτωβρίου 2014).

Η επαναχρησιμοποίηση του νομοθετικού πλαισίου πληροφόρησης του δημόσιου τομέα περιλαμβάνει ένα σύνολο νόμων που εφαρμόζουν τις οδηγίες της ΕΕ με στόχο

την επαναχρησιμοποίηση διαφόρων τύπων πληροφοριών του δημόσιου τομέα και την αύξηση της διαφάνειας στις δραστηριότητες των αρχών του δημόσιου τομέα.

Το Νομοθετικό Πλαίσιο Πληροφοριών του Δημόσιου Τομέα (PSI) αποτελείται από τους ακόλουθους νόμους:

- Ο νόμος 2690/1999, όπως ισχύει (πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα)
- Ο νόμος 3422/2005, όπως ισχύει (πρόσβαση και επαναχρησιμοποίηση περιβαλλοντικών πληροφοριών) - επικύρωση της Σύμβασης του Aarhus
- Ο νόμος 3448/2006, όπως ισχύει (επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα) - Εφαρμογή της οδηγίας 2003/98 / ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Νοεμβρίου 2003, σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα
- Ο νόμος 3861/2010, όπως ισχύει (νόμος περί διαφάνειας)
- Εφαρμογή της οδηγίας 2007/2 / ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Μαρτίου 2007, για τη δημιουργία υποδομής χωρικών πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (INSPIRE)
- Ο νόμος 3979/2011, όπως ισχύει (νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- Ο νόμος 4305/2014, όπως ισχύει (επαναχρησιμοποίηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα), που τροποποιεί τον νόμο 3448/2006, θέτει την αρχή "ανοιχτή από προεπιλογή".
- Δημοσιονομική Απόφαση για την υποχρέωση των Μη Κυβερνητικών Οργανισμών που λαμβάνουν δημόσια χρηματοδότηση να δημοσιεύουν στην πύλη Διαφάνειας τις αποφάσεις τους (ΦΕΚ 116 / Β / 21 Ιανουαρίου 2015).

2.5 Πύλες - Portals

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr)

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (<https://www.gov.gr/>) είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου.

Οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν απευθείας την υπηρεσία που τους ενδιαφέρει ή να την βρουν μέσα από τις κατηγορίες. Ακόμη, μπορούν να δουν όλες τις υπηρεσίες ανά υπουργείο, φορέα, οργανισμό ή ανεξάρτητη αρχή.

Το gov.gr είναι ακόμα σε δοκιμαστική έκδοση (beta) και θα εξελίσσεται συνεχώς. Σύντομα, θα αποτελέσει το κέντρο ψηφιακής εξυπηρέτησης που θα συγκεντρώνει ό,τι χρειάζονται οι πολίτες για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ERMIS

Το Ermis (<http://www.ermis.gov.gr/>) είναι η Κυβερνητική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης που στοχεύει στην ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων και διασφαλίζει την ασφαλή χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που δημιουργούνται και λειτουργούν για πρώτη φορά. Η πύλη παρέχει, από κεντρικό σημείο, ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσική ή

ηλεκτρονική). Το Ermis λειτουργεί ως ηλεκτρονικό κατάστημα της Δημόσιας Διοίκησης σε τρεις βασικούς τομείς:

- Προσφορά πληροφοριών: ενημερώνει αξιόπιστα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για τις συναλλαγές και τις αλληλεπιδράσεις τους με την κρατική συσκευή.
- Αναπληροφόρηση: Η πύλη παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης.

Ασφάλεια συναλλαγών: Η Ermis παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα με τη χρήση διαμορφωμένων μεθόδων ψηφιακής πιστοποίησης.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.

Μέσω της εταιρίας Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (<http://www.idika.gr>) και του συστήματος Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, (<http://www.idika.gr/57-uncategorised/613-systhma-protoba8mias-frontidas-ygeias>) οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση μεταξύ άλλων στις εφαρμογές του Οικογενειακού Ιατρού, των Ηλεκτρονικών Ραντεβού και του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας με τη χρήση είτε κωδικού TAXISNET, είτε κωδικού eIDAS.

Ο οικογενειακός ιατρός είναι μια νέα, δωρεάν λειτουργία του ΕΣΥ. Αποτελεί το πρώτο σημείο επαφής του ατόμου με το Εθνικό Σύστημα Υγείας και μεταξύ άλλων λειτουργεί ως σύμβουλος υγείας και πλοηγός του σε αυτό. Μέσω της εφαρμογής οι πολίτες μπορούν να δηλώσουν τον οικογενειακό ιατρό της επιλογής τους.

Μέσω της εφαρμογής των Ηλεκτρονικών Ραντεβού οι πολίτες μπορούν να κλείσουν ραντεβού στις Μονάδες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, που έχουν ενταχθεί στο σύστημα και να διαχειριστούν όλα τα ραντεβού που έχουν κλείσει στις παραπάνω Μονάδες Υγείας.

Μέσω του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας, ο πολίτης αποκτά πρόσβαση στον ατομικό ηλεκτρονικό φάκελο υγείας (ΑΗΦΥ) του, ο οποίος εμπλουτίζεται από πηγές δεδομένων, όπως η Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, δεδομένα νοσηλείας σε Μονάδες δευτεροβάθμιας περίθαλψης, από επισκέψεις σε ιδιώτες ιατρούς και από τον Οικογενειακό Ιατρό.

Διαλειτουργικότητα

Το Υπουργείο Οικονομικών (<https://www.minfin.gr/>) ξεκίνησε μια παραγωγική λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, η οποία περιλαμβάνει μια εφαρμογή Διαχείρισης Αίτησης Διαλειτουργικότητας και την Enterprise Service Bus (ESB), η οποία αποτελεί πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης Υπηρεσιών Ιστού.

Διανεία - Πύλη Διαφάνειας

Όλες οι αποφάσεις των φορέων δημόσιας διοίκησης δημοσιεύονται σε αυτή την πύλη (www.dianveia.gov.gr). Από το 2017, η πύλη έγινε μέρος του ιστότοπου G-cloud.

Opengov.gr

Το «Opengov.gr» είναι μια πύλη (<http://www.opengov.gr/home/>) αφιερωμένη στην ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών για πληροφόρηση, αξία και συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων. Προσφέρει τη μέγιστη δυνατή δημοσιότητα σε όλες τις δραστηριότητες της κυβερνητικής πολιτικής και διοικητικής αλυσίδας, με στόχο τη δημιουργία καλών πρακτικών που θα εισαχθούν ως μέσο διακυβέρνησης. Η πύλη έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί τις αρχές της διαφάνειας, της συζήτησης, της συνεργασίας και της λογοδοσίας και περιλαμβάνει τρεις πρωτοβουλίες:

- Αναχώρηση προσκλήσεων για την πρόσληψη υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης. Τα κορυφαία και μεσαία ανοίγματα του δημόσιου τομέα διατίθενται στο Διαδίκτυο. Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του opengov.gr.
- Η ηλεκτρονική συζήτηση. Σχεδόν κάθε νομοθετικό σχέδιο ή ακόμα και πολιτική πρωτοβουλία της κυβέρνησης δημοσιεύονται σε πλατφόρμα που μοιάζει με blog πριν από την υποβολή τους στο κοινοβούλιο. Οι πολίτες και οι οργανισμοί μπορούν να δημοσιεύσουν τα σχόλια, τις προτάσεις και τις κριτικές τους, άρθρο-με-άρθρο.
- Λειτουργίες OpenGov. Μια ανοικτή πρωτοβουλία καινοτομίας που συγκεντρώνει ιδέες και προτάσεις από τους πολίτες, τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα. Labs.OpenGov.gr επιχειρεί να απελευθερώσει τη δύναμη της αποκεντρωμένης γνώσης και να διερευνήσει νέους τρόπους αντιμετώπισης των σύγχρονων προβλημάτων δημόσιας διοίκησης.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και η ηλεκτρονική πλατφόρμα τους (eKEP)

Τα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» ή «ΚΕΠ» (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>) είναι τα διοικητικά κέντρα ενιαίας εξυπηρέτησης, στα οποία οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιας υπηρεσίας και σε περισσότερες από 1.000 τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Το δίκτυο του ΚΕΠ υποστηρίζεται επίσης από μια ηλεκτρονική πλατφόρμα – eKEP (<http://ekep.ermis.gov.gr/kepbo/login.jsp>). Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συνδέονται μεταξύ τους μέσω ενός δικτύου IP και χρησιμοποιούν την πλατφόρμα eKEP για την αρχειοθέτηση και τη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών, τη δημιουργία ενός σχετικού eDirectory, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου «ΚΕΠ» και την παρακολούθηση της εξέλιξης των αιτημάτων μέσω διακανονισμού. Η πλατφόρμα eKEP, που είναι προσβάσιμη μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης της ενιαίας εξυπηρέτησης σε ολόκληρη τη χώρα ή μέσω του Διαδικτύου, υποστηρίζει τη χρήση πιστοποιημένων ψηφιακών υπογραφών, επιτρέποντας την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων.

Η υπηρεσία συμπληρώνεται από τηλεφωνικό κέντρο για τις διοικητικές πληροφορίες 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 52 εβδομάδες το χρόνο (τετραψήφια τηλεφωνική υπηρεσία 1500), όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να ζητήσουν και να λάβουν ένα μεγάλο αριθμό διαφορετικών πιστοποιητικών. Η πύλη Internet του Κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών λαμβάνει πάνω από 9 εκατομμύρια επισκέψεις κάθε μήνα. Περισσότεροι από 60.000 πολίτες επισκέπτονται καθημερινά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών για τις συναλλαγές τους με την Κυβέρνηση, ενώ

από το Μάρτιο του 2007 οι ελληνικές επιχειρήσεις είναι επίσης σε θέση να κάνουν τις συναλλαγές τους μέσω των 59 εθνικών επιμελητηρίων πιο γρήγορα και εύκολα χρησιμοποιώντας αυτά τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ο μέσος χρόνος υπηρεσίας συνήθως δεν υπερβαίνει τις επτά ημέρες.

Επιχειρηματική πύλη

Η δικτυακή πύλη για τις επιχειρήσεις, που συνδέεται με το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Δ.Μ.Ι.), παρέχει δύο νέες ξεχωριστές υπηρεσίες, δηλαδή το Ηλεκτρονικό Πιστοποιητικό και Υπηρεσία Αντιγραφής και την Ηλεκτρονική Αίτηση Εγγραφής στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (<http://www.businessportal.gr/>).

Startup Greece

Η πύλη «Startup Greece» (<https://startupgreece.gov.gr/el>), ένας χώρος πληροφόρησης, δικτύωσης και συνεργασίας που στοχεύει στη δημιουργία νέας γενιάς επιχειρηματιών στην Ελλάδα ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2011. Υποστηρίζεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και την Ελληνική Κυβέρνηση σε συνεργασία με τις κοινότητες των νέων επιχειρηματιών. Το «Startup Greece» είναι μια «one stop shop» με στόχο να ενθαρρύνει τους νέους να πιστεύουν στις δικές τους ιδέες, να καλλιεργούν την καινοτομία και την καινοτομία και να ξεκινούν τη δική τους επιχείρηση.

Ηλεκτρονική πύλη eThemis

Η δικτυακή πύλη για την ηλεκτρονική νομοθεσία του E-Themis (<https://www.ethemis.gr/>) υλοποιήθηκε στο πλαίσιο ενός σχεδίου σχετικά με το σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός συστήματος αυτοματοποίησης της διαχείρισης, της αρχειοθέτησης και της διάδοσης της νομοθεσίας στο ευρύτερο κοινό. Το έργο ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2006 με προϋπολογισμό 2,3 εκατ. Ευρώ και υλοποιήθηκε από την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. Η δικτυακή πύλη E-Themis, η οποία εισήχθη το Νοέμβριο του 2008, αποσκοπεί στην παροχή online πρόσβασης στην πλήρη ελληνική νομοθεσία (συμπεριλαμβανομένων των νόμων, διατάγματα και κανονιστικές αποφάσεις όπως δημοσιεύονται στην Επίσημη Εφημερίδα της Κυβέρνησης) από την ίδρυση του Ελληνικού Δημοσίου. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται δωρεάν, ενώ το περιεχόμενο της πύλης ενημερώνεται τακτικά.

Στο πλαίσιο της δικτυακής πύλης, η νομοθεσία είναι σαφώς δομημένη γύρω από συνολικά 40 θεματικές περιοχές και τομείς ενδιαφέροντος, οι οποίοι είναι ιδιαίτερα προσαρμοσμένοι στις ανάγκες των διαφόρων κατηγοριών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των πολιτών, των επιχειρήσεων και των στρώσεων. Επιπλέον, μια μηχανή αναζήτησης βασισμένη σε λέξεις-κλειδιά επιτρέπει στους χρήστες να εντοπίζουν εύκολα τις επιθυμητές νομικές πληροφορίες. Η υπηρεσία συμπληρώνεται από τηλεφωνική γραμμή επικοινωνίας για την παροχή υποστήριξης.

Geodata

Το Geodata (<https://geodata.gov.gr/>) παρέχει ανοικτά γεωχωρικά δεδομένα και υπηρεσίες για την Ελλάδα, εξυπηρετώντας ως εθνικό ανοικτό κατάλογο δεδομένων,

υποδομή χωρικών δεδομένων σύμφωνα με το INSPIRE, καθώς και ένα ισχυρό θεμέλιο για την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από ανοικτά δεδομένα.

Οι πολίτες μπορούν να δημοσιεύουν, να ανακαλύψουν, να επαναχρησιμοποιήσουν και να απεικονίσουν όλα τα δημοσιευμένα δεδομένα, δωρεάν. Λειτουργώντας από το 2010, ο geodata.gov.gr ήταν ένας από τους πρώτους ανοικτούς καταλόγους δεδομένων στον κόσμο, συμβάλλοντας στην ημερήσια και διεθνή ατζέντα ανοιχτής κυβέρνησης. Σχεδιάστηκε, αναπτύχθηκε και διατηρήθηκε από το IMIS / Athena RC, με στόχο να αποτελέσει ένα σημείο εστίασης για τη συγκέντρωση, την αναζήτηση, την παροχή και την απεικόνιση ανοικτών γεωχωρικών πληροφοριών.

Το 2017, ο αριθμός των παρεχόμενων συνόλων δεδομένων αυξήθηκε: πάνω από 6.400 σύνολα δεδομένων από 265 οργανισμούς.

Ευρωπαϊκή πύλη eJustice

Το Ελληνικό Γενικό Εμπορικό Μητρώο συνδέεται τώρα με την Ευρωπαϊκή Δικτυακή πύλη eJustice (<https://e-justice.europa.eu/home.do>).

TAXISnet

Κατά τη διάρκεια της 2ης περιόδου του ΚΠΣ, η πρώτη σοβαρή απόπειρα που επιτεύχθηκε ήταν το TAXISnet (Φορολογικό Πληροφοριακό Σύστημα, <http://www.taxisnet.gr>). Είναι η δικτυακή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιτρέπει τη διεξαγωγή φορολογικών συναλλαγών, την έκδοση ηλεκτρονικών πιστοποιητικών, καθώς και τη διαχείριση εγγράφων μέσω του Διαδικτύου. Κατά τη διάρκεια των πρώτων χρόνων λειτουργίας, προσέφερε υπηρεσίες 2ης σκηνής της Gartner και τώρα έχει εξελιχθεί και παρέχει υπηρεσίες 4ου σταδίου της Gartner στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η λειτουργία του TAXISnet έχει ως αποτέλεσμα την απλούστευση και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε όλες τις φορολογικές διαδικασίες. Η ανταπόκριση του ευρύτερου κοινού και των επιχειρήσεων στην αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει το TAXISnet ήταν εξαιρετικά θετική. Ως μέτρο αυτής της αντίδρασης, μεταξύ της έναρξης της παραγωγικής λειτουργίας Μάιος 2000 και Ιανουάριος 2002, καταγράφηκαν κατά μέσο όρο περίπου 500 νέοι χρήστες ανά (εργάσιμη) ημέρα. Η ηλεκτρονική υπηρεσία έκδοσης αποδείξεων φορολογικής συμμόρφωσης έχει επεξεργαστεί περισσότερες από 144.000 αιτήσεις και η ηλεκτρονική υπηρεσία πληροφόρησης για τον διακανονισμό των υποχρεώσεων φόρου εισοδήματος έχει χειριστεί περισσότερες από 5 εκατομμύρια κλήσεις (Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις, 2002).

Επιπλέον, η λειτουργία της πύλης έχει μειώσει τις αντίστοιχες χειρωνακτικές διαδικασίες και το ανθρώπινο δυναμικό, προς όφελος του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Η υπηρεσία TAXISnet παρέχει υπηρεσίες G2C, G2B και G2G, όπως ηλεκτρονική υποβολή φόρων εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας εκκαθάρισης φορολογικών δηλώσεων, ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών με φάξ, ηλεκτρονική υποβολή εντύπων ΦΠΑ, πληρωμή μέσω τραπεζικού συστήματος τις υπηρεσίες και την επικύρωση των φορολογικών πιστοποιήσεων, π.χ. Πιστοποίηση εκκαθάρισης φόρου (Gouscos et al., 2001). Ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες, καθώς και κάποιες άλλες υπηρεσίες γενικής πληροφόρησης, είναι επίσης διαθέσιμες μέσω της τηλεφωνικής

υπηρεσίας Call Center και μέσω της ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (<http://www.gsis.gov.gr>).

Μητρώο Πολιτών

Από τον Ιανουάριο του 2018, οι πολίτες δεν χρειάζεται πλέον να πηγαίνουν σε δημοτικές αίθουσες ή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) για να αποκτήσουν προσωπικά έγγραφα, καθώς αυτά είναι διαθέσιμα στο διαδίκτυο σε άλλους δημόσιους οργανισμούς. Αυτή η πύλη (<https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki/>) μειώνει τον αριθμό των υπογραφών που απαιτούνται και ανακουφίζει τους πολίτες από την ανάγκη να παράγουν πολλαπλά έγγραφα για απλές διοικητικές διαδικασίες.

Τη δημιουργία πληροφοριακού συστήματος στο Υπουργείο Εσωτερικών με την ονομασία «Μητρώο Πολιτών» προβλέπει ο Νόμος 4483/2017, όπως ισχύει (άρθρα 115-124). Σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του Νόμου, το «Μητρώο Πολιτών» αποτελεί μια στρατηγική επιλογή του Υπουργείου για τη δημιουργία μιας νέας τεχνολογικής υποδομής εθνικής εμβέλειας, μέσω της οποίας απλουστεύονται και αυτοματοποιούνται διαδικασίες που εφαρμόζονται στους Δήμους για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Παράλληλα, παρέχεται η βάση για παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας και καθίσταται δυνατή η αποτελεσματικά πάταξη της γραφειοκρατίας, αφού μέσω της υποδομής αυτής γίνεται δυνατή η κατάργηση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που εκδίδονται μετά από αίτηση του πολίτη για χρήση αυτών σε φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα. Ποιες πληροφορίες περιλαμβάνει το Μητρώο. Το Μητρώο Πολιτών περιλαμβάνει το σύνολο των στοιχείων του Εθνικού Δημοτολογίου, το σύνολο των στοιχείων που αφορούν στις ληξιαρχικές πράξεις των Ελλήνων πολιτών και αλλοδαπών, στους οποίους συμβαίνουν ληξιαρχικά γεγονότα στην Ελλάδα, το σύνολο των στοιχείων ληξιαρχικών πράξεων που εισάγονται και τηρούνται στο πληροφοριακό σύστημα του Ειδικού Ληξιαρχείου του Υπουργείου Εσωτερικών (<https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki/>).

Πληροφοριακό Σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ»

Το πληροφοριακό σύστημα «Εργάνη» που «γεννήθηκε» την 1η Μαρτίου 2013, αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο συλλογής στατιστικών δεδομένων και, παράλληλα, έναν κομβικό μηχανισμό για την ποιοτική αναβάθμιση των πολιτικών του Υπουργείου Εργασίας.

Το σύστημα «Εργάνη» δημιουργήθηκε για την αποτελεσματική καταπολέμηση της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, για τη σημαντική μείωση του γραφειοκρατικού και διοικητικού βάρους για τις επιχειρήσεις και τέλος την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Όπως έγινε γνωστό με αποφάσεις που έχει κοινοποιήσει το Υπουργείο Εργασίας σχετικά με το ανωτέρω θέμα, για κάθε εργοδότη που απασχολεί εργαζόμενο με σχέση εξαρτημένης εργασίας ιδιωτικού δικαίου, είναι υποχρεωτική πλέον η ηλεκτρονική υποβολή αναγγελίας πρόσληψης, πίνακα προσωπικού, αναγγελίας οικειοθελούς αποχώρησης μισθωτού, καταγγελίας σύμβασης αορίστου χρόνου, βεβαίωσης - δήλωσης για συμβάσεις ορισμένου χρόνου ή έργου, σύμβασης Μερικής Απασχόλησης και Εκ Περιτροπής Εργασίας και Επιχειρησιακής Συλλογικής

Σύμβασης Εργασίας, ενώ η ηλεκτρονική υποβολή του εντύπου Ε8 (Γνωστοποίηση πραγματοποιηθείσας υπερωριακής απασχόλησης) καθίσταται υποχρεωτική από 1/8/2013 (<https://eservices.yeka.gr/>).

Κτηματολόγιο

Η κτηματογράφηση μίας περιοχής, δηλαδή η σύνταξη του κτηματολογίου είναι η διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας και καταγραφής των εμπράγματων και άλλων εγγραπτέων δικαιωμάτων που έχουν τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα και η σύνδεση των δικαιωμάτων αυτών με συγκεκριμένα ακίνητα. Ταυτόχρονα, καταγράφονται και νομικές πληροφορίες (ληξιαρχικά στοιχεία και στοιχεία ταυτότητας του δικαιούχου, τρόπος απόκτησης του δικαιώματος, στοιχεία της πράξης με την οποία έχει αποκτηθεί το δικαίωμα κ.λπ.) και τα γεωτεμάχια απεικονίζονται στα κτηματολογικά διαγράμματα με συγκεκριμένες συντεταγμένες κορυφών στο Εθνικό Γεωδαιτικό Σύστημα Αναφοράς (ΕΓΣΑ 87), οριογραμμές και εμβαδά. Η κτηματογράφηση ξεκινά με την κήρυξη μίας περιοχής υπό κτηματογράφηση και ολοκληρώνεται με την έναρξη λειτουργίας του Κτηματολογικού Γραφείου στη συγκεκριμένη περιοχή.

Η κτηματογράφηση περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- Υποβολή δηλώσεων ιδιοκτησίας στα Γραφεία κτηματογράφησης ή ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα του Κτηματολογίου. (<https://www.ktimatologio.gr/>)
- Προανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων στην ιστοσελίδα του Κτηματολογίου και υποβολή αίτησης επανεξέτασης στοιχείων εφόσον διαπιστωθεί κάποιο σφάλμα.
- Ανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων στα Γραφεία Κτηματογράφησης και στην ιστοσελίδα του Κτηματολογίου και αποστολή αποσπασμάτων στους δικαιούχους προς ενημέρωσή τους.
- Υποβολή ενστάσεων ή αιτήσεων διόρθωσης
- Έναρξη λειτουργίας κτηματολογικού γραφείου στη θέση του Υποθηκοφυλακείου και αρχικές κτηματολογικές εγγραφές

Δασικοί Χάρτες

Με το Ν. 4389/2016, ως ισχύει (ΦΕΚ 94 Α΄) εισήχθησαν αλλαγές στην διαδικασία κατάρτισης έως και την κύρωση του Δασικού Χάρτη.

Με τις προβλεπόμενες αλλαγές ανατίθεται η αρμοδιότητα για την κατάρτιση και όλες τις εργασίες μέχρι και την κύρωση του Δασικού Χάρτη, στην Διεύθυνση Δασών της Αποκεντρωμένης Διοίκησης του οικείου νομού.

Συγκεκριμένα, προβλέπεται η διενέργεια, αποκλειστικώς, της ηλεκτρονικής ανάρτησης του Δασικού Χάρτη στον ιστότοπο του Ελληνικού Κτηματολογίου μετά τη θεώρησή του από τις αρμόδια Διεύθυνση Δασών.

Μέσω της δημοσιότητας του Δασικού Χάρτη, που επιτυγχάνεται με την ανάρτησή του, παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να λάβει γνώση του περιεχομένου του και να αμφισβητήσει τον χαρακτήρα ή τη μορφή ή/και τη θέση των εκτάσεων που έχουν αποτυπωθεί σε αυτόν.

Η ανάρτηση περιλαμβάνει τον θεωρημένο Δασικό Χάρτη, τον ιστορικό ορθοφωτοχάρτη που απεικονίζει τα πολύγωνα των δασικών εν γένει εκτάσεων τα οποία προσδιορίστηκαν από τα φωτοερμηνευτικά στοιχεία των παλαιότερων αεροφωτογραφιών, και την απόφαση για την ανάρτηση του Δασικού Χάρτη, στην οποία είναι ενσωματωμένη ανακοίνωση-πρόσκληση για την υποβολή αντιρρήσεων κατά του περιεχομένου του.

Επίσης προβλέπεται, αποκλειστικώς, η ηλεκτρονική υποβολή αντιρρήσεων κατά του περιεχομένου του Δασικού Χάρτη μέσω διαδικτύου.

Για τον σκοπό αυτό το Κτηματολόγιο σχεδίασε και ανέπτυξε νέα έκδοση διαδικτυακής εφαρμογής με την οποία παρέχεται ηλεκτρονική φόρμα για την υποβολή των αντιρρήσεων κάθε ενδιαφερομένου καθώς και τον υπολογισμό του αναλογούντος ειδικού τέλους.

Επιπλέον, το Κτηματολόγιο σχεδίασε, ανέπτυξε και λειτουργεί ειδική διαδικτυακή εφαρμογή μέσω της οποίας παρέχει σε όλους τους Δήμους της χώρας πρόσβαση στα ενιαία χαρτογραφικά υπόβαθρά της τα οποία χρησιμοποιούνται στην κατάρτιση Δασικών Χαρτών, για την ψηφιακή αποτύπωση των εγκεκριμένων ορίων, των μη εγκεκριμένων ορίων και των οικιστικών πυκνώσεων.

Συντάξεις Δημοσίου

Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών (<https://minfin.gr/-/syntaxeis-demosiou>) διατίθεται η ηλεκτρονική υπηρεσία για τις συντάξεις δημοσίου όπου με την χρήση των κωδικών Taxis Net, ο ενδιαφερόμενος αποκτά πρόσβαση σε προσωπική πληροφόρηση, τη δυνατότητα παρακολούθησης της αίτησης συνταξιοδότησής του, αλλά και ενημέρωση μέσω ανακοινώσεων για τις πληρωμές των συντάξεων.

ΑΑΔΕ

Αποστολή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (<https://www.aade.gr/>) είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της.

Η Αρχή έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- ο Την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας για την είσπραξή τους.
- ο Τη λήψη και την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων
- ο Την έκδοση κανονιστικών αποφάσεων, εγκυκλίων, οδηγιών και λοιπών διοικητικών εγγράφων, που αφορούν εν γένει στην ερμηνεία και στην εφαρμογή των διατάξεων της φορολογικής, τελωνειακής και λοιπής νομοθεσίας, η οποία σχετίζεται με τους τομείς αρμοδιότητάς της.

- ο Την έκδοση κανονιστικών αποφάσεων, εγκυκλίων, οδηγιών, ατομικών διοικητικών πράξεων και λοιπών διοικητικών εγγράφων, που αφορούν σε θέματα οργάνωσης υπηρεσιών και διαχείρισης των πάσης φύσεως πόρων της.
- ο Τη λήψη και την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και για τη συμβολή στην υγιή λειτουργία της αγοράς, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας της χημικής βιομηχανίας και την παροχή σχετικής επιστημονικής υποστήριξης σε δικαστικές, αστυνομικές και λοιπές κρατικές Αρχές και υπηρεσίες.
- ο Το στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και την κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης.
- ο Την κατάρτιση των επιμέρους επιχειρησιακών σχεδίων φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών ελέγχων αρμοδιότητάς της και τον προγραμματισμό ελέγχων για τη διαπίστωση της εφαρμογής της φορολογικής, τελωνειακής και λοιπής νομοθεσίας αρμοδιότητάς της. Επίσης, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των αιτημάτων ελέγχου που υποβάλλονται από άλλους φορείς.
- ο Τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής, λαθρεμπορίου, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και τον καταλογισμό της διαφεύγουσας φορολογητέας ύλης.
- ο Τον εντοπισμό φαινομένων διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και μη τήρησης της νομιμότητας, που τυχόν παρατηρούνται στη λειτουργία και στη δράση των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της.
- ο Την εποπτεία και το συντονισμό των ελεγκτικών φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτήν, καθώς και την αξιολόγηση και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων της δράσης τους σε σχέση με την επίτευξη των στόχων, που έχουν τεθεί με βάση τον επιχειρησιακό σχεδιασμό ελέγχων και τα προγράμματα επιχειρησιακής δράσης που έχει καταρτίσει η Αρχή,
- ο Την εισήγηση νομοθετικών διατάξεων και μέτρων για την ενίσχυση της φορολογικής και τελωνειακής συμμόρφωσης και την υποβολή προτάσεων για τη βελτίωση και την επιτάχυνση της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων.
- ο Τη διατύπωση απλής γνώμης για σχέδια νόμων, που ρυθμίζουν ζητήματα εμπύκτοντα στο πεδίο των αρμοδιοτήτων της.
- ο Το συντονισμό και τη συνεργασία με άλλους φορείς και αρχές στα πλαίσια της άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων.
- ο Την κατάρτιση και εκτέλεση του προϋπολογισμού των δαπανών της.
- ο Την κατάρτιση και εκτέλεση προγράμματος προμηθειών για την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών της, εξαιρουμένης της προμήθειας κεντρικού εξοπλισμού πληροφορικής και του συστημικού λογισμικού πληροφορικής, που απαιτείται για τη χρήση του, η οποία εκτελείται από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών, σύμφωνα με τις διαδικασίες, που περιγράφονται στην εκάστοτε ισχύουσα Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης.
- ο Την κατάρτιση συμβάσεων για τα έργα της Αρχής.

- ο Την εποπτεία των φορέων, που λειτουργούν στην Αρχή και τη διαχείριση, παρακολούθηση και αξιοποίηση των ειδικών λογαριασμών, οι οποίοι αφορούν στην Αρχή ή λειτουργίες αυτής.
- ο Την ανάπτυξη, επικαιροποίηση, συντήρηση, λειτουργία και χρήση του λογισμικού εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων ή την προμήθειά του, που είναι απαραίτητη για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων της και την ασφάλεια και διαχείριση των δεδομένων που προέρχονται από τις δραστηριότητές της, όπως ιδίως λογισμικού εφαρμογών που υποστηρίζουν τις κύριες αρμοδιότητες των Φορολογικών και των Τελωνειακών υπηρεσιών και του Γενικού Χημείου του Κράτους.
- ο Την παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.
- ο Τον καθορισμό της τεχνολογικής στρατηγικής της, ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2.6 Δίκτυα - Networks

Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (<http://www.syzeffixis.gov.gr/>) είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με στόχο την ανάπτυξη και ενημέρωση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα ικανοποιώντας όλες τις ανάγκες επικοινωνίας μέσω τηλεφωνίας (τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ οργανισμών), δεδομένα (Επικοινωνία του υπολογιστή - Internet) και βίντεο (τηλεδιάσκεψη - εκπαίδευση).

Οι στόχοι του έργου είναι: (1) Η βελτίωση των λειτουργιών των δημόσιων υπηρεσιών που υποστηρίζονται από την αναβάθμιση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής μεταξύ τους, μέσω της προσφοράς προηγμένης και χαμηλού κόστους τηλεματικής. (2) Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πολίτες που χρησιμοποιούν μοντέρνα και φιλικά προς το χρήστη κυβερνητικά συστήματα πληροφοριών και συναλλαγών.

Μητροπολιτικά δίκτυα

Οι υποδομές «Δίκτυα Μητροπολιτικών Περιοχών» (οπτικών δακτυλίων) σε περίπου 69 πόλεις σε όλη την Ελλάδα. Τα μητροπολιτικά δίκτυα συνδέουν περισσότερα από 4 000 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, δημόσιες υπηρεσίες, δημόσια νοσοκομεία, δημοτικές βιβλιοθήκες, μουσεία. ενώ το συνολικό τους μήκος υπερβαίνει τα 1200 χλμ. Το δίκτυο εθνικής δημόσιας διοίκησης SYZEFFIXIS στις πόλεις αυτές χρησιμοποιεί τους δακτυλίους MAN ως υποδομή πρόσβασης, παρέχοντας ταχύτητες μέχρι 1 Gbps.

Ελληνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ)

Το Ελληνικό Ερευνητικό και Τεχνολογικό Δίκτυο «ΕΔΕΤ», (ΕΔΕΤ S.A. <https://grnet.gr/>), είναι κρατική εταιρεία που λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας της Ελλάδας - Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας. Αποστολή του είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υποδομών και υπηρεσιών στην

ακαδημαϊκή, ερευνητική και εκπαιδευτική κοινότητα της Ελλάδας και η διάδοση των ΤΠΕ στο ευρύ κοινό.

Το ΕΔΕΤ είναι ο Εθνικός Δίκτυο Έρευνας και Εκπαίδευσης (NREN) που λειτουργεί το ελληνικό ακαδημαϊκό δίκτυο που συνδέει τοπικά πανεπιστήμια και ερευνητικά ιδρύματα μέσω σκοτεινών ινών σε ταχύτητες μέχρι 10Gbps και προσφέρει στην ελληνική κοινότητα E & E πρόσβαση στο πανευρωπαϊκό δίκτυο GEANT μέσω Σύνδεσμοι 4x10Gbps.

Το ΕΔΕΤ παίζει επίσης βασικό ρόλο σε εθνικό επίπεδο στον τομέα των καταναμημένων και ευρείας κλίμακας ερευνητικών υποδομών, όπως το Grid, το Cloud και το HPC. Η εταιρεία συντονίζει την Ελληνική Εθνική Πρωτοβουλία Grid - HellasGrid, με περισσότερους από 1.400 CPU και 200 Terabytes αποθηκευτικού χώρου και είναι μέλος της πανευρωπαϊκής υποδομής Grid της EGI. Το ΕΔΕΤ έχει αναπτύξει και εκμεταλλεύεται τη δική του δημόσια λύση IaaS cloud με την ονομασία Okeanos, προσφέροντας νέους πόρους στα ελληνικά πανεπιστήμια.

2.7 eIdentification / eAuthentication

Επί του παρόντος δεν υπάρχει κεντρική υποδομή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Το πρώτο στάδιο του σχεδίου ολοκληρώθηκε με την κατανομή του αριθμού κοινωνικής ασφάλισης (ΑΜΚΑ) σε κάθε πολίτη, η οποία ήταν βασικό ζήτημα για την υλοποίηση του ηλεκτρονικού (ιατρικού) προγράμματος συνταγογράφησης κατά τρόπο που να διασφαλίζει την αξιοπιστία, την ασφάλεια και τη διαφάνεια των πληροφοριών που χειρίζονται.

Ωστόσο, η έκδοση καρτών eID έχει υψηλή προτεραιότητα στην Ελλάδα και αναμένεται σύντομα να λάβει τελική απόφαση.

Προς το παρόν, υπάρχει μόνο μια κυβερνητική κάρτα eID που ονομάζεται "ERMIS" (που χρησιμοποιείται από τους πολίτες για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης) και το φορολογικό σύστημα (TAXISnet) όνομα / κωδικό πρόσβασης. Το ERMIS eID συνδέεται με το περιβάλλον παραγωγής του κόμβου STORK2.0, το οποίο έχει μετατραπεί σε κόμβο eIDAS ("plugin"), ενώ το TAXIS eID συνδέεται με το περιβάλλον προπαραγωγής του ίδιου κόμβου.

Η πρόθεση είναι να ολοκληρωθούν οι απαραίτητες εργασίες έως το 2018 για να τους κοινοποιηθούν.

Και οι δύο χρησιμοποιούνται για υπηρεσίες στον τομέα του τομέα, ειδικά για τον τομέα της υγείας (κυρίως πληροφορίες για την ασφάλιση υγείας), τη φορολογία, τις ηλεκτρονικές προμήθειες, τις υπηρεσίες κύκλου ζωής του πολίτη και τις κυβερνητικές πύλες. Συγκεκριμένα, το σύστημα ελέγχου ταυτότητας TAXISnet χρησιμοποιείται σήμερα από μεγάλο αριθμό υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, υπάρχει ενδιαφέρον από τους φορείς του χρηματοπιστωτικού τομέα (Τράπεζες, Ινστιτούτα Πληρωμών).

Το ERMIS υπάγεται στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Η "φορολογική αρχή eID (TAXIS)" υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών.

Εθνικό σύστημα επαλήθευσης

Επιπλέον, στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, υπάρχει σήμερα ένα εκτεταμένο έργο υπό εκτέλεση, δηλαδή το Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης.

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Η υποδομή δημόσιου κλειδιού είναι μια υπηρεσία που προσφέρεται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ και περιλαμβάνει:

- Απαιτήσεις ψηφιακών πιστοποιητικών σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Αρχή καταχώρισης και πιστοποίησης, η οποία διαχειρίζεται και εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά για τους φορείς εκμετάλλευσης της ελληνικής κυβέρνησης και τους χρήστες τους.
- Υπηρεσίες για φορείς πιστοποίησης - μέλη του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» σύμφωνα με το Π.Δ. 150/2001.

Η κυβερνητική πύλη ERMIS

Η Εθνική Πύλη Ermis στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, από ένα κεντρικό σημείο, καθιστώντας έτσι το σημείο αναφοράς του Εθνικού Συστήματος Πιστοποίησης. Μέσω του νέου συστήματος ελέγχου ταυτότητας, ο χρήστης, ο πολίτης ή η επιχείρηση θα υποβάλει στην πύλη αίτημα με ηλεκτρονική υπογραφή. Το αίτημα θα προσδιοριστεί και θα ξεκινήσει από την αρμόδια υπηρεσία. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ασφάλεια, η εγκυρότητα και η νομιμότητα των ψηφιακών συναλλαγών.

Ελληνική Ακαδημαϊκή και Ερευνητική Αρχή (Hellenic Academic & Research Institution Authority - HARICA)

Η υποδομή δημόσιων κλειδιών HARICA (PKI) είναι μια αξιόπιστη οντότητα, η οποία πιστοποιεί την ταυτότητα των χρηστών του δικτύου και των εξυπηρετητών που συνδέονται με ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα της Ελληνικής Δημοκρατίας. Το HARICA PKI είναι μια κοινοπραξία μεταξύ ίσων μελών που είναι Ακαδημαϊκά Ιδρύματα, Ερευνητικά Ιδρύματα και το Ελληνικό Ερευνητικό και Τεχνολογικό Δίκτυο (ΕΔΕΤ) που είναι το Εθνικό Ερευνητικό και Εκπαιδευτικό Δίκτυο (NREN) και ξεκίνησε κατά τη διάρκεια του έργου VNOG2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»). Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη για τα μέλη των Ελληνικών Ακαδημαϊκών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων.

2.8 eProcurement

Η ενιαία Αρχή Δημόσιων Προμηθειών (SPPA) δημιουργήθηκε νόμιμα για να συντονίζει την εθνική στρατηγική για το σχέδιο NSFR για τις δημόσιες συμβάσεις: το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013 που συμφωνήθηκε με την ΕΕ, το ΔΝΤ και την ΕΚΤ, επιβλέποντας τις ελληνικές μεταρρυθμίσεις για τη μείωση και τον έλεγχο κρατικές δαπάνες για δημόσιες συμβάσεις. Στόχος του είναι να διευκολύνει και να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν σε δημόσιες προσφορές, να αναπτύξει τον ανταγωνισμό στις διαδικασίες υποβολής προσφορών σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης και να διασφαλίσει την τήρηση των κανόνων και αρχών της ευρωπαϊκής

και εθνικής νομοθεσίας για τις δημόσιες συμβάσεις . Το SPPA υπάγεται στο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας. Ζητείται η γνώμη του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής για τις πράσινες δημόσιες συμβάσεις. Το νομικό πλαίσιο που περιβάλλει τη σύσταση της αρχής εξακολουθεί να εκκρεμεί η επικαιροποίηση και η οριστικοποίηση των νόμων.

Η πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις είναι το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ). Ο σύνδεσμος για τον ιστότοπό του είναι <http://www.promitheus.gov.gr/>.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

3.1 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) από το 2015. Το σύνολο των εκθέσεων περιλαμβάνει τα προφίλ των χωρών και θεματικά κεφάλαια. Οι εκθέσεις χώρας για τον δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε διαστάσεων του δείκτη DESI με ειδικές ανά χώρα πληροφορίες πολιτικής και βέλτιστες πρακτικές. Στις εκθέσεις για κάθε κράτος μέλος επισυνάπτεται ένα κεφάλαιο διεξοδικής ανάλυσης του τομέα των τηλεπικοινωνιών. Τα θεματικά κεφάλαια παρουσιάζουν μια ανάλυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο της ευρυζωνικής συνδεσιμότητας, των ψηφιακών δεξιοτήτων, της χρήσης του διαδικτύου, της ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων, των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, του τομέα ΤΠΕ και των δαπανών Ε&Α στον τομέα αυτόν, καθώς και της χρήσης από τα κράτη μέλη των κονδυλίων του προγράμματος «Ορίζων 2020». Για τη βελτίωση της μεθοδολογίας και για να ληφθούν υπόψη οι πλέον πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις, πραγματοποιήθηκαν διάφορες αλλαγές στον δείκτη DESI για το 2019.

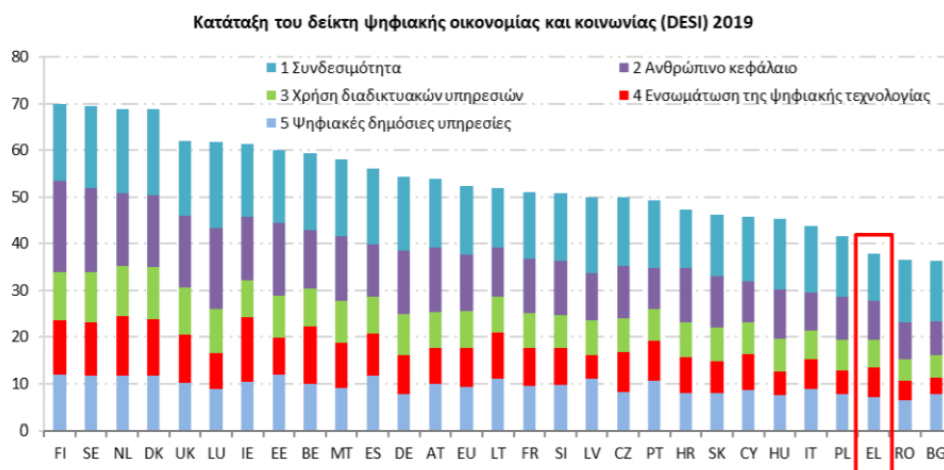
Πιο συγκεκριμένα, ο DESI είναι ένας σύνθετος δείκτης που συγκροτείται από πέντε επιμέρους δείκτες, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν: 1) το επίπεδο ευρυζωνικής συνδεσιμότητας (*Connectivity*), 2) το επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων (*Human capital*), 3) το επίπεδο χρήσης του διαδικτύου (*Use of Internet*), 4) την ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας (*Integration of Digital Technology*) και 5) ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (*Digital Public Services*).

Για να υπολογιστεί η βαθμολογία DESI μιας χώρας X χρησιμοποιείται ο ακόλουθος τύπος:

$$\begin{aligned} DESI(X) = & \text{Συνδεσιμότητα}(X) * 0.25 + \text{Ψηφιακές δεξιότητες}(X) * 0.25 \\ & + \text{Χρήση διαδικτύου}(X) * 0.15 \\ & + \text{Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας}(X) * 0.2 \\ & + \text{Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες}(X) * 0.15 \end{aligned}$$

Όπου Συνδεσιμότητα (X) είναι η βαθμολογία της χώρας X στη διάσταση της Συνδεσιμότητας κ.ο.κ. για τις υπόλοιπες διαστάσεις του τύπου.

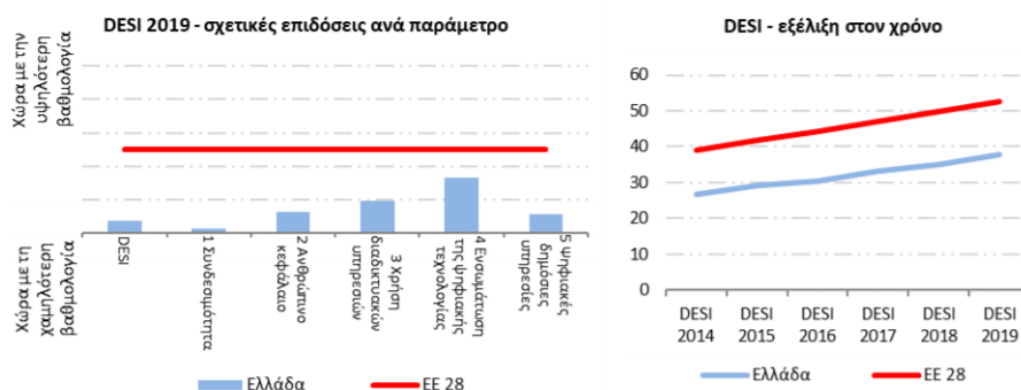
	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	26	38,0	52,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	34,9	49,8
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	26	33,1	46,9



Σχήμα 14. Δείκτης ψηφιακής οικονομίας (DESI) για χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 Country Factsheets, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Η Ελλάδα κατατάσσεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Tinholt et al., 2019) στην 26η θέση στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2019. Κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους, η Ελλάδα σημείωσε ελαφρώς μεγαλύτερη πρόοδο από τον μέσο όρο της ΕΕ. Η βελτίωση της βαθμολογίας της οφείλεται στις βελτιωμένες επιδόσεις σε ορισμένες από τις μετρούμενες διαστάσεις του δείκτη DESI. Ωστόσο, η βαθμολογία της χώρας παραμένει κάτω του μέσου όρου της ΕΕ.



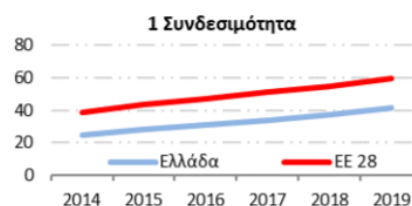
Σχήμα 15. Σχετικές επιδόσεις ανά παράμετρο του δείκτη DESI και εξέλιξή του με το χρόνο στην ΕΕ και την Ελλάδα

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

3.1.1 Συνδεσιμότητα

Η διάσταση συνδεσιμότητα αφορά τόσο τη διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων της χώρας όσο και τη διείσδυση σε αυτές.

1 Συνδεσιμότητα	Ελλάδα κατάταξη	ΕΕ βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	28	41,2
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	37,4
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	28	33,5



Σχήμα 16. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση συνδεσιμότητα του δείκτη DESI

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
1α1 Κάλυψη σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών % των νοικοκυριών	96 %	96 %	97 %
1α2 Διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών % των νοικοκυριών	66 %	69 %	77 %
1β1 Κάλυψη 4G % των νοικοκυριών (μέσος όρος φορέων εκμετάλλευσης)	77 %	86 %	94 %
1β2 Διείσδυση κινητών ευρυζωνικών επικοινωνιών Συνδρομές ανά 100 άτομα	50	66	96
1β3 Ετοιμότητα για 5G Εκχωρηθέν φάσμα ως ποσοστό του συνολικού εναρμονισμένου φάσματος 5G	Δ/Υ	Δ/Υ	14 %
1γ1 Κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας (NGA) % των νοικοκυριών	48 %	53 %	83 %
1γ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας % των νοικοκυριών	5 %	7 %	41 %
1δ1 Κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας % των νοικοκυριών	Δ/Υ	0,4 %	60 %
1δ2 Διείσδυση ευρυζωνικών επικοινωνιών υπερυψηλής ταχύτητας % των νοικοκυριών	0,01 %	0,01 %	20 %
1ε1 Δείκτης τιμών ευρυζωνικών συνδέσεων Βαθμολογία (0 έως 100)	70	70	87

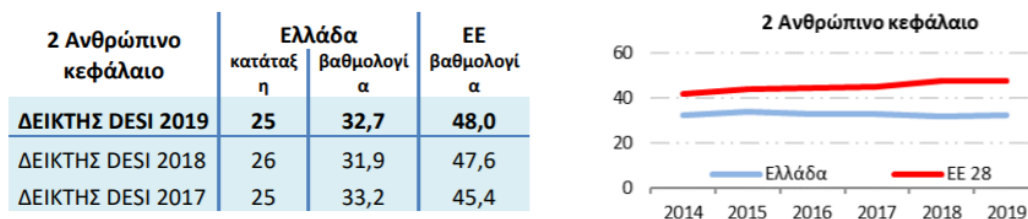
Σχήμα 17. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τη συνδεσιμότητα

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Με συνολική βαθμολογία συνδεσιμότητας 41,2, η Ελλάδα κατατάσσεται τελευταία μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Δεν έχει σημειωθεί βελτίωση στην κατάταξη σε σχέση με το 2017.

3.1.2 Ανθρώπινο κεφάλαιο

Η διάσταση ανθρώπινο κεφάλαιο αναφέρεται στις ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών της χώρας.



Σχήμα 18. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ανθρώπινο κεφάλαιο του δείκτη DESI

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

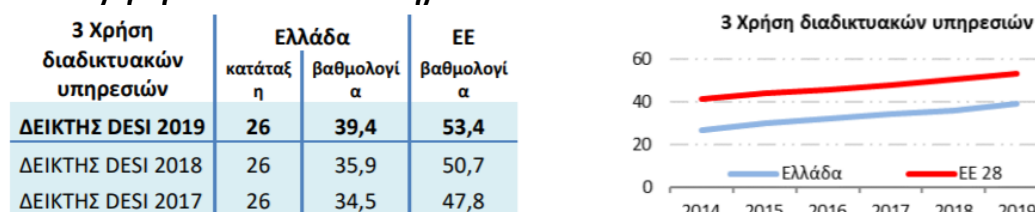
	Ελλάδα			ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό κατάταξη	
2α1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες % των ατόμων	46 % 2016	46 % 2017	46 % 2017	25 2017
2α2 Ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών % των ατόμων	19 % 2016	22 % 2017	22 % 2017	23 2017
2α3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού % των ατόμων	53 % 2016	52 % 2017	52 % 2017	21 2017
2β1 Ειδικόί ΤΠΕ % συνολικής απασχόλησης	1,2 % 2015	1,4 % 2016	1,6 % 2017	28 2017
2β2 Γυναίκες ειδικόί στις ΤΠΕ % της απασχόλησης των γυναικών	0,4 % 2015	0,4 % 2016	0,4 % 2017	28 2017
2β3 Πτυχιούχοι ΤΠΕ % των πτυχιούχων	4,4 % 2014	3,0 % 2015	3,2 % 2016	18 2015

Σχήμα 19. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν το ανθρώπινο κεφάλαιο

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Όσον αφορά τη διάσταση του ανθρώπινου κεφαλαίου, οι επιδόσεις της Ελλάδας παραμένουν κατά πολύ χαμηλότερες από τον μέσο όρο της ΕΕ, αλλά η χώρα σημειώνει πρόοδο.

3.1.3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών



Σχήμα 20. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών του δείκτη DESI

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Η διάσταση χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών αναφέρεται τόσο στον αριθμό των χρηστών του διαδικτύου όσο και στο σε ποιές διαδικτυακές δραστηριότητες συμμετέχουν.

	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	Ελλάδα		ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό κατάταξη	
3α1 Άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο % των ατόμων	28 % 2016	28 % 2017	25 % 2018 27	11 % 2018
3α2 Χρήστες του διαδικτύου % των ατόμων	66 % 2016	67 % 2017	70 % 2018 26	83 % 2018
3β1 Ειδήσεις % των χρηστών του διαδικτύου	85 % 2016	87 % 2017	87 % 2017 8	72 % 2017
3β2 Μουσική, βίντεο και παιχνίδια % των χρηστών του διαδικτύου	77 % 2016	77 % 2016	79 % 2018 18	81 % 2018
3β3 Βίντεο κατά παραγγελία % των χρηστών του διαδικτύου	12 % 2016	12 % 2016	11 % 2018 25	31 % 2018
3β4 Βιντεοκλήσεις % των χρηστών του διαδικτύου	46 % 2016	48 % 2017	61 % 2018 7	49 % 2018
3β5 Κοινωνικά δίκτυα % των χρηστών του διαδικτύου	68 % 2016	72 % 2017	73 % 2018 13	65 % 2018
3β6 Επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα % των χρηστών του διαδικτύου	7 % 2015	8 % 2017	8 % 2017 23	15 % 2017
3β7 Παρακολούθηση σειράς διαδικτυακών μαθημάτων % των χρηστών του διαδικτύου	8 % 2016	7 % 2017	7 % 2017 13	9 % 2017
3β8 Διαδικτυακές διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες % των χρηστών του διαδικτύου	8 % 2015	5 % 2017	5 % 2017 21	10 % 2017
3γ1 Τραπεζικές υπηρεσίες % των χρηστών του διαδικτύου	28 % 2016	36 % 2017	38 % 2018 26	64 % 2018
3γ2 Αγορές % των χρηστών του διαδικτύου	45 % 2016	45 % 2017	49 % 2018 22	69 % 2018
3γ3 Ηλεκτρονικές πωλήσεις % των χρηστών του διαδικτύου	3 % 2016	3 % 2017	5 % 2018 27	23 % 2018

Σχήμα 21. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Συνολικά, η χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών στην Ελλάδα υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ. Ωστόσο, ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου αυξάνεται και μεγάλο ποσοστό αυτών –άνω του μέσου όρου της ΕΕ– επιθυμεί να συμμετέχει σε διάφορες διαδικτυακές δραστηριότητες.

3.1.4 Ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας

4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	22	32,8	41,1
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	22	31,5	39,6
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	22	30,2	37,6



Σχήμα 22. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας του δείκτη DESI

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Η διάσταση ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας αφορά επιχειρήσεις και ΜΜΕ και περιλαμβάνει την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τα μαζικά δεδομένα και το υπολογιστικό νέφος για τις επιχειρήσεις και τα ΜΜΕ που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις, τον κύκλο εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου και τις διασυνοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις.

	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	Ελλάδα		ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό κατάταξη	
4α1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών % των επιχειρήσεων	37 % 2015	37 % 2017	37 % 12 2017	34 % 2017
4α2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης % των επιχειρήσεων	20 % 2016	21 % 2017	21 % 12 2017	21 % 2017
4α3 Μαζικά δεδομένα (Big data) % των επιχειρήσεων	11 % 2016	11 % 2016	13 % 13 2018	12 % 2018
4α4 Υπολογιστικό νέφος (Cloud) % των επιχειρήσεων	6 % 2016	5 % 2017	7 % 26 2018	18 % 2018
4β1 ΜΜΕ που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις % των ΜΜΕ	10 % 2016	11 % 2017	11 % 24 2018	17 % 2018
4β2 Κύκλος εργασιών ηλεκτρονικού εμπορίου % του κύκλου εργασιών των ΜΜΕ	6 % 2016	3 % 2017	4 % 26 2018	10 % 2018
4β3 Διασυνοριακές ηλεκτρονικές πωλήσεις % των ΜΜΕ	3 % 2015	7 % 2017	7 % 21 2017	8 % 2017

Σχήμα 23. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν την ενσωμάτωση ψηφιακής τεχνολογίας

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Όσον αφορά την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 22η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ και το ποσοστό της υπολείπεται κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ.

3.1.5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		ΕΕ βαθμολογία
	κατάταξη	βαθμολογία	
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	27	46,9	62,9
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	39,5	57,9
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	28	34,5	54,0



Σχήμα 24. Κατάταξη και βαθμολογία της Ελλάδας ως προς το σύνολο των χωρών της ΕΕ για τη διάσταση ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες του δείκτη DESI

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Η διάσταση ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες αφορά τα ποσοστά τόσο των χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και των δημοσίων υπηρεσιών είτε για επιχειρήσεις είτε για πολίτες.

	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	Ελλάδα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό	κατάταξη	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
5a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	42 % 2016	38 % 2017	36 % 2018	28	64 % 2018
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα Βαθμολογία (0 έως 100)	5 2016	14 2017	23 2018	26	58 2018
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών Βαθμολογία (0 έως 100)	63 2016	76 2017	82 2018	22	87 2018
5a4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	59 2016	60 2017	65 2018	26	85 2018
5a5 Ανοικτά δεδομένα (Open data) % της μέγιστης βαθμολογίας	Δ/Υ	Δ/Υ	74 % 2018	8	64 % 2018
5b1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας % των ατόμων	Δ/Υ	10 % 2017	10 % 2017	23	18 % 2017
5b2 Ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων % γενικών ιατρών	Δ/Υ	Δ/Υ	25 % 2018	18	43 % 2018
5b3 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση % γενικών ιατρών	Δ/Υ	Δ/Υ	Δ/Υ ⁸ 2018		50 % 2018

Σχήμα 25. Εξέλιξη με το χρόνο των κριτηρίων που αφορούν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

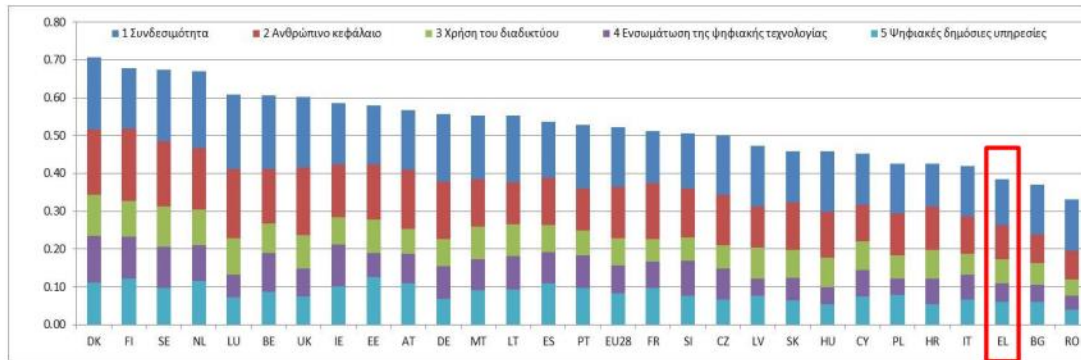
(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

Όσον αφορά τη διάσταση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, παρότι η Ελλάδα κατατάσσεται στην 27η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ, υπολείπόμενη κατά πολύ του μέσου όρου της ΕΕ, ωστόσο σημειώνει πρόοδο με ρυθμό μεγαλύτερο από τον μέσο όρο της ΕΕ.

3.2 Έκθεση ψηφιακής προόδου της Ευρώπης (EDPR)

Η έκθεση ψηφιακής προόδου της Ευρώπης (EDPR) (Tinholt et al., 2019) παρακολουθεί την πρόοδο που έχουν σημειώσει τα κράτη μέλη ως προς την ψηφιοποίησή τους, συνδυάζοντας ποσοτικά στοιχεία από τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) με ποιοτικές πληροφορίες σχετικά με τις ειδικές ανά χώρα πολιτικές. Η έκθεση διαρθρώνεται σε πέντε κεφάλαια:

1. Συνδεσιμότητα
2. Ανθρώπινο κεφάλαιο
3. Χρήση του διαδικτύου
4. Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας
5. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες



Σχήμα 26. Κατάταξη των χωρών της ΕΕ με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI)

(Πηγή: eGovernment Benchmark Report 2019 source data, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/>)

3.3 Δείκτης ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (EGDI)

Ο Δείκτης EGDI του ΟΗΕ

Ο *eGovernment Development Index (EGDI)* που έχει αναπτυχθεί από το 2003 και χρησιμοποιείται έκτοτε σε όλες τις αναφορές από τον ΟΗΕ (United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019), αποτελεί τον πιο αναγνωρισμένο δείκτη σε παγκόσμιο επίπεδο για τη μέτρηση και σύγκριση της επίδοσης των χωρών στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υιοθετεί μια ολιστική οπτική καθώς δεν εκφράζει μόνο τον βαθμό στον οποίο κάθε κράτος παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες αλλά και τη γενικότερη δυνατότητα-ετοιμότητα του να υλοποιεί τέτοιες υπηρεσίες στο κοντινό μέλλον. **Πιο συγκεκριμένα, ο EGDI είναι ένας σύνθετος δείκτης που συγκροτείται από τρεις επιμέρους δείκτες, οι οποίοι αντικατοπτρίζουν:** 1) Το εύρος και την ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (*Online Service Index, OSI*), 2) το επίπεδο ανάπτυξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών (*Telecommunication Infrastructure Index, TII*), και 3) το ανθρώπινο κεφάλαιο κάθε χώρας (*Human Capital Index, HCI*).

$$EGDI = \frac{1}{3}(OSI + TII + HCI)$$

Η τιμή του δείκτη EGDI για κάθε χώρα υπολογίζεται μέσω της επισκόπησης των παραμέτρων που τον συνιστούν (United Nations, 2014), η οποία διεξάγεται κάθε δύο χρόνια από το Public Administration Network του ΟΗΕ. Αποτέλεσμα της επισκόπησης αυτής είναι η κατάταξη των χωρών με βάση την επίδοσή τους ως προς τον συγκεκριμένο δείκτη. Πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι ο δείκτης EGDI δεν αντανάκλα την επίδοση μιας χώρας σε απόλυτο βαθμό αλλά την επίδοσή της σε σύγκριση με τις υπόλοιπες. Επομένως, η πτώση μιας χώρας στην παγκόσμια κατάταξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ίδια δεν σημείωσε πρόοδο αλλά ότι πιθανότατα οι χώρες που την ξεπέρασαν σημείωσαν ταχύτερη πρόοδο.

Όσον αφορά τους επιμέρους δείκτες, ο *Online Service Index* αντανάκλα τη χρήση των ΤΠΕ από το κράτος για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και δομείται με βάση τα εξής τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: 1) Emerging information services, 2) Enhanced information services, 3) Transactional services, 4) Connected services. Λαμβάνει υπόψη του την υφιστάμενη κατάσταση αλλά και τις πολιτικές και στρατηγικές σε θέματα όπως η ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών, η ύπαρξη πολλαπλών καναλιών επαφής, η μείωση του ψηφιακού χάσματος και ο ρυθμός αύξησης της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο *Online Service Index* ενσωματώνει και τον συμπληρωματικό δείκτη *eParticipation Index*, ο οποίος σχετίζεται με τον

βαθμό ηλεκτρονικής διαβούλευσης του κράτους με τους πολίτες και τρίτους φορείς, και της συμμετοχής τους στη λήψη αποφάσεων.

Ο *Telecommunication Infrastructure Index* ενσωματώνει στοιχεία όπως το ποσοστό επί τοις εκατό (%) των πολιτών που χρησιμοποιούν ίντερνετ, τον αριθμό (ανά εκατό κατοίκους) των συνδρομητών σταθερής τηλεφωνίας, των συνδρομητών σταθερού και ασύρματου (wireless) ευρυζωνικού ίντερνετ, και των συνδρομητών κινητής (mobile-cellular) τηλεφωνίας και ίντερνετ. Ο *Human Capital Index* αφορά το γενικότερο επίπεδο του ανθρώπινου κεφαλαίου της χώρας αφού περιλαμβάνει παραμέτρους όπως το ποσοστό αλφαριθμητισμού των ενηλίκων, τη μέση διάρκεια σχολικής εκπαίδευσης καθώς και το ποσοστό του πληθυσμού που έχει λάβει πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Είναι προφανές ότι οι δείκτες *Telecommunication Infrastructure Index* και *Human Capital Index* αντανακλούν κυρίως την δυνατότητα και όχι απαραίτητα την ικανότητα μιας χώρας να αναπτύξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς εμπεριέχουν παραμέτρους που σχετίζονται με τις αναγκαίες προϋποθέσεις (υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό) προς την κατεύθυνση αυτή.

Συνοψίζοντας, ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζει την κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ανάπτυξη των κρατών μελών των Ηνωμένων Εθνών. Παράλληλα με την αξιολόγηση των προτύπων ανάπτυξης ιστότοπων σε μια χώρα, ο δείκτης ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενσωματώνει τα χαρακτηριστικά πρόσβασης, όπως τα επίπεδα υποδομής και εκπαίδευσης, για να αντικατοπτρίσει τον τρόπο με τον οποίο μια χώρα χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφοριών για την προώθηση της πρόσβασης και της ένταξης των πολιτών της.

Ο EGDI δεν έχει σχεδιαστεί για να καταγράψει την ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με απόλυτη έννοια. Αντίθετα, έχει ως στόχο να δώσει μια αξιολόγηση των επιδόσεων των εθνικών κυβερνήσεων σε σχέση μεταξύ τους.

Very High EGD 2018 (Greater than 0.75)	High EGD 2018 (Between 0.50 and 0.75)	Middle EGD 2018 (Between 0.25 to 0.50)	Low EGD 2018 (Less than 0.25)
Australia	Albania	Afghanistan (+)	Central African Republic
Austria	Andorra	Algeria	Chad
Bahrain	Antigua and Barbuda (+)	Angola	Comoros
Belarus (+)	Argentina	Bangladesh	Democratic People's Republic of Korea (-)
Belgium	Armenia	Belize	Djibouti
Canada	Azerbaijan	Benin (+)	Equatorial Guinea
Cyprus (+)	Bahamas	Bhutan	Eritrea
Denmark	Barbados	Botswana	Guinea
Estonia	Bolivia (Plurinational State of) (+)	Burkina Faso (+)	Guinea-Bissau
Finland	Bosnia and Herzegovina	Burundi (+)	Mali
France	Brazil	Cambodia	Mauritania
Germany	Brunei Darussalam	Cameroon	Niger
Greece (+)	Bulgaria	Cabo Verde	Somalia
Iceland	Chile	Congo (+)	South Sudan
Ireland	China	Côte d'Ivoire (+)	Sudan (-)
Israel	Colombia	Cuba	Yemen
Italy	Costa Rica	Democratic Republic of the Congo (+)	Central African Republic
Japan	Croatia	Egypt	
Kazakhstan (+)	Czech Republic	Eswatini	
Liechtenstein (+)	Dominica (+)	Ethiopia	
Lithuania	Dominican Republic (+)	Gabon	
Luxembourg	Ecuador	Gambia (+)	
Malta (+)	El Salvador (+)	Guatemala	
Monaco (+)	Fiji (+)	Guyana	
Netherlands	Georgia	Haiti	
New Zealand	Ghana (+)	Honduras	
Norway	Grenada	Iraq	
Poland (+)	Hungary	Jamaica	
Portugal (+)	India (+)	Kenya	
Republic of Korea	Indonesia (+)	Kiribati	
Russian Federation (+)	Iran (Islamic Republic of) (+)	Lao People's Democratic Republic	
Singapore	Jordan	Lesotho	
Slovenia	Kuwait	Liberia (+)	
Spain	Kyrgyzstan (+)	Libya	
Sweden	Latvia	Madagascar (+)	
Switzerland	Lebanon	Malawi (+)	
United Arab Emirates	Malaysia	Marshall Islands	
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Maldives (+)	Micronesia	

Σχήμα 27. Οι χώρες όπως ομαδοποιούνται από τα επίπεδα του EGD μέρος Α'

(Πηγή: United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019)

Very High EGD I 2018 (Greater than 0.75)	High EGD I 2018 (Between 0.50 and 0.75)	Middle EGD I 2018 (Between 0.25 to 0.50)	Low EGD I 2018 (Less than 0.25)
United States of America	Mauritius	Mozambique (+)	
Uruguay (+)	Mexico	Myanmar (+)	
	Mongolia	Namibia	
	Montenegro	Nauru	
	Morocco	Nepal	
	Oman	Nicaragua	
	Palau (+)	Nigeria	
	Panama (+)	Pakistan	
	Paraguay (+)	Papua New Guinea (+)	
	Peru	Rwanda	
	Philippines	Saint Lucia	
	Qatar	Samoa	
	Republic of Moldova	Sao Tome and Principe (+)	
	Romania	Senegal	
	Saint Kitts and Nevis	Sierra Leone (+)	
	Saint Vincent and the Grenadines (+)	Solomon Islands (+)	
	San Marino	Suriname	
	Saudi Arabia	Syrian Arab Republic	
	Serbia	Tajikistan	
	Seychelles	Timor-Leste	
	Slovakia	Togo	
	South Africa	Turkmenistan	
	Sri Lanka	Tuvalu	
	Thailand	Uganda	
	The former Yugoslav Republic of Macedonia	United Republic of Tanzania	
	Tonga (+)	Vanuatu	
	Trinidad and Tobago	Zambia	
	Tunisia	Zimbabwe	
	Turkey		
	Ukraine		
	Uzbekistan		
	Venezuela (Bolivian Republic of)		
	Viet Nam		

Σχήμα 28. Οι χώρες όπως ομαδοποιούνται από τα επίπεδα του EGD I μέρος Β'

(Πηγή: United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019)

Ο μέσος όρος του EGD I στον κόσμο αυξάνεται από 0,47 το 2014 σε 0,55 το 2018 λόγω της συνεχούς βελτίωση των δεικτών των επιμέρους συστατικών. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η βελτίωση του μέσου όρου του δείκτη υπηρεσίας OSI Online Service είναι η ταχύτερη - από 0,39 σε 0,57 ή από κατά μέσο όρο 40 τοις εκατό. Αυτό δείχνει ότι σε παγκόσμιο επίπεδο υπήρξε σταθερή πρόοδος στη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο.

Country Name	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	2016 Rank	2018 Rank	EGDI Group change
Denmark	Europe	1.0000	0.9472	0.7978	0.9150	9	1	None
Australia	Oceania	0.9722	1.0000	0.7436	0.9053	2	2	None
Republic of Korea	Asia	0.9792	0.8743	0.8496	0.9010	3	3	None
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Europe	0.9792	0.9200	0.8004	0.8999	1	4	None
Sweden	Europe	0.9444	0.9366	0.7835	0.8882	6	5	None
Finland	Europe	0.9653	0.9509	0.7284	0.8815	5	6	None
Singapore	Asia	0.9861	0.8557	0.8019	0.8812	4	7	None
New Zealand	Oceania	0.9514	0.9450	0.7455	0.8806	8	8	None
France	Europe	0.9792	0.8598	0.7979	0.8790	10	9	None
Japan	Asia	0.9514	0.8428	0.8406	0.8783	11	10	None
United States of America	Americas	0.9861	0.8883	0.7564	0.8769	12	11	None
Germany	Europe	0.9306	0.9036	0.7952	0.8765	15	12	None
Netherlands	Europe	0.9306	0.9206	0.7758	0.8757	7	13	None
Norway	Europe	0.9514	0.9025	0.7131	0.8557	18	14	None
Switzerland	Europe	0.8472	0.8660	0.8428	0.8520	28	15	None
Estonia	Europe	0.9028	0.8818	0.7613	0.8486	13	16	None
Spain	Europe	0.9375	0.8885	0.6986	0.8415	17	17	None
Luxembourg	Europe	0.9236	0.7803	0.7964	0.8334	25	18	None
Iceland	Europe	0.7292	0.9365	0.8292	0.8316	27	19	None
Austria	Europe	0.8681	0.8505	0.7716	0.8301	16	20	None
United Arab Emirates	Asia	0.9444	0.6877	0.8564	0.8295	29	21	None
Ireland	Europe	0.8264	0.9626	0.6970	0.8287	26	22	None
Canada	Americas	0.9306	0.8744	0.6724	0.8258	14	23	None
Italy	Europe	0.9514	0.8341	0.6771	0.8209	22	24	None
Liechtenstein	Europe	0.7986	0.8237	0.8389	0.8204	32	25	H to VH
Bahrain	Asia	0.7986	0.7897	0.8466	0.8116	24	26	None
Belgium	Europe	0.7569	0.9740	0.6930	0.8080	19	27	None
Monaco	Europe	0.6250	0.7901	1.0000	0.8050	31	28	H to VH
Portugal	Europe	0.9306	0.8170	0.6617	0.8031	38	29	H to VH
Malta	Europe	0.8403	0.7973	0.7657	0.8011	30	30	H to VH
Israel	Asia	0.8264	0.8635	0.7095	0.7998	20	31	None
Russian Federation	Europe	0.9167	0.8522	0.6219	0.7969	35	32	H to VH
Poland	Europe	0.9306	0.8668	0.5805	0.7926	36	33	H to VH
Uruguay	Americas	0.8889	0.7719	0.6967	0.7858	34	34	H to VH
Greece	Europe	0.8194	0.8867	0.6439	0.7833	43	35	H to VH
Cyprus	Asia	0.7847	0.8083	0.7279	0.7736	64	36	H to VH
Slovenia	Europe	0.7986	0.8923	0.6232	0.7714	21	37	None
Belarus	Europe	0.7361	0.8681	0.6881	0.7641	49	38	H to VH
Kazakhstan	Asia	0.8681	0.8388	0.5723	0.7597	33	39	H to VH
Lithuania	Europe	0.7986	0.8323	0.6293	0.7534	23	40	None

Σχήμα 29. Πρωτοπόρες χώρες στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

(Πηγή: United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019)

Οκτώ από τις 11 νέες χώρες που προσχώρησαν στον όμιλο EGDI το 2018 προέρχονται από την Ευρώπη, μεταξύ τους και η Ελλάδα (Λευκορωσία, Ελλάδα, Λιχτενστάιν, Μάλτα, Μονακό, Πολωνία, Πορτογαλία και Ρωσική Ομοσπονδία) ενώ δύο από την Ασία (Κύπρος και Καζακστάν). Η Ουρουγουάη είναι η μόνη χώρα της Λατινικής Αμερικής και μία από τις τρεις χώρες της Αμερικής αυτής της ομάδας, οι άλλες δύο είναι οι Ηνωμένες Πολιτείες και ο Καναδάς. Οκτώ από αυτές τις 11 χώρες βελτίωσαν σημαντικά την παρουσία τους και τις υπηρεσίες τους σε απευθείας σύνδεση, όπως αντανακλάται στις αντίστοιχες βαθμολογίες OSI.

Όλες εκτός από τις δύο από τις 40 χώρες στην ομάδα υψηλού επιπέδου EGDI είναι χώρες υψηλού εισοδήματος. Η Λευκορωσία και το Καζακστάν είναι χώρες μεσαίου εισοδήματος. Όπως αποδεικνύεται σε προηγούμενες εκδόσεις της Έρευνας (Ηνωμένα Έθνη, 2012, 2014 και 2016), το κατά κεφαλήν εισόδημα μιας χώρας, που υποδηλώνει οικονομική δυνατότητα, επηρεάζει έντονα την ανάπτυξη της εθνικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Από την πρώτη έκδοση της Έρευνας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ηνωμένων Εθνών το 2003, η Ευρώπη είχε πάντοτε το υψηλότερο EGDI μεταξύ των περιφερειών. Το 2018, η κυριαρχία αυτή συνεχίζεται τόσο σε επίπεδο χώρας όσο και σε περιφερειακό επίπεδο. Πέντε από τις 10 πρώτες χώρες προέρχονται από την Ευρώπη. Δεκατρείς από τις 20 πρώτες χώρες κατατάσσονται στην περιοχή αυτή και καμία ευρωπαϊκή χώρα δεν βρίσκεται κάτω από την κατηγορία υψηλού επιπέδου EGDI.

Country	Level of Income	EGDI	2018 Rank	2016 Rank	Change in Rank
Denmark	High income	0.9150	1	9	+8
United Kingdom	High income	0.8999	4	1	-3
Sweden	High income	0.8882	5	6	+1
Finland	High income	0.8815	6	5	-1
France	High income	0.8790	9	10	+1
Germany	High income	0.8765	12	15	+3
Netherlands	High income	0.8757	13	7	-6
Switzerland	High income	0.8520	15	28	+13
Estonia	High income	0.8486	16	13	-3
Spain	High income	0.8415	17	17	0
Luxembourg	High income	0.8334	18	25	+7
Austria	High income	0.8301	20	16	-4
Ireland	High income	0.8287	22	26	+4
Italy	High income	0.8209	24	22	-2
Belgium	High income	0.8080	27	19	-8
Portugal	High income	0.8031	29	38	+9
Malta	High income	0.8011	30	30	0
Poland	High income	0.7926	33	36	+3
Greece	High income	0.7833	35	43	+8
Slovenia	High income	0.7714	37	21	-16
Lithuania	High income	0.7534	40	23	-17
Hungary	High income	0.7265	45	46	+1
Bulgaria	Upper middle income	0.7177	47	52	+5
Slovakia	Upper middle income	0.7155	49	67	+18
Czech Republic	High income	0.7084	54	50	-4
Croatia	Upper middle income	0.7018	55	37	-18
Latvia	High income	0.6996	57	45	-12
Romania	Upper middle income	0.6671	67	75	+8

Σχήμα 30. Επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης

(Πηγή: United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019)

Οι προκλήσεις που προκάλεσε η γήρανση του εργατικού δυναμικού, η υποτονική ανάπτυξη και τα υψηλά επίπεδα ανεργίας των νέων ώθησαν την περιοχή να αναζητήσει καινοτόμες λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οδήγησε την περιοχή να βελτιώσει το EGDI από 0,7240 το 2016 σε 0,7730 το 2018. Η Σλοβακία (49η) παρουσίασε την καλύτερη βελτίωση στην περιοχή με αύξηση 18 βαθμών, ακολουθούμενη από την Ελβετία (15η) και την Πορτογαλία (29η) 13 και 9 κηλίδες αντίστοιχα. Σαράντα δύο χώρες, ή το 97% της

περιοχής, βρίσκονται στο 50ο εκατοστημόριο για το EGDI. Η Ελλάδα βρέθηκε στην 35^η θέση από την 43^η που ήταν το 2016.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ – ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

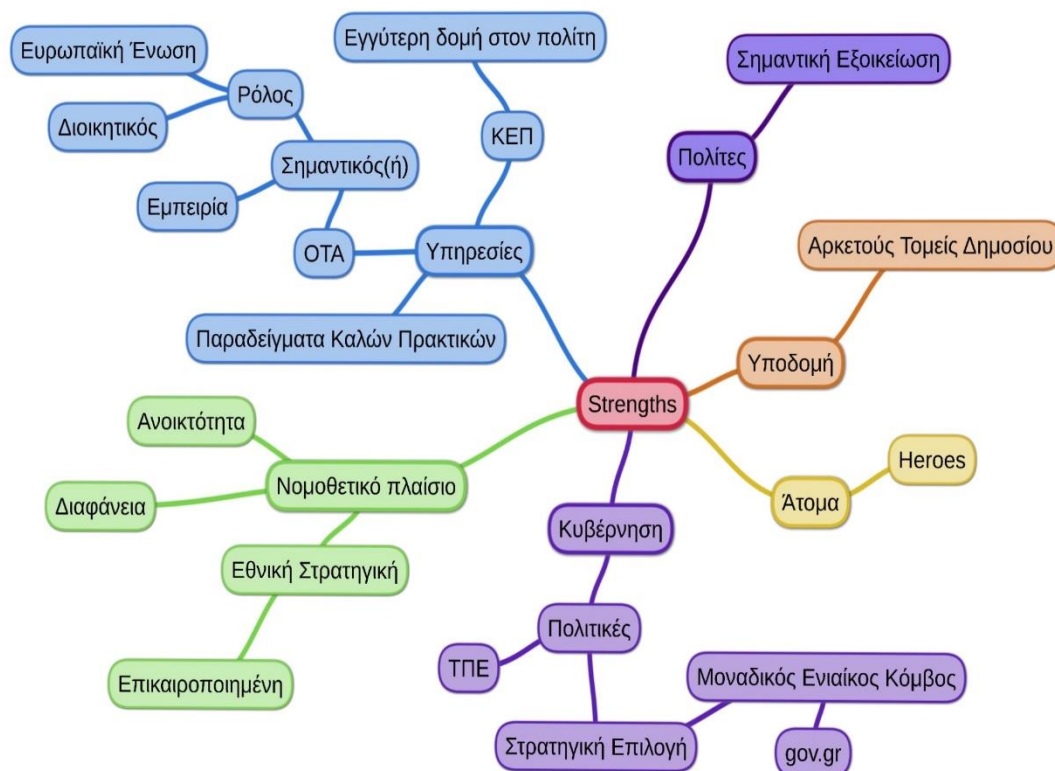
Ανάλυση SWOT

Στην παρακάτω ανάλυση SWOT, έγινε μια επεξεργασία παλαιότερων εργασιών (Παπαζαφειροπούλου, 2014; Πέτκου, 2018; Σπινέλλης et al., 2018; Τσεσμετζής, 2019), και επικαιροποιήθηκαν τα τμήματα που έχουν πλέον αλλάξει δραστικά, μετά και τις τελευταίες εξελίξεις στη χώρα, όπου λόγω της πανδημίας (covid-19) επισπεύστηκαν αλλαγές στο θέμα της ψηφιακής διακυβέρνησης στην Ελλάδα που συμπεριλαμβάνουν τη δημιουργία της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr η οποία καλείται να ενώσει όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες όλων των δημόσιων υπηρεσιών.

Οι πληροφορίες αρχικά παρουσιάζονται με γραφικό τρόπο με τη μορφή mindmaps (χάρτες του μυαλού) και στη συνέχεια γίνεται ανάλυση των σημείων και σύνοψη σε μία λίστα των κωδικοποιημένων δυνατών και αδύναμων σημείων, ευκαιριών και απειλών αντίστοιχα.

Δυνατά σημεία- Strengths

Mindmap με τα δυνατά σημεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα



Στα δυνατά σημεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατατάσσεται το γεγονός ότι υπάρχει δυνατότητα εφαρμογής σε αρκετούς τομείς του Δημοσίου καθώς και η ύπαρξη ατόμων (heroes) που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση περισσότερων εργασιών. Το νομοθετικό πλαίσιο που περιβάλλει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ευρύτητα. Η εθνική στρατηγική είναι

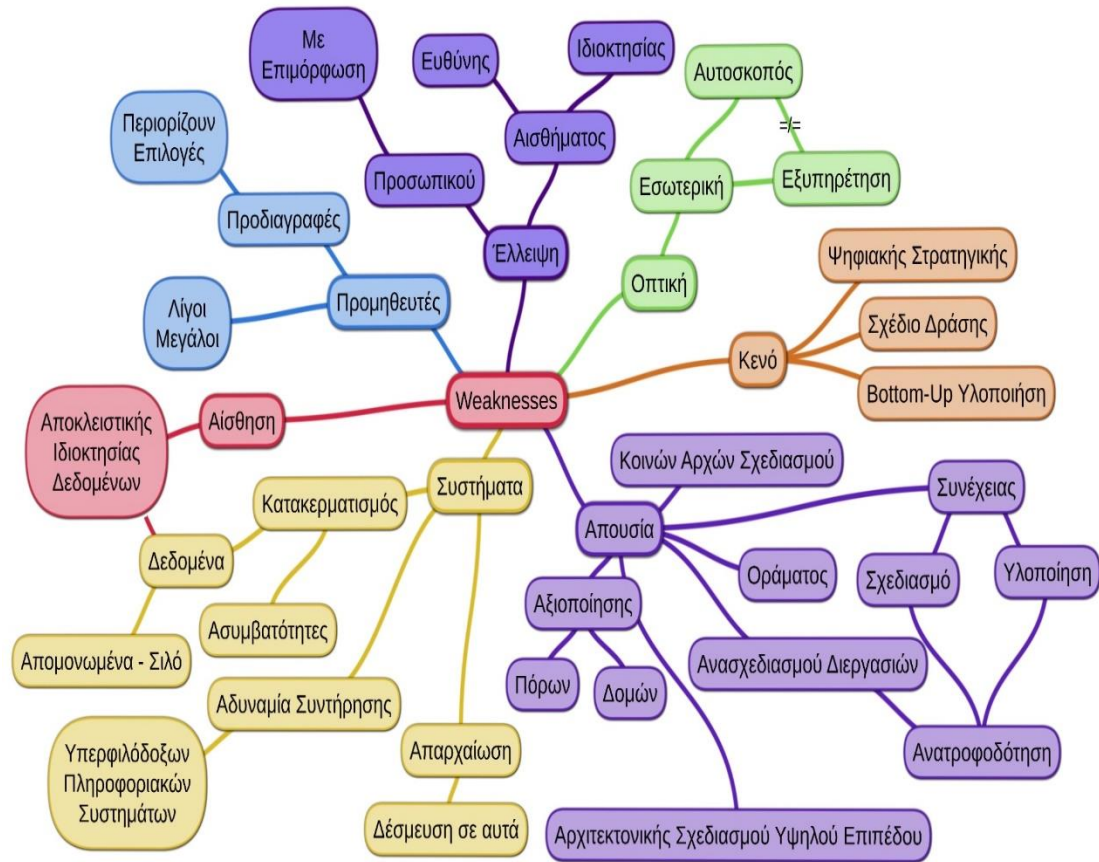
επικαιροποιημένη. Υπάρχουν υπηρεσίες που αποτελούν παραδείγματα καλών πρακτικών. Δυνατό σημείο αποτελεί η πολιτική της κυβέρνησης ως προς τις ΤΠΕ καθώς και η στρατηγική επιλογή του gov.gr που αποτελεί τον μοναδικό ενιαίο κόμβο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ως προς τους πολίτες αδιαμφισβήτητα αποτελεί δυνατό σημείο η σημαντική εξοικείωση που έχουν αποκτήσει. Ως προς τους ΟΤΑ που αποτελούν την εγγύτερη κρατική δομή στον πολίτη, μέσω των υπηρεσιών των ΚΕΠ διανέμουν και διεκπεραιώνουν πολλά διοικητικά θέματα. Ορισμένοι δήμοι έχουν προσαρμοστεί στις ανάγκες της εποχής και αποτελούν παραδείγματα καλής πρακτικής. Σημαντικός ο ρόλος των ΟΤΑ στο διοικητικό σύστημα της χώρας συνεπώς και στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ε.Ε. Έχουν ήδη υλοποιηθεί έργα ΤΠΕ και έχει αποκτηθεί σημαντική εμπειρία.

Τα δυνατά σημεία συνοψίζονται στα εξής:

- Υπάρχει δυνατότητα εφαρμογής σε αρκετούς τομείς του Δημοσίου
- Η ύπαρξη ατόμων (heroes) που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση περισσότερων εργασιών.
- Το νομοθετικό πλαίσιο που περιβάλλει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από διαφάνεια και ευρύτητα.
- Η εθνική στρατηγική είναι επικαιροποιημένη.
- Υπάρχουν υπηρεσίες που αποτελούν παραδείγματα καλών πρακτικών.
- Δυνατό σημείο αποτελεί η πολιτική της κυβέρνησης ως προς τις ΤΠΕ καθώς και η στρατηγική επιλογή του gov.gr που αποτελεί τον μοναδικό ενιαίο κόμβο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Ως προς τους πολίτες αδιαμφισβήτητα αποτελεί δυνατό σημείο η σημαντική εξοικείωση που έχουν αποκτήσει.
- Ως προς τους ΟΤΑ που αποτελούν την εγγύτερη κρατική δομή στον πολίτη, μέσω των υπηρεσιών των ΚΕΠ διανέμουν και διεκπεραιώνουν πολλά διοικητικά θέματα.
- Ορισμένοι δήμοι έχουν προσαρμοστεί στις ανάγκες της εποχής και αποτελούν παραδείγματα καλής πρακτικής.
- Σημαντικός ο ρόλος των ΟΤΑ στο διοικητικό σύστημα της χώρας συνεπώς και στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ε.Ε.
- Έχουν ήδη υλοποιηθεί έργα ΤΠΕ και έχει αποκτηθεί σημαντική εμπειρία.

Αδύναμα σημεία- Weaknesses

Mindmap με τα αδύναμα σημεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα



Στα αδύναμα σημεία παρατηρούμε πως υπάρχει κενό ανάμεσα στην Ψηφιακή Στρατηγική, το Σχέδιο Δράσης και την Bottom-Up (από κάτω προς τα πάνω) υλοποίηση. Επιπλέον παρατηρείται απουσία αρχιτεκτονικής σχεδιασμού υψηλού επιπέδου, κοινών αρχών σχεδιασμού, οράματος, ανασχεδιασμού εργασιών μετά από ανατροφοδότηση, συνέχειας τόσο ως προς τον σχεδιασμό όσο και ως προς την υλοποίηση και αξιοποίησης τόσο των πόρων όσο και των δομών. Παρατηρείται αδυναμία συντήρησης των πληροφοριακών συστημάτων και η ανεπαρκής χρήση αυτών λόγω της κουλτούρας των εργαζομένων. Τα διάφορα συστήματα που χρησιμοποιούνται είναι πλέον απαρχαιωμένα, διακρίνονται από ασυμβατότητες και κατακερματισμό εφαρμογών, με τα δεδομένα να φυλάσσονται σε απομονωμένα σιλό. Παρά ταύτα παρατηρείται δέσμευση των υπαλλήλων στα συστήματα και αίσθηση αποκλειστικής ιδιοκτησίας δεδομένων. Ως προς τους προμηθευτές οι προδιαγραφές περιορίζουν τις επιλογές. Η οπτική υπό την οποία σχεδιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι εσωτερική, αποσκοπεί στον αυτοσκοπό της ύπαρξης της δημόσιας υπηρεσίας και όχι στην εξυπηρέτηση πολιτών και οργανισμών. Υπάρχει έλλειψη προσωπικού με επιμόρφωση, αισθήματος ευθύνης και ιδιοκτησίας των έργων πληροφορικής που δυσχεραίνει την συνεργασία για την αξιοποίηση δεδομένων οι αρμοδιότητες των φορέων που συνεργάζονται για την πραγματοποίηση του έργου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χαρακτηρίζονται από ασάφεια.

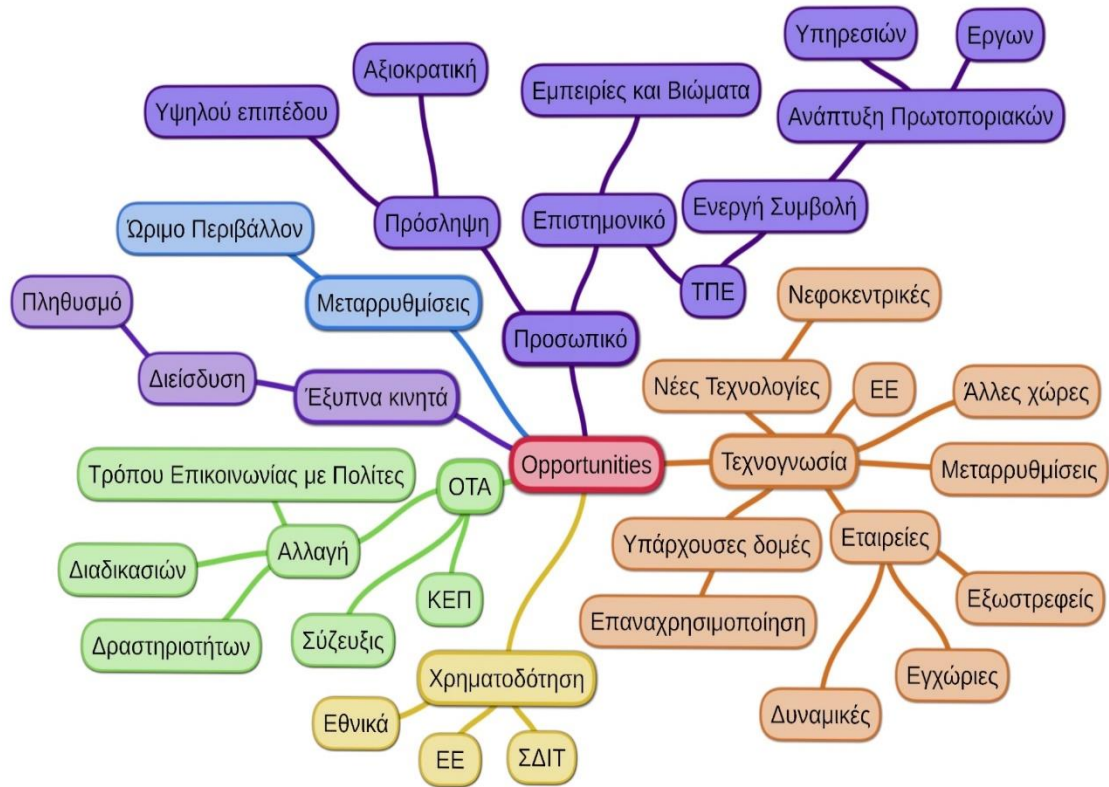
Τα αδύναμα σημεία συνοψίζονται στα εξής:

- Υπάρχει κενό ανάμεσα στην Ψηφιακή Στρατηγική, το Σχέδιο Δράσης και την Bottom-Up (από κάτω προς τα πάνω) υλοποίηση.

- Απουσία αρχιτεκτονικής σχεδιασμού υψηλού επιπέδου, κοινών αρχών σχεδιασμού, οράματος, ανασχεδιασμού εργασιών μετά από ανατροφοδότηση, συνέχειας τόσο ως προς τον σχεδιασμό όσο και ως προς την υλοποίηση και αξιοποίησης τόσο των πόρων όσο και των δομών.
- Αδυναμία συντήρησης των πληροφοριακών συστημάτων και η ανεπαρκής χρήση αυτών λόγω της κουλτούρας των εργαζομένων.
- Τα διάφορα συστήματα που χρησιμοποιούνται είναι πλέον απαρχαιωμένα, διακρίνονται από ασυμβατότητες και κατακερματισμό εφαρμογών, με τα δεδομένα να φυλάσσονται σε απομονωμένα σιλό.
- Δέσμευση των υπαλλήλων στα συστήματα και αίσθηση αποκλειστικής ιδιοκτησίας δεδομένων.
- Ως προς τους προμηθευτές οι προδιαγραφές περιορίζουν τις επιλογές.
- Η οπτική υπό την οποία σχεδιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι εσωτερική, αποσκοπεί στον αυτοσκοπό της ύπαρξης της δημόσιας υπηρεσίας και όχι στην εξυπηρέτηση πολιτών και οργανισμών.
- Υπάρχει έλλειψη προσωπικού με επιμόρφωση, αισθήματος ευθύνης και ιδιοκτησίας των έργων πληροφορικής που δυσχεραίνει την συνεργασία για την αξιοποίηση δεδομένων
- Οι αρμοδιότητες των φορέων που συνεργάζονται για την πραγματοποίηση του έργου και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χαρακτηρίζονται από ασάφεια.

Ευκαιρίες- Opportunities

Mindmap με τις ευκαιρίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα



Στις ευκαιρίες παρατηρείται η δυνατότητα για μεταρρυθμίσεις μέσω της τεχνογνωσίας που αποκτήθηκε από άλλες χώρες της Ε.Ε. Με την τεχνογνωσία μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν οι υπάρχουσες δομές. Αναδύονται εγχώριες εταιρίες με δυναμισμό και εξωστρεφή προσανατολισμό. Σημαντική είναι η χρηματοδότηση από πόρους της Ε.Ε. καθώς και από ΣΔΙΤ (συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα). Στον τομέα των OTA μπορούμε να οδηγηθούμε σε αλλαγή των διαδικασιών, των δραστηριοτήτων καθώς και του τρόπου επικοινωνίας με τους πολίτες. Μέσω του δικτύου Σύζευξις και των ΚΕΠ οι OTA συνεργάζονται με άλλους δημόσιους φορείς. Επιπλέον το περιβάλλον είναι στην παρούσα φάση ώριμο για μεταρρυθμίσεις. Τα έξυπνα κινητά έχουν διεισδύσει στον πληθυσμό. Ως προς το προσωπικό πρέπει να οδηγηθούμε στην αξιοκρατική πρόσληψη ατόμων με υψηλού επιπέδου εκπαίδευση. Το επιστημονικό προσωπικό με εμπειρίες και βιώματα από το εξωτερικό μπορεί να έχει ενεργή συμβολή με την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) στο σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών. Με την τεχνογνωσία που έχει αποκτηθεί οδηγούμαστε σε χρήση νέων τεχνολογιών που διασφαλίζουν την ανωνυμία και πιστοποιούν ταυτόχρονα τους χρήστες με μεγάλη ασφάλεια (blockchain) καθώς και σε νεφοκεντρικές τεχνολογίες τύπου SaaS (Software as a Service).

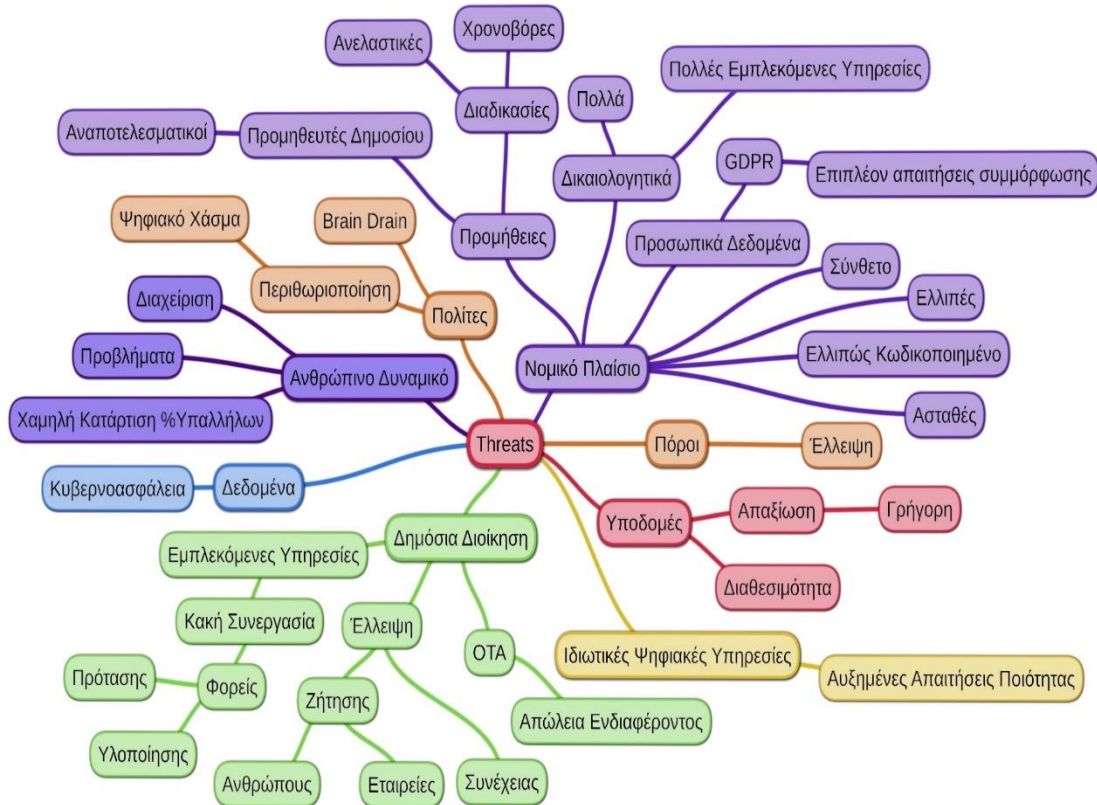
Οι ευκαιρίες συνοψίζονται στις εξής:

- Δυνατότητα για μεταρρυθμίσεις μέσω της τεχνογνωσίας που αποκτήθηκε από άλλες χώρες της Ε.Ε.
- Με την τεχνογνωσία μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν οι υπάρχουσες δομές.

- Αναδύονται εγχώριες εταιρίες με δυναμισμό και εξωστρεφή προσανατολισμό.
- Σημαντική είναι η χρηματοδότηση από πόρους της Ε.Ε. καθώς και από ΣΔΙΤ (συμπράξεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα).
- Στον τομέα των ΟΤΑ μπορούμε να οδηγηθούμε σε αλλαγή των διαδικασιών, των δραστηριοτήτων καθώς και του τρόπου επικοινωνίας με τους πολίτες.
- Μέσω του δικτύου Σύζευξης και των ΚΕΠ οι ΟΤΑ συνεργάζονται με άλλους δημόσιους φορείς.
- Το περιβάλλον είναι στην παρούσα φάση ώριμο για μεταρρυθμίσεις.
- Τα έξυπνα κινητά έχουν διεισδύσει στον πληθυσμό.
- Ως προς το προσωπικό πρέπει να οδηγηθούμε στην αξιοκρατική πρόσληψη ατόμων με υψηλού επιπέδου εκπαίδευση.
- Το επιστημονικό προσωπικό με εμπειρίες και βιώματα από το εξωτερικό μπορεί να έχει ενεργή συμβολή με την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) στο σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών.
- Με την τεχνογνωσία που έχει αποκτηθεί οδηγούμαστε σε χρήση νέων τεχνολογιών που διασφαλίζουν την ανωνυμία και πιστοποιούν ταυτόχρονα τους χρήστες με μεγάλη ασφάλεια (blockchain) καθώς και σε νεφοκεντρικές τεχνολογίες τύπου SaaS (Software as a Service).

Απειλές- Threats

Mindmap με τις απειλές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα



Στις απειλές βασικό πρόβλημα αποτελεί η έλλειψη πόρων και η γρήγορη απαξίωση των τεχνολογικών υποδομών και η μικρή διαθεσιμότητα των υποδομών. Οι ιδιωτικές ψηφιακές υπηρεσίες δημιουργούν αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας στους πολίτες. Ως προς τους ΟΤΑ υπάρχει κίνδυνος απώλειας ενδιαφέροντος που θα οδηγήσει σε έλλειψη ζήτησης από τους πολίτες αλλά και τις εταιρίες. Η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από έλλειψη συνέχειας και οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες από κακή συνεργασία με συνέπεια να είναι λιγότερο αποτελεσματικές και η συνεργασία και η συμμετοχή των φορέων πρότασης και των φορέων υλοποίησης των έργων. Έλλειψη κυβερνοασφάλειας για τα δεδομένα. Ως προς το ανθρώπινο δυναμικό υπάρχουν προβλήματα στη διαχείρισή του και χαμηλή κατάρτιση ενός ποσοστού των υπαλλήλων. Ως προς τους πολίτες υπάρχει κίνδυνος περιθωριοποίησης λόγω του ψηφιακού χάσματος όσων δεν μπορούν να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις. Σημαντική απειλή αποτελεί το BrainDrain, η διαρροή καταρτισμένου και έμπειρου επιστημονικού δυναμικού στον τομέα των ΤΠΕ σε χώρες του εξωτερικού. Αναφορικά με τις προμήθειες συχνά αποδεικνύονται αναποτελεσματικοί οι προμηθευτές, οι δε διαδικασίες είναι χρονοβόρες και ανελαστικές. Το νομικό πλαίσιο είναι σύνθετο, ελλιπές, ασταθές, ελλιπώς κωδικοποιημένο, στο θέμα των προσωπικών δεδομένων με το GDPR υπάρχουν επιπλέον απαιτήσεις συμμόρφωσης ενώ τα δικαιολογητικά που ζητούνται είναι πολλά και εμπλέκονται πολλές υπηρεσίες.

Οι απειλές συνοψίζονται στις εξής:

- Έλλειψη πόρων και γρήγορη απαξίωση των τεχνολογικών υποδομών και η μικρή διαθεσιμότητα των υποδομών.

- Οι ιδιωτικές ψηφιακές υπηρεσίες δημιουργούν αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας στους πολίτες.
- Ως προς τους ΟΤΑ υπάρχει κίνδυνος απώλειας ενδιαφέροντος που θα οδηγήσει σε έλλειψη ζήτησης από τους πολίτες αλλά και τις εταιρίες.
- Η δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από έλλειψη συνέχειας και οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες από κακή συνεργασία με συνέπεια να είναι λιγότερο αποτελεσματικές και η συνεργασία και η συμμετοχή των φορέων πρότασης και των φορέων υλοποίησης των έργων.
- Έλλειψη κυβερνοασφάλειας για τα δεδομένα.
- Ως προς το ανθρώπινο δυναμικό υπάρχουν προβλήματα στη διαχείρισή του και χαμηλή κατάρτιση ενός ποσοστού των υπαλλήλων.
- Ως προς τους πολίτες υπάρχει κίνδυνος περιθωριοποίησης λόγω του ψηφιακού χάσματος όσων δεν μπορούν να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις.
- Σημαντική απειλή αποτελεί το BrainDrain, η διαρροή καταρτισμένου και έμπειρου επιστημονικού δυναμικού στον τομέα των ΤΠΕ σε χώρες του εξωτερικού.
- Αναφορικά με τις προμήθειες συχνά αποδεικνύονται αναποτελεσματικοί οι προμηθευτές, οι δε διαδικασίες είναι χρονοβόρες και ανελαστικές.
- Το νομικό πλαίσιο είναι σύνθετο, ελλιπές, ασταθές, ελλιπώς κωδικοποιημένο, στο θέμα των προσωπικών δεδομένων με το GDPR υπάρχουν επιπλέον απαιτήσεις συμμόρφωσης ενώ τα δικαιολογητικά που ζητούνται είναι πολλά και εμπλέκονται πολλές υπηρεσίες.

Προτάσεις – Οδηγός Εφαρμογής

Για καλύτερη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αντιμετωπίζοντας τις απειλές και διορθώνοντας τα αδύναμα στοιχεία παρατηρούμε πως θα πρέπει να ενοποιηθούν η Ψηφιακή Στρατηγική, το Σχέδιο Δράσης και την Bottom- Up υλοποίηση και να υπάρχει στενή συνεργασία ανάμεσα στους φορείς πρότασης και τους φορείς υλοποίησης των έργων. Το νομικό πλαίσιο που την περιβάλλει να συμπληρωθεί και να κωδικοποιηθεί πλήρως. Τα έργα που θα εκπονούνται να γίνονται με υψηλού επιπέδου αρχιτεκτονική σχεδιασμού και με κοινές αρχές σχεδιασμού και οράματος και μετά από μελέτη για ανασχεδιασμούς εργασιών μετά από ανατροφοδότηση, ώστε να υπάρχει συνέχεια τόσο ως προς τον σχεδιασμό όσο και ως προς την υλοποίηση και να αξιοποιούνται κατάλληλα τόσο οι διαθέσιμοι πόροι όσο και οι διαθέσιμες δομές. Η οπτική υπό την οποία σχεδιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση πολιτών και οργανισμών και όχι στον αυτοσκοπό της ύπαρξης της δημόσιας υπηρεσίας. Απαραίτητη είναι η διάθεση πόρων για την αναγκαία συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και για την αναβάθμιση αυτών με την ταυτόχρονη φροντίδα για επαρκή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων που θα οδηγήσουν σε αλλαγή της κουλτούρας των εργαζομένων ώστε να σταματήσουν τα παρατηρούμενα φαινόμενα της δέσμευσης των υπαλλήλων στα συστήματα και της αίσθησης αποκλειστικής ιδιοκτησίας των δεδομένων, τα οποία και πρέπει να γίνουν ενέργειες ώστε να φυλάσσονται σε ενιαίο τόπο και όχι σε απομονωμένα σιλό. Εξοικονόμηση πόρων από έργα ΣΔΙΤ και καλύτερη απορρόφηση ευρωπαϊκών κονδυλίων για αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών και δημιουργία νέων υποδομών. Καλύτερη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού με ταυτόχρονη βελτίωση της κατάρτισης μέρους των υπαλλήλων όπου χρειάζεται. Προγράμματα Κατάρτισης πολιτών ώστε να μπορούν όλοι να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις. Αντιμετώπιση του BrainDrain και προσπάθεια επιστροφής επιστημονικού προσωπικού από το εξωτερικό ώστε να συμβάλει με την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) στο σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών που θα ακολουθούν τις αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας των πολιτών. Συνεργασία με ENISA για καλύτερη ασφάλεια δεδομένων. Αναφορικά με τις προμήθειες οι μεν διαδικασίες πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να ολοκληρώνονται σε συντομότερο χρόνο, οι δε προδιαγραφές να συμπληρωθούν ώστε να υπάρχει μεγαλύτερο πλήθος προμηθευτών για επιλογή καθώς έτσι θα οδηγηθούμε σε αποτελεσματικότερους προμηθευτές.

Οι προτάσεις που προκύπτουν από την παρούσα ανάλυση και μπορούν να αποτελέσουν έναν οδηγό εφαρμογής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα συνοψίζονται στις εξής:

- Ενοποίηση Ψηφιακής Στρατηγικής, Σχεδίου Δράσης και Bottom- Up υλοποίησης
- Στενή συνεργασία ανάμεσα στους φορείς πρότασης και τους φορείς υλοποίησης των έργων.
- Συμπλήρωση και πλήρης κωδικοποίηση νομικού πλαισίου που περιβάλλει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- Εκπόνηση έργων με υψηλού επιπέδου αρχιτεκτονική σχεδιασμού και με κοινές αρχές σχεδιασμού και οράματος
- Μελέτη και πρόβλεψη για ανασχεδιασμούς εργασιών μετά από ανατροφοδότηση, ώστε να υπάρχει συνέχεια τόσο ως προς τον σχεδιασμό όσο και ως προς την υλοποίηση.
- Κατάλληλη αξιοποίηση τόσο των διαθέσιμων πόρων όσο και των διαθέσιμων δομών.
- Η οπτική υπό την οποία σχεδιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση πολιτών και οργανισμών και όχι στον αυτοσκοπό της ύπαρξης της δημόσιας υπηρεσίας.
- Διάθεση πόρων για την αναγκαία συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και για την αναβάθμιση αυτών.
- Φροντίδα για επαρκή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων που θα οδηγήσουν σε αλλαγή της κουλτούρας των εργαζομένων ώστε να σταματήσουν τα παρατηρούμενα φαινόμενα της δέσμευσης των υπαλλήλων στα συστήματα και της αίσθησης αποκλειστικής ιδιοκτησίας των δεδομένων.
- Φύλαξη δεδομένων σε ενιαίο τόπο και όχι σε απομονωμένα σιλό.
- Εξοικονόμηση πόρων από έργα ΣΔΙΤ και καλύτερη απορρόφηση ευρωπαϊκών κονδυλίων για αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών και δημιουργία νέων υποδομών.
- Καλύτερη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού με ταυτόχρονη βελτίωση της κατάρτισης μέρους των υπαλλήλων όπου χρειάζεται.
- Προγράμματα Κατάρτισης πολιτών ώστε να μπορούν όλοι να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις.
- Αντιμετώπιση του BrainDrain και προσπάθεια επιστροφής επιστημονικού προσωπικού από το εξωτερικό ώστε να συμβάλει με την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) στο σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών που θα ακολουθούν τις αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας των πολιτών.
- Συνεργασία με ENISA για καλύτερη ασφάλεια δεδομένων.
- Τροποποίηση των διαδικασιών σχετικά με τις προμήθειες και συμπλήρωση των προδιαγραφών των εν δυνάμει προμηθευτών ώστε οι διαδικασίες να ολοκληρώνονται σε συντομότερο χρόνο και να διευρυνθεί η λίστα των πιθανών προμηθευτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Η λειτουργία του δημόσιου τομέα και οι διαδικασίες, υπηρεσίες ή πληροφορίες για την κάλυψη των συναλλαγών των πολιτών και των εταιρειών απαιτούν ένα ανοικτό, διαφανές, αποτελεσματικό και υπεύθυνο περιβάλλον, ως βασική προϋπόθεση για την οικονομική ανάπτυξη και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Αυτό διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ποιότητα ζωής, καθώς και στην επιχειρηματικότητα και στις επενδύσεις. Στην Ελλάδα η οργανωτική δομή και λειτουργία του δημόσιου τομέα χαρακτηρίζεται από μειωμένη αποτελεσματικότητα. Πολλά διοικητικά βάρη που επηρεάζουν την ανάπτυξη του ελληνικού δημόσιου τομέα και της οικονομικής δραστηριότητας αποτελούν σύνθετα ρυθμιστικά πλαίσια, κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ μεγάλου αριθμού υπηρεσιών και διοικητικών επιπέδων, άσκοπο φόρτο εργασίας, κόστος και γραφειοκρατία, μειωμένη υποκίνηση, ανεπαρκής κινητικότητα και φορμαλισμός.

Ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής δημόσιας διοίκησης αποτελεί αναγκαιότητα που επιβάλλεται από την αύξηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών και τη μείωση του κόστους συναλλαγής (Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-1013). Η μετάβαση στην ελληνική κοινωνία, ακόμη και αν είναι χρονικά καθυστερημένη, βρίσκεται στο στάδιο της ωρίμανσης, αξιοποιώντας την προηγούμενη εμπειρία και διορθώνοντας τις αδυναμίες της. Ωστόσο, οι αναληφθείσες πρωτοβουλίες μεταρρύθμισης δεν έχουν ακόμη ολοκληρωθεί και πρέπει να αντιμετωπιστούν νέες δράσεις προκειμένου να συμβάλουν στην επίτευξη δημοσίων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Οι δημόσιοι οργανισμοί δεν είναι πλέον αποκλεισμένοι για την εξωτερική ανάθεση και οι εταιρείες τεχνολογίας της πληροφορίας έχουν αποκτήσει επαρκή πείρα. Οι προτεινόμενες παρεμβάσεις, τέλος, θα υλοποιηθούν υπό το πρίσμα των βέλτιστων πρακτικών και θα καταβληθούν ιδιαίτερες προσπάθειες για την κατάρτιση του ανθρώπινου κεφαλαίου.

Το όραμα μιας ηλεκτρονικά εκσυγχρονισμένης Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως αντικατοπτρίζεται στα επιχειρηματικά σχέδια, δεν πρέπει να έχει τη μορφή μιας άλλης λίστας καλών προθέσεων που θα αποτύχουν να υλοποιηθούν. Θα πρέπει να διαμορφώνεται μέσα στο σώμα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Ο μόνος τρόπος για την επιτυχία εκτός από τον αποτελεσματικό επιχειρησιακό συντονισμό σε οργανωτικό επίπεδο είναι η αυστηρή εφαρμογή σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και τον προϋπολογισμό καθώς και η ορθολογική παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας μέσω σαφών ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών.

Η Ελληνική Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (ηλεκτρονικές υπηρεσίες) πρέπει να χαρακτηρίζονται από πανταχού παρουσία, μοναδικότητα αναφοράς (δηλ. Ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης), απόσταση, ποιότητα και οικονομία. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται ουσιαστικές επιχειρηματικές υποδομές που πρέπει να προγραμματιστούν και να αναπτυχθούν μόνο. Η ελληνική κυβέρνηση έθεσε ουσιαστικά μεθοδολογικά βήματα για ανάπτυξη και υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιελάμβαναν (Επιτροπή κρατικών υπηρεσιών, 2004):

- προσδιορισμό κρίσιμων τομέων εξυπηρέτησης.
- καθορισμό επιχειρηματικών προτεραιοτήτων και κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας.

- προσδιορισμό των επιχειρηματικών εταίρων και οικοδόμηση συναίνεσης.
- καθορισμό του πεδίου εφαρμογής μιας πιλοτικής εφαρμογής.

Ένα βήμα για την επίλυση των παραπάνω αποτελεσμάτων είναι ο σχηματισμός ειδικής νομοθεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Επιπλέον, ο επανασχεδιασμός των εσωτερικών διαδικασιών πρέπει σίγουρα να επιτευχθεί σε μέγιστο βαθμό, δεδομένου ότι είναι η βασική προϋπόθεση για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από την άλλη πλευρά, η αποτελεσματική διάδοση πληροφοριών, τόσο στο πλαίσιο του οργανωτικού συντονισμού όσο και για τη βελτίωση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες, δεν μπορεί να ελεγχθεί εύκολα από την αρχή.

Η γενική κουλτούρα της ελληνικής κοινωνίας είναι ο βασικός παράγοντας που θα καθορίσει αφενός το επίπεδο συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών για την παραγωγή ποιοτικών αποτελεσμάτων και αποτελεσμάτων και αφετέρου το βαθμό αποδοχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες -οι πελάτες.

Οι υπεύθυνοι σχεδιασμού σε κάθε οργανισμό θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους προαναφερθέντες κρίσιμους παράγοντες για τη μεγιστοποίηση των οφελών που προκύπτουν από τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αναπροσαρμόσουν τους στρατηγικούς στόχους, σύμφωνα με τις αλλαγές στις προτιμήσεις των τελικών χρηστών και τις ταχείες εξελίξεις στον τομέα της πληροφορικής.

Για καλύτερη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με την ανάλυση SWOT, που έγινε στο προηγούμενο κεφάλαιο, παρατηρούμε πως θα πρέπει να ενοποιηθούν η Ψηφιακή Στρατηγική, το Σχέδιο Δράσης και την Bottom- Up υλοποίηση και να υπάρχει στενή συνεργασία ανάμεσα στους φορείς πρότασης και τους φορείς υλοποίησης των έργων.

Ως προς τα έργα:

Ο σχεδιασμός τους θα πρέπει να γίνεται με υψηλού επιπέδου αρχιτεκτονική, με κοινές αρχές σχεδιασμού και οράματος και μετά από μελέτη για ανασχεδιασμούς εργασιών μετά από ανατροφοδότηση, ώστε να υπάρχει συνέχεια των έργων και να αξιοποιούνται κατάλληλα τόσο οι διαθέσιμοι πόροι όσο και οι διαθέσιμες δομές.

Η οπτική υπό την οποία σχεδιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να αποσκοπεί στην εξυπηρέτηση πολιτών και οργανισμών και όχι στον αυτοσκοπό της ύπαρξης της δημόσιας υπηρεσίας.

Ως προς τους πόρους και τις προμήθειες:

Απαραίτητη είναι η διάθεση πόρων τόσο για τη συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων όσο και για την αναβάθμιση τους καθώς και η εξοικονόμηση πόρων από έργα ΣΔΙΤ και η απορρόφηση ευρωπαϊκών κονδυλίων για αναβάθμιση των υπαρχουσών τεχνολογικών υποδομών και για τη δημιουργία καινούργιων.

Οι διαδικασίες σχετικά με τις προμήθειες πρέπει να αλλάξουν με στόχο να ολοκληρώνονται σε συντομότερο χρόνο και οι προδιαγραφές θα πρέπει να συμπληρωθούν ώστε να υπάρχει μεγαλύτερο πλήθος προμηθευτών για επιλογή καθώς έτσι θα οδηγηθούμε σε αποτελεσματικότερους προμηθευτές.

Ως προς τους εργαζομένους και πολίτες:

Οι φορείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να επιχειρούν ενέργειες που θα αποσκοπούν στην καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και στην

βελτίωση της κατάρτισης των υπαλλήλων με την ταυτόχρονη προώθηση προγραμμάτων κατάρτισης πολιτών ώστε να μπορούν όλοι να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις.

Μεγάλη σημασία έχει και η αντιμετώπιση του Brain Drain και προσπάθεια επιστροφής επιστημονικού προσωπικού από το εξωτερικό ώστε να συμβάλει με την χρήση των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών) στο σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών έργων και υπηρεσιών που θα ακολουθούν τις αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας των πολιτών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., Arifoglu, A., 2005. E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Gov. Inf. Q.* 22, 239–257. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001>
- Alawneh, A., Al-Refai, H., Batiha, K., 2013. Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Gov. Inf. Q.* 30, 277–288. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001>
- Amato, F., Colace, F., Greco, L., Moscato, V., Picariello, A., 2016. Semantic processing of multimedia data for e-government applications. *J. Vis. Lang. Comput.* 32, 35–41. <https://doi.org/10.1016/j.jvlc.2015.10.012>
- Angelopoulos, S., n.d. e-Government Frameworks 115.
- Arduini, D., Denni, M., Lucchese, M., Nurra, A., Zanfei, A., 2013. The role of technology, organization and contextual factors in the development of e-Government services: An empirical analysis on Italian Local Public Administrations. *Struct. Change Econ. Dyn.* 27, 177–189. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.007>
- Azad, B., Faraj, S., 2009. E-Government institutionalizing practices of a land registration mapping system. *Gov. Inf. Q.* 26, 5–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.08.005>
- Belanche, D., Casaló, L.V., Flavián, C., Schepers, J., 2014. Trust transfer in the continued usage of public e-services. *Inf. Manage.* 51, 627–640. <https://doi.org/10.1016/j.im.2014.05.016>
- Brown, L.D., Caylor, M.L., 2005. Corporate Governance and Firm Valuation. *SSRN Electron. J.* <https://doi.org/10.2139/ssrn.754484>
- Damian, I.P.M., Segundo, J.E.S., Merlo, E.M., 2014. SWOT Analysis of the Services Provided by e-government Sites in Brazil. *Procedia Comput. Sci.* 33, 130–135. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2014.06.021>
- Das, A., Singh, H., Joseph, D., 2017. A longitudinal study of e-government maturity. *Inf. Manage.* 54, 415–426. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.09.006>
- Dash, S., Pani, S.K., 2016. E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Comput. Sci.* 85, 843–855. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>
- Dawes, S., 2002. The Future of E-Government.
- Doulgerof, I.D., 2018. From E- to Open-Government in delivering European Union funds to beneficiaries: the case of Greece. Hellenic Open University, Athens.
- Elkadi, H., 2013. Success and failure factors for e-government projects: A case from Egypt. *Egypt. Inform. J.* 14, 165–173. <https://doi.org/10.1016/j.eij.2013.06.002>
- Fakhoury, R., Aubert, B., 2015. Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. *Int. J. Inf. Manag.* 35, 346–351. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.002>
- Gilbert, D., Balestrini, P., Littleboy, D., 2004. Barriers and benefits in the adoption of e-government. *Int. J. Public Sect. Manag.* 17, 286–301. <https://doi.org/10.1108/09513550410539794>
- Hamner, M., Al-Qahtani, F., 2009. Enhancing the case for Electronic Government in developing nations: A people-centric study focused in Saudi Arabia. *Gov. Inf. Q.* 26, 137–143. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.08.008>

- Hiller, J.S., Bélanger, F., 2001. Privacy strategies for electronic government. *E-Gov.* 200, 162–198.
- Hu, G., Shi, J., Pan, W., Wang, J., 2012. A hierarchical model of e-government service capability: An empirical analysis. *Gov. Inf. Q.* 29, 564–572. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.04.007>
- Jiang, W., Lee, P., Anandarajan, A., 2008. The association between corporate governance and earnings quality: Further evidence using the GOV-Score. *Adv. Account.* 24, 191–201. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2008.08.011>
- Kumar, R., Sachan, A., Mukherjee, A., 2017. Qualitative approach to determine user experience of e-government services. *Comput. Hum. Behav.* 71, 299–306. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.023>
- Layne, K., Lee, J., 2001. Developing fully functional E-government. A four stage model. *Gov. Inf. Q.* 18, 128–136.
- Lee, J., Rao, H.R., 2009. Task complexity and different decision criteria for online service acceptance: A comparison of two e-government compliance service domains. *Decis. Support Syst.* 47, 424–435. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2009.04.009>
- Lee, J.B., Porumbescu, G.A., 2019. Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Gov. Inf. Q.* 36, 69–76. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.007>
- Linders, D., Liao, C.Z.-P., Wang, C.-M., 2018. Proactive e-Governance: Flipping the service delivery model from pull to push in Taiwan. *Gov. Inf. Q.* 35, S68–S76. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.08.004>
- McIver, W.J., Elmagarmid, A.K., 2002. *Advances in Digital Government: Technology, Hum. Factors Policy* Boston Kluwer Acad. Publ.
- Nam, T., 2018. Examining the anti-corruption effect of e-government and the moderating effect of national culture: A cross-country study. *Gov. Inf. Q.* 35, 273–282. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.005>
- Ntulo, G., Otiike, J., 2013. *E - Government: Its role, importance and challenges*. School of Information Science, Moi University, Eldoret, Kenya.
- Palaco, I., Park, M.J., Kim, S.K., Rho, J.J., 2019. Public-private partnerships for e-government in developing countries: An early stage assessment framework. *Eval. Program Plann.* 72, 205–218. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2018.10.015>
- Papadomichelaki, X., Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Gov. Inf. Q.* 29, 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Prahono, A., Elidjen, 2015. Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia. *Procedia Comput. Sci.* 59, 27–33. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.334>
- Sangki, J., 2018. Vision of future e-government via new e-government maturity model: Based on Korea's e-government practices. *Telecommun. Policy* 42, 860–871. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2017.12.002>
- Scholl, H.J., 2006. Electronic government: information management capacity, organizational capabilities, and the sourcing mix. *Gov. Inf. Q.* 23, 73–96. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.002>
- Seifert, J.W., Bonham, G.M., 2003. The transformative potential of e-government in transitional democracies. *Public Manag. Electron. J.* Issue 22.

- Shareef, M.A., Kumar, V., Kumar, U., Dwivedi, Y.K., 2011. e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. Gov. Inf. Q. 28, 17–35. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Sharma, R., Mishra, R., 2017. Investigating the role of intermediaries in adoption of public access outlets for delivery of e-Government services in developing countries: An empirical study. Gov. Inf. Q. 34, 658–679. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.001>
- Snead, J.T., Wright, E., 2014. E-government research in the United States. Gov. Inf. Q. 31, 129–136. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.07.005>
- Tinholt, D., van der Linden, N., Enzerink, S., Geilleit, R., Groeneveld, A., Cattaneo, G., Aguzzi, S., Pallaro, F., Noci, G., Benedetti, M., Saverio Alfano, A., Tangi, L., European Commission, Directorate General for Communications Networks, C. and T., Capgemini, Sogeti, IDC, Politecnico di Milano, 2019. eGovernment benchmark 2019: empowering Europeans through trusted digital public services : insight report.
- United Nations Department for Economic and Social Affairs, 2019. United Nations E-Government Survey 2018. United Nations, Place of publication not identified.
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι., 2008. Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι., 2007. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα.
- Δοντούδη, Δ., 2019. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Μακρυδημήτρης, Α., Πραβίτα, Μ.-Η., 2012. Δημόσια Διοίκηση- Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης. Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.
- Παπαζαφειροπούλου, Γ., 2014. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα Εφαρμογή στους Ο.Τ.Α. (Μεταπτυχιακή Διατριβή). Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Κόρινθος.
- Πέτκου, Χ., 2018. Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση –Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government) στην Ελλάδα και στην Ευρώπη (Μεταπτυχιακή Διατριβή). Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Πομπόρτσας, Α., 2005. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τζιόλα, Θεσσαλονίκη.
- Σαρρή, Κ., 2010. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μία ευκαιρία για καλύτερη Διακυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη- η Ελληνική περίπτωση. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα.
- Σπανού, Κ., 2010. Πρόσβαση στα έγγραφα και διαφάνεια διοικητικής δράσης, συνήγορος του πολίτη. Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα- Κομοτηνή.
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., Τσούμα, Ν., 2018. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.
- Τσεσμετζής, Ι., 2019. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε επίπεδο Δήμων, στις 28 χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η περίπτωση των δημόσιων υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη. (Μεταπτυχιακή Διατριβή). Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Θεσσαλονίκη.
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014a. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014b.
Σχέδιο δράσης για ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020.pdf. Υπουργείο
Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ

Ιστότοποι

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη

<https://www.gov.gr/>

Μητρώο Ανοικτών Δεδομένων του Δημοσίου

www.data.gov.gr

Μητρώο Πολιτών

<https://www.ypes.gr/ergo-mitroo-politon-archiki>

Διαδικτυακός τόπος του «Προγράμματος Διαύγεια»

www.diavgeia.gov.gr

Ετήσια έκθεση για τη διάθεση και περαιτέρω χρήση των ανοικτών δεδομένων του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποβάλλεται στον Πρόεδρο της Βουλής. Αναρτάται στο data.gov.gr και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία

Κεντρική σελίδα ΕΛΣΤΑΤ

www.statistics.gr

www.diavgeia.gov.gr/f/elstat

Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία Eurostat

https://ec.europa.eu/info/departments/eurostat-european-statistics_el

και

www.statistics.gr/european-statistics-tables

<http://ec.europa.eu/eurostat/data/database>

ΚΗΜΔΗΣ Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων

www.opengov.gr/ypoian

ΕΣΗΔΗΣ Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

www.eprocurement.gov.gr

www.promitheus.gov.gr

Ιστοσελίδες υπουργείων

Εσωτερικών

<http://www.ypes.gr/el/>

Οικονομίας και Ανάπτυξης

<http://www.mindev.gov.gr/>

Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης

<http://www.mindigital.gr/>

Προστασίας του Πολίτη

<http://www.mopocp.gov.gr/main.php>

Εθνικής Άμυνας

<http://www.mod.mil.gr/>

Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων

<http://www.minedu.gov.gr>

Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

<https://www.ypakp.gr/>

Εξωτερικών

<https://www.mfa.gr/>

Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

<http://www.ministryofjustice.gr/>

Οικονομικών

<https://www.minfin.gr/>

Υγείας

<http://www.moh.gov.gr/>

Διοικητικής Ανασυγκρότησης

<http://www.minadmin.gov.gr/>

Πολιτισμού και Αθλητισμού

<https://www.culture.gr/>

Περιβάλλοντος και Ενέργειας

<http://www.ypeka.gr/>

Υποδομών και Μεταφορών

<http://www.yme.gr/>

Μεταναστευτικής Πολιτικής

<http://www.immigration.gov.gr/>

Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής

<https://www.yen.gr/>

Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων

<http://www.minagric.gr>

Τουρισμού

<http://www.mintour.gov.gr/>

Επικρατείας

<http://www.ypepikrateias.gr/>

Πρώην Υπουργείο Μακεδονίας Θράκης

<http://www.mathra.gr/>

Ιστοσελίδες φορέων

Γενική Γραμματεία της Κυβέρνησης

<http://www.ggk.gr/>

Αντιπρόεδρος της Κυβέρνησης

<http://vicepresident.gov.gr/>

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

<https://www.aade.gr/>

Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων

<http://www.eaadhsy.gr/>

Ελληνική Ραδιοφωνία Τηλεόραση Α.Ε. (ΕΡΤ Α.Ε.)

<http://www.ert.gr/>

Open Government Partnership

<https://www.opengovpartnership.org/>

Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών

<http://www.opengov.gr/home/category/users/ictc>

<http://www.opengov.gr/ictc/>

Επιτροπή Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (Ε.Ε.Ε.Π.)

<https://www.gamingcommission.gov.gr/>

Επιτροπή Προμηθειών Υγείας

<http://www.moh.gov.gr/articles/epitroph-promhtheiwn-ygeias>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979

Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις

Άρθρο 4

Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1. «Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα νόμο, μεριμνώντας για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής ΚΕΠ) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ), της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά.
3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, ακεραιότητα, ακρίβεια και επικαιροποίηση των πληροφοριών, στις οποίες τα συναλλασσόμενα με τον φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. έχουν πρόσβαση με χρήση ΤΠΕ.
4. Οι φορείς του δημόσιου τομέα μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν, διακινούν ή με οποιονδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των ΤΠΕ και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
5. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά μέσα και με την επιλογή των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής κατά τα οριζόμενα στο ν. 3448/2006 και στις αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση αυτού.
6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο ώστε να ενισχύουν την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν ή ασκούν δραστηριότητες σε αυτές τις περιοχές να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ.
7. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και

να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

8. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά».

Άρθρο 5

Δημιουργία δικτυακού τόπου

1. «Κάθε φορέας δημόσιου τομέα υποχρεούται να δημιουργεί και να διατηρεί δικτυακό τόπο με τις κατάλληλες εφαρμογές, ιδίως για την υποβολή αναφορών, δηλώσεων και αιτήσεων από τα συναλλασσόμενα με αυτόν φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. Η υποχρέωση αυτή εκπληρώνεται και με απλή φιλοξενία σχετικής με το συγκεκριμένο φορέα ιστοσελίδας σε δικτυακό τόπο που διαχειρίζεται ιεραρχικά προϊσταμένη ή εποπτεύουσα αυτού αρχή, υπό την προϋπόθεση ότι διατίθεται εμφανώς η διεύθυνση ηλεκτρονικής επικοινωνίας με το συγκεκριμένο φορέα. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσδιορίζονται οι γενικοί όροι και οι λειτουργικές προδιαγραφές, οι γενικοί όροι χρήσης, καθώς και οι γενικοί όροι ως προς την πολιτική ασφάλειας και την πολιτική προστασίας ιδιωτικότητας των δικτυακών τόπων που διατηρούν οι φορείς του δημόσιου τομέα.

2. Ο δικτυακός τόπος οφείλει να παρέχει με κάθε πρόσφορο τρόπο τη δυνατότητα επικοινωνίας των φυσικών προσώπων και των Ν.Π.Ι.Δ. με τον φορέα του δημόσιου τομέα, ιδίως με τη διάθεση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τη διαμόρφωση ειδικού χώρου για τη διατύπωση των ερωτημάτων κάθε ενδιαφερόμενου.

3. Κάθε φορέας του δημόσιου τομέα προσδιορίζει τους όρους και τα εργαλεία τήρησης του δικτυακού τόπου, τηρώντας τις αρχές της δημοσιότητας, της ποιότητας, της ασφάλειας, της προσβασιμότητας και της διαλειτουργικότητας. Στο δικτυακό τόπο περιλαμβάνεται αναφορά των στοιχείων του υπευθύνου τήρησης και του αναπληρωτή του και των στοιχείων επικοινωνίας αυτών.

4. Οι δικτυακοί τόποι που δημιουργούνται και τηρούνται σύμφωνα με τις διατάξεις των προηγούμενων παραγράφων είναι τόποι ελεύθερης και χωρίς περιορισμούς πρόσβασης, εκτός αν προβλέπεται άλλως από τον οικείο φορέα για λόγους διαφύλαξης κρατικού απορρήτου ή απορρήτου που προστατεύεται από διάταξη νόμου».

Άρθρο 6

Πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα

1. «Με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων, των όρων και των περιορισμών που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ως προς την πρόσβαση στα έγγραφα (άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας), ως προς την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ν. 3448/2006) και ως προς την επεξεργασία και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ν. 2472/1997), οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να δημοσιοποιούν και να καθιστούν προσιτές, ιδίως στους δικτυακούς τόπους τους, τις πληροφορίες που διαθέτουν και εμπίπτουν στο πεδίο της αρμοδιότητας και δραστηριότητάς τους. Οφείλουν ιδίως να καθιστούν με εύληπτο

τρόπο προσιτά σε κάθε ενδιαφερόμενο τη βασική νομοθεσία που αναφέρεται στα εκάστοτε πεδία αρμοδιότητας ή δραστηριότητάς τους, πληροφορίες για τις υπηρεσίες και συναλλαγές, οι οποίες παρέχονται από αυτούς ιδίως με χρήση ΤΠΕ, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία, η πρόσβαση στην οποία διευκολύνει την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων που προβλέπει ο νόμος.

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαθέτουν τις ανωτέρω πληροφορίες και έγγραφα σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν ιδίως να διαθέτουν στους δικτυακούς τόπους τους, σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα, τα υποδείγματα-κείμενα αιτήσεων, δηλώσεων, παραστατικών που είναι αναγκαία για την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων των συναλλασσομένων με αυτούς, ανεξάρτητα από το εάν η σχετική επικοινωνία ή συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο.

3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα εγγυώνται την εγκυρότητα και νομιμότητα και μεριμνούν για την ποιότητα και επικαιροποίηση των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτούν ή κοινοποιούν προς ανάρτηση στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου ή στην κατά περίπτωση προβλεπόμενη πύλη ή τόπο πρόσβασης.

4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των διατάξεων για την προστασία της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και των διατάξεων για την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται, ανακοινώνονται και κοινοποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μπορούν ελεύθερα να μεταφορτώνονται, να προσκτώνται, να αποθηκεύονται, να τυγχάνουν επεξεργασίας, να διαδίδονται και να χρησιμοποιούνται περαιτέρω υπό τον όρο ότι μνημονεύεται κατάλληλα η πηγή τους και δεν εμφανίζονται ως πρωτότυπες πληροφορίες, εάν έχουν υποστεί μετατροπές.

5. Οι περιορισμοί και οι όροι χρήσης των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτώνται πρέπει να δημοσιεύονται κατά σαφή και εμφανή τρόπο στο δικτυακό τόπο του φορέα του δημόσιου τομέα. Οι τροποποιήσεις των περιορισμών και των όρων χρήσης πρέπει να είναι άμεσα και ευχερώς αναγνωρίσιμες.

6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να μεριμνούν για την ευρετηρίαση και τεκμηρίωση της πληροφορίας που διαθέτουν, όπως και για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου, αναζήτησης και αυτοματοποιημένης αίτησης και διάθεσης πληροφοριών και εγγράφων του δημόσιου τομέα».

N. 4325/2015

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Άρθρο 7

Επέκταση των δικαιωμάτων πολιτών

και υπαλλήλων

1. Στο άρθρο 1 του Ν.2690/1999 (Α' 45) «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας» προστίθεται δεύτερο εδάφιο ως εξής: «Ειδικά οι διατάξεις των άρθρων 4 έως 7 και

του άρθρου 12 του παρόντος εφαρμόζονται αναλόγως στα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικώς, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις από κρατικούς πόρους κατά 50%

τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους, στα Ν.Π.Ι.Δ. και τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ) του Κεφαλαίου Α΄ του Ν.3429/2005, καθώς και στα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α, εντός ή εκτός της Γενικής Κυβέρνησης.»

2. Στο τέλος του άρθρου 4 του Ν.2690/1999 προστίθεται παράγραφος 3 ως εξής: «Οι Διευθύνσεις Διοικητικού των υπηρεσιών της παραγράφου 1 έχουν υποχρέωση έγγραφης ενημέρωσης των αιτούντων υπαλλήλων για την πρόοδο υποθέσεων σχετικών με θέματα της υπηρεσιακής τους κατάστασης που εκκρεμούν ενώπιόν τους εντός της προθεσμίας της παραγράφου 1, εφόσον δεν έχει διεκπεραιωθεί η υπόθεσή τους εντός της ως άνω προθεσμίας.»

Άρθρο 8

Απλούστευση και επιτάχυνση διαδικασιών

προσλήψεων εποχικού προσωπικού

και συμβάσεων μίσθωσης έργου

1. Η παρ. 8 του άρθρου 9 του Ν.3812/2009 αντικαθίσταται ως εξής: «Για τους φορείς της παρ. 1 του άρθρου 14 του Ν.2190/1994, όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 1 του Ν.3812/2009, έως την 31η Ιανουαρίου κάθε έτους και μετά από αίτηση του αρμόδιου φορέα εκδίδεται απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Οικονομικών και του οικείου κατά περίπτωση Υπουργού, που δημοσιεύεται στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως με την οποία καθορίζεται ο μέγιστος επιτρεπόμενος αριθμός ατόμων για κάλυψη εποχικών αναγκών και εξειδικεύονται ανά υπηρεσία ή φορέα, οι εποχικές ανάγκες. Για το εν λόγω προσωπικό ισχύουν οι περιορισμοί της παρ. 3 του άρθρου 37 του Ν.3986/2011.»

2. Στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 4 της υπ' αριθμ. 33/28.12.2006 Πράξης Υπουργικού Συμβουλίου, όπως ισχύει, προστίθεται περίπτωση κγ΄, ως εξής: «κγ) Το προσωπικό που προσλαμβάνεται για την αντιμετώπιση εποχικών αναγκών ή άλλων περιοδικών και πρόσκαιρων αναγκών.»

3. Οι συμβάσεις μίσθωσης έργου που συνάπτουν οι φορείς στο πλαίσιο επιχειρησιακών προγραμμάτων του Ε.Σ.Π.Α. ή στο πλαίσιο άλλων ενωσιακών ή διεθνών προγραμμάτων, αναρτώνται υποχρεωτικά στο πρόγραμμα «Διαύγεια». Σε περίπτωση σύναψης συμβάσεων κατά παράβαση των ως άνω διατάξεων, το συμβατικό ποσό της αμοιβής καταλογίζεται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον στον λαβόντα και στο φυσικό πρόσωπο που υπογράφει τη σύμβαση για λογαριασμό της διοίκησης, κατ' ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 15 του άρθρου 21 του Ν.2190/1994, όπως ισχύει. Συμβάσεις έργου που έχουν συναφθεί, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 30 του Ν.4314/2014 χωρίς την έγκριση της Επιτροπής της Π.Υ.Σ. 33/2006, όπως ισχύει, αποστέλλονται υποχρεωτικά εντός ενός (1) μηνός, από τη δημοσίευση του παρόντος στη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης.

Άρθρο 9

Συμμετοχή προσωπικού ΙΔΑΧ

σε διαδικασίες κινητικότητας

1. Προσωπικό με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου στο Δημόσιο, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού μπορεί να συμμετέχει με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις με τους μόνιμους δημόσιους υπαλλήλους σε διαδικασίες κινητικότητας και να καταλαμβάνει κενές ή συνιστώμενες οργανικές θέσεις μόνιμων υπαλλήλων όμοιου κλάδου αντίστοιχης ή παρεμφερούς ειδικότητας, εφόσον έχει τα προβλεπόμενα γενικά και ειδικά προσόντα.

2. α) Οι μετακινούμενοι κατά τα ανωτέρω συνεχίζουν να διατηρούν το ασφαλιστικό και συνταξιοδοτικό καθεστώς από το οποίο διέπονταν.

β) Για το προσωπικό αυτό και μέχρι την καθ' οιονδήποτε τρόπο αποχώρησή του εξακολουθούν να ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 47 του Ν.3996/2011 (Α' 170).

3. Δεν υπάγεται στις διατάξεις του παρόντος άρθρου το παρακάτω προσωπικό με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου:

α. το ειδικό επιστημονικό προσωπικό, με εξαίρεση την περίπτωση μετακίνησης σε θέσεις υφιστάμενων κλάδων,

β. οι νομικοί συνεργάτες και οι δικηγόροι που απασχολούνται στο δημόσιο και εκείνοι των οποίων η σχέση εργασίας προσομοιάζει με αυτή της εντολής,

γ. οι δημοσιογράφοι,

δ. το προσωπικό της Προεδρίας της Δημοκρατίας.

Άρθρο 10

Ηλεκτρονική ταυτοποίηση

Στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 32 του Ν.3979/2011 (Α' 138) προστίθενται εδάφια ως ακολούθως: «Κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να χρησιμοποιούνται διαπιστευτήρια που έχουν εκδοθεί για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του χρήστη από άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα και είναι διασυνδεδεμένα με ένα ή περισσότερα αναγνωριστικά που σχετίζονται με βασικά μητρώα, όπως ιδίως: α) το μητρώο ταυτοτήτων, β) το μητρώο κοινωνικής ασφάλισης, γ) το φορολογικό μητρώο, και δ) το δημοτολόγιο. Οι φορείς που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιβεβαίωσης της ταυτότητας σε άλλους φορείς και συστήματα του δημόσιου τομέα λειτουργούν, σύμφωνα με τον Κανονισμό 910/2014 της 23ης Ιουλίου 2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές

συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, των κατά περίπτωση αρμόδιων Αναπληρωτών Υπουργών Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού καθορίζονται τα ειδικότερα τεχνικά και λεπτομερειακά ζητήματα που αναφέρονται στη διασύνδεση των διαπιστευτηρίων και των αναγνωριστικών με βασικά μητρώα των φορέων του δημόσιου τομέα. Σε καμία περίπτωση στο σύστημα ταυτοποίησης δεν μπορεί να συμπεριλαμβάνεται σύστημα εντοπισμού θέσης ή βιομετρικά στοιχεία.»

Άρθρο 11

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Α.Σ.Ε.Π.

1. Στο Ν.2190/1994 προστίθεται άρθρο 14Α ως ακολούθως: «Άρθρο 14Α

Τήρηση αρχείου/μητρώου

1. Στο Α.Σ.Ε.Π. τηρείται αρχείο, ανά διαδικασία ή/και ανά συμμετέχοντα, σε ηλεκτρονική ή/και έντυπη μορφή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις επόμενες παραγράφους, με τα στοιχεία και τυχόν σχετικά δικαιολογητικά των συμμετεχόντων στις διαδικασίες αρμοδιότητάς του. Ο χρόνος τήρησης του αρχείου, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας καταστροφής των επιμέρους αρχείων, καθορίζονται με κανονιστική απόφαση της Ολομέλειας του Α.Σ.Ε.Π., που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Ειδικότερες διατάξεις, που αφορούν την καταστροφή τετραδίων και απαντητικών φύλλων συμμετεχόντων σε γραπτούς διαγωνισμούς του Α.Σ.Ε.Π., εξακολουθούν να ισχύουν.

2. Το Α.Σ.Ε.Π. τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο (μητρώο) υποψηφίων (στο εξής αποκαλούμενων «εγγεγραμμένων χρηστών») με τα στοιχεία και τυχόν δικαιολογητικά εκείνων που ανταποκρίνονται σε σχετική πρόσκλησή του για ηλεκτρονική καταχώριση των στοιχείων τους ή/και των δικαιολογητικών τους, με αποκλειστικό σκοπό την επεξεργασία αυτών για κάθε είδους μελλοντικές διαδικασίες επιλογής μέσω Α.Σ.Ε.Π., στις οποίες οι εν λόγω εγγεγραμμένοι χρήστες ενδεχομένως υποβάλουν αίτηση συμμετοχής, χωρίς να απαιτείται επανυποβολή των στοιχείων/δικαιολογητικών αυτών ανά διαδικασία. Τα ήδη εγγεγραμμένα μέλη της διαδικτυακής πύλης του Α.Σ.Ε.Π. εντάσσονται αυτοδικαίως στο ως άνω μητρώο.

3. Για κάθε εγγεγραμμένο χρήστη δημιουργείται μία προσωπική καρτέλα, στην οποία έχει δικαίωμα πρόσβασης. Στην καρτέλα αυτή απεικονίζεται το σύνολο των στοιχείων και δικαιολογητικών που έχουν καταχωριστεί. Μέσα από την εφαρμογή του μητρώου υποψηφίων μπορεί να παρέχονται από το Α.Σ.Ε.Π. και λοιπές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους εγγεγραμμένους χρήστες, όπως υπηρεσίες προσωποποιημένης πληροφόρησης/ενημέρωσης, παρουσίαση των απαντητικών φύλλων πολλαπλών επιλογών, ανά διαγωνισμό και ανά χρήστη. Το μητρώο υποψηφίων μπορεί ανά πάσα στιγμή να επικαιροποιείται από τους εγγεγραμμένους χρήστες με καταχώριση νέων στοιχείων/δικαιολογητικών.

4. Εάν ο εγγεγραμμένος χρήστης δεν συμμετάσχει σε κάποια διαδικασία αρμοδιότητας Α.Σ.Ε.Π. για πέντε (5) χρόνια από την τελευταία καταχώριση/επικαιροποίηση στοιχείου ή δικαιολογητικού, τα αρχεία του μητρώου που τον αφορούν καταστρέφονται, εκτός εάν ο εγγεγραμμένος χρήστης με αίτημά του ζητήσει την περαιτέρω τήρηση των αρχείων αυτών ή την καταστροφή τους πριν από την πάροδο της πενταετίας. Αντιθέτως, εάν μέσα σε αυτή την πενταετία συμμετάσχει σε σχετική διαδικασία, τα αρχεία που τον αφορούν, τηρούνται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 1 του

παρόντος άρθρου.

5. Για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του Α.Σ.Ε.Π. και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, πέραν των υποψηφίων της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου, στο ανωτέρω μητρώο εντάσσονται υποχρεωτικά όλοι οι συμμετέχοντες σε διαδικασίες αρμοδιότητας Α.Σ.Ε.Π.. Επίσης, στο μητρώο αυτό μπορεί να εντάσσονται, με ψηφιοποίηση των δικαιολογητικών τους από το Α.Σ.Ε.Π., και οι υποψήφιοι Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης που έχουν συμμετάσχει από το έτος 2009 και έως την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου σε διαδικασίες αρμοδιότητας Α.Σ.Ε.Π. και ανήκουν σε ειδικότητες για τις οποίες πιθανολογείται ότι θα επανυποβάλουν αίτηση συμμετοχής σε μελλοντικές προκηρύξεις. Η ένταξη των

ανωτέρω υποψηφίων στο συγκεκριμένο μητρώο, με ψηφιοποίηση των δικαιολογητικών τους, θα γίνει σταδιακά κατόπιν έκδοσης μίας ή περισσότερων σχετικών ανακοινώσεων του Α.Σ.Ε.Π., στις οποίες θα εξειδικεύονται οι ειδικότητες και η προκήρυξη στην οποία συμμετείχαν οι προς ένταξη υποψήφιοι. Όσοι υποψήφιοι δεν επιθυμούν να ενταχθούν στο μητρώο, με ψηφιοποίηση των δικαιολογητικών τους, πρέπει να το δηλώσουν, εντός ευλόγου χρόνου που θα οριστεί στη σχετική ανακοίνωση, αποστέλλοντας στο Α.Σ.Ε.Π. σχετική υπεύθυνη δήλωση με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής.

6. Στο Α.Σ.Ε.Π. τηρείται επίσης μητρώο υπαλλήλων φορέων επιφορτισμένων με το έργο της υλοποίησης διαδικασιών επιλογής προσωπικού ή άλλων διαδικασιών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Α.Σ.Ε.Π.. Στο εν λόγω μητρώο εντάσσονται οι ταυτοποιημένοι υπάλληλοι του κάθε φορέα.

7. Η εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Α.Σ.Ε.Π. γίνεται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας της διαδικτυακής πύλης του Α.Σ.Ε.Π., στην οποία καταχωρίζονται τα προσωπικά στοιχεία των υποψηφίων ή υπαλλήλων φορέων.

Με κανονιστική απόφαση της Ολομέλειας του Α.Σ.Ε.Π., που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται τα θέματα που αφορούν τον τρόπο εγγραφής στα μητρώα των παραγράφων 2, 5 και 6 του παρόντος άρθρου, τα στοιχεία/δικαιολογητικά και λοιπές πληροφορίες που καταχωρίζονται στα εν λόγω μητρώα, τον τρόπο καταχώρισης, επικαιροποίησης, αλλαγής των στοιχείων/δικαιολογητικών και τις βαθμίδες πιστοποίησής τους, καθώς και κάθε άλλο σχετικό θέμα, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας καταστροφής των αρχείων.»

2. Για τους σκοπούς εφαρμογής των άρθρων 17 και 18 παράγραφοι 3 και 7 του Ν.2190/1994, όπως ισχύει, το Α.Σ.Ε.Π. μπορεί να τηρεί μητρώο θεματοδοτών, βαθμολογητών/ αναβαθμολογητών. Για τη δημιουργία και τήρηση του μητρώου αυτού εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις των παραγράφων 3, 4 και 7 του άρθρου 14Α του Ν.2190/1994, όπως αυτό προστίθεται με το παρόν άρθρο.

3. Το άρθρο 12 του Ν.2190/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «Άρθρο 12

Υποχρεώσεις υπηρεσιών – λοιπών φορέων Οι υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα της παραγράφου 1 του άρθρου 14, καθώς και λοιπές υπηρεσίες και ιδιωτικοί φορείς, οφείλουν να συνεργάζονται με το Α.Σ.Ε.Π. για την παροχή στοιχείων, πληροφοριών ή εγγράφων, τα οποία ζητούνται από το Α.Σ.Ε.Π. για την άσκηση των αρμοδιοτήτων του και την εκπλήρωση της αποστολής του. Επίσης, το Α.Σ.Ε.Π. μπορεί να επικοινωνεί με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών με τους εν λόγω φορείς, προκειμένου να αναζητά τα ανωτέρω στοιχεία, πληροφορίες, έγγραφα, που βρίσκονται στην κατοχή των φορέων αυτών, και επικαλούνται ενώπιον του Α.Σ.Ε.Π. οι υποψήφιοι, καθώς και οι εγγεγραμμένοι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 14Α του παρόντος νόμου. Οι φορείς που διαθέτουν τα στοιχεία/ έγγραφα αυτά οφείλουν σε κάθε περίπτωση να επιβεβαιώνουν την ακρίβεια και τη γνησιότητά τους.»

4. Στο άρθρο 21 του Ν.2190/1994 προστίθεται παράγραφος 10Α ως εξής:

«10Α. Το Α.Σ.Ε.Π. μπορεί να παρέχει υπηρεσίες με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στους φορείς που προσλαμβάνουν προσωπικό βάσει του παρόντος άρθρου.»

5. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 7 του Ν.2527/1997 αντικαθίσταται ως εξής: «Οι ενστάσεις που προβλέπονται από τις διατάξεις του Ν.2190/1994, όπως

ισχύει, ασκούνται με κατάθεσή τους στο Α.Σ.Ε.Π. ή με αποστολή συστημένης επιστολής απευθείας στο Α.Σ.Ε.Π. ή με ηλεκτρονικό τρόπο, όπως προσδιορίζεται κάθε φορά στη σχετική προκήρυξη ή ανακοίνωση.»

Άρθρο 12

Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών –

Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών

1. Η παρ. 6 του άρθρου 3 του Ν.2690/1999, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, αντικαθίσταται, ως ακολούθως:

«6α. Όταν για τη διεκπεραίωση υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά ή πιστοποιητικά που εκδίδονται από το δημόσιο, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και των οποίων η έκδοση δεν προϋποθέτει τη σύμπραξη του πολίτη, η αρμόδια υπηρεσία, εφόσον δεν συνυποβάλλονται από τον αιτούντα με την αίτησή του, τα αναζητεί με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο για την έκδοση της τελικής πράξης αυτεπαγγέλτως από τις οικείες υπηρεσίες.

β. Για το σκοπό αυτόν τεκμαίρεται ότι παρέχεται σχετική εξουσιοδότηση από τον ενδιαφερόμενο, με την κατάθεση της αίτησής του.

γ. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του αρμόδιου, κατά περίπτωση, Υπουργού, καθορίζονται οι διαδικασίες στις οποίες δεν εφαρμόζεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών, λόγω μεγάλου όγκου αιτήσεων ή άλλων λόγων που καθιστούν ιδιαίτερα δυσχερή την αυτεπάγγελτη αναζήτηση.

δ. Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών εφαρμόζεται επί αιτημάτων φυσικών και νομικών προσώπων.»

2. α) Δικαιολογητικά, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις τα οποία εκδίδονται μέσω κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων υπηρεσιών του Δημοσίου ή μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών με το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΜΗΣ – ΚΕΠ», εκδίδονται μέσω των ΚΕΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν.3013/2002 (Α'102) και αναζητούνται αυτεπάγγελτα μέσω διασύνδεσης των υπηρεσιών του Δημοσίου με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του φορέα, ο οποίος έχει την ευθύνη ανάπτυξης και συντήρησης του συστήματος.

β) Με κοινές υπουργικές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, καθορίζεται ο χρόνος ένταξης στην ανωτέρω ρύθμιση των πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που για τεχνικούς λόγους ή λόγους αναγόμενους στη λειτουργία της οικείας υπηρεσίας δεν είναι εφικτό να ενταχθούν στη ρύθμιση του προηγούμενου εδαφίου εντός του χρόνου πλήρους εφαρμογής της.

3. Οι ρυθμίσεις του άρθρου αυτού, εκτός από τις εξουσιοδοτικές, έχουν πλήρη εφαρμογή μετά την πάροδο έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος.

Άρθρο 13

Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου –

Ασφάλεια πληροφορικών συστημάτων Δημοσίου

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, οφείλουν να διακινούν με ηλεκτρονικά μέσα και ιδίως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έγγραφα, πληροφορίες και δεδομένα που εκδίδουν και διαχειρίζονται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

2. α) Στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 14 του Ν.3979/2011 προστίθενται τα εξής:

«Έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που παράγονται με χρήση Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ιδίως μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου, γίνονται δεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα του άρθρου 3 το Ν.3979/2011 για την διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών και επιχειρήσεων. Τα παραπάνω έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις μπορούν να αποθηκεύονται ηλεκτρονικά σε ασφαλή αποθηκευτικό χώρο (ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη) της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης. Πρόσβαση στην ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη, μπορούν να έχουν όλοι οι φορείς του δημόσιου τομέα του άρθρου 3 του Ν.3979/2011 προκειμένου να γνωστοποιούν ή να κοινοποιούν, έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, καθώς και να παραλαμβάνουν μετά από εξουσιοδότηση του χρήστη δικαιολογητικά που έχουν αποθηκευτεί στην ηλεκτρονική θυρίδα του. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης καθορίζονται οι τεχνικές λεπτομέρειες, καθώς και κάθε ειδικότερο ζήτημα για την εφαρμογή της παρούσας παραγράφου.»

β) Στο πρώτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 21 του Ν.3979/2011 η λέξη «μπορεί» αντικαθίσταται με την λέξη «οφείλει».

γ) Η παρ. 5 του άρθρου 14 του Ν.3979/2011 καταργείται.

δ) Στο τέλος του άρθρου 4 του Ν.3979/2011 προστίθεται παράγραφος 9, ως ακολούθως:

«Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης ρυθμίζονται οι πολιτικές ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα, καθώς και οι σχετικές διαδικασίες για την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.»

N. 4440/2016

Άρθρο 16

Ψηφιακό Οργανόγραμμα της Δημόσιας

Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης

1. Δημιουργείται σε βάση δεδομένων Οργανόγραμμα της Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης, στο οποίο αποτυπώνονται η διάρθρωση και η στελέχωση όλων των φορέων του Δημοσίου, που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 3. Το Οργανόγραμμα περιλαμβάνει όλες τις οργανικές μονάδες των ως άνω φορέων, τους υπηρετούντες σε κάθε οργανική μονάδα υπαλλήλους και τα αντίστοιχα περιγράμματα θέσεων εργασίας. Κάθε οργανική μονάδα συναρτάται με την ιεραρχικά ανώτερή της και κάθε υπάλληλος με τη μονάδα στην οποία υπηρετεί.

2. Το Οργανόγραμμα τηρείται σε κεντρικό ιστότοπο και την ευθύνη της διαχείρισης της υπολογιστικής υποδομής του ψηφιακού Οργανογράμματος έχει το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών, ενώ την

ευθύνη της καταχώρισης σε αυτό των στοιχείων του κάθε φορέα έχουν οι αντίστοιχες Διευθύνσεις Διοικητικού μέσω πιστοποιημένης πρόσβασης.

3. Στο Οργανόγραμμα καταχωρίζονται αμελλητί οι αλλαγές στη δομή των φορέων και στην κατανομή των υπηρετούντων υπαλλήλων.

4. Με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Ανασυγκρότησης, που εκδίδεται εντός ενός (1) μηνός από την έναρξη ισχύος του παρόντος, ρυθμίζεται κάθε σχετικό θέμα εφαρμογής του παρόντος άρθρου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Α/Α	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ	ΦΕΚ	ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ/ΜΕΤΡΑ
1	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ B854/13- 3-20	Αριθ. πρωτ.: 12338/Δ1.4372 Τροποποίηση της 40331/Δ1.13521/13-9-2019 (Β' 3520/19-9-2019) «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
2	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ B994/23- 3-20	Αριθμ. 13031/Δ1.4551 Τροποποίηση της αριθμ. 40331/Δ1.13521/13-9-2019 (3520/Β'/19-9-2019) «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
3	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ B1131/2- 4-20	Αριθμ. 13272/Δ1.4607 Τροποποίηση της 40331/Δ1.13521/13.9.2019 (Β' 3520/19.9.2019) «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως

				τροποποιήθηκε και ισχύει
4	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	- ΚΑΙ	B1135/2- 4-20	Αριθμ. Α. 1076 Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος
5	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ	B1161/3- 4-20	Αριθμ. 13564/Δ1.4770 Τροποποίηση της 40331/Δ1.13521/13-9-2019 απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (Β' 3520/19-9-2019) «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
6	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	- ΚΑΙ	B1294/10- 4-20	Αριθμ. Α. 1080 Τροποποίηση της με αριθμ. Α. 1076/2020 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων, «Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος» (Β' 1135)
7	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	- -	B1384/14- 4-20	Αριθμ. 8721 ΕΞ 2020 Μέτρα Διευκόλυνσης Ηλεκτρονικής Έκδοσης και Παραλαβής Πιστοποιητικών - Αναστολή εφαρμογής διατάξεων για την υποχρεωτική εισφορά υπέρ ΤΑΧΔΙΚ (μεγαρόσημο) σε

			πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υπηρεσίες Δικαστικών Αρχών»
8	ΕΡΓΑΣΙΑΣ	B1424/15-4-20	<p>Αριθμ. 14638/Δ1. 4991</p> <p>Τροποποίηση της 40331/Δ1.13521/13-9-2019 (3520/Β΄/19-9-2019)</p> <p>«Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
9	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ - ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ	B1466/16-4-20	<p>Αριθμ. Α.1091</p> <p>Τροποποίηση της αριθμ. Α.1076/2.4.2020 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων “Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση του προσωρινού μέτρου ενίσχυσης με τη μορφή Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά λόγω της εμφάνισης και διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19 και διαδικασία υποβολής εκδήλωσης ενδιαφέροντος” (Β΄ 1135)</p>
10	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	B1646/3-5-20	<p>Αριθμ. Α. 1099</p> <p>Καθορισμός των απαιτούμενων στοιχείων και δικαιολογητικών, του τρόπου διαβίβασης ή αποστολής τους στη Φορολογική Διοίκηση από τους φορολογούμενους ή τρίτους, των εξαιρούμενων ΚΑΔ και κάθε άλλης αναγκαίας λεπτομέρειας τεχνικού ή διαδικαστικού χαρακτήρα για την εφαρμογή της παρ. 2 του άρθρου δεύτερου της από 30.03.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (Α΄ 75), με την οποία λαμβάνονται μέτρα αντιμετώπισης της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19</p>

11	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ	B1695/4- 5-20	Αριθμ. 17239/Δ1.5936 Τροποποίηση της αριθμ. 40331/Δ1.13521/13.9.2019 (Β' 3520/19.9.2019) απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
12	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ		B2269/13- 6-20	Αριθμ. Α. 1139 Τροποποίηση της ΠΟΛ.1162/2018 (Β' 3579) απόφασης του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. «Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου»
13	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ	B2273/14- 6-20	Αριθμ. 22804/Δ1. 7772 Τροποποίηση της υπ' αρ. 40331/Δ1.13521/ 13-9-2019 (Β' 3520) απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
14	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ	B2278/14- 6-20	Αριθμ. 22043 /Δ1.7451 Τροποποίηση της υπ' αρ. 40331/Δ1.13521/ 13-9-2019 (Β' 3520) «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ)

				και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
15	ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	ΚΑΙ	B2780/9- 7-20	Αριθμ. 27759/Δ1.9161 Τροποποίηση της υπ' αρ. 40331/Δ1.13521/ 13-9-2019 «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)» (Β'3520) απόφασης του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
16	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ- ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	- ΚΑΙ - - - ΚΑΙ - ΚΑΙ	B2796/11- 7-20	Αριθμ. Δ1α/ΓΠ.οικ. 44071 Τροποποίηση της υπ' αρ. Δ1α/ΓΠ.οικ.40383/28.6.2020 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Προστασίας του Πολίτη, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Υγείας, Εσωτερικών, Υποδομών και Μεταφορών, Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής «Επιβολή του μέτρου του δειγματοληπτικού εργαστηριακού ελέγχου και του προσωρινού περιορισμού προσώπων που εισέρχονται από την αλλοδαπή, προς περιορισμό της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19» (Β' 2602)
17	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	- -	B2945/17- 7-20	Αριθμ. 19702 ΕΞ 2020 (2) Συμπλήρωση της υπ' αρ. 8721 ΕΞ 2020/7.4.2020 κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Δικαιοσύνης και Επικράτειας «Μέτρα Διευκόλυνσης Ηλεκτρονικής Έκδοσης και Παραλαβής Πιστοποιητικών - Αναστολή εφαρμογής διατάξεων για την υποχρεωτική εισφορά υπέρ

**ΤΑΧΔΙΚ (μεγαρόσημο) σε
πιστοποιητικά που εκδίδονται από
Υπηρεσίες Δικαστικών Αρχών» (Β'
1384)**