



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“Ανάπτυξη Εργαλείου Προσομοίωσης
&
Υπολογισμού Επιπτώσεων για Εφαρμογές
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης”**

της

Μπουζούκου Νικολίτσας

Επιβλέπων : Λουκής Ευριπίδης
Επ.Καθηγητής Παν. Αιγαίου

Καρλόβασι, Φεβρουάριος 2009

Η Διπλωματική Εργασία
παρουσιάστηκε ενώπιον
του Διδακτικού Προσωπικού του
Πανεπιστημίου Αιγαίου

Σε Μερική Εκπλήρωση
των Απαιτήσεων για το Δίπλωμα του
Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών
Τεχνολογίες και Διοίκηση Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων
του
Τμήματος Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“Ανάπτυξη Εργαλείου Προσομοίωσης
&
Υπολογισμού Επιπτώσεων για Εφαρμογές
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ”

της
Μπουζούκου Νικολίτσας

Επιβλέπων : Λουκής Ευριπίδης
Διδάσκων Παν. Αιγαίου

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 12^η Φεβρουαρίου 2009.

.....
Δρ. Ιωάννης Χαραλαμπίδης
Διδάσκων Παν. Αιγαίου

.....
Ευριπίδης Λουκής
Επίκουρος Καθηγητής

.....
Σπύρος Κοκολάκης
Επίκουρος Καθηγητής

Καρλόβασι, Φεβρουάριος 2009

.....

ΜΠΟΥΖΟΥΚΟΥ Κ. ΝΙΚΟΛΙΤΣΑ

Διπλωματούχος Μηχανικός Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων
Πανεπιστημίου Αιγαίου

© 2009 - Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

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

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τους συγγραφείς και δεν πρέπει να ερμηνευτεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματοποιήθηκε υπό την επίβλεψη του καθηγητή Ιωάννη Χαραλαμπίδη, Υπεύθυνο Ερευνητικής Μονάδας e-Government, Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης Ε.Μ.Π., και καθηγητή Μεταπτυχιακού προγράμματος στη Διοίκηση Πληροφοριακών Συστημάτων του Τμήματος Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων πανεπιστημίου Αιγαίου.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω του γονείς μου για την αμέριστη συμπαράσταση. Τον κ. Μαρκόπουλο για την πολύτιμη βοήθεια και κατανόησή του κατά τη διάρκεια συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Τέλος, τον κ. Λουκή που με τη σωστή καθοδήγησή του με βοήθησε στην πραγματοποίηση των πρώτων επαγγελματικών βημάτων μου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1	9
Εισαγωγή	9
1.1. Σκοπός Διπλωματικής	9
1.2. Δομή της εργασίας	10
2	11
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	11
2.1. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)	11
2.2. Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government)	11
2.3. Βασικές αρχές, απατήσεις και στοιχεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
2.4. Επίπεδα εξέλιξης και ωριμότητας των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
2.5. Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	18
2.6. Στάδια για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	21
2.7. Πλεονεκτήματα και Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	31
2.8. Τεχνολογικά ζητήματα	34
3	35
Διαλειτουργικότητα	35
3.1. Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων	35
3.2. Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση	36
3.3. Διαθεσιμότητα και Απόδοση συστημάτων	38
3.4. Διαθεσιμότητα και απόδοση εξυπηρετητών	39
3.5. Αντοχή σε κινδύνους φυσικής ασφάλειας	40
3.6. Προσβασιμότητα	41
4	42
Πρωτοβουλίες E-Government και κατευθύνσεις	42
4.1. e-Europe	42
4.2. e-Europe2005	45
4.3. i2010	48
4.4. Ψηφιακή Στρατηγική	51
4.5. Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα	56
4.5.1. Γενική κατάσταση	56
4.5.2. Έργα E-Government	64
5	73
Οι 20 βασικές υπηρεσίες eGovernment στην Ελλάδα	73

5.1. Υπηρεσίες Προς Πολίτες.....	73
5.1.1. Φορολογία Εισοδήματος	73
5.1.2. Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας	75
5.1.3. Κοινωνική Ασφάλιση	76
5.1.4. Προσωπικά Έγγραφα	79
5.1.5. Καταχώρηση Οχήματος	80
5.1.6. Οικοδομική Άδεια.....	82
5.1.7. Δήλωση στην Αστυνομία	84
5.1.8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες.....	85
5.1.9. Πιστοποιητικά (Γέννησης, Γάμου) : Αίτηση και Παραλαβή.....	86
5.1.10. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση	87
5.1.11. Δήλωση Μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	88
5.1.12. Υπηρεσίες Υγείας	89
5.2. Υπηρεσίες Προς Επιχειρήσεις	90
5.2.1. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης	90
5.2.2. Φόρος Εισοδήματος Επιχειρήσεων.....	91
5.2.3. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας.....	93
5.2.4. Σύσταση Εταιρείας.....	95
5.2.5. Στατιστικά Δεδομένα	96
5.2.6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	98
5.2.7. Περιβαλλοντικές Άδειες	99
5.2.8. Δημόσιες Προμήθειες	100
6	104
Μεθοδολογία	104
6.1. Ορισμοί	104
6.2. Μοντέλο ΚΟΣΜΥΟ.....	109
6.3. Περιγραφή του ΚΟΣΜΥΟ σε μια εφαρμογή του.....	113
6.4. Συμπεράσματα	119
7	120
Εφαρμογή Μεθοδολογίας σε 4 βασικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	120
7.1. Πιστοποιητικό Γέννησης.....	120
7.2. Διαβατήριο	136
7.3. Σύσταση ΕΠΕ.....	143
7.4. Δίπλωμα Οδήγησης	151
7.5. Αποτελέσματα	156
7.5.1. Πιστοποιητικό Γέννησης	156

7.5.2. Διαβατήριο	158
7.5.3. Σύσταση ΕΠΕ	159
7.5.4. Δίπλωμα Οδήγησης	160
8	161
Συμπεράσματα.....	161
9	165
Βιβλιογραφικές Αναφορές	165

1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Διαδίκτυο (Internet) που είχε ήδη επικρατήσει τον ιδιωτικό τομέα θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment). Αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα, ένας Πολίτης θα μπορούσε να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση απευθείας, από το σπίτι του χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών με τις μεθόδους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί στόχο των σημερινών κυβερνήσεων προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης του Πολίτη. Ως τώρα, οι υποδομές του Δημοσίου σε τεχνολογίες πληροφορικές αφορούσαν στην εσωτερική χρήση των συστημάτων μέσα στα επιμέρους τμήματα και τις υπηρεσίες. Τώρα, πλέον, οι κυβερνήσεις μπορούν να επεκτείνουν τις υποδομές τους στην ευρύτερη κοινωνία, έτσι ώστε οι πρωταρχικές αξίες της ψηφιακής εποχής – “γρηγορότερα, καλύτερα, φθηνότερα και με μεγαλύτερη ευκολία πρόσβασης” – να μπορούν να εφαρμοστούν και στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σαν βασικό αντικείμενο ενασχόλησης της τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government Services) που παρέχονται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και άλλους Κυβερνητικούς ή Δημόσιους οργανισμούς (π.χ. Ασφαλιστικοί φορείς, Πανεπιστήμια κ.λπ.) προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με σκοπό να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής των πολιτών, να τονώσουν την επιχειρηματικότητα και να δημιουργήσουν καλύτερες συνθήκες ένταξης και συμμετοχής.

Σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι ο προσδιορισμός της Μεθοδολογίας και η δημιουργία ενός μοντέλου - εργαλείου για την εκτίμηση του κέρδους σε κόστος που έχουν οι Πολίτες αλλά και η Δημόσια Διοίκηση, περνώντας στην πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των είκοσι (20) βασικών υπηρεσιών - από την αίτηση ως την παραλαβή - .

1.2. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε 9 κεφάλαια. Στο 2^ο κεφάλαιο δίνεται ο ορισμός της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και περιγράφονται τα χαρακτηριστικά αυτής (αρχές, επίπεδα εξέλιξης, τύποι υπηρεσιών, στάδια και πλεονεκτήματα). Στο 3^ο κεφάλαιο καθορίζεται η έννοια της Διαλειτουργικότητας και παραθέτονται οι αρχές για την επίτευξη της ενσωμάτωσή της στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο 4^ο κεφάλαιο αναφέρονται οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Το 5^ο κεφάλαιο περιλαμβάνει αναλυτική περιγραφή των 20 βασικών υπηρεσιών. Η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε και ακολουθήθηκε για την εκτίμηση του κόστους περιγράφεται στο 6^ο κεφάλαιο. Η εφαρμογή του μοντέλου στις 20 υπηρεσίες, που προκύπτει από τη μεθοδολογία ακολουθεί στο κεφάλαιο 7. Στο 8^ο κεφάλαιο δίνονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις για μελλοντική αναβάθμιση των υπηρεσιών. Τέλος, στο 9^ο κεφάλαιο παρατίθεται η βιβλιογραφία.

2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (E-GOVERNMENT)

Στη ψηφιακή εποχή που ζούμε η χρήση του διαδικτύου έχει δώσει διαφορετική φύση στην έννοια της πληροφορίας, επηρεάζοντας, με τη σειρά τους, τις έννοιες της διακυβέρνησης και της συμμετοχικής δημοκρατίας.

Οι συντονισμένες προσπάθειες από πλευρά Ευρωπαϊκής Ένωσης εκφράζονται κυρίως με το δεκαετές πρόγραμμα της «Κοινωνίας Της Πληροφορίας», το οποίο καθοδηγείται από σχέδια δράσης όπως το eEurope και το i2010. Επίσης έχει θεσπιστεί Ευρωπαϊκό παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επίβλεψη του προόδου των σχεδιασμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η «ψηφιακή φιλοσοφία» που υιοθετείται στα κράτη και η ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής οδήγησαν στις συντονισμένες προσπάθειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη on-line διακυβέρνησης, με σκοπό την εξάλειψη προβλημάτων όπως αυτό της γραφειοκρατίας που παρατηρείται στις συναλλαγές του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες.

2.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (E-GOVERNMENT)

Με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**¹ (*e-government*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή»

¹ Πηγή : http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση

(“e”) με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών .

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Μια διαφορετική έκφραση του ορισμού για το e-Government δίνει ο Don Tapscott² και είναι η εξής: «Η διαδικτυωμένη κυβέρνηση η οποία συνδυάζει την νέα τεχνολογία με συστήματα εσωτερικής κληρονομιάς και με την σειρά της συνδέει τις κυβερνητικές πληροφοριακές υποδομές προς τα έξω με οτιδήποτε ψηφιακό και με οποιονδήποτε, όπως τον φορολογούμενο, τους προμηθευτές, τους πελάτες, τους ψηφοφόρους και κάθε άλλο θεσμό της κοινωνίας, αλλά και σχολεία, εργαστήρια, μέσα μαζικής ενημέρωσης, νοσοκομεία, άλλες κυβερνήσεις και άλλα κράτη του κόσμου».

Συμπερασματικά, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με σκοπό την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Αυτό, βέβαια, απαιτεί σημαντική αναδιοργάνωση και η βελτίωση των παρεχομένων

² Don Tapscott (born 1947) is a Canadian business executive, author, consultant and speaker based in Toronto, Ontario, specializing in business strategy, organizational transformation and the role of technology in business and society.

υπηρεσιών, δεν σημαίνει απλώς αυτοματοποίησή τους αλλά κάτι πολύ περισσότερο από αυτό.

Όμως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αφορά ευρύτερο τομέα εκτός των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς μπορεί να περιλάβει την τοπική αυτοδιοίκηση, μη κυβερνητικές οργανώσεις και οποιαδήποτε δράση κοινωφελούς χαρακτήρα.

Τέλος, ο τρόπος εξυπηρέτησης είναι βασισμένος στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω των τεχνολογιών, όχι μόνο του διαδικτύου, αλλά και άλλων όπως κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και αμφίδρομη τηλεόραση.

2.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ, ΑΠΑΘΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνουν βασικές αρχές και στοιχεία τα οποία επαληθεύουν την ιδανική λειτουργία της. Μερικές από τις βασικές αρχές είναι οι εξής:

- Οι υπηρεσίες να είναι υψηλής ποιότητας, να έχουν νόημα για τον πολίτη και να είναι επικεντρωμένες σε αυτόν. Επίσης, πρέπει να βασίζονται σε μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών η οποία είναι απαραίτητο να διαθέτει «κοινές» διαδικασίες και τεχνολογίες που μπορούν να αλληλεπιδρούν με ασφαλή και ομογενοποιημένο τρόπο.
- Πρέπει να είναι προσβάσιμες μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (όπως διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα).
- Να εξαφανίζει κάθε είδους κοινωνικό αποκλεισμό, όντας διαθέσιμες σε όλους και εύκολες στην χρήση. Επίσης για την ευκολία και αμεσότητα στην πρόσβαση είναι απαραίτητο ένα πολυεπίπεδο σύστημα επικοινωνίας το οποίο θα βασίζεται σε μια «πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης»

(government portal) και θα συμμορφώνεται με ένα πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του δημόσιου τομέα.

- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται πρέπει να είναι ανεξάρτητη του τόπου και του χρόνου σε καθολική μορφή.
- Να παρέχει την απαιτούμενη ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, καθώς είναι ζωτικής σημασίας η εμπιστοσύνη των ανθρώπων στα συστήματα που χρησιμοποιούνται. Θα πρέπει να θεσπιστεί το αναγκαίο νομικό πλαίσιο για την διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας μέσω των ψηφιακών μέσων.
- Να διαθέτει μηχανισμούς ταυτοπροσωπίας και να διασφαλίζει την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Καλύτερη χρήση των πληροφοριών, βελτίωση της παράδοσης υπηρεσιών και πιο αποδοτική εργασία.

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων.

Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης. Συνακόλουθα οι διαδικασίες της πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις ΤΠΕ, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Από την άλλη μεριά βέβαια οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο. Τέλος πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται.

Τα βασικά στοιχεία που οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν είναι τα εξής:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί.
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου.

2.4. ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΚΑΙ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα κατάταξης και ωριμότητας των υπηρεσιών του e-Government σε ότι αφορά την εσωτερική λειτουργία του. Αυτά είναι τα εξής:

Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης.

► **Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση - downloading) εντύπων**

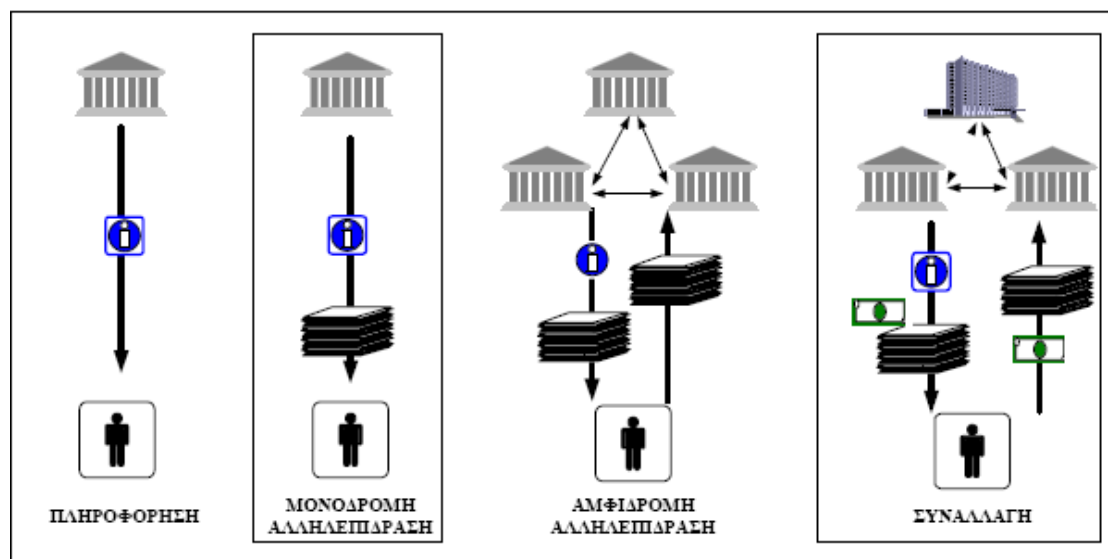
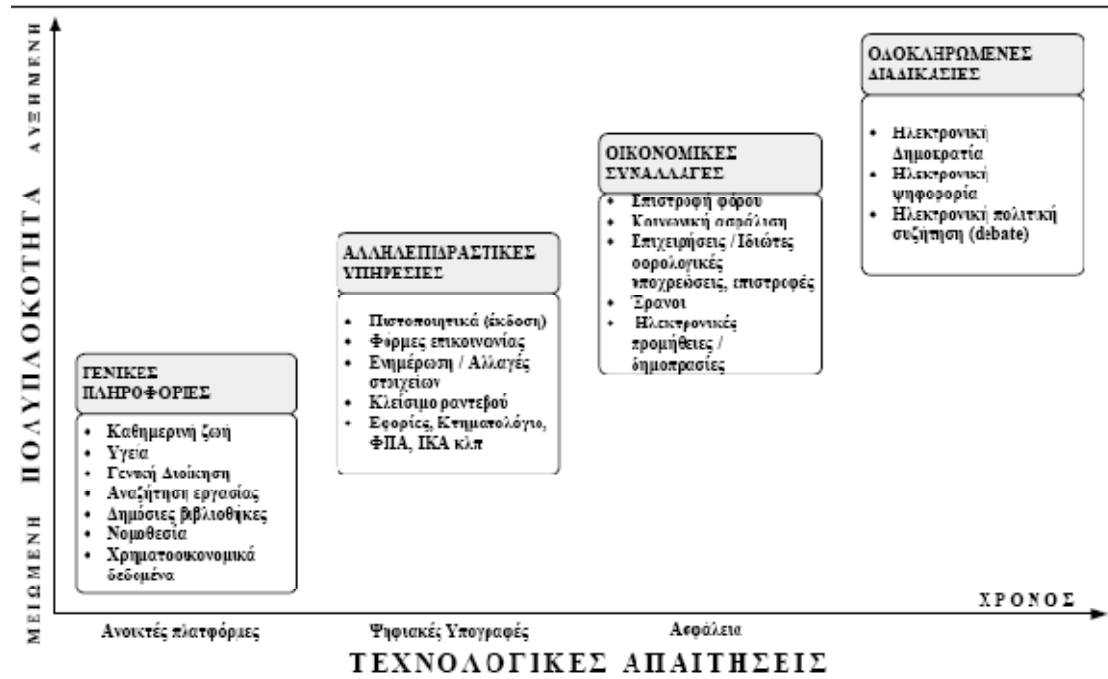
Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή, όπως για παράδειγμα η χορήγηση αντιγράφου πτυχίου πανεπιστημίου για στρατολογία ή άλλη χρήση.

► **Στάδιο 3 Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 3 είναι η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.

► **Στάδιο 4 Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή**

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.



Διάγραμμα 1 : Επίπεδα εξέλιξης και ωριμότητας των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

► **Στάδιο 5 Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών**

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το **5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης** μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

- Την **προληπτική παροχή υπηρεσιών** (proactive service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.
- Την **αυτόματη παροχή υπηρεσιών**, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει. Επίσης, ενώ μέχρι τώρα εξεταζόταν η άμεση συναλλαγή του πολίτη (επιχείρησης) με το Δημόσιο, πλέον λαμβάνεται υπόψη και η ύπαρξη ενδιάμεσων (intermediaries) που συναλλάσσονται με το Δημόσιο για λογαριασμό του αιτούντα (**Στάδιο 4B**).

2.5. ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σε ότι αφορά τους τύπους των υπηρεσιών, υπάρχουν τα ακόλουθα τρία βασικά μοντέλα:

1. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G).

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Κάποιες δραστηριότητες που περιλαμβάνει είναι οι εξής:

- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών.
- Απόλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων.
- Απλούστευση διαδικασιών.

2. Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Ασχολείται με την διαχείριση των σχέσεων με τους πολίτες. Περιλαμβάνει κάποιες ή το σύνολο των κάτωθι δραστηριοτήτων:

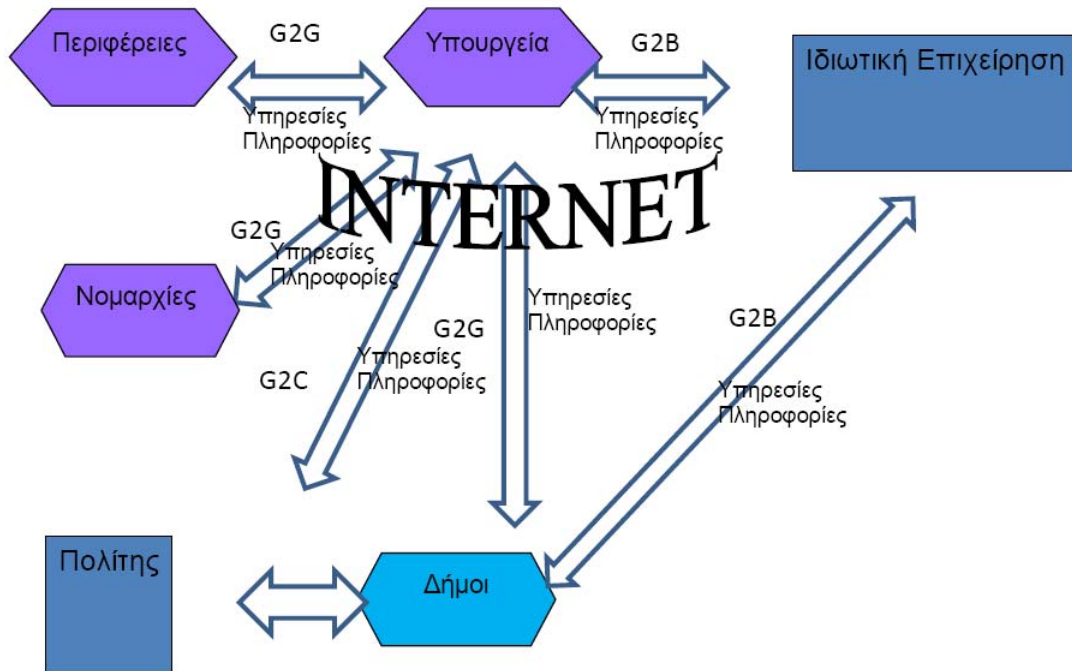
- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

3. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)

Αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Περιλαμβάνει το σύνολο ή μέρος των εξής δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας.
- Ηλεκτρονικές προμήθειες.
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.

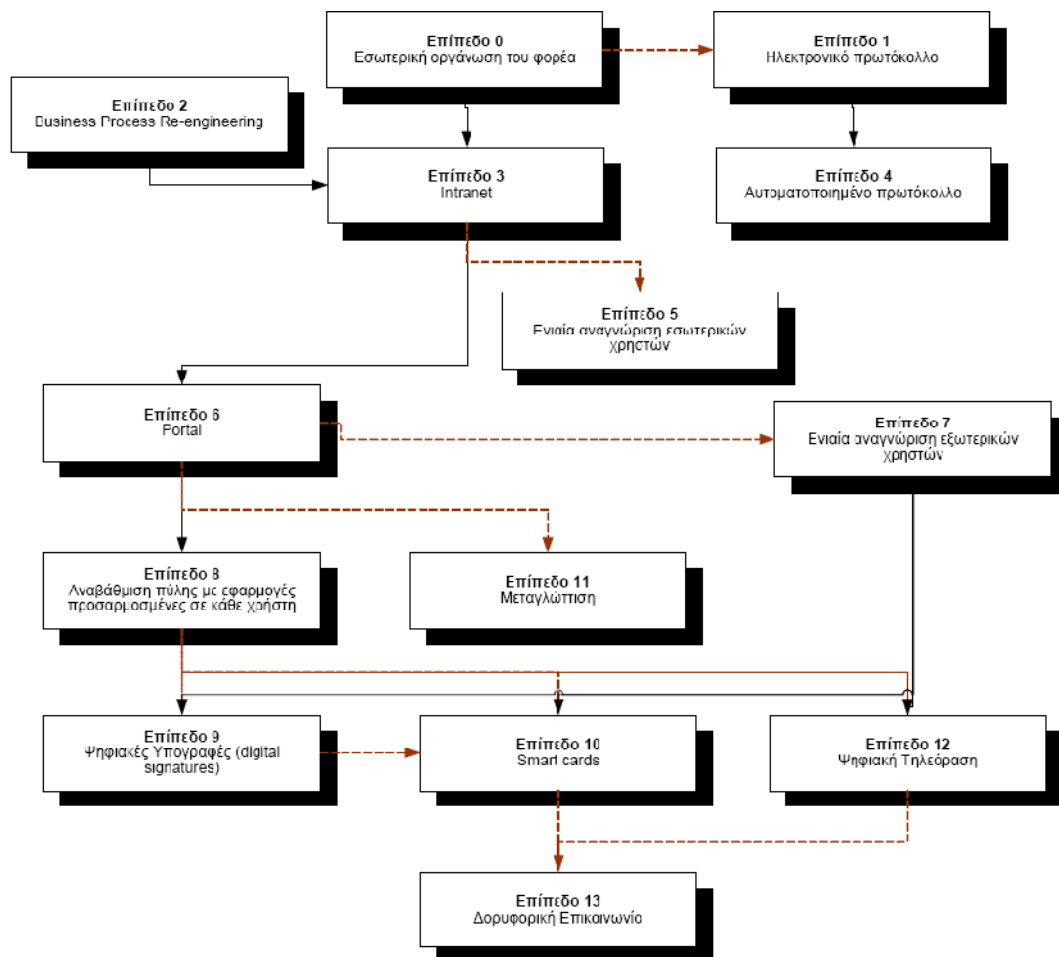
Ακολουθεί ένα ενδεικτικό σχεδιάγραμμα



Διάγραμμα 2- Σχηματική απεικόνιση για τους τύπους υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.6. ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα, μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα. Τα επίπεδα αυτά θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από/προς το δημόσιο τομέα και θα δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις (ιδιωτικός τομέας) να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.



Διάγραμμα 3 : Στάδια για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα.

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

- Προμήθεια υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).
- Δικτυακή διασύνδεση υπάρχοντος και καινούριου εξοπλισμού.

Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη.

Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering

- Μελέτη ανασχεδιασμού ροής εγγράφων και αλληλοεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.

- Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις (legacy systems).

Ειδικά σε αυτό το επίπεδο εμφανίζεται η διαφοροποίηση κάθε φορέα του δημοσίου ανάλογα με το είδος και το εύρος των εφαρμογών του. Για κάθε τέτοιο φορέα θα πρέπει μετά από ειδική μελέτη να δημιουργηθούν νέα επίπεδα εφαρμογών. Για τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα. Παράλληλα, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

Επίπεδο 3 – Intranet

Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς αυτές να είναι εγκατεστημένες στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επιπέδου 3 (δυνατότητα authorization, authentication). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (κατάργηση hard-copy εγγράφων).
- Διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων.
- Παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπαλλήλων (calendar) και ανάθεση εργασιών (to do list).
- Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων (έχοντας εικόνα για τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των πόρων π.χ. πότε και ποια αίθουσα συνεδριάσεων είναι ελεύθερη, κλπ.).
- Διεκπεραίωση οφειλών (εγγράφων).
- Βιβλιοθήκη διαθέσιμη on-line.
- Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων.
- Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.

- Άλλες εφαρμογές απαραίτητες για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε διεύθυνσης (π.χ. στις πολεοδομίες, διαχείριση οικοδομικών αδειών και έλεγχος αυθαιρέτων).

Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών, εσωτερικών και εξωτερικών, που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα. Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Θα πρέπει να υπάρχει ο διαχωρισμός αν πρόκειται για εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο. Επίσης χρειάζεται να διαχωρίζεται η πρωτοκόλληση εσωτερικής και εξωτερικής ως προς το φορέα διακίνησης εγγράφων. Ακόμη ο αριθμός πρωτοκόλλου θα προτείνεται από το λογισμικό, με αύξουσα σειρά και θα διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα. Καθώς οι

μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς κατά την υλοποίηση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η συμβατότητα και η συνεργασία με αντίστοιχο λογισμικό (π.χ. Δήμους, Νομαρχίες, Υπουργεία, Περιφέρειες), έχοντας ένα ειδικό πεδίο καταχώρησης του αριθμού πρωτοκόλλου που προέρχεται από τον εξωτερικό φορέα.

Η επικοινωνία μεταξύ των λειτουργικών μονάδων του λογισμικού θα πρέπει να πραγματοποιείται με ασφάλεια με τη χρήση κρυπτογράφησης. Χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.

Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και που αντιστοιχεί σε κάθε εσωτερικό χρήστη. Σήμερα στα διάφορα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές υπηρεσίες, κάθε υπάλληλος/χρήστης έχει διαφορετικό login/password για να χαρακτηρίζεται από τα προγράμματα ως μοναδικός και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Με το Επίπεδο αυτό, θα αποδίδεται σε κάθε χρήστη μοναδικό ζεύγος login/password με το οποίο θα μπορεί να προσπελάσει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

Επίπεδο 6 – Portal

Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται authentication του χρήστη. Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα.
- Προκηρύξεις, διαγωνισμοί.
- Νόμοι, προεδρικά διατάγματα.
- On-line βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν.
- Δελτία τύπου.

- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής.
- Δημοπρασίες.
- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του.
- Links σε άλλα portals/sites ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα.
- Αναζήτηση πληροφοριών.
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
- Help desk πολιτών.
- Χάρτης του portal.

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop). Επίσης, μπορούν να περιλαμβάνονται και vortals (κάθετα portals).

Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοιχεί σε κάθε εξωτερικό χρήστη. Αφορά εφαρμογές που είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή και γινόταν χρήση τους με την προσωπική παρουσία του πολίτη στο συγκεκριμένο τμήμα/διεύθυνση και δεν αφορά εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του Επιπέδου 8.

Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

Ενημέρωση και εμπλουτισμός της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή αυθεντικοποίηση (authentication) εξωτερικών χρηστών. Σκοπός είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες χρηστών να προσπελαίνουν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Οι χρήστες της πύλης μπορούν να ανήκουν στις ακόλουθες πολύ γενικές κατηγορίες:

- Πολίτες.
- Υπάλληλοι των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων.
- Υπάλληλοι οργανισμών.
- Διαχειριστές.

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα.

Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login /password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- E-learning.

- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.
- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.

- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη (24/7), ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,99%.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των χρηστών και της κίνησης του κόμβου.
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.
- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφίες. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή. Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδίχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η

σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακή υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

Επίπεδο 10 – Smart cards

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή authentication για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσομένων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων smart cards με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραίωσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ.

Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορέα προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με smart cards, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση

Μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω αριθμού μεταναστών στη χώρα μας και ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες από μη ελληνόφωνους κατοίκους καθώς η χώρα μας αποτελεί πόλο έλξης πολλών οικονομικών μεταναστών που στην προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας χρειάζεται να διεκπεραιώσουν συναλλαγές με κυβερνητικές υπηρεσίες και οι συναλλαγές αυτές ως τώρα έχουν χαρακτηριστεί υπερβολικά χρονοβόρες και δύσκολες.

Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση

Προσπέλαση της «πύλης» μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. Το απώτερο στάδιο ηλεκτρονικής κυβέρνησης όπου ο πολίτης (έλληνας ή μη) θα είναι σε θέση να προσπελαύνει τις υπηρεσίες αυτές μέσω της τηλεόρασής του όπως αλλάζει τα κανάλια ανάλογα με τις προτιμήσεις τηλεθέασής του, καθώς η τηλεόραση είναι ένα μέσο επικοινωνίας πιο προσιτό και γνώριμο στο μέσο πολίτη.

Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία

Ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών και ανταλλαγή απόψεων μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS). Το προηγμένο αυτό στάδιο αποτελεί τον τρόπο ενημέρωσης των κυβερνητικών στελεχών για τα τεκταινόμενα στον ελλαδικό χώρο κατά τις υποχρεώσεις τους εκτός Ελλάδας μέσω δορυφορικού σήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων πληροφοριών στο portal για την ταχύτερη ενημέρωση των πολιτών καθώς και συνομιλίας τόσο μεταξύ των στελεχών αλλά και με τους πολίτες για καίρια κυβερνητικά θέματα.

Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών. Ωστόσο ακολουθώντας σταδιακά μια σειρά από επίπεδα, η μετάβαση από την παραδοσιακή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επιτύχει. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά προς αυτήν την κατεύθυνση αρκεί να υιοθετηθούν από το κράτος και τους πολίτες στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα. Το αποτέλεσμα θα είναι να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από και προς το δημόσιο τομέα και να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

2.7. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ποιοτική εξυπηρέτηση του Πολίτη αποτελεί πλέον μία από τις βασικές προτεραιότητες της Πολιτείας, με τις Τεχνολογίες της Πληροφορικής κι των Τηλεπικοινωνιών, να καλούνται να παίξουν ένα σημαντικό και υποστηρικτικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή. Η αναβάθμιση στον τρόπο λειτουργίας των Οργανισμών αλλά και στον τρόπο επικοινωνίας των Πολιτών με αυτούς, είναι βασική προϋπόθεση για μια σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση. Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση καταρχήν διευκολύνει την επίτευξη καλύτερης και αποτελεσματικότερης διοίκησης. Όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στο Δημόσιο Τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης που συνεπάγεται :

- Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια Δημόσιο Τομέα.
- Δημόσιο τομέα στην υπηρεσία όλων(καθολική πρόσβαση).
- Παραγωγικό Δημόσιο Τομέα που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων.

Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι η αποκόμιση στρατηγικών, διοικητικών και λειτουργικών οφειλών.

1. Στρατηγικά οφέλη είναι αυτά που προσφέρουν στην Κυβέρνηση πλεονεκτήματα έναντι της παραδοσιακής λειτουργικής μορφής διακυβέρνησης. Αυτά είναι :

- Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πολίτες.
- Αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών : ταχύτητα, αξιοπιστία, συνέπεια, ευελιξία και ταυτόχρονα τυποποίηση προσ αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Βελτίωση συνεργασιών.

2. Διοικητικά οφέλη είναι αυτά που σχετίζονται με την αναβάθμιση των εσωτερικών δομών διαχείρισης των κυβερνητικών διαδικασιών. Αυτά είναι :

Μείωση κόστους – επικοινωνίας και συναλλαγών.

Μείωση του χρόνου ανταπόκρισης στα αιτήματα των πολιτών

Υποστήριξη νέων συνεργασιών – μεταξύ Δημόσιων Υπηρεσιών, κρατών κτλ.

3. Λειτουργικά οφέλη είναι αυτά που αφορούν αποκλειστικά στη λειτουργία της Πολιτείας.

- Βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της.
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών.
- Ελαχιστοποίηση λαθών.
- Καλύτερη χρήση της γνώσης.

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικά για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και για το θεσμό της Δημοκρατίας, δίνοντας λύσεις σε προβλήματα που διαιωνίζονταν στην κοινωνία μας και ταλαιπωρούσαν τον κάθε πολίτη. Κάποια από τα οφέλη για κάθε ομάδα είναι τα εξής :

Για τους πολίτες:

- Γρήγορη και άμεση εξυπηρέτηση, με μείωση των προβλημάτων γραφειοκρατίας που τον ταλαιπωρούσαν στις συναλλαγές του με τον δημόσιο τομέα.
- Βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών.
- Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος από την αποφυγή των άσκοπων μετακινήσεων.
- Μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές του.
- Ενίσχυση της Δημοκρατίας και των θεσμών της, μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες, της αποφυγής της διαφθοράς, της συνεχούς ανατροφοδότησης της Κυβέρνησης με τις απόψεις των πολιτών και την αμεσότερη συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Για τις επιχειρήσεις:

- Εξοικονόμηση χρημάτων.
- Ταχύτερες συναλλαγές.
- Μικρότερο κόστος συναλλαγών
- Αποφυγή γραφειοκρατικών συναλλαγών.

2.8. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν να ασχοληθούν με δύο πολύ σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά το σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δημόσιων Δικτυακών τους Τόπων (ΔΔΤ). Αυτό έχει να κάνει με την **Διαλειτουργικότητα** του ΔΔΤ και την **Αυθεντικοποίηση-Προστασία δεδομένων** των χρηστών. Αυτά τα δύο έχουν να κάνουν με τη γρήγορη εξυπηρέτηση και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που πρέπει να νιώσει ο χρήστης του δικτυακού τόπου αντίστοιχα. Επιπλέον για να μπορεί να θεωρηθεί ένας ΔΔΤ αξιόπιστος πρέπει να είναι πάντα **διαθέσιμος** γεγονός που εξασφαλίζεται σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την **ανοχή-αντοχή σε παράγοντες- κινδύνους** όπως οι φυσικές καταστροφές, οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. Μία τελευταία παράμετρος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός δικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών **πρόσβασης των χρηστών** στο δικτυακό τόπο.

3 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Οι διαδικτυακοί τόποι χρησιμοποιούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και επιχειρήσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρουν και κατά κανόνα δεν παρέχουν από μόνοι τους τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αντίθετα, οι ΔΔΤ δρομολογούν τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών στα κατάλληλα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) των φορέων και γενικά δρουν ως ενδιάμεσοι στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, ιδιαίτερα στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων. Η διαλειτουργικότητα των ΔΔΤ με τα back-office συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις. Εκτός από το θέμα της διαλειτουργικότητας μέσα στον ίδιο τον τόπο υπάρχει και θέμα διαλειτουργικότητας διαδικτυακού τόπου με τρίτα sites.

Σε κεφάλαιο που ακολουθεί αναλύεται εκτενώς η έννοια της διαλειτουργικότητας και ο ρόλος της στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.1. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους :

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

Η ασφάλεια των ΔΔΤ αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων. Σημειώνεται ότι ορισμένοι από τους κανόνες αυτούς εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).

3.2. ΠΡΟΣΒΑΣΗ-ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους ΔΔΤ μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την

πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται.

Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός ΔΔΤ πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας του και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

Γενικά, σύμφωνα με το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων (ΠΠΔΔΤ)³ προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές:

- Κατά την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία, λειτουργίες του ΔΔΤ όπως αναζήτηση πληροφορίας και γενικά υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη.
- Για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν το χρήστη (πολίτη, επιχείρηση, φορέα) και υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων και υπηρεσιών, ειδικότερα:
 - Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων και εγγράφων μέσω του ΔΔΤ αλλά ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο (π.χ. παραλαβή βεβαίωσης/ πιστοποιητικού αυτοπροσώπως, μέσω ΚΕΠ ή ταχυδρομείου) (επίπεδο 3), ως διακριτικά ασφάλειας του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιούνται το όνομα (username) και το συνθηματικό (password) χρήστη.

³ Θέσπιση Προτύπων και Προδιαγραφών για την ανάπτυξη Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΔΔΤ), που αφορούν: την εικαστική παρουσίαση, την κατηγοριοποίηση και διαχείριση περιεχομένου, τη διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα του Διαδικτυακού Τόπου, την οργανωτική υποστήριξη και νομικά ζητήματα.

- ο Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι πλήρως ηλεκτρονική (επίπεδο 4), πρέπει να χρησιμοποιούνται ισχυρότερα μέτρα δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η εξυπηρέτηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω ΔΔΤ, ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του ΔΔΤ του φορέα. Καθένα από τα συστήματα αυτά μπορεί να απαιτεί επίσης την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του. Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΔΔΤ επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα ΔΔΤ πρέπει να προστατεύονται επαρκώς μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure)⁴.

3.3. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα, το οποίο χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) του φορέα, απαρτίζεται

⁴ Το HTTPS (Secure HTTP) χρησιμοποιείται στην επιστήμη των υπολογιστών για να δηλώσει μία ασφαλή http σύνδεση. Το σύστημα αυτό σχεδιάστηκε αρχικά από την εταιρία Netscape Communications Corporation για να χρησιμοποιηθεί σε sites όπου απαιτείται αυθεντικοποίηση χρηστών και κρυπτογραφημένη επικοινωνία. Σήμερα χρησιμοποιείται ευρέως στο διαδίκτυο όπου χρειάζεται αυξημένη ασφάλεια διότι διακινούνται ευαίσθητες πληροφορίες (πχ αριθμοί πιστωτικών καρτών, passwords κοκ).

Πηγή : <http://el.wikipedia.org/wiki/HTTPS>

από τα παθητικά (π.χ. δομημένη καλωδίωση) και τα ενεργά στοιχεία (π.χ. μεταγωγείς, δρομολογητές).

Έτσι, η διαθεσιμότητα και η απόδοση του ΔΔΤ από την πλευρά των δικτυακών υποδομών εξαρτάται αντίστοιχα από τη διαθεσιμότητα και την απόδοση των ενεργών και παθητικών στοιχείων. Δεδομένου ότι η δομημένη καλωδίωση ενός φορέα αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της δικτυακής του υποδομής, έχει σημαντικό κόστος και δεν είναι εφικτή η συχνή αντικατάστασή της, ο φορέας θα πρέπει να μεριμνήσει για την εξυπηρέτηση τόσο των άμεσων όσο και μελλοντικών αναγκών του. Η συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, σε συνδυασμό με τη χρήση υλικών με υψηλά ποιοτικά χαρακτηριστικά, ικανοποιεί στο μέγιστο βαθμό τη συγκεκριμένη απαίτηση. Τα ενεργά στοιχεία του εσωτερικού δικτύου του φορέα που εξυπηρετούν τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα, σε επίπεδο αριθμού χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων. Το εσωτερικό δίκτυο του φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντα ενεργά στοιχεία για τη διασύνδεση του ΔΔΤ με τα υποστηρικτικά συστήματα του φορέα, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας. Η χρήση πλεοναζόντων στοιχείων (π.χ. δύο μεταγωγείς αντί ενός) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας εξασφαλίζει ότι το δίκτυο θα συνεχίσει να λειτουργεί ακόμα και στην περίπτωση που υπάρξει πρόβλημα (π.χ. αστοχία υλικού) σε ένα από τα στοιχεία.

3.4. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΩΝ

Οι εξυπηρετητές που κατά κανόνα σχετίζονται με τη λειτουργία ενός ΔΔΤ είναι :

- ο εξυπηρετητής Διαδικτύου (web server), ο οποίος υποστηρίζει την παρουσίαση του ΔΔΤ στο Διαδίκτυο και τη διεπαφή των χρηστών-επισκεπτών με το ΔΔΤ,
- ο εξυπηρετητής εφαρμογών (application server), στον οποίο φιλοξενούνται οι εφαρμογές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του ΔΔΤ και τις υπηρεσίες που παρέχει και

- ο εξυπηρετητής βάσεων δεδομένων (database server), στον οποίο τηρούνται τα δεδομένα των διαφόρων εφαρμογών.

Οι εξυπηρετητές που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες του φορέα και των επισκεπτών του τόπου, σε επίπεδο αριθμού επισκεπτών-χρηστών και όγκου διακινούμενων δεδομένων. Έτσι, οι φορείς του δημοσίου πρέπει να έχουν προβεί σε κατάλληλη εκτίμηση των αναγκών τους πριν την προμήθεια των συστημάτων που θα υποστηρίξουν τη λειτουργία του ΔΔΤ. Ενδεικτικά θα πρέπει να έχουν συνεκτιμήσει τον αριθμό των ταυτόχρονων χρηστών του ΔΔΤ, τον όγκο των διακινούμενων δεδομένων και τις απαιτήσεις του λογισμικού εφαρμογών σε υπολογιστική ισχύ. Η υποδομή ενός φορέα προτείνεται να περιλαμβάνει πλεονάζοντες εξυπηρετητές για τη λειτουργία του ΔΔΤ, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας ή κάνοντας χρήση τεχνικών εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).

3.5. ΑΝΤΟΧΗ ΣΕ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Οι φορείς του δημοσίου πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους την εκδήλωση διαφόρων κινδύνων όπως οι φυσικές καταστροφές (φωτιά, πλημμύρα), οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα. Τα συστήματα που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός ΔΔΤ πρέπει να φιλοξενούνται σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους (computer rooms), οι οποίοι πληρούν τις παρακάτω ελάχιστες απαιτήσεις:

- Διαθέτουν επαρκή εξαερισμό και κλιματισμό.
- Διαθέτουν μέσα πυρόσβεσης (π.χ. πυροσβεστήρες).
- Κλειδώνουν έτσι ώστε να μην είναι εφικτή η πρόσβαση σε όλους.
- Τα υπολογιστικά συστήματα είναι τοποθετημένα σε ικρίωματα (racks).
- Τα υπολογιστικά συστήματα υποστηρίζονται από λύσεις αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (UPS) με ισχύ ικανή να καλύψει τις συνολικές ανάγκες των συστημάτων για τουλάχιστον 20 λεπτά.

- Διαθέτουν συστήματα πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.
- Διαθέτουν ψευδοροφές και υπερυψωμένο δάπεδο.
- Διαθέτουν ηλεκτρονικό σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης.
- Υποστηρίζονται από γεννήτριες στην περίπτωση διακοπής της κανονικής τροφοδοσίας σε ηλεκτρική ενέργεια.

3.6. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται στο μεγαλύτερο δυνατό ακροατήριο. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι -κατά το δυνατό- ανεξάρτητη της υποδομής που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τυχόν ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού στο οποίο απευθύνεται. Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C)⁵ έχει αναλάβει την «πρωτοβουλία για προσβασιμότητα του Διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative - WAI). Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες αυτές του W3C⁶ είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών :

- Προτεραιότητα επιπέδου 1 (Priority 1): Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας πρέπει να ακολουθείται υποχρεωτικά. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για πολλές κατηγορίες χρηστών.

⁵ Η κοινοπραξία World Wide Web (W3C) αναπτύσσει τις διαλειτουργικές τεχνολογίες (προδιαγραφές, οδηγίες, λογισμικό, και εργαλεία) για να οδηγήσει το Web στο μέγιστο των δυνατοτήτων του. Αποστολή της είναι να οδηγήσει το World Wide Web στο μέγιστο των δυνατοτήτων του με την ανάπτυξη των πρωτοκόλλων και των οδηγιών που εξασφαλίζουν μακροπρόθεσμη ανάπτυξη για τον Ιστό.

Πηγή : <http://www.w3.org/Consortium>

⁶ <http://www.w3.org/TR/WCAG10>

- Προτεραιότητα επιπέδου 2 (Priority 2): Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας είναι καλό-προτείνεται να ακολουθείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.
- Προτεραιότητα επιπέδου 3 (Priority 3): Η εφαρμογή κάθε οδηγίας στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Τέλος το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer και Mozilla Firefox.

4 ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ E-GOVERNMENT ΚΑΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

Με σκοπό την δημιουργία της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους», δρομολογήθηκαν τα τελευταία χρόνια πρωτοβουλίες, σε Ευρώπη και Ελλάδα, οι οποίες αποσκοπούσαν στην ευρύτερη δυνατή διάδοση της τεχνολογίας πληροφοριών. Μερικές από αυτές αποτελούν οι πρωτοβουλίες eEurope, i2010 και Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική οι οποίες παρουσιάζονται στη συνέχεια.

4.1. E-EUROPE

Η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε το 1999 από την Ευρωπαϊκή Ένωση, ένα φιλόδοξο πρόγραμμα που αποσκοπεί στην ευρύτερη δυνατή διάδοση της

τεχνολογίας πληροφοριών. Αυτή η πολιτική πρωτοβουλία έχει στόχο ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα εκμεταλλευτεί πλήρως τις εξελίξεις που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών.

Οι πρώτοι στόχοι της πρωτοβουλίας είναι οι εξής:

- Η ομαλή ένταξη κάθε πολίτη, οικογένειας, σχολείου, επιχείρησης και διοίκησης στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία.
- Η δημιουργία μιας Ευρώπης πρωτοπόρας στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας πρόθυμης να χρηματοδοτήσει και να αναπτύξει νέες ιδέες.
- Η καταβολή κάθε δυνατής προσπάθειας ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με στόχο την επίτευξη των παραπάνω στόχων, έχει προτείνει δέκα δράσεις προτεραιότητας που θα πρέπει να υλοποιηθούν με την συλλογική δράση της Επιτροπής, των κρατών μελών, των επιχειρήσεων και των πολιτών της Ευρώπης. Οι προτεινόμενες δράσεις είναι οι εξής:

1. Είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή: ο ψηφιακός πολιτισμός θα πρέπει να ενταχθεί στην παιδεία του κάθε Ευρωπαίου και αυτό θα πετύχει εν μέρει με την είσοδο του Διαδικτύου και των πολυμεσικών εργαλείων στα σχολεία και την αντίστοιχη προσαρμογή του συνόλου της παιδείας στην ψηφιακή εποχή.

2. Οικονομικά πιο προσιτή πρόσβαση στο Διαδίκτυο: για να εξασφαλιστεί η μείωση των τιμών θα πρέπει να αυξηθεί ο ανταγωνισμός και να διευρυνθεί η επιλογή που προσφέρεται στον καταναλωτή. Αυτό θα συμβεί μέσω της απελευθέρωσης των αγορών, αν και σε ορισμένες περιπτώσεις οι φορείς εκμετάλλευσης διατηρούν ακόμα την κυρίαρχη θέση τους.

3. Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου: επιβάλλεται η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρώπη, ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες

επιχειρήσεις, οπότε είναι απαραίτητη η θέσπιση αξιόπιστου νομικού πλαισίου. Επίσης η Ευρώπη θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε οι δημόσιες διοικήσεις να διευκολύνουν την χρήση ηλεκτρονικών διαδικασιών για την ανάθεση έργων.

4. Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές: πρέπει, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, να εξασφαλιστεί η ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα άτομα που σχετίζονται με την παιδεία και την έρευνα. Έτσι επιτρέπεται να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη συνεργασία και διαλειτουργικότητα μεταξύ των πανεπιστημίων και εργαστηρίων στην Ευρώπη.

5. Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χάρη στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα (smart cards): οι ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα θα εξασφαλίζουν πρόσβαση σε υγειονομικές υπηρεσίες, στο Διαδίκτυο, στις δημόσιες μεταφορές, θα εξασφαλίζουν δυνατότητες ηλεκτρονικής πληρωμής κ.τ.λ. Οι δημόσιες διοικήσεις, οι φορείς προμήθειας και παροχής υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να συνεργαστούν στενά ώστε να διαμορφωθούν κοινές προδιαγραφές σε τομείς όπως η κινητικότητα, η ασφάλεια, ο σεβασμός του ιδιωτικού βίου και ο έλεγχος της χρήσης, προκειμένου να δημιουργηθεί η υποδομή ώστε αυτές οι κάρτες να μπορούν να χρησιμοποιηθούν παντού.

6. Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία: η ευρωπαϊκή αγορά κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου δεν είναι ανεπτυγμένη στην Ευρώπη και επηρεάζει άμεσα τις επιδόσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη νέα οικονομία. Έτσι πρέπει να εξασφαλιστούν οι συνθήκες που θα καταστήσουν δυνατή την ανάπτυξη ιδεών για εμπορική εκμετάλλευση και τη χρηματοδότησή τους εντός της Ε.Ε., ώστε να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου που είναι διαθέσιμα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας.

7. Ηλεκτρονική συμμετοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες: πρέπει να γίνει μέριμνα από την Επιτροπή ώστε κατά την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας να ληφθούν υπόψη οι ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

8. Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα: η αποδοτικότητα των υγειονομικών υπηρεσιών για τους πολίτες θα μπορούσε να βελτιωθεί μέσω της αξιοποίησης ευφών δικτύων και τεχνικών για την παρακολούθηση της υγείας, την πρόσβαση στις πληροφορίες και τη μέριμνα ιατροφαρμακευτικού χαρακτήρα.

9. Ευφυείς μεταφορές: η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών μπορεί βελτιώσει την ασφάλεια και την ποιότητα των δημόσιων μεταφορών

10. Ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων: η δημόσια διοίκηση καλείται να διευκολύνει την ηλεκτρονική πρόσβαση στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης για όλους τους πολίτες.

4.2. E-EUROPE2005

Αποτελεί μεταγενέστερο σχέδιο δράσης το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002. Ακολουθείται η προσέγγιση που υιοθετήθηκε και σε παλαιότερα πλαίσια και η οποία συνίσταται στον καθορισμό σαφών στόχων και στη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου προς υλοποίησή τους. Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδίωκε να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope2005, είναι οι εξής:

- Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες.
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government).
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-Learning).
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-Health).
- Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business).
- Ασφαλής υποδομή πληροφοριών.
- Μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές.

- Συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

Οι βασικές υπηρεσίες που προτείνει να προσφέρονται στον πολίτη συνοψίζονται στις εξής δράσεις:

Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

- Εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με τις δημόσιες διοικήσεις.
- Θέσπιση πλαισίου διαλειτουργικότητας για τη διευκόλυνση παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέχρι τα τέλη του 2003.
- Διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων, μέχρι τα τέλη του 2004.
- Ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημόσιων συμβάσεων ως τα τέλη του 2005.
- Προσιτά σε όλους τους πολίτες σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Για την Ηλεκτρονική Μάθηση (E-Learning):

- Ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια, μέχρι το 2005. Διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-Learning και e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών), μέχρι τα τέλη του 2005.
- Ανάλυση από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφόρμων με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων, μέχρι τα τέλη του 2003.
- Ανάλυση από τα κράτη-μέλη δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων με σκοπό να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία στη κοινωνία της γνώσης.

Για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας (e-Health):

- Υποβολή πρότασης από την Επιτροπή για την θέσπιση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, αντικαθιστώντας τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος, την άνοιξη του 2003.
- Δημιουργία στα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των κέντρων περίθαλψης.
- Παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (όπως ηλεκτρονικοί φάκελοι κτλ)

Για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-Business):

- Ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας με διοργάνωση σύσκεψης για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν το 2003.
- Εγκατάσταση από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με σκοπό την ενίσχυση και τον συντονισμό των δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης.
- Ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές, την ασφάλεια, τις προμήθειες και τις πληρωμές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Για την ασφαλή υποδομή πληροφοριών:

- Συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.
- Εμπέδωση κλίματος ασφαλείας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών, από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.
- Διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

Για την ευρυζωνική πρόσβαση:

- Διασφάλιση της διάθεσης συχνοτήτων για τις ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες, μέσω θέσπισης νέου πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων.
- Στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης στις λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες.
- Μεγαλύτερη προσφορά του περιεχομένου των δημοσίων υπηρεσιών σε διάφορες διαλογικές τεχνολογικές πλατφόρμες.

- Επιτάχυνση της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.

4.3. I2010

Το i2010 αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο θεσπίστηκε για να αντικαταστήσει το eEurope 2005. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισσαβόνας και καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης, οι οποίες επικεντρώνονται στην ενθάρρυνση της γνώσης και την καινοτομία με στόχο την ενίσχυση της ανάπτυξης και την δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Επίσης αποσκοπεί στην ψηφιακή σύγκλιση των κρατών μελών της Ε.Ε. με συντονισμό της δράσης τους.

Το νέο στρατηγικό πλαίσιο προτείνει τέσσερις στόχους που πρέπει να επιτευχθούν πριν το 2010 για τις ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης και είναι οι εξής:

1. Ενιαίος ευρωπαϊκός χώρος πληροφοριών: απαιτείται η δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών που θα παρέχει προσιτές και ασφαλείς υψίρρυθμες επικοινωνίες, διαφοροποιημένα και υψηλής ποιότητας περιεχόμενα και άλλες ψηφιακές υπηρεσίες, με στόχο την ενίσχυση μιας ανοικτής και ανταγωνιστικής εσωτερικής αγοράς για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, η Επιτροπή προβλέπει τα εξής:

- Αναθεώρηση του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον ορισμό μιας αποτελεσματικής στρατηγικής διαχείρισης του φάσματος των ραδιοσυχνοτήτων.
- Δημιουργία ενός συνεκτικού πλαισίου για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης μέσω: του εκσυγχρονισμού του νομικού πλαισίου για τις οπτικοακουστικές υπηρεσίες, της πραγματοποίησης

- κάθε απαραίτητης προσαρμογής του κοινοτικού κεκτημένου που έχει επιπτώσεις στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης, και της προώθησης της ταχείας και αποτελεσματικής εφαρμογής και επικαιροποίησης του υπάρχοντος κεκτημένου.
- Στήριξη στη δημιουργία και διάδοση ευρωπαϊκού περιεχομένου, όπως με τα προγράμματα «eLearning» και «eContentplus».
 - Σχεδιασμός στρατηγικής για μία ασφαλή Κοινωνία της Πληροφορίας μέσω της ευαισθητοποίησης για ανάγκη αυτοπροστασίας και την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των επιθέσεων και των ελλείψεων των συστημάτων.
 - Προσδιορισμός και προώθηση δράσεων με ορισμένους στόχους σε θέματα διαλειτουργικότητας.

2. Καινοτομία και επενδύσεις στην έρευνα: για την ενίσχυση των καινοτομιών και των επενδύσεων στην έρευνα για τις τεχνολογίες της πληροφορίας και των τεχνολογιών προτείνεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η ενθάρρυνση των επιδόσεων σε αυτόν τον τομέα ώστε να μειωθεί η απόσταση της Ευρώπης από τους κύριους ανταγωνιστές της. Προτείνονται τα ακόλουθα:

- Αύξηση κατά 80% ως το 2010 της στήριξης της έρευνας στον τομέα των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και Επικοινωνιών σε κοινοτικό επίπεδο. Παραχώρηση προτεραιότητας στους κυριότερους τεχνολογικούς πυλώνες του 7ου προγράμματος πλαισίου (FP7) για την έρευνα και την τεχνολογική ανάπτυξη, όπως οι τεχνολογίες στην υπηρεσία της γνώσης, των περιεχομένων και της δημιουργικότητας, τα προηγμένα και ανοικτά δίκτυα επικοινωνιών, τα ασφαλή και αξιόπιστα λογισμικά, τα ενοποιημένα συστήματα, η νανοηλεκτρονική.
- Δρομολόγηση πρωτοβουλιών έρευνας και εγκατάστασης για να εξαλειφθούν τα κυριότερα σημεία συμφόρησης σε διάφορα πεδία, όπως της διαλειτουργικότητας, της ασφάλειας και της αξιοπιστίας.
- Ορισμός συμπληρωματικών μέτρων για την ενθάρρυνση των ιδιωτικών επενδύσεων σε έρευνα και καινοτομίες γύρω από τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)

- Διατύπωση συγκεκριμένων προτάσεων για μια κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, στο πλαίσιο των κοινοτικών στρατηγικών κατευθυντήριων γραμμών για τη συνοχή 2007-2013.
- Ορισμός πολιτικών στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες να στοχεύουν στην άρση των τεχνολογικών διαρθρωτικών και νομικών φραγμών για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, με εστίαση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Ανάπτυξη εργαλείων για την υποστήριξη νέων μοντέλων εργασίας, τα οποία να ευνοούν την καινοτομία στις επιχειρήσεις και την προσαρμογή στις νέες ανάγκες όσον αφορά τις δεξιότητες.

3. Κοινωνική ένταξη, βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής: η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θέσει ως στόχο την δημιουργία μιας κοινωνίας της πληροφορίας με βάση την ένταξη, η οποία θα παρέχει υψηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες και καλύτερη ποιότητα ζωής. Έτσι, μέσω πολιτικών προσανατολισμών και σχεδίων δράσης, αποσκοπεί στη στήριξη της ανάπτυξης και της απασχόλησης με τρόπο που να συμβαδίζει με την αειφόρο ανάπτυξη και δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. Προβλέπονται τα εξής:

- Διάδοση των πολιτικών προσανατολισμών σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα και επέκταση της εδαφικής κάλυψης με υψίρρυθμα δίκτυα για να διευκολυνθεί η χρήση των συστημάτων ΤΠΕ από μεγαλύτερο αριθμό ατόμων.
- Πρόταση ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την εξάλειψη του ηλεκτρονικού αποκλεισμού που να καλύπτει την ισότητα ευκαιριών, τις δεξιότητες στους τομείς των ΤΠΕ και τα χάσματα μεταξύ περιφερειών.
- Έγκριση σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διοίκηση και τους στρατηγικούς προσανατολισμούς ενθάρρυνσης των δημόσιων υπηρεσιών να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ. Η Επιτροπή θα δρομολογήσει έργα επίδειξης για να δοκιμαστούν, σε επιχειρησιακή κλίμακα και τεχνολογικές, νομικές και διαρθρωτικές λύσεις στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών.

4. Διακυβέρνηση: η Επιτροπή επιθυμεί την επικαιροποίηση των κανονιστικών πλαισίων στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης. Επίσης, προτείνει τη χρησιμοποίηση των κοινοτικών χρηματοδοτικών μέσων για την τόνωση των επενδύσεων στη στρατηγική έρευνα και της ανάπτυξης των καινοτομιών στις ΤΠΕ, ενώ αποβλέπει και στην ενθάρρυνση των πολιτικών ένταξης και ποιότητας ζωής.

Με βάση τα εθνικά μεταρρυθμιστικά προγράμματα, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν, ως τα μέσα Οκτωβρίου 2005, να υιοθετήσουν προτεραιότητες για την Κοινωνία της Πληροφορίας, σύμφωνες με τις ενοποιημένες κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη και στην απασχόληση. Πιο συγκεκριμένα:

- Εξασφάλιση ταχείας και πλήρους μεταφοράς στις εθνικές νομοθεσίες των νέων κανονιστικών πλαισίων που επηρεάζουν την ψηφιακή σύγκλιση, δίνοντας έμφαση στις ανοιχτές και ανταγωνιστικές αγορές.
- Αύξηση του μεριδίου που διατίθεται στην έρευνα στον τομέα των ΤΠΕ στο πλαίσιο των εθνικών δαπανών, με στόχο τη δημιουργία σύγχρονων και διαλειτουργικών δημόσιων υπηρεσιών που να χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ.
- Ενθάρρυνση των καινοτομιών στον τομέα των ΤΠΕ μέσω επενδύσεων.
- Ενίσχυση της ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε εθνική κλίμακα μέσω φιλόδοξων στόχων.

4.4. ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Η νέα Ψηφιακή Στρατηγική για την περίοδο 2006-2013 αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής στην Ελλάδα, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφορικής και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο. Επιπλέον, η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», τροποποιώντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, απαντά στις

προκλήσεις της Δ' Προγραμματιστικής Περιόδου για την περίοδο 2007-2013 ενώ είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» της Ε.Ε. τα οποία καταρτίσθηκαν το πρώτο εξάμηνο του 2007. Οπότε, οι μεγάλοι στρατηγικοί στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής είναι η βελτίωση της παραγωγικότητας και η βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών με πρακτικό τρόπο.

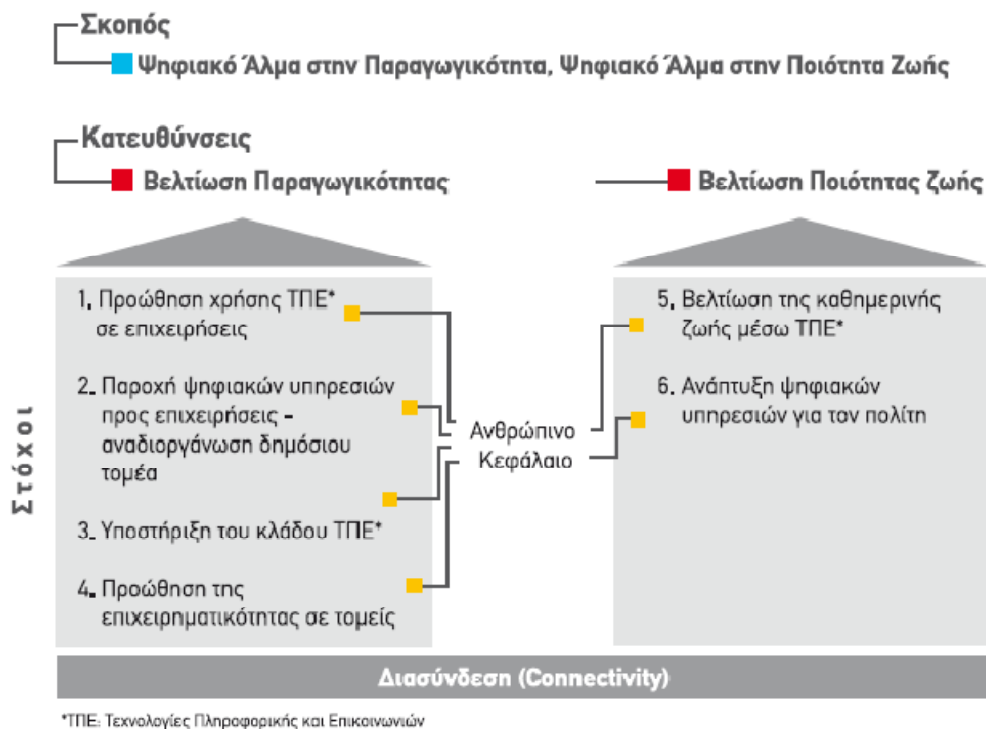
Με σκοπό την αντιμετώπιση των κύριων αιτιών καθυστέρησης του να συμβεί το «ψηφιακό άλμα» σε παραγωγικότητα και ποιότητα ζωής, η Ψηφιακή Στρατηγική εστιάζει σε δύο κατευθύνσεις:

1. Βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της τεχνολογίας
2. Βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο

Οι βασικοί στόχοι της νέας στρατηγικής είναι οι εξής:

- Προώθηση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις επιχειρήσεις.
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα.
- Υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ ώστε να συμβάλλει περισσότερο στο ΑΕΠ της χώρας.
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ.
- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ.
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

Από τους 6 αυτούς στόχους, οι 4 πρώτοι εντάσσονται στην κατεύθυνση της βελτίωσης της παραγωγικότητας και οι 2 τελευταίοι στην κατεύθυνση της ποιότητας της καθημερινής ζωής.



Διάγραμμα 4 :Κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής

Για την υλοποίηση της στρατηγικής έχουν προταθεί περισσότερες από 65 δράσεις. Δίνεται έμφαση σε τομείς όπως η ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών, η ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες, η δραστική ενίσχυση της ευρυζωνικότητας και η ηλεκτρονική παροχή των πέντε συχνότερα χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών στις επιχειρήσεις και των 20 βασικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις ως το 2008.

Από τις **20 βασικές υπηρεσίες** που αναφέραμε, οι 12 απευθύνονται στους πολίτες και είναι οι εξής (σε παρένθεση αναφέρεται το Επίπεδο Ολοκλήρωσης της κάθε μίας σε σχέση με το μέγιστο δυνατό επίπεδο στο οποίο μπορεί να εξελιχτεί, με βάση το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2007 για την Ελλάδα):

1. Δήλωση φόρου εισοδήματος. (4/4)
2. Εύρεση εργασίας. (3/3)
3. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης. (2/4)
4. Προσωπικά έγγραφα. (2/4)

5. Καταχώριση αυτοκινήτου. (2/4)
6. Οικοδομική άδεια. (2/4)
7. Δήλωση στην αστυνομία. (1/3)
8. Δημόσιες βιβλιοθήκες. (1/3)
9. Αίτηση πιστοποιητικών και παράδοση. (2/3)
10. Ανώτερη εκπαίδευση. (1/4)
11. Αλλαγή διεύθυνσης. (μη διαθέσιμη στην Ελλάδα)
12. Υπηρεσίες υγείας. (1/4)

Οι υπόλοιπες 8 υπηρεσίες απευθύνονται σε επιχειρήσεις και είναι οι εξής:

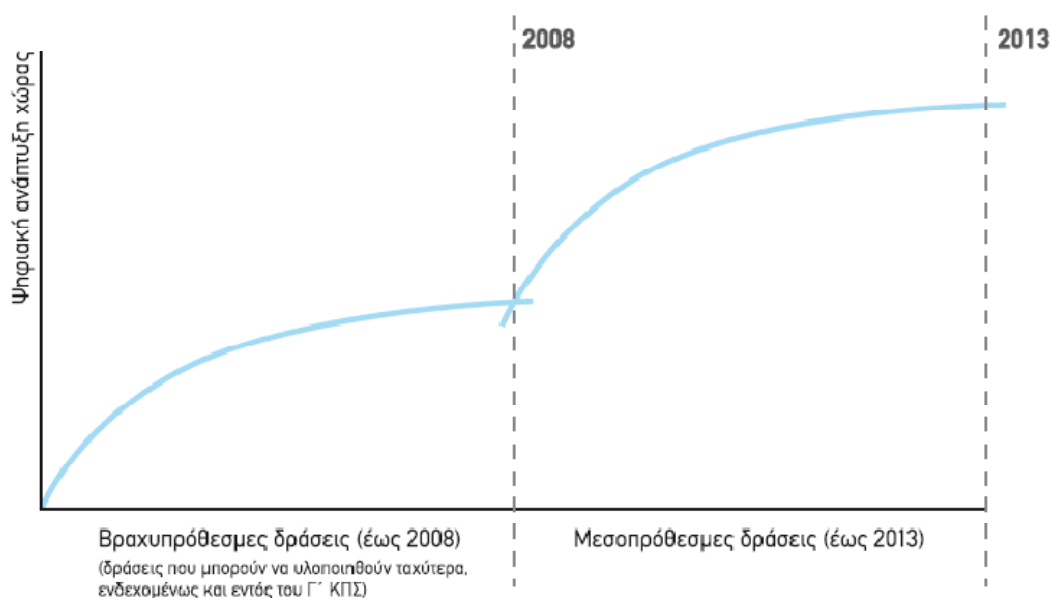
1. Κοινωνικές εισφορές. (4/4)
2. Φορολογία. (4/4)
3. ΦΠΑ. (4/4)
4. Σύσταση νέας εταιρίας. (2/4)
5. Υποβολή δεδομένων σε στατιστικές υπηρεσίες. (1/3)
6. Δηλώσεις στα τελωνεία. (4/4)
7. Περιβαλλοντικές άδειες. (2/4)
8. Δημόσιες προμήθειες. (2/4)

Για μετά το 2008 προβλέπεται η δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και η δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Συμπερασματικά, το 2008 αποτελεί ορόσημο μέχρι το οποίο υλοποιούνται δράσεις και παρεμβάσεις που δεν προϋποθέτουν μεγάλες ή χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές, ή δράσεις που μπορούν να ενταχθούν σε υφιστάμενα εργαλεία υλοποίησης και να υλοποιηθούν άμεσα. Το 2013 αποτελεί την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων.

Τέλος, η νέα ψηφιακή στρατηγική περιλαμβάνεται επίσημα στο Εθνικό Σχέδιο Μεταρρυθμίσεων της στρατηγικής της Λισσαβόνας, που η χώρα υπέβαλε στις αρχές Οκτωβρίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση, γεγονός που καταδεικνύει τη σημασία που της αποδίδεται, σε κάθε επίπεδο.

Χρονικοί Ορίζοντες Υλοποίησης

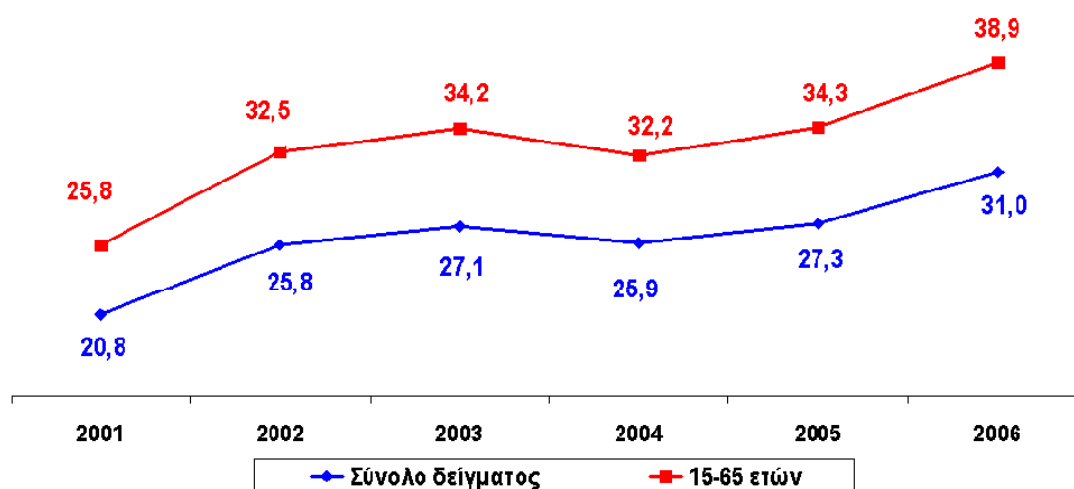


Διάγραμμα 4 : Χρονικοί ορίζοντες υλοποίησης της Ψηφιακής Στρατηγικής

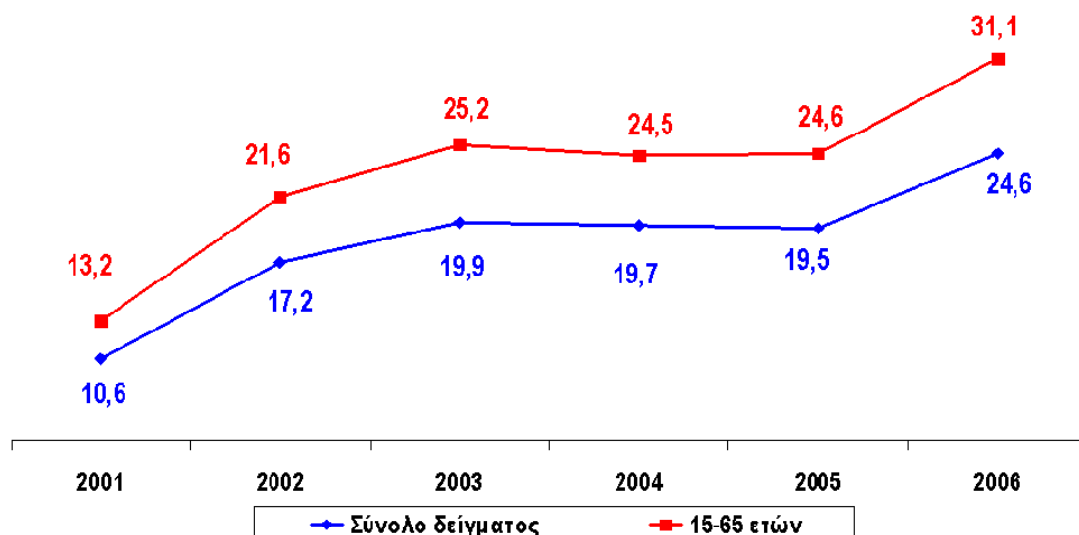
4.5. ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.5.1. ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η σημερινή κατάσταση σε ότι αφορά την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών εμφανίζει κενά δημιουργώντας προβλήματα στη πορεία εφαρμογής του προτεινόμενου στρατηγικού πλαισίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Τα κενά εντοπίζονται κυρίως σε τομείς όπως η ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών, την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, το συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων και την ανάπτυξη του αναγκαίου μηχανισμού συστηματικής υποστήριξης. Επίσης σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί το χαμηλό ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου που παρατηρείται στον πληθυσμό της χώρας, όπως και για τη χρήση Η/Υ.



Διάγραμμα 5 : Αποτέλεσμα Στατιστικής Μελέτης της VPRC: Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή σε δείγμα Ελλήνων (2001 - 2006)



Διάγραμμα 6 : Αποτέλεσμα Στατιστικής Μελέτης της VPRC: Χρήση Internet σε δείγμα Ελλήνων (2001 - 2006)

Χαρακτηριστικά, την δεκαετία 1994-2004 παρατηρήθηκε χαμηλή αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα, με τις αιτίες να είναι πολλές και να αφορούν διάφορους τομείς, αλλά δύο κύριες κατηγορίες στις οποίες μπορούν να διαχωριστούν είναι οι εξής:

- Αιτίες που εμπόδισαν τις ελληνικές επιχειρήσεις να εκμεταλλευτούν τα οφέλη της τεχνολογίας με απώτερο σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητάς τους.
- Αιτίες που απέτρεψαν τους πολίτες να εκμεταλλευτούν τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών με σκοπό να διευκολύνουν την καθημερινή ζωή τους.

Οι αιτίες που οι επιχειρήσεις δεν αξιοποίησαν στον κατάλληλο βαθμό τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, περιορίζοντας την ανταγωνιστικότητά τους στην εγχώρια και διεθνή αγορά είναι οι εξής:

- Η περιορισμένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις: αυτό αντανακλάται στο πολύ χαμηλό επίπεδο επενδύσεων σε τεχνολογίες πληροφορικής ως ποσοστό του ΑΕΠ, αλλά και στη μικρή χρήση του διαδικτύου από τις ελληνικές επιχειρήσεις. Οι αιτίες εντοπίζονται στο χαμηλό βαθμό ανταγωνισμού που επικράτησε ανάμεσα στις επιχειρήσεις στην εγχώρια αγορά και στο ότι η έλλειψη δυνατοτήτων δια βίου μάθησης για

επιχειρηματίες με μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις καθυστέρησε τη προσαρμογή τους σε νέα επιχειρηματικά πρότυπα.

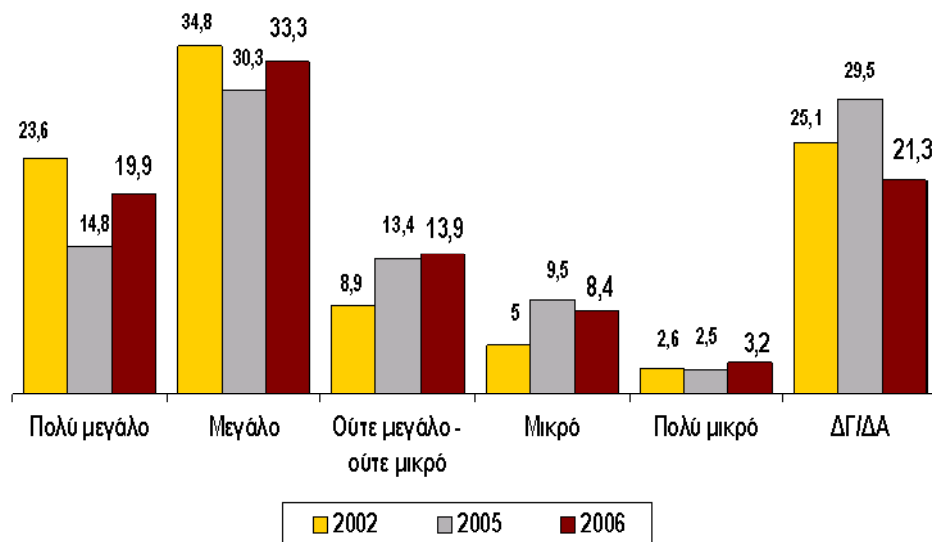
- Μη βελτίωση των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις από τον δημόσιο τομέα, αξιοποιώντας τα νέα τεχνολογικά μέσα: υπήρχε έλλειμμα κεντρικού συντονισμού και οράματος για τις τεχνολογίες από τον δημόσιο τομέα αλλά και η απουσία ενός συγκροτημένου σχεδίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Μη σημαντική συμβολή του κλάδου των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο ΑΕΠ: υπήρξαν χαμηλές επενδύσεις των επιχειρήσεων σε έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία και έτσι δεν δημιουργήθηκαν εταιρείες με τον απαιτούμενο όγκο και προσανατολισμό για την απαιτούμενη αναπτυξιακή ώθηση στον κλάδο.
- Μη ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας σε κλάδους που μπορούν να ωφεληθούν από τις νέες τεχνολογίες: λόγω της έλλειψης κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου και του συγκριτικά υψηλού κόστους εγκαθίδρυσης νέων επιχειρήσεων.

Οι αιτίες που οι πολίτες δεν έχουν αξιοποιήσει σε ικανοποιητικό βαθμό τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών είναι:

- Η χαμηλή ζήτηση και περιορισμένη υιοθέτηση των νέων τεχνολογικών μέσων συγκριτικά με άλλες χώρες: οι πολίτες δείχνουν να έχουν χαμηλή εξοικείωση και όχι επαρκή ενημέρωση σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής. Επίσης το κόστος χρήσης του Διαδικτύου είναι υψηλό συγκριτικά με άλλες χώρες της Ευρώπης, ενώ η χρήση υπολογιστών στα νοικοκυριά ήταν σε χαμηλά επίπεδα τα τελευταία χρόνια. Τέλος, ο υπολογιστής και το Διαδίκτυο δεν αντιμετωπίστηκαν με την βαρύτητα που έπρεπε στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση και δεν δημιουργήθηκαν ισχυρά κίνητρα χρήσης τους από τους μαθητές.
- Η περιορισμένη διαθεσιμότητα ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες θα αποτελούσαν κίνητρο για την αξιοποίηση της τεχνολογίας από τους πολίτες: πολλές από τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται τους δημόσιους φορείς βρίσκονται κατακερματισμένες και δεν αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Επίσης οι επιχειρήσεις δεν αξιοποίησαν το Διαδίκτυο σαν μέσο ολοκληρωμένων και

εύκολα διαχειρίσιμων συναλλαγών με τους πολίτες-καταναλωτές, παρά μόνο ως μέσο προβολής.

Επίσης, η τάση αμφισβήτησης που παρατηρείται ανάμεσα στους Έλληνες Πολίτες, σε ότι αφορά την ασφάλεια του Διαδικτύου όταν αποστέλλονται προσωπικά δεδομένα, αποτελεί τροχοπέδη για το ξεκίνημα της συναλλαγής τους με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρουν οι εγχώριοι δημόσιοι φορείς.



Διάγραμμα 7 : Στατιστική μελέτη της VPRC, απαντήσεις στην ερώτηση «Σε ποιά βαθμό πιστεύετε ότι υπάρχει κίνδυνος διαρροής προσωπικών δεδομένων όταν κάποιος συνδέεται με το internet;» σε δείγμα του Ελληνικού πληθυσμού

Σε ότι αφορά τις υποδομές των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, η κατάσταση στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση χαρακτηρίζεται από χαμηλή ποιότητα και εύρος των παρεχομένων υπηρεσιών, αποσπασματική ανάπτυξη ψηφιακής υποδομής, περιορισμένη αξιοποίηση των εξοπλισμών και εφαρμογών που αποκτήθηκαν από το Γ' ΚΠΣ, χαμηλό επίπεδο πληροφοριακής υποδομής στους δήμους ενώ λίγοι από αυτούς έχουν υλοποιήσει διαδουκτιακή πύλη (Portal), έλλειψη διαλειτουργικότητας των εφαρμογών ακόμα και σε επίπεδο δήμου και πολύ χαμηλό επίπεδο ενημέρωσης, ενεργοποίησης και συμμετοχής της τοπικής αυτοδιοίκησης στη δικτύωση.

Για το κομμάτι της εκπαίδευσης και των ανθρώπινων πόρων παρατηρούνται τα εξής: το μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων δεν διαθέτει στελέχη με τις απαιτούμενες δεξιότητες για την κοινωνία της πληροφορίας, ενώ στο μεγαλύτερο ποσοστό των δήμων υπάρχει ένας αριθμός εργαζομένων με κατάρτιση στη χρήση επιμέρους εφαρμογών πληροφορικής, δεν υπάρχει επαρκής εμπειρία στους περισσότερους δήμους στην υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας, υπάρχει μεγάλη έλλειψη στελεχών για το σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε τοπικό, νομαρχιακό ή και περιφερειακό επίπεδο και, τέλος, η χρήση Η/Υ και διαδικτύου στον πληθυσμό είναι η χαμηλότερη μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών.

Σε ότι αφορά την τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα για το κομμάτι της Διαλειτουργικότητας και την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Συναλλαγής από τη Δημόσια Διοίκηση, τα υπάρχοντα συστήματα παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Συναλλαγής και τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα, έχουν υλοποιηθεί χωρίς να υπάρχει κοινή υποδομή διαλειτουργικότητας και κοινά πρότυπα. Συνεπώς, λείπει η κοινή αρχιτεκτονική στα υπάρχοντα συστήματα, τα ενιαία πρότυπα κωδικοποίησης πληροφορίας και λειτουργικότητας, αλλά και η κοινή προσπάθεια για την επίτευξη της πλήρους διαλειτουργικότητας και την υιοθέτηση ενός κοινού μοντέλου για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Συναλλαγής.

Πολλά από αυτά τα συστήματα, ενώ λειτουργούν σε διαφορετικά λειτουργικά συστήματα και βάσεις δεδομένων, οι διαφοροποιημένες ανάγκες του κάθε οργανισμού τα κάνει ακόμα πιο ανομοιογενή σε ότι αφορά τον λειτουργικό τομέα. Επιπλέον, πολλά από αυτά θεωρούνται αρκετά παλαιάς τεχνολογίας.

Η κατάσταση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις διέπεται από επίσης αργούς ρυθμούς σε μερικές περιπτώσεις. Παρακάτω θα αναφέρουμε τις υπηρεσίες των σημαντικών δημόσιων φορέων που προσφέρονται ηλεκτρονικά και το επίπεδο ολοκλήρωσής τους.

ΙΚΑ

- Κατάθεση Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης και πληρωμή στο ΙΚΑ (Επίπεδο 4).

- Λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας (Επίπεδο 4).
- Εκτύπωση διαφόρων εγγράφων (Επίπεδο 2).

ΟΑΕΔ

- Αναζήτηση ανέργων (Επίπεδο 3).
- Αναζήτηση θέσεων εργασίας (Επίπεδο 3).

ΔΟΥ, Υπουργείο Οικονομικών

- Κατάθεση περιοδικής δήλωσης του Φ.Π.Α. και πληρωμή του σε χρεωστικές δηλώσεις (Επίπεδο 4).
- Κατάθεση δήλωσης VIES (ενδοκοινωνικών αποκτήσεων, παραδόσεων) (Επίπεδο 4).
- Κατάθεση λίστας Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών και πληρωμή του (Επίπεδο 4).
- Κατάθεση δήλωσης φόρου εισοδήματος (Επίπεδο 4).
- Κατάθεση συγκεντρωτικής κατάστασης τιμολογίων πελατών - προμηθευτών (Επίπεδο 4).
- Λήψη πιστοποιητικού Φορολογικής Ενημερότητας (Επίπεδο 4).
- Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτου (Επίπεδο 2).
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας (Επίπεδο 3).
- Αναζήτηση και τροποποίηση στοιχείων οχημάτων (Επίπεδο 3).
- Διάθεση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εγγράφων (Επίπεδο 2).
- Έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας (Επίπεδο 3).

Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών

- Έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης (Επίπεδο 4).

Νομαρχία

- Καταγραφή δικαιολογητικών για πληθώρα αιτήσεων (Επίπεδο 1).

Εθνικό Τυπογραφείο

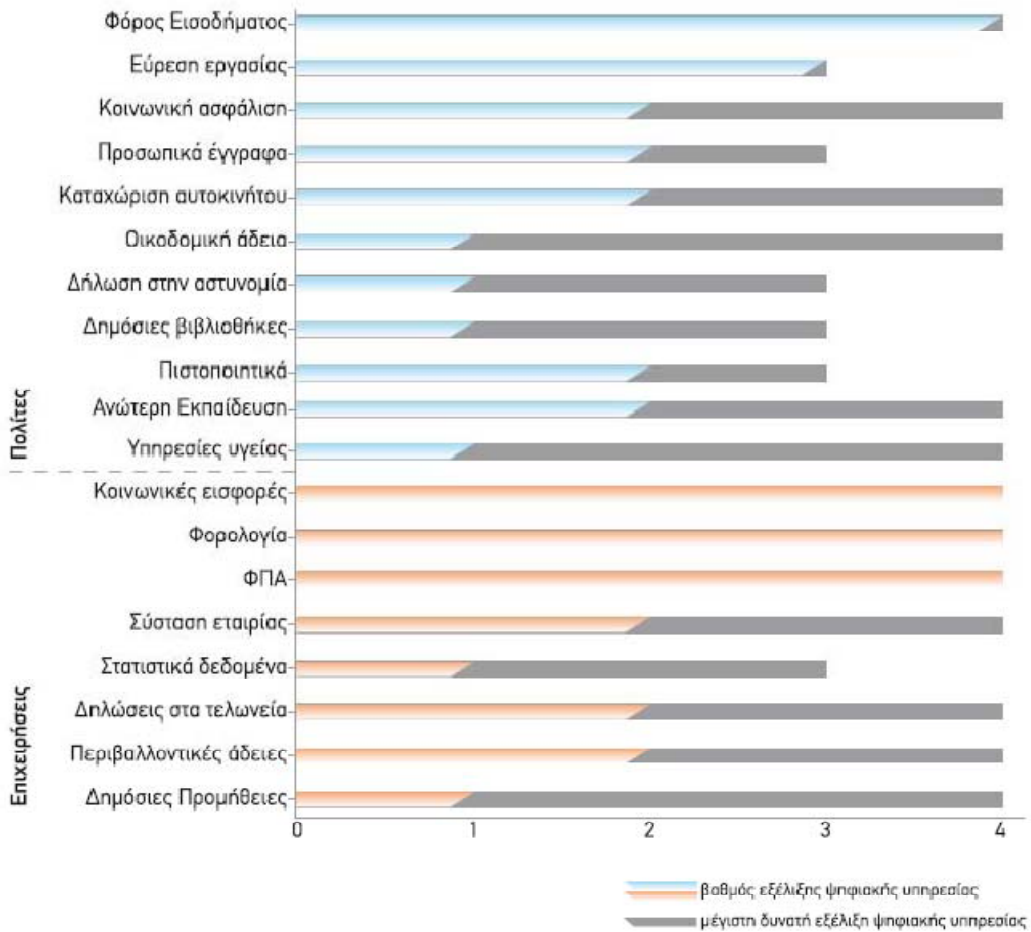
- Παραγγελία και παραλαβή τεύχους ΦΕΚ με ανάλογη χρέωση (Επίπεδο 4).

ΥΠΕΣΔΔΑ - ΚΕΠ

- Υπηρεσίες 1ου και 2ου επιπέδου για ένα σύνολο συναλλαγών με τη Δημόσια Διοίκηση (Επίπεδο 1 και 2).

Στο επόμενο σχήμα έχουμε μια απεικόνιση του Επιπέδου Ολοκλήρωσης των βασικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα με βάση τα στοιχεία του Παρατηρητήριου της Κοινωνίας της Πληροφορίας το 2005. Μπορούμε να διακρίνουμε τον βαθμό εξέλιξης κάθε υπηρεσίας συγκρινόμενο με τον μέγιστο δυνατό βαθμό εξέλιξής της.

Αριθμός Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικά Διαθέσιμων



Επίπεδα εξυπηρέτησης μέσω των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών

1. Πληροφόρηση - Δημοσίευση πληροφορίας σε ηλεκτρονικά μέσα
2. Αλληλεπίδραση - Διάδραση, με δυνατότητα λήψης στοιχείων, εντύπων κλπ. σε ψηφιακή μορφή
3. Αμφίδρομη διάδραση - Δυνατότητα αποστολής-λήψης στοιχείων
4. Πλήρως ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγής

Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005

Διάγραμμα 8 : Επίπεδο Ολοκλήρωσης βασικών υπηρεσιών στην Ελλάδα σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2005

4.5.2. ΈΡΓΑ E-GOVERNMENT

Σε αυτό το σημείο θα παρουσιάσουμε σε γενικές γραμμές σημαντικά έργα E-Government που έχουν λάβει μέρος ή έχουν προγραμματιστεί να υλοποιηθούν στο μέλλον στον Ελλαδικό χώρο.

ΈΡΓΟ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα. Το έργο στοχεύει στη διασύνδεση των φορέων της δημόσιας διοίκησης καθώς και των μονάδων παροχής νοσηλείας όλων των βαθμίδων, σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Με την υλοποίηση του έργου θα δημιουργηθούν υποδομές κορμού και πρόσβασης για την δικτύωση των δομών των ανωτέρω φορέων, ενώ θα υποστηρίζονται και οι εξής τηλεματικές υπηρεσίες: υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης.

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης μέσω της αναβάθμισης της ποιότητας των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε 1900 φορείς από τους οποίους οι 1033 είναι δήμοι στους οποίους περιλαμβάνονται και περίπου 800 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Πιο αναλυτικά, οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει αυτό το σημαντικό έργο είναι:

- Υπηρεσία φωνής: δωρεάν πανελλαδική εσωτερική τηλεφωνία για όλους τους φορείς του δημοσίου.

- Υπηρεσία τηλεομοιοτυπίας: δωρεάν πανελλαδική επικοινωνία με fax για όλους τους φορείς του δημοσίου.
- Δωρεάν πρόσβαση στο δίκτυο. Παρέχεται προστασία από επιθέσεις κεντρικά σε κάθε νησίδα και δυνατότητα VPN (εικονικό εσωτερικό δίκτυο).
- Υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Φιλοξενία σελίδων και δικτυακών υπηρεσιών (WebHosting): με δυναμικές σελίδες, βάσεις δεδομένων και εφεδρική αποθήκευση (back-up).
- Υποδομή δημόσιου κλειδιού: πιστοποίηση δικτυακών τόπων με παροχή πιστοποιητικών και ψηφιακών υπογραφών και με δυνατότητα ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Τηλεκπαίδευση και τηλεσυνδιάσκεψη: θα παρέχεται ο εξοπλισμός και οι υπηρεσίες MCU (Multipoint Control Unit), ώστε να είναι δυνατή η τηλεδιάσκεψη μεταξύ πολλών σημείων ταυτόχρονα. Θα παρέχεται πρόσβαση σε υπηρεσίες σε πανευρωπαϊκό, μέσω των δικτύων TESTA και CUSnet, και υποστήριξη σε τεχνικά ζητήματα.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με αυτό το έργο είναι οι εξής:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.
- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω των ενεργειών κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων και της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επαναλήψεων και επικαλύψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.

- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέα και εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.
- Η μείωση του "ψηφιακού χάσματος" στο πλαίσιο της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ «ΕΡΜΗΣ»

Ο σκοπός αυτού του έργου είναι η ανάπτυξη ενιαίας Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα και για την ενημέρωση των πολιτών από ένα κεντρικό σημείο. Αποτελεί έργο που είναι σε στάδιο υλοποίησης.

Η εθνική πύλη «Ερμής» στοχεύει στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με την δημόσια διοίκηση. Επίσης στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, δημιουργώντας τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) έχουν σκοπό την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, συνεργαζόμενα με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ λειτουργούν οργανωμένα από το

υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους δήμους, περιφέρειες και νομαρχίες της χώρας, όπου ο πολίτης έχει την δυνατότητα να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο.

Η φιλοσοφία βάσει της οποίας είναι σχεδιασμένο το πρόγραμμα είναι η εξυπηρέτηση από μία και μόνο θέση εργασίας με σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών στις υπηρεσίες. Για να συμβεί αυτό θα πρέπει όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος να αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Σε ότι αφορά τις υποστηριζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται διαδικτυακά από τα ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) έχουμε τα εξής:

- Πλήθος υπηρεσιών με πληροφορίες για τον τρόπο, το που πρέπει να απευθυνθεί ο πολίτης, και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για ένα σύνολο συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 1 και 2).
- Πολλές υπηρεσίες οι οποίες επιτρέπουν στον πολίτη να κάνει την αίτηση ηλεκτρονικά και είτε ολοκληρώνονται με την φυσική παρουσία του πολίτη στην αρμόδια υπηρεσία (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 3) είτε με την αποστολή του εγγράφου μέσω ταχυδρομείου ή με ηλεκτρονικό τρόπο (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4) (όπως χορήγηση βεβαιώσεων, αδειών, πιστοποιητικών, αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων κτλ). Μία ενδεικτική υπηρεσία Επιπέδου 4 που προσφέρεται από τα ΚΕΠ είναι η Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης, όπου εντός 48 ωρών η αρμόδια υπηρεσία αποστέλλει με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εφόσον το τελευταίο συνοδεύεται με ψηφιακή υπογραφή) το πιστοποιητικό.

Το έργο «Αριάδνη» υποστηρίζει την δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής και σύνδεση με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα. Αποστολή του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω διαδικτύου.

ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» για την τριετία 2005-2007 αποτελεί σύνολο επιχειρησιακών παρεμβάσεων στους κύριους τομείς πολιτικής ευθύνης του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης προκειμένου, σε συνδυασμό με άλλα παράλληλα έργα και δραστηριότητες του υπουργείου, να υπάρξουν στην λήξη της τριετίας απτά και ορατά αποτελέσματα στους πολίτες. Το πρόγραμμα είναι προσανατολισμένο στους εξής στρατηγικούς στόχους:

- Διαφάνεια της διοικητικής δράσης των δήμων.
- Ποιοτική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με γνώμονα τις ανάγκες τους, χωρίς αποκλεισμούς και συμμετοχή του πολίτη στα ζητήματα που αφορούν τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του.
- Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα (κεντρικό, περιφερειακό, τοπικό).
- Αναδιάρθρωση των υπηρεσιών και ανασχεδιασμός των διαδικασιών, με πλήρη αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.
- Θεσμική θωράκιση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης με νέα εκπαιδευτικά προγράμματα, με σκοπό την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων για την λειτουργία του στο νέο ψηφιακό περιβάλλον.
- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της συμμετοχής και του δημοκρατικού ελέγχου από την πλευρά των πολιτών, με παράλληλη δημιουργία μηχανισμών ελέγχου της διοικητικής δράσης.

Το πρόγραμμα «Πολιτεία» διαρθρώνεται στα εξής 7 υποπρογράμματα:

1. Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων: περιλαμβάνει δράσεις για τη βελτίωση της εξωστρεφούς λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Στοχεύει στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, στην ενίσχυση της διαφάνειας στις σχέσεις κράτους – πολιτών και κράτους – επιχειρήσεων και στον ανασχεδιασμό διοικητικών διαδικασιών.

2. Νέα Συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης: στοχεύει στην ενίσχυση του επιτελικού ρόλου των δημόσιων υπηρεσιών προσανατολισμένων στην εκτέλεση προκαθορισμένων στόχων που εκφράζουν τις ανάγκες των πολιτών. Επίσης, στοχεύει στην ενίσχυση της ικανότητας των δημοσίων υπηρεσιών να προσαρμόζονται στο νέο ψηφιακό περιβάλλον και της ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών.

3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: στοχεύει στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω θεσμικών και οριζόντιων επιχειρησιακών επεμβάσεων που λειτουργούν συμπληρωματικά με τα μεγάλα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Επίσης, στοχεύει στην ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών, στη διασφάλιση προτύπων στην τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση μεταξύ συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) των δημοσίων υπηρεσιών καθώς και στη δημιουργία Ολοκληρωμένων Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

4. Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού: στοχεύει στην υποστήριξη δράσεων ορθολογικού προγραμματισμού και διοίκησης των ανθρώπινων πόρων και στο σχεδιασμό μεθόδων και εργαλείων για τον αντικειμενικό προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών των Δημοσίων Υπηρεσιών. Επίσης, περιλαμβάνει δράσεις για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις, όπως η εκπαίδευση στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σε επιτελικά καθήκοντα και μέσω e-learning και εισαγωγή συστημάτων αξιολόγησης των απόδοσης των δημοσίων υπαλλήλων.

5. Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης: στοχεύει στη διάχυση των αρχών της χρηστής διακυβέρνησης, μέσω την ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων και μέσω δράσεων για την ευαισθητοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών σε θέματα διαφάνειας, με απώτερο στόχο την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ Διοίκησης και πολιτών. Οι επιμέρους στόχοι του υποπρογράμματος είναι η διαφάνεια στην άσκηση των

δημοσίων πολιτικών, η συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων και η καθιέρωση διαδικασιών κοινωνικής διαβούλευσης.

6. Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών: στοχεύει στην ανάπτυξη και διαρκή βελτίωση των οργανωτικών και διοικητικών ικανοτήτων των Υπηρεσιών της Πολιτικής Προστασίας για την αποτελεσματική πρόληψη και αντιμετώπιση των καταστροφών μέσω της βελτίωσης της επικοινωνίας του πολίτη στις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, της ταχύτερης και αποτελεσματικότερης αντιμετώπισης των καταστροφών με τον καλύτερο συντονισμό των καθ' ύλην αρμόδιων δημόσιων υπηρεσιών καθώς και μέσω της αύξησης της εμπιστοσύνης του πολίτη στο μηχανισμό διαχείρισης καταστροφών.

7. Τεχνική Βοήθεια: περιλαμβάνει την παροχή τεχνικής βοήθειας και κάθε αναγκαίας υποστήριξης για την εύρυθμη εφαρμογή του Επιχειρησιακού Προγράμματος, καθώς και δράσεις πληροφόρησης, δημοσιότητας και επικοινωνίας για το συντονισμό όλων των φορέων που θα συμμετέχουν στην εκτέλεση των έργων.

TAXISNET

Αποτελεί την υπηρεσία που επιτρέπει στους πολίτες να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω του διαδικτύου Το έργο TAXIS συμπεριλαμβανόταν στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα «Κλεισθένης», αλλά και από το Γ' ΚΠΣ, και αποτελεί μία ακόμα δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το TAXISnet προς πολίτες και επιχειρήσεις είναι οι εξής:

- Κατάθεση δήλωσης Φόρου Εισοδήματος (Ηλεκτρονική υποβολή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος (έντυπο Ε1) και τα συμπληρωματικά έντυπα Ε2, Ε3 και Ε9) (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4).
- Κατάθεση περιοδικής δήλωσης του Φ.Π.Α. και πληρωμή του Φ.Π.Α. σε χρεωστικές δηλώσεις (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4).
- Λήψη πιστοποιητικού Φορολογικής Ενημερότητας (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4).
- Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτου (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 2).
- Υπολογισμός Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 3).
- Αναζήτηση και τροποποίηση στοιχείων οχημάτων (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 3).
- Έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 3).
- Υπηρεσία Εκτύπωσης Ηλεκτρονικών Εγγράφων που ο ενδιαφερόμενος είχε υποβάλει σε παλιότερα έτη μέσω του TAXISnet(Ε1, Ε2, Ε3 και Ε9) (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 2).

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (ΙΚΑ)

Ο κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ (www.ika.gr), με την εγγραφή του και την χρήση των username και password που του έχουν δοθεί, να έχει στη διάθεσή του τις εξής ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης) με αναλυτικές οδηγίες χρήσης για τους ενδιαφερόμενους και έλεγχοι ορθότητας της ΑΠΔ (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4).
- Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας και επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας με λήψη του αντίστοιχου πιστοποιητικού (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 4).
- Δυνατότητα εκτύπωσης πληθώρας εγγράφων για κάθε ενδιαφερόμενο (Επίπεδο Ολοκλήρωσης 2).

«ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ»

Το έργο αυτό αφορά την εκπόνηση μελέτης Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την ανάπτυξη Προτύπων Διαλειτουργικότητας για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Το έργο επικαιροποιεί και συμπληρώνει το προσχέδιο Ελληνικό ΠΗΔ και είναι σε στάδιο υλοποίησης με αναθέτουσα αρχή την «Κοινωνία της Πληροφορίας». Μερικοί από τους πιο σημαντικούς στόχους του έργου είναι οι εξής:

- Ο καθορισμός των προτύπων και προδιαγραφών με στόχο την ομογενοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης στο χώρο του Διαδικτύου και του περιεχομένου που διαχειρίζεται και δημοσιεύει.
- Τον καθορισμό του πλαισίου διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και ανάπτυξης υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από τη Δημόσια Διοίκηση.
- Τον καθορισμό του πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης Πολιτών / Επιχειρήσεων το οποίο είναι απαραίτητο για την παροχή ασφαλών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.
- Τη σχεδίαση των προτύπων για μεταδεδομένα και XML σχημάτων τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη του συνόλου των υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης στο πλαίσιο της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και την οργάνωση και επικαιροποίηση των ήδη σχεδιασμένων ή υπό σχεδίαση προτύπων.
- Την ανάπτυξη του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο των πρακτικών και θεωρητικών θεμάτων των παραπάνω, με σκοπό την εξασφάλιση της δυνατότητας ταχύτατης μεταφοράς τεχνογνωσίας στα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.

5 ΟΙ 20 ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ EGOVERNMENT ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

5.1.1. ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

Πρόκειται για την υπηρεσία TAXISnet, που αφορά στην υποβολή της φορολογικής δήλωσης Φυσικών Προσώπων. Στην Ελλάδα αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ έχει διακριθεί και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποσπώντας δύο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Για πρώτη φορά η υπηρεσία διατέθηκε το 2001, ενώ από τότε έχει βελτιωθεί σημαντικά, παρέχοντας ολοένα και περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης στους χρήστες. Για να εισέλθει κάποιος στην υπηρεσία, αρκεί από την ιστοσελίδα www.e-oikonomia.gr της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) να επιλέξει Online Υπηρεσίες: Υπηρεσίες προς πολίτες: Υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος.

Εκτός από τη δυνατότητα υποβολής φορολογίας εισοδήματος, η ΓΓΠΣ προσφέρει πλήθος πρόσθετων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες (Π), επιχειρήσεις (Ε) και δημόσιους φορείς (Δ). Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι:

- Υποβολή Δηλώσεων ΦΠΑ (Π, Ε)
- Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας (Π, Ε)
- Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων (Ε, Δ)
- Δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών – προμηθευτών (Ε, Δ)
- Ηλεκτρονική Διαμετακόμιση (ICISnet) (Ε, Δ)
- Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων (Π, Ε)

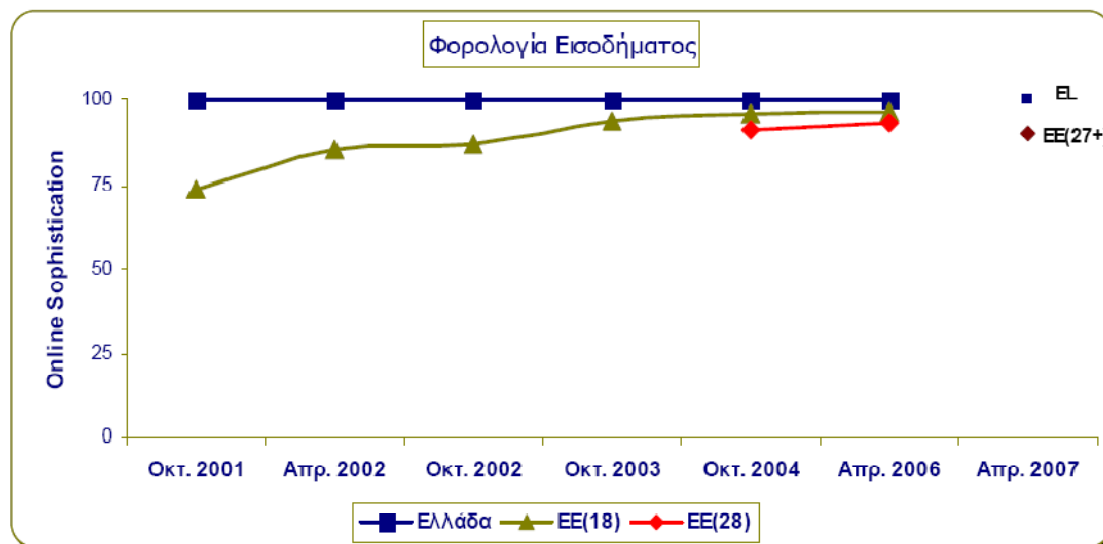
- Ηλεκτρονικός υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτων (Π, Ε, Δ)
- Ηλεκτρονικά Έντυπα,
- ...κλπ

Σχετικά με την υποβολή φόρου, μεταξύ των δυνατοτήτων που προσφέρθηκαν τελευταία στους πολίτες (2006) περιλαμβάνονται η αυτόματη ενημέρωση του αποτελέσματος εκκαθάρισης μέσω μηνύματος από κινητό τηλέφωνο (m-TAXIS), και η αποστολή προ- συμπληρωμένων εντύπων φορολογίας εισοδήματος με βασικά στοιχεία του υπόχρεου.

Το έτος 2007 υπήρξε σχεδόν διπλασιασμός του αριθμού των φορολογουμένων που υπέβαλαν ηλεκτρονικά, μέσω του διαδικτύου και του συστήματος TAXISnet, τις φορολογικές τους δηλώσεις. Σύμφωνα με στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, υποβλήθηκαν συνολικά 423.810 ηλεκτρονικές δηλώσεις του εντύπου Ε1, με αύξηση 46,76% σε σχέση με το οικονομικό έτος 2006 και 117% σε σχέση με το 2005. Επιπρόσθετα, η συγκεκριμένη υπηρεσία καλύπτει και τις απαιτήσεις του 5ου επιπέδου ψηφιακής ολοκλήρωσης καθώς προσφέρει επίσης:

- Παροχή υπηρεσίας μέσω πολλαπλών καναλιών (ενημέρωση εκκαθάρισης από κινητό τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας m-TAXIS και υποβοήθηση χρηστών μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου – TAXISphone ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)
- Προσυμπλήρωση στοιχείων υπόχρεου στη φορολογική δήλωση, με δεδομένα που ανακτά η ΓΓΠΣ από διάφορους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται (φορείς κοινωνικής ασφάλισης, υπουργεία, επιμελητήρια, κλπ). Περαιτέρω αναβαθμίσεις αναμένονται από το έργο του «νέου TAXISnet», διάρκειας 18 μηνών, το οποίο υλοποιείται από το Σεπτέμβριο του 2006 και θα προσφέρει, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής τροποποίησης ήδη υποβεβλημένων δηλώσεων, την ηλεκτρονική υποβολή εκπρόθεσμων δηλώσεων, κ.ά.

Συγκριτικά με το σύνολο των κρατών-μελών της ΕΕ, η Ελλάδα εμφανίζεται πρωτοπόρος στη συγκεκριμένη υπηρεσία, έχοντας επιτύχει το μέγιστο δυνατό επίπεδο από την πρώτη κιόλας μέτρηση το 2001.



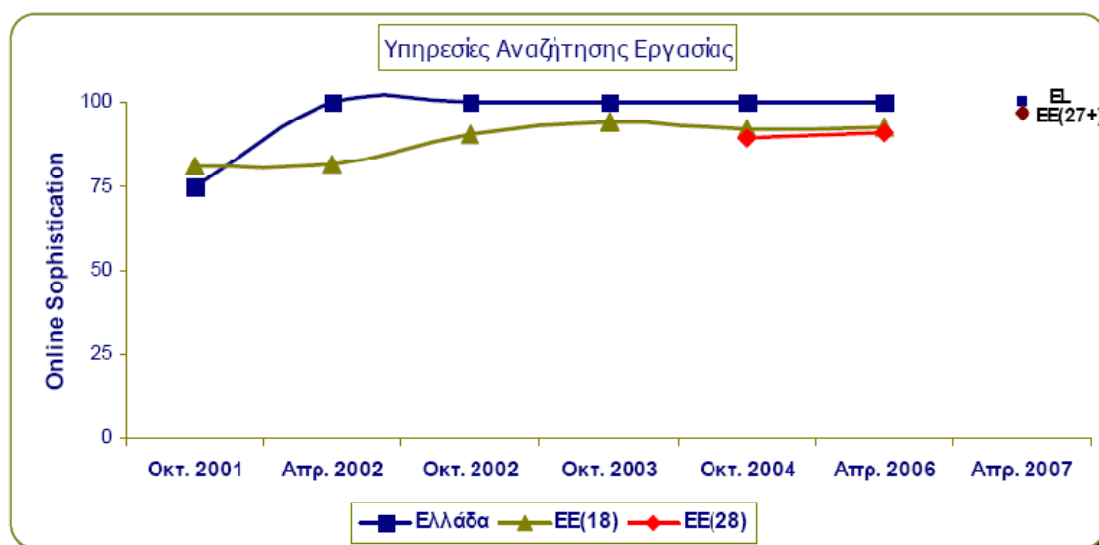
5.1.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία.

Περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών αναμένεται με την ολοκλήρωση του έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα για τις ανάγκες του ΟΑΕΔ», το οποίο συνίσταται στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος που θα υποστηρίζει τις σημαντικότερες δραστηριότητες του Οργανισμού και θα στοχεύει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το Πληροφοριακό αυτό σύστημα πρώτιστα θα παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά της ανεργίας σε τοπικό,

περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, θα απογράφει τακτικά το εργατικό δυναμικό και θα συμβάλλει στην καταγραφή των ενεργητικών και παθητικών πολιτικής απασχόλησης. Υπό την έννοια αυτή αφενός θα ενισχύσει την ικανότητα του Οργανισμού να σχεδιάζει πολιτικές απασχόλησης και αφετέρου θα συμβάλλει καταλυτικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στη συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2002, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006, το ανώτατο επίπεδο αξιολόγησης της υπηρεσίας ήταν το 3ο. Με την εισαγωγή του 4ου επιπέδου μετρείται η δυνατότητα στο χρήστη για ενημέρωση θέσεων εργασίας βάσει του προφίλ του, κάτι που ικανοποιείται από την αναζήτηση μέσω κριτηρίων στην ηλεκτρονική βάση του ΟΑΕΔ.



5.1.3. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών Κοινωνικής Ασφάλισης εξετάζονται τέσσερις υπηρεσίες, ήτοι τα επιδόματα ανεργίας, τα οικογενειακά επιδόματα, τα επιδόματα σπουδών (υποτροφίες) και τα ιατρικά έξοδα.

Α. Επιδόματα Ανεργίας

Η ηλεκτρονική έκδοση της υπηρεσίας του ΟΑΕΔ για τα επιδόματα ανεργίας, περιλαμβάνει την παροχή χρήσιμων πληροφοριών σχετικά με τους δικαιούχους λήψης επιδόματος, τις προϋποθέσεις επιδότησης και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Για εύρεση της υπηρεσίας, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εισέλθει στην ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ www.oaed.gr.

Β. Οικογενειακά Επιδόματα

Αναφορικά με τα οικογενειακά επιδόματα, ο δικτυακός τόπος του ΟΑΕΔ παρέχει, αντίστοιχα, αναλυτική πληροφόρηση για τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης του επιδόματος. Επιπλέον, δίνονται και υποδείγματα δικαιολογητικών και αιτήσεων για την έναρξη της διαδικασίας.

Οι δύο ανωτέρω υπηρεσίες, προσφέρονται επίσης και από τον δικτυακό τόπο των ΚΕΠ, στο ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης με τον αντίστοιχο του ΟΑΕΔ (πληροφορίες και υποδείγματα).

Γ. Επιδόματα Σπουδών (Υποτροφίες)

Το ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, τόσο για έλληνες όσο και αλλοδαπούς πολίτες. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα λήψης (download) αιτήσεων για την έναρξη της υποτροφίας. Μεταξύ των διοικητικών αρμοδιοτήτων του ιδρύματος συμπεριλαμβάνεται και η μέριμνα για το πρόγραμμα ανταλλαγής φοιτητών Erasmus, το πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης Leonardo da Vinci, και το ευρωπαϊκό πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης 2007- 2013.

Δ. Ιατρικά Κόστη (αποζημίωση ή άμεση εξόφληση)

Η υπηρεσία αυτή αφορά στην τυπική διαδικασία που ακολουθείται προκειμένου ο ασφαλισμένος να αποζημιωθεί για ιατρικά έξοδα που καλύπτονται από την υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση.

Το 2005 το Υπουργείο προχώρησε στην προτυποποίηση εντύπων ενιαίας λειτουργίας των Νοσοκομείων, γεγονός που αποτελεί την πρώτη επιστημονική προσπάθεια για χρήση κοινών προτύπων στα έντυπα των Νοσοκομείων της χώρας. Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλα τα έντυπα που έχουν καταρτιστεί καθώς και να ενημερωθεί πλήρως από τον αντίστοιχο Οδηγό που έχει αναρτηθεί. Έντυπα σχετικά με τα ιατρικά κόστη και την αποζημίωση του ασθενή από τα ασφαλιστικά ταμεία, είναι, για παράδειγμα, η απόδειξη είσπραξης νοσηλίων (Έντυπο Δ5- 231), το δελτίο χρέωσης ασθενούς (Δ2- 133), κλπ. Συνολικά διαμορφώθηκαν **179 έντυπα**. Για πρόσβαση στην ανωτέρω πληροφορία, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να εισέλθει στην ιστοσελίδα του Υπουργείου www.mohaw.gr.

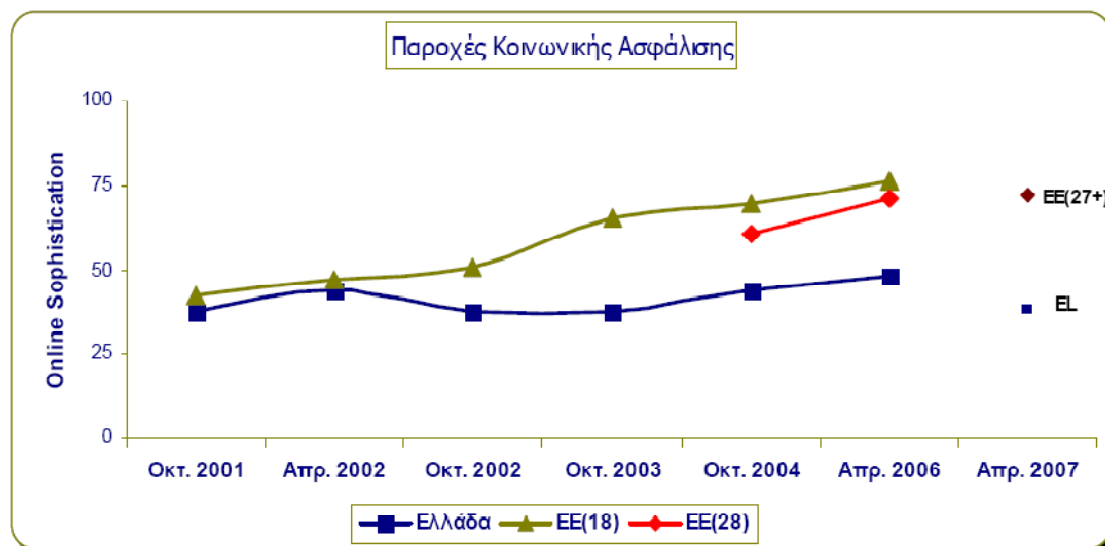
Το επίπεδο ηλεκτρονικής διάθεσης της υπηρεσίας αναμένεται να βελτιωθεί με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης των **Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων στα Περιφερειακά Συστήματα Υγείας & Πρόνοιας (ΠΕΣΥΠ)** της χώρας. Τα παραπάνω έργα χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και σαν σκοπό έχουν τον πλήρη εκσυγχρονισμό και διασύνδεση των συστημάτων υγείας της χώρας, προκειμένου για την αποτελεσματικότερη λειτουργία τους και την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Σχετικά με τη υπό εξέταση υπηρεσία, τα έργα των ΠΕΣΥΠ προβλέπουν, μεταξύ άλλων, την εγκατάσταση **υποσυστήματος διαχείρισης ασθενών**, που θα υποστηρίζει λειτουργίες όπως:

- Διαχείριση ραντεβού
- Λογιστήριο Ασθενών – Τιμολόγηση & Κοστολόγηση Ιατρικών Υπηρεσιών
- Ηλεκτρονικά Συνταγολόγια, κλπ

Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται η πρόοδος της χώρας μας στην ψηφιακή ολοκλήρωση της δέσμης των τεσσάρων ανωτέρω υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης. Είναι προφανές ότι υπάρχει υστέρηση στο συγκεκριμένο τομέα, αφού το ανώτερο επιτεύξιμο επίπεδο ολοκλήρωσης είναι το 2, δηλαδή η ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων/ δικαιολογητικών για να ξεκινήσει η εκάστοτε διαδικασία. Για το 2007 το ποσοστό για την Ελλάδα εμφανίζει μείωση, γεγονός

που οφείλεται στην αναβάθμιση της κλίμακας αξιολόγησης για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, με την συμπερίληψη του 5ου επιπέδου.



5.1.4. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΈΓΓΡΑΦΑ

Στο πλαίσιο της κατηγορίας «Προσωπικά Έγγραφα» εξετάζεται η ανάπτυξη των υπηρεσιών έκδοσης διαβατηρίου και διπλώματος οδήγησης.

Α. Έκδοση Διαβατηρίου

Το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης έχει δημιουργήσει ειδική ιστοσελίδα σχετική με τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίων, απ' όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για:

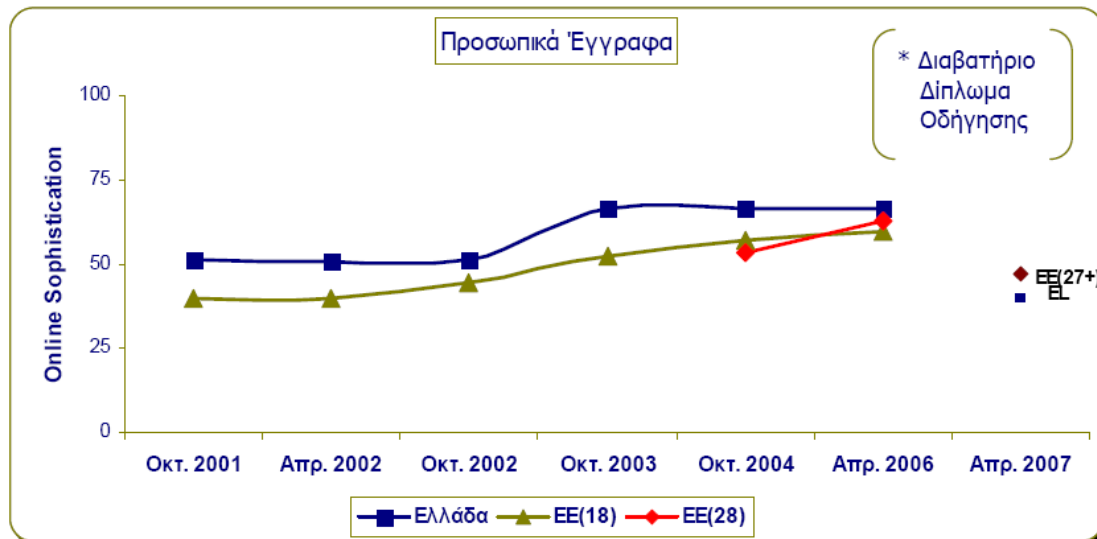
- Δικαιολογητικά που θα πρέπει να προσκομίσουν, έντυπα αίτησης που πρέπει να συμπληρώσουν ανά περίπτωση & άλλες πληροφορίες για την κατάθεση της αίτησης για έκδοση διαβατηρίου,
- Τα Γραφεία Διαβατηρίων στον Ελλαδικό χώρο και στο εξωτερικό, τα οποία δέχονται αιτήσεις για την έκδοση διαβατηρίων, καθώς και τις ώρες λειτουργίας,

- Το νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με την έκδοση διαβατηρίων από την Ελληνική Αστυνομία, την ίδρυση της Διεύθυνσης Διαβατηρίων, τις προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίων, χρονική ισχύς, δικαιολογητικά, διαδικασίες έκδοσης κ.α.
- Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης για το στάδιο επεξεργασίας της αίτησης έκδοσης διαβατηρίου.

Β. Δίπλωμα Οδήγησης

Πληροφορίες αλλά και έντυπα για την έναρξη της διαδικασίας έκδοσης άδειας οδήγησης, παρέχονται από την ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ.

Όπως φαίνεται και από το γράφημα που ακολουθεί, η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο έως και το 2006. Το 2007, με την προσμέτρηση και 5ου επιπέδου, τόσο ο ελληνικός όσο και ο ευρωπαϊκός μέσος όρος εμφανίζουν μείωση, σχεδόν ισόποση.



5.1.5. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

Από το Φεβρουάριο του 2004, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας προσφέρει την υπηρεσία "e-Οχήματα", η οποία επιτρέπει στους ίδιους τους φορολογούμενους να προτείνουν

διορθώσεις στοιχείων των ΙΧ επιβατηγών οχημάτων τους όπως αυτά εμφανίζονται στα ειδοποιητήρια πληρωμής τελών κυκλοφορίας, τα οποία παραλαμβάνουν από την εφορία. Η πρόσβαση στην Υπηρεσία "e-Οχήματα" γίνεται από την ανασχεδιασμένη Δικτυακή Πύλη της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων www.eoikonomia.gr.

Οι κάτοχοι Ι.Χ. επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικτυακής Υπηρεσίας "e-Οχήματα":

α. Να ελέγξουν τα στοιχεία των Ι.Χ. Οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως Ιδιοκτήτες στο Αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

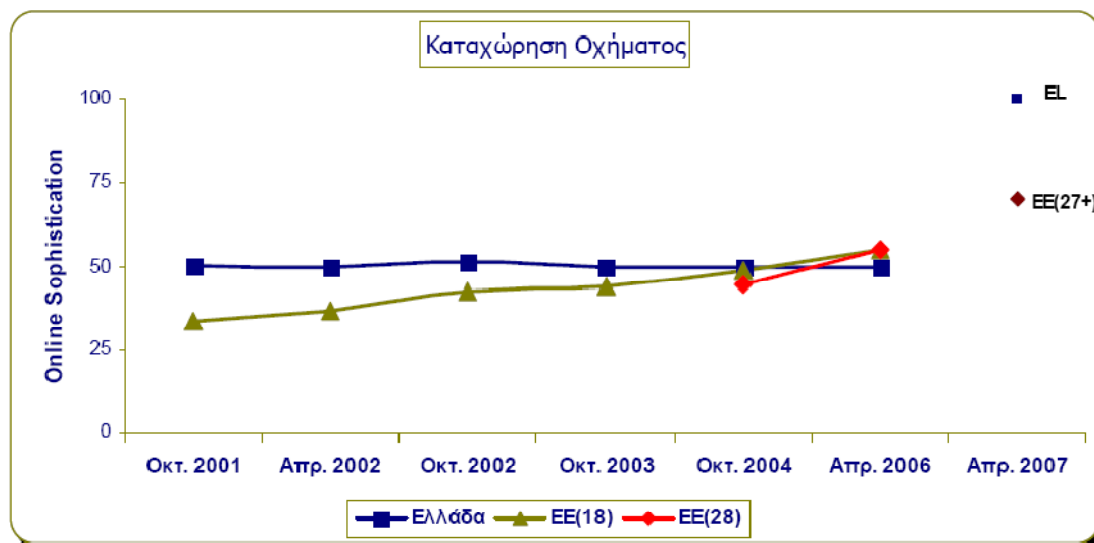
β. Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος. Επίσης, οι πιστοποιημένοι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν να κάνουν και δήλωση κατοχής νέου οχήματος ηλεκτρονικά.

Ειδικότερα μέσω της Υπηρεσίας είναι δυνατή:

- Η τροποποίηση της εμφανιζόμενης Ημερομηνίας Πρώτης Άδειας,
- Η τροποποίηση του κυβισμού,
- Η τροποποίηση του ποσοστού ιδιοκτησίας,
- Η δήλωση μετάβασης του Οχήματος σε καθεστώς ακινησίας,
- Η δήλωση ιδιοκτησίας τροχόσπιτου,
- Η αποποίηση της ιδιοκτησίας Οχήματος το οποίο δεν είχε ποτέ στην κατοχή του ο δηλών, ή το οποίο έχει μεταβιβαστεί ή διαγραφεί οριστικά,
- Η αλλαγή Αριθμού Κυκλοφορίας Οχήματος,
- Η δήλωση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας.

Για την έκδοση άδειας κυκλοφορίας οχημάτων ή τη μεταβίβαση τους, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εξυπηρετηθούν και από τα ΚΕΠ, έχοντας πριν πληροφορηθεί για τις διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά μέσω της σχετικής δικτυακής πύλης www.kep.gov.gr.

Το παρακάτω γράφημα δίνει την εξέλιξη της υπηρεσίας. Στην Ελλάδα η υπηρεσία είναι 100% διαθέσιμη ηλεκτρονικά, τη στιγμή που κατά μέσο όρο τα ευρωπαϊκά κράτη βρίσκονται σε επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 70%.



5.1.6. ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΗ ΆΔΕΙΑ

Για την έναρξη της διαδικασίας χορήγησης οικοδομικής άδειας, οι πολίτες μπορούν να απευθυνθούν στα ΚΕΠ. Μέσω της ιστοσελίδας των ΚΕΠ παρέχονται πληροφορίες για την έναρξη της διαδικασίας χορήγησης της άδειας και, συγκεκριμένα, η αρμόδια υπηρεσία, τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, εκτίμηση απαιτούμενου χρόνου καθώς και η ακολουθούμενη διαδικασία.

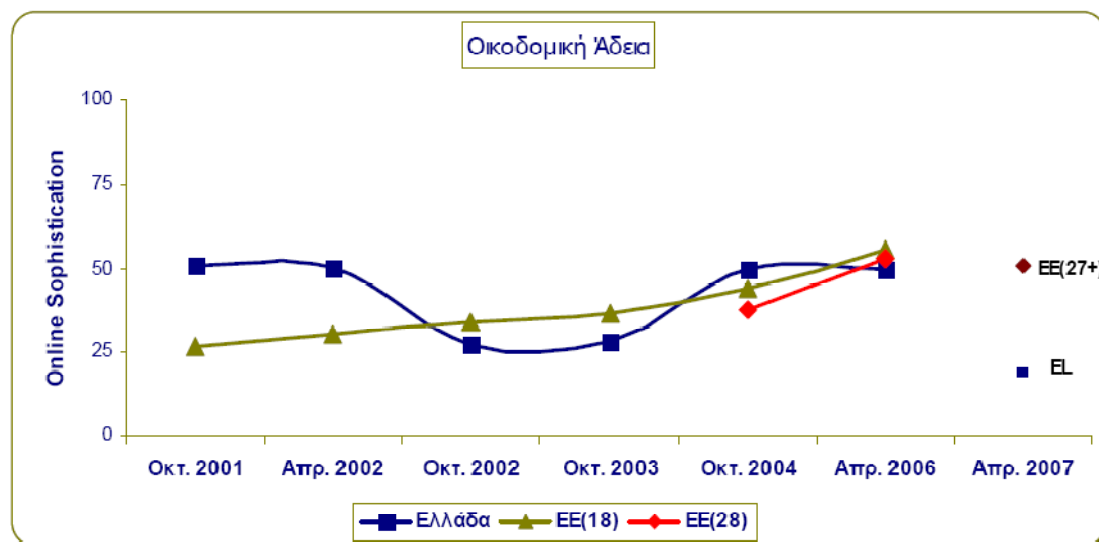
Η ηλεκτρονική παροχή της εν λόγω υπηρεσίας αναμένεται να βελτιωθεί στο άμεσο μέλλον, όπως ορίζεται και στο βασικό κείμενο για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη χώρα κατά τα επόμενα έτη, ήτοι την «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Στο πλαίσιο του δεύτερου βασικού άξονα της Ψηφιακής Στρατηγικής «Βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών» προτείνεται σειρά δράσεων μεσοπρόθεσμου (έως το 2008) και μακροπρόθεσμου (έως το 2013) ορίζοντα για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών προς τον πολίτη & τη μείωση των γραφειοκρατικών εμποδίων που συναντά καθημερινά. Ειδικά στον τομέα της Πολεοδομίας, σημαντική ώθηση σε όλες τις συναφείς με δόμηση διαδικασίες αναμένεται να δώσει το έργο της

«Ηλεκτρονικής Πολεοδομίας», σκοπός του οποίου είναι η βελτιστοποίηση της λειτουργίας των πολεοδομιών ανά την επικράτεια μέσω της αυτοματοποίησης ορισμένων εσωτερικών διαδικασιών τους. Στόχοι είναι:

- Η απλοποίηση (μέσα στο ισχύον νομικό πλαίσιο) και αυτοματοποίηση των διαδικασιών των πολεοδομιών, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών στους πολίτες
- Η ηλεκτρονική καταγραφή της εσωτερικής κίνησης των εισερχομένων εγγράφων με ιδιαίτερη έμφαση στην παρακολούθηση των διαδοχικών χρεώσεων, που κατά κανόνα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης
- Η γρήγορη αναζήτηση, επεξεργασία και εκτύπωση εισερχομένων και εξερχόμενων εγγράφων και αιτήσεων πολιτών και η δημιουργία, συντήρηση και ασφάλεια των αρχείων:
 - ο Στελεχών οικοδομικών αδειών
 - ο Πράξεων Αυθαιρέτων
- Η συνεργασία και η διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Η «Ηλεκτρονική Πολεοδομία» θα επιτρέψει την ηλεκτρονική υποβολή δικαιολογητικών για την έκδοση οικοδομικών αδειών, τη διασύνδεση με το Εθνικό Κτηματολόγιο και τη συνεργασία με Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (GIS), μειώνοντας σημαντικά τη γραφειοκρατία και επιτρέποντας στον πολίτη να έχει εύκολη και άμεση πρόσβαση στις επιθυμητές πληροφορίες και να διεκπεραιώνει τις σχετικές διαδικασίες με πολύ μεγαλύτερη άνεση και ταχύτητα.

Το παρακάτω γράφημα δίνει την εξέλιξη της υπηρεσίας κατά τα έτη αξιολόγησης. Η υστέρηση της Ελλάδας έναντι των ευρωπαϊκών χωρών είναι εμφανής.



5.1.7. ΔΗΛΩΣΗ ΣΤΗΝ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

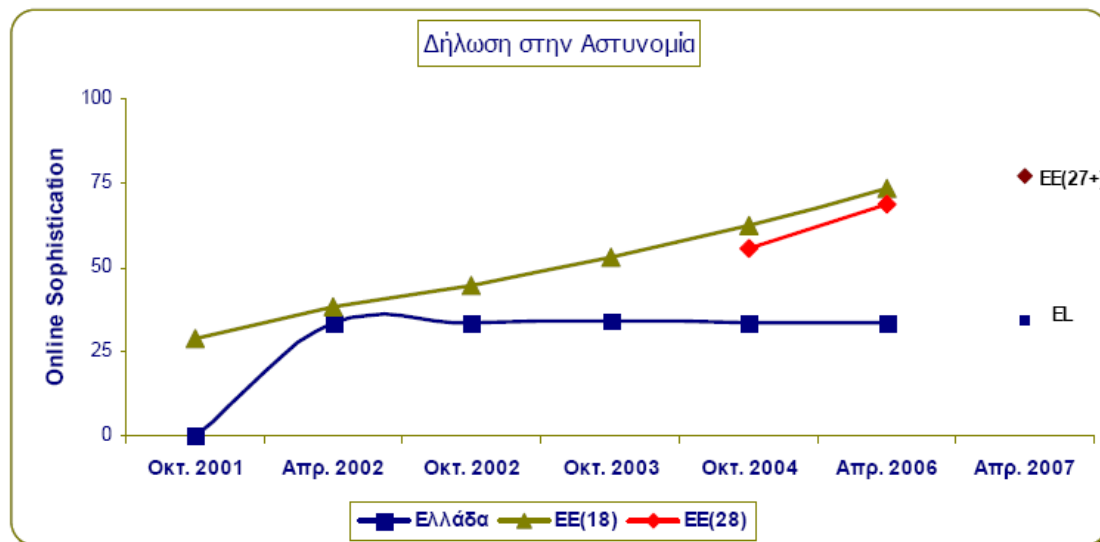
Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά στη δήλωση κλοπής προσωπικών αγαθών προς την αστυνομία, για παράδειγμα κλοπή αυτοκινήτου, διάρρηξη, κλπ.

Στην Ελλάδα, ο υπεύθυνος φορέας για τις ανωτέρω διαδικασίες είναι η Ελληνική Αστυνομία, η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης. Σε περίπτωση κλοπής, ο πολίτης χρειάζεται να επισκεφθεί κάποιο αστυνομικό τμήμα και να κάνει σχετική δήλωση, όπως άλλωστε ενημερώνει και η ιστοσελίδα του Υπουργείου, στον τομέα «Χρήσιμες Συμβουλές για την ασφάλειά σας».

Εκεί περιλαμβάνονται συμβουλές προς τους πολίτες για θέματα όπως: οδική ασφάλεια, κλοπή οχήματος ή από όχημα, ληστεία, διάρρηξη, αρπαγή τσάντας, χρήση αυτομάτων τραπεζικών μηχανών, ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς και ειδικές συμβουλές για ανήλικους, γυναίκες και υπερήλικες. Επιπρόσθετα, ενημερώνει τους πολίτες για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν στην περίπτωση που τύχουν θύματα κάποιας από τις παραπάνω ενέργειες.

Στο ακόλουθο γράφημα παρατηρείται η εξέλιξη της υπηρεσίας σε Ελλάδα και Ευρώπη. Για την Ελλάδα, ικανοποιείται μόνο το πρώτο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης (25%) από το περιεχόμενο της ιστοσελίδας του Υπουργείου

Δημόσιας Τάξης, και αυτό μόνο ως προς την παραπομπή των πολιτών στο Αστυνομικό Τμήμα για τη δήλωση της κλοπής. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η εξέλιξη της υπηρεσίας παρουσιάζει σταθερά ανοδική τάση.



5.1.8. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ

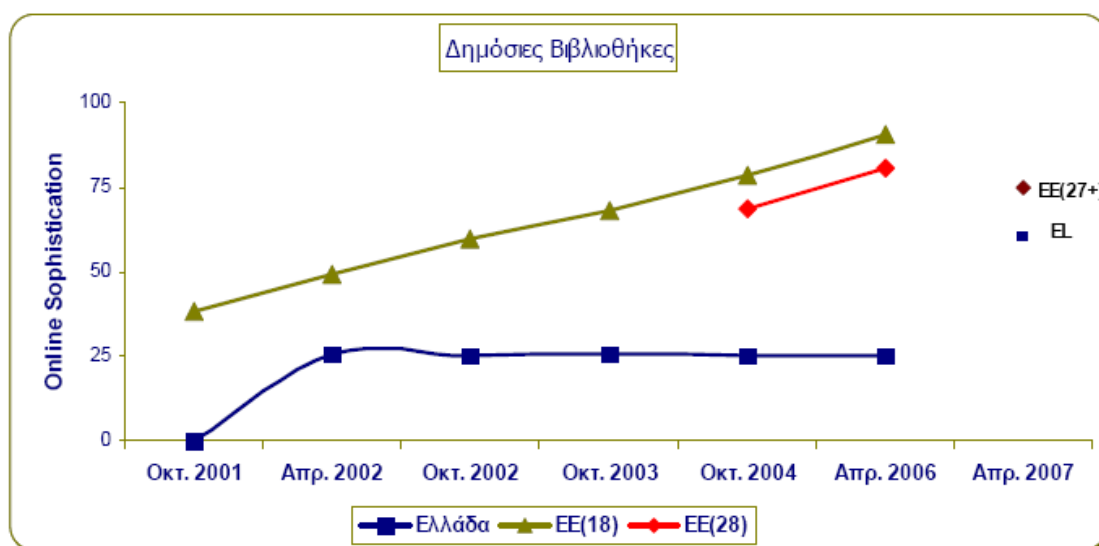
Οι δημόσιες βιβλιοθήκες υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Για τον εντοπισμό των δημόσιων βιβλιοθηκών ανά τη χώρα, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εισέλθει στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου και να διαλέξει μεταξύ δημόσιων, δημοτικών, κοινοτικών, σχολικών, κινητών, κ.ά, βιβλιοθηκών. Με την βοήθεια του «Χάρτη Βιβλιοθηκών», γίνεται επιλογή του Νομού που ενδιαφέρει το χρήστη και ανοίγει λίστα με τις αντίστοιχες βιβλιοθήκες – κυρίως τις σχολικές.

Παρατήρηση

Ως ανώτερο επίπεδο ανάπτυξης για τη συγκεκριμένη υπηρεσία ορίστηκε αρχικά το 3ο, δηλαδή η δυνατότητα εύρεσης ενός βιβλίου μέσω αναζήτησης στους ηλεκτρονικούς καταλόγους μιας βιβλιοθήκης. Το 2006 όμως η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε αντιστοιχία και με τις εξελίξεις στον τομέα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, έλαβε υπόψη και το επίπεδο 4, ως τη δυνατότητα εύρεσης ενός βιβλίου και της κράτησης ή παραγγελίας ενός ηλεκτρονικού αντιγράφου του. Το

2007 προστέθηκε στην κλίμακα αξιολόγησης και το 5ο επίπεδο, που αφορά στη δυνατότητα ειδοποίησης των πελατών με την άφιξη νέων τίτλων σε συγκεκριμένα γνωστικά πεδία για τα οποία έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον.

Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος (www.nlg.gr) προσφέρει στους εγγεγραμμένους χρήστες τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παραγγελίας βιβλίων, επομένως ικανοποιεί έως και το 4^ο επίπεδο στην κλίμακα αξιολόγησης. Ωστόσο, οι περισσότερες δημόσιες βιβλιοθήκες δικαιολογούν την ηλεκτρονική τους παρουσία μέχρι επιπέδου 3, δηλαδή προσφέρουν τη δυνατότητα αναζήτησης τίτλων από το χρήστη. Για το λόγο αυτό τίθεται το επίπεδο 3 σαν 'μέσος όρος' και το μέσο ποσοστό ψηφιακής ολοκλήρωσης των ελληνικών δημόσιων βιβλιοθηκών διαμορφώνεται στο 60%, σαφώς βελτιωμένο σε σχέση με το 25% του 2006.

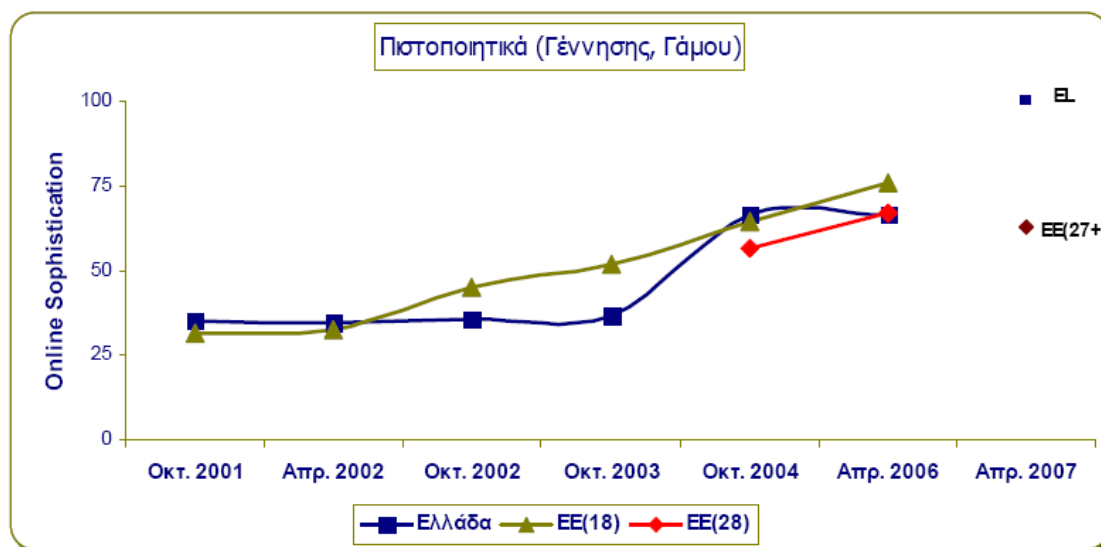


5.1.9. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ (ΓΕΝΝΗΣΗΣ, ΓΑΜΟΥ) : ΑΙΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

Η συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζει την δυνατότητα αίτησης μέσω διαδικτύου για την παραλαβή πιστοποιητικού γέννησης και γάμου. Στην Ελλάδα, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να αιτηθούν τα ανωτέρω πιστοποιητικά μέσω της δικτυακής πύλης των Κέντρων Εξυπηρέτησης πολιτών και να τα **παραλάβουν ηλεκτρονικά**.

Η χορήγηση του αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης ανήκει και στις 5 πιο συχνά χρησιμοποιούμενες διαδικασίες, από τις 1046 που πιστοποιούν τα ΚΕΠ και 1036 τα e-ΚΕΠ (δεδομένα 2007).

Το παρακάτω γράφημα δίνει την εξέλιξη της υπηρεσίας, με την Ελλάδα να έχει επιτύχει το **μέγιστο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης (100%)** και τον ευρωπαϊκό μέσο όρο να βρίσκεται μόλις στο 63%. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006 η υπηρεσία αξιολογούνταν βάσει των 3ων επιπέδων, ενώ από το 2007 προσμετράται και η ηλεκτρονική παραλαβή των πιστοποιητικών. Αυτός είναι και ένας βασικός λόγος για τον οποίο έχουμε μείωση του δείκτη σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ για την Ελλάδα η υπηρεσία παρουσίαση σημαντική ανάπτυξη.



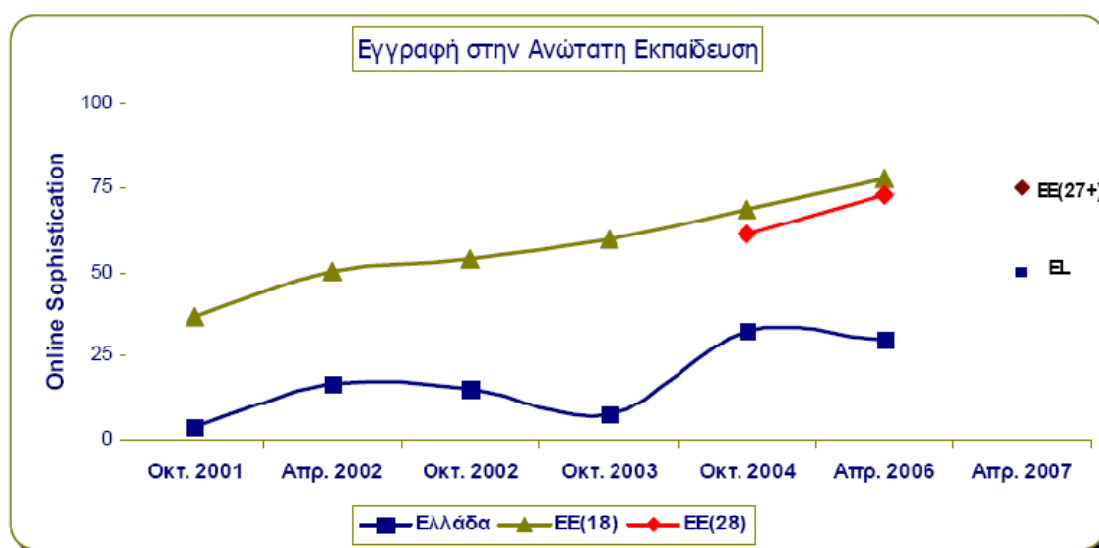
5.1.10. ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων έχει ξεκινήσει μια συντονισμένη προσπάθεια για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των Νέων Τεχνολογιών και την ένταξή τους στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία. Μέσω της ιστοσελίδας ο υποψήφιος σπουδαστής έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί για τα παρακάτω θέματα:

- Σύστημα Πρόσβασης στην Ανώτατη Εκπαίδευση

- Πρόγραμμα & Θέματα Πανελλαδικών Εξετάσεων
- Βάσεις Εισακτέων
- Επιτυχόντες Ανώτερης & Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Ημερομηνίες Εγγραφής σε ΑΕΙ & ΤΕΙ

Το παρακάτω γράφημα δίνει την εξέλιξη της υπηρεσίας. Στην Ελλάδα η υπηρεσία βρίσκεται σε επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 50%.



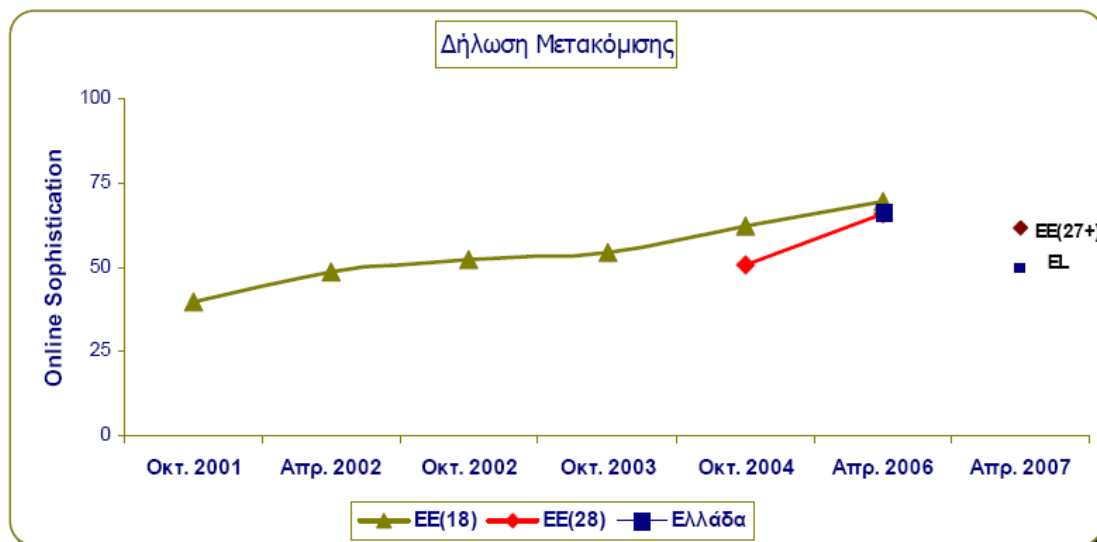
5.1.11. ΔΗΛΩΣΗ ΜΕΤΑΚΟΜΙΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ)

Σύμφωνα με τη μεθοδολογία της μελέτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζεται η τυπική διαδικασία ανακοίνωσης της αλλαγής κατοικίας ενός φυσικού προσώπου εντός των συνόρων της χώρας.

Στο ελληνικό περιβάλλον δεν υπάρχει η υποχρέωση στους πολίτες να ενημερώνουν τις Αρχές σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης (παρά μόνο την Υπηρεσία Φορολογίας), καθώς η διεύθυνση δεν χρησιμοποιείται ως επίσημο και επαρκές στοιχείο ταυτοποίησης του πολίτη, όπως συμβαίνει, π.χ., στο Ηνωμένο Βασίλειο. Για το λόγο αυτό, έως και το 2004 η μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής εξαιρούσε την Ελλάδα από την αξιολόγηση της εν λόγω υπηρεσίας, ως μη εφαρμόσιμη. Στη μέτρηση του 2006 και 2007, ωστόσο, η Ελλάδα

συμπεριλήφθηκε στην αξιολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη την υπηρεσία μεταδημότευσης των πολιτών, η οποία προσφέρεται από τα ΚΕΠ και είναι επιπέδου 2.

Η εξέλιξη της υπηρεσίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο, φαίνεται στο ακόλουθο γράφημα, όπου παρατηρείται μικρή γενικά πρόοδος, σε σχέση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες.



5.1.12. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

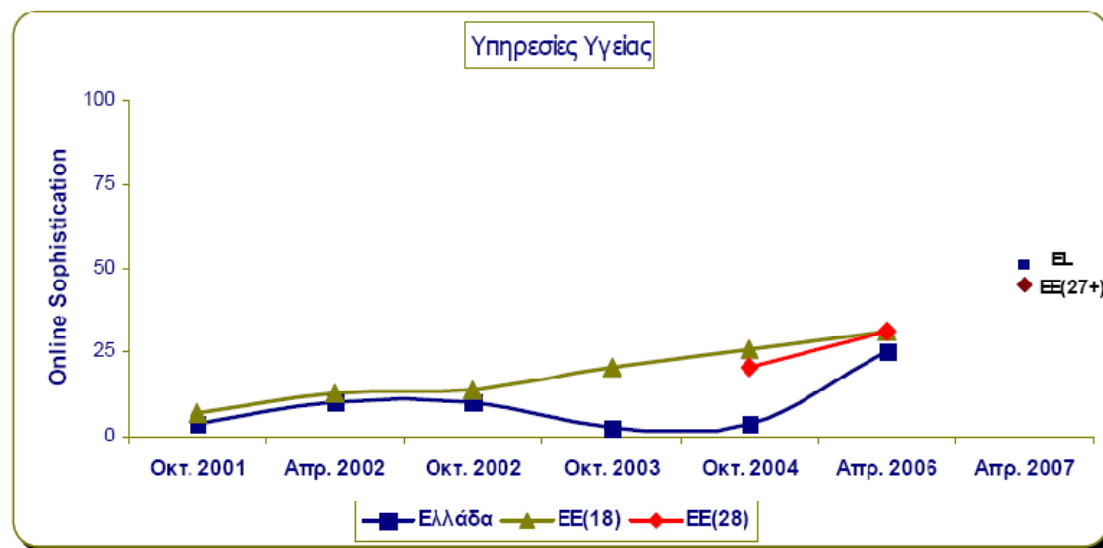
Σύμφωνα με τη μεθοδολογία της μελέτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξετάζεται η τυπική διαδικασία για το κλείσιμο ραντεβού σε δημόσιο νοσηλευτικό ίδρυμα.

Στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας υπάρχουν πληροφορίες αναφορικά με τις εφημερίες των νοσοκομείων και φαρμακείων, καθώς και χρήσιμα τηλέφωνα και διευθύνσεις.

Στα πλαίσια του προγράμματος «Δήλος» έχει στηθεί ο Υγειονομικός Χάρτης του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο χάρτης προσφέρει την δυνατότητα στον χρήστη να αναζητήσει, με έναν πολύ εύχρηστο τρόπο, όλες τις δομές υγείας στην Ελλάδα.

Επιλέγοντας από μια λίστα το είδος ή τα είδη των δομών που τον ενδιαφέρουν, απεικονίζονται πάνω σε έναν χάρτη της Ελλάδας η ακριβής θέση τους (με

δυνατότητες zoom). Παράλληλα, μέσω της βάσης δεδομένων που παρέχεται από τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα ο χρήστης έχει πρόσβαση στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των δομών υγείας της Ελλάδας.



5.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

5.2.1. ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

Μέσω της ιστοσελίδας του ΙΚΑ δίνεται πλέον η δυνατότητα να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά οι κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων προς τους εργαζόμενους τους.

Η υποβολή των Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) μέσω Internet, γίνεται με δύο τρόπους:

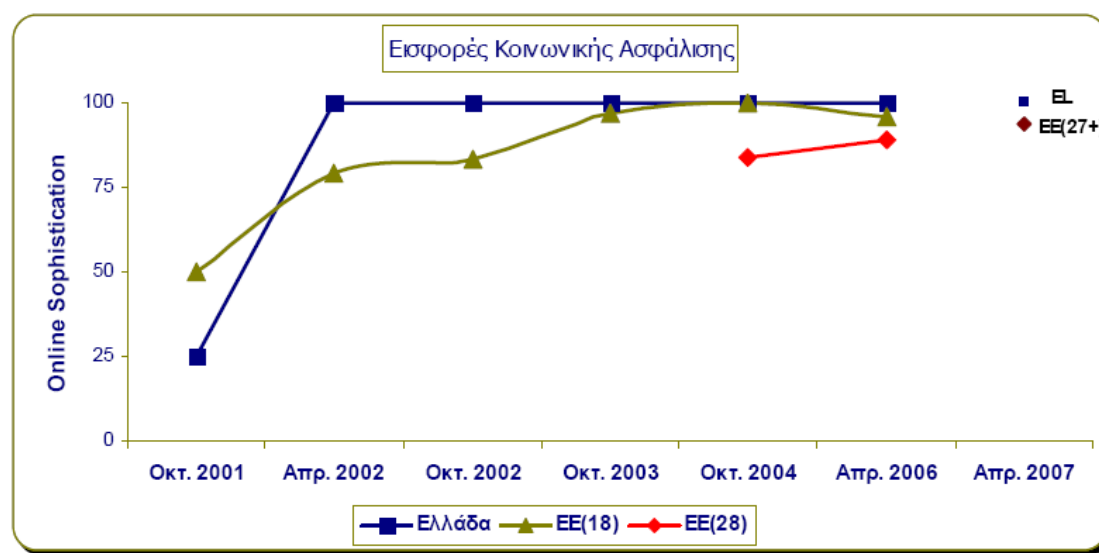
1. Πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδικές φόρμες on line. Εφόσον, για μία έστω φορά, υποβληθεί η ΑΠΔ μέσω internet, τις επόμενες φορές δεν απαιτείται επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνον μεταβολές αυτών, επιλέγοντας την ενέργεια "Αντιγραφή Α.Π.Δ. προηγούμενης περιόδου". Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται αρκετός χρόνος στον υπόχρεο υποβολής της ΑΠΔ.

2. Συμπληρώνοντας το αρχείο της ΑΠΔ εκτός δικτύου, με τη βοήθεια ειδικού λογισμικού, και μεταφορτώνοντάς το (Upload) για να υποβληθεί

οριστικά. Πρόκειται για το ίδιο αρχείο που αποθηκεύεται σε δισκέτα και υποβάλλεται στο Υποκ/μα ΙΚΑ του υπόχρεου.

Η καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών μέσω internet, γίνεται μέσα από το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών της ιστοσελίδας της τράπεζας στην οποία ο χρήστης διατηρεί λογαριασμό, εφόσον η τράπεζα συνεργάζεται με το ΙΚΑ για την καταβολή εργοδοτικών εισφορών και παρέχει υπηρεσία web-banking.

Η συγκεκριμένη υπηρεσία στην Ελλάδα έχει ποσοστό ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% ήδη από το 2002, ενώ ο ευρωπαϊκός μέσος όρος βρίσκεται σήμερα στο 94%.



5.2.2. ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο φόρος εισοδήματος για τις επιχειρήσεις υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής TAXISnet του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Για ορισμένους τύπους επιχειρήσεων, ωστόσο, ο φόρος εισοδήματος υπολογίζεται και υποβάλλεται στις ΔΟΥ μέσω του εντύπου Ε5 «Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Ε.Π.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε., Αστικών, Αφανών ή Συμμετοχικών Εταιριών, Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινοπραξιών». Το Ε5 υποβάλλεται έντυπα από τον υπόχρεο στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ), ωστόσο το

έντυπο μπορεί κανείς να το παραλάβει ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της ΓΓΠΣ, και να το χρησιμοποιήσει για τις συναλλαγές του με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

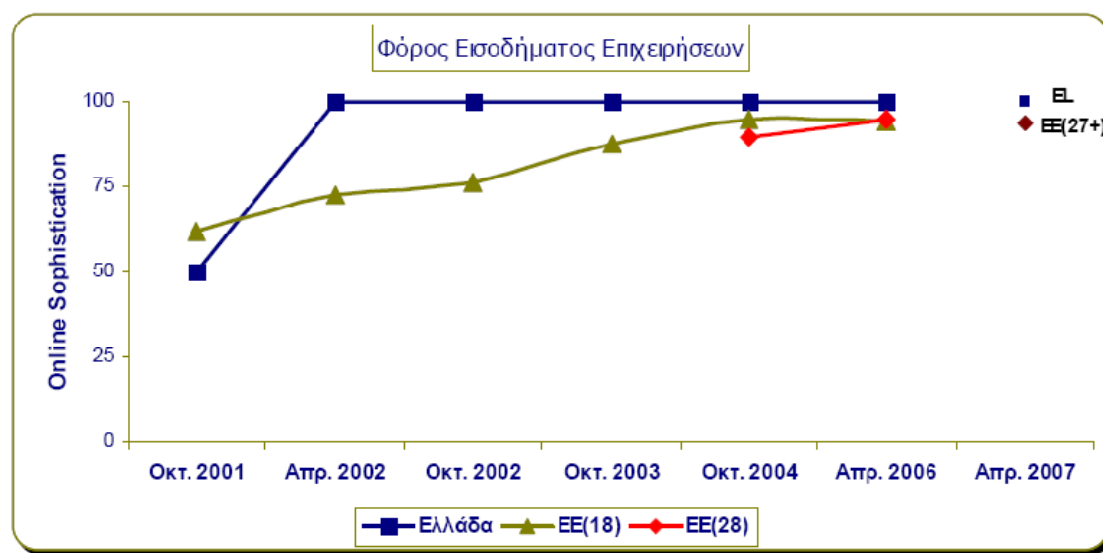
Η ΓΓΠΣ αναπτύσσει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει, έχοντας φτάσει σήμερα στην αυτοματοποίηση της πλειοψηφίας των διαδικασιών με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις. Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική αναφορά των προσφερόμενων υπηρεσιών:

- Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων και ηλεκτρονικές πληρωμές εισφορών σχετικά με δηλώσεις Φ.Π.Α. και υποβολή καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S.).
- Ηλεκτρονική υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών – προμηθευτών, όπου υποβάλλεται ο σχετικός κατάλογος, καθώς επίσης και οι συνολικές δηλώσεις πιστωτικών υπολοίπων εκ μέρους επιχειρήσεων και ελευθέρων επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική υποβολή των τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών και υποβολή Β' αντιτύπου βεβαιώσεων αποδοχών.
- Αναζήτηση δεδομένων αναφορικά με υποβολή δηλώσεων εντύπου Ε9 προηγούμενων ετών.
- Έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας.
- Υποβολή καταστάσεων πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας.
- Έλεγχο φορολογικών στοιχείων ως προς την εγκυρότητά τους για αποφυγή ενδεχόμενων λαθών, όπου παρέχονται υπηρεσίες που ελέγχουν την εγκυρότητα του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), των εκκαθαριστικών σημειωμάτων και των οφειλόμενων εισφορών κατά την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α.
- TAXISphone
- ICISnet, όπου παρέχονται υπηρεσίες σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση Εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.
- Παροχή κάθε τύπου φορολογικού εντύπου σε προεκτυπωμένη μορφή

Επίσης, ορισμένα φορολογικά έντυπα υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω των υπηρεσιών TAXISnet, και αφορούν:

- Υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. για επιχειρήσεις που τηρούν λογιστικά βιβλία Γ' κατηγορίας.
- Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών – προμηθευτών και τα σχετικά ισοζύγια που υποβάλλονται από ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις με λογιστικά βιβλία Β' και Γ' κατηγορίας.
- Υποβολή περιοδικών και τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών, από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό.
- Καταστάσεις πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.

Με την περαιτέρω αναβάθμιση των υπηρεσιών της ΓΠΠΣ, η οποία βρίσκεται ήδη υπό υλοποίηση και αφορά στο έργο του «νέου TAXISnet», αναμένεται, μεταξύ άλλων, και η ηλεκτρονική παροχή της υπηρεσίας υποβολής του φόρου επιχειρήσεων για όλες τις επιχειρήσεις. Οι εργασίες του «νέου TAXISnet» εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθούν περί τα μέσα του 2008.



5.2.3. ΦΟΡΟΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Η εν λόγω υπηρεσία αφορά στην ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων ΦΠΑ και προσφέρεται πλήρως ηλεκτρονικά από τη ΓΓΠΣ, από τον Απρίλιο του 2001, ενώ ταυτόχρονα υποστηρίζεται και πληρωμή των σχετικών εισφορών μέσω διαδικτύου.

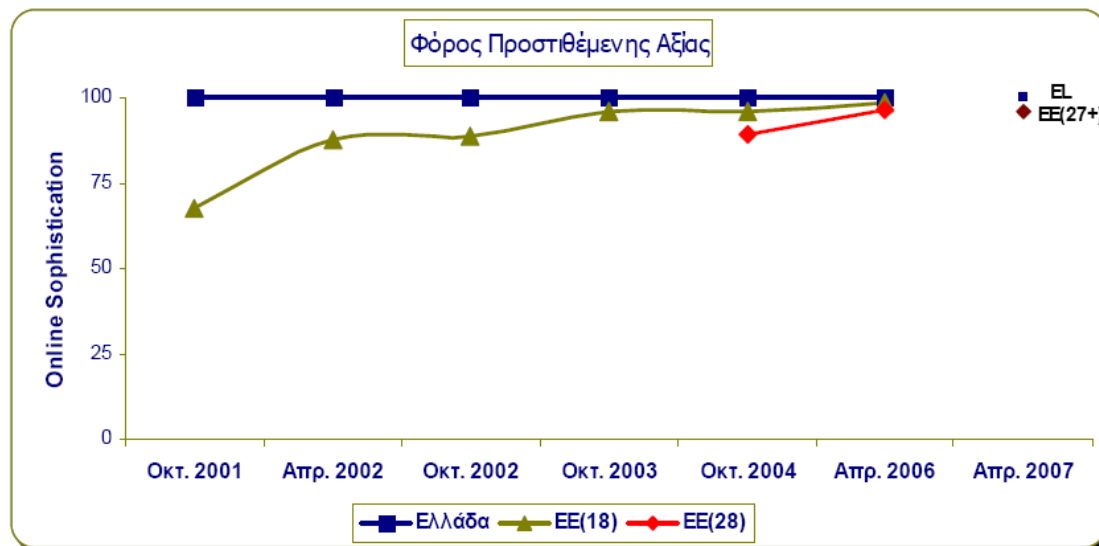
Για να εισέλθει κάποιος στην υπηρεσία, αρκεί από την ιστοσελίδα www.e-oikonomia.gr της ΓΓΠΣ. Εκεί ο υπόχρεος μπορεί να βρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την υποβολή των εν λόγω εντύπων που αφορούν:

- Γενικές πληροφορίες ως προς τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών TAXISnet.
- Πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης.
- Πίνακες όπου ανακοινώνονται οι προθεσμίες υποβολής των περιοδικών και εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. καθώς επίσης και των συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών – προμηθευτών, ανάλογα με την κατηγορία λογιστικών βιβλίων που τηρούν.
- Πληροφορίες ως προς την αποπληρωμή των εισφορών που απορρέουν από την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α.. Οι εν λόγω πληροφορίες απευθύνονται αποκλειστικά στους υπόχρεους που υποβάλλουν τη σχετική δήλωση ηλεκτρονικά.
- Υποσελίδα με κατάλογο των συνηθέστερων ερωτήσεων (με τις αντίστοιχες απαντήσεις), σχετικά με την υποβολή των εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και αποδεικτικών πληρωμής σχετικών εισφορών.

Το νέο TAXISnet δίνει την δυνατότητα σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να υποβάλλουν την περιοδική δήλωση ΦΠΑ και της αποπληρωμής του μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών (web-banking). Η καταβολή των οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet, γίνεται σε Τράπεζες που έχουν συμβληθεί, μέσω της ΔΙΑΣ ΑΕ, με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών για να παρέχουν την υπηρεσία αυτή. Πιο συγκεκριμένα, οι υποκείμενοι δίνουν στην Τράπεζα που συνεργάζονται εντολή πληρωμής του ποσού ΦΠΑ που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η εντολή αυτή μπορεί να δίνεται με

οποιοδήποτε τρόπο διαθέτει η κάθε Τράπεζα στους πελάτες της για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Η Ελλάδα κατέχει από το 2001 τη μέγιστη βαθμολογία (100%) ως προς την ολοκλήρωση της εν λόγω υπηρεσίας.



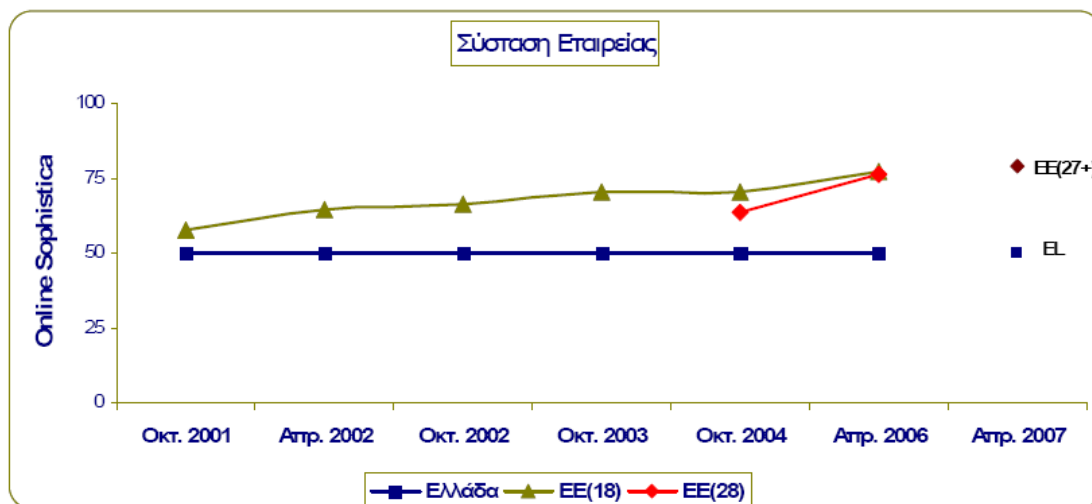
5.2.4. ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις απαραίτητες ενέργειες που χρειάζεται να γίνουν προκειμένου για τη σύσταση νέας εταιρείας, οποιασδήποτε νομικής μορφής. Στόχος της ιστοσελίδας είναι να προσφέρει μία πλήρη και δομημένη ενημέρωση, η οποία ξεκινά από τις προϋποθέσεις που πρέπει να καλύπτει ο ενδιαφερόμενος επενδυτής για να ιδρύσει επιχείρηση συγκεκριμένου τύπου και φτάνει μέχρι την πλήρη νομιμοποίηση της νέας εταιρείας.

Περιλαμβάνονται επίσης άλλες συμπληρωματικές πληροφορίες, ιδιαίτερα χρήσιμες στον ενδιαφερόμενο επενδυτή, όπως διευθύνσεις και τηλέφωνα των αρμοδίων υπηρεσιών, με στόχο την πληρέστερη προετοιμασία του πριν ακόμα αρχίσει τις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση.

Πληροφορίες για την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και οι σχετικοί νόμοι και αιτήσεις, υπάρχουν στην ιστοσελίδα της ΓΓΕ.

Στο ακόλουθο διάγραμμα, φαίνεται ότι στην Ελλάδα το επίπεδο της προσφερόμενης υπηρεσίας είναι σταθερά στο 50%. Οι περισσότερες από τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες, προσφέρουν την υπηρεσία σε επίπεδο 3, επιτρέποντας δηλαδή και την ηλεκτρονική υποβολή συμπληρωμένων φορμών/ αιτήσεων.



5.2.5. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η παρούσα υπηρεσία αφορά στην παροχή στοιχείων προς την Εθνική Στατιστική υπηρεσία και, εξ ορισμού, καλύπτεται από τη δυνατότητα συμπλήρωσης και ηλεκτρονικής αποστολής τουλάχιστον ενός στατιστικού ερωτηματολογίου.

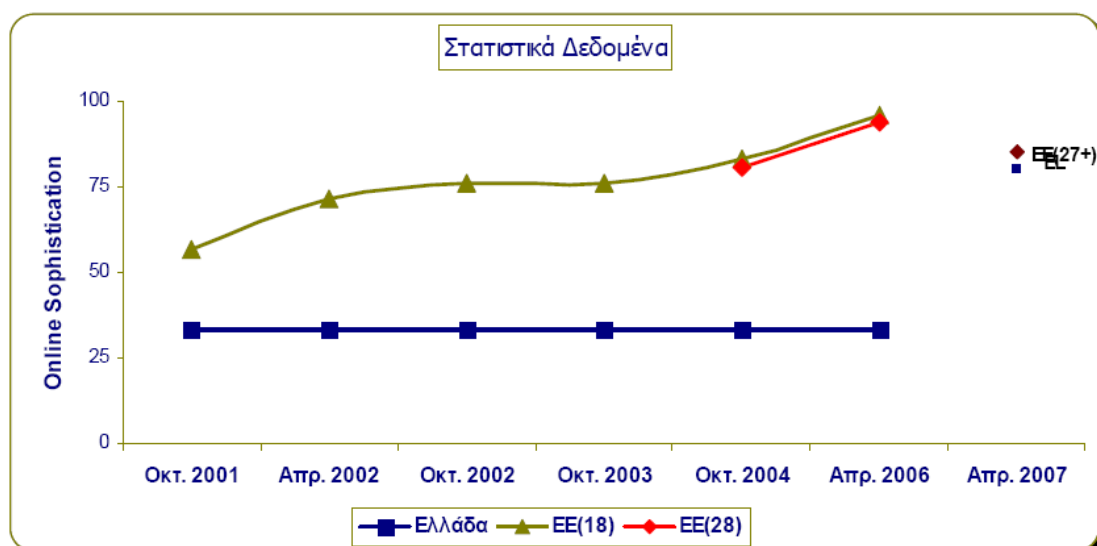
Στην Ελλάδα έχει αναπτυχθεί και λειτουργεί, από την ΕΣΥΕ, το ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat καθώς και το σύστημα ΖΕΥΣ. Μέσω του Intrastat γίνεται δήλωση στην ΕΣΥΕ για τη διακίνηση αγαθών από τις επιχειρήσεις μεταξύ των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το Intrastat λειτουργεί με απόλυτη επιτυχία από τον Ιανουάριο του 2003 και εξυπηρετεί 40.614 εγγεγραμμένες επιχειρήσεις και 4.211 λογιστές/ λογιστικά γραφεία που έχουν υποβάλλει συνολικά 612.220 δηλώσεις. Η χρήση του συστήματος

καλύπτει περίπου το 70% του συνόλου των υπόχρεων υποβολής δήλωσης Intrastat.

Επιπρόσθετα, από τον Αύγουστο 2004, είναι δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή των μηνιαίων δελτίων της κίνησης τουριστικών καταλυμάτων μέσω του συστήματος ΖΕΥΣ. Με την ηλεκτρονική υποβολή του μηνιαίου δελτίου κίνησης καταργείται αυτόματα η υποχρέωση αποστολής του έντυπου ερωτηματολογίου, στις κατά τόπους αστυνομικές αρχές, τον ΕΟΤ και τη Γ.Γ. ΕΣΥΕ. Μέσω ειδικής διαδικασίας προβλέπεται και η αυτόματη βεβαίωση παραλαβής του δελτίου.

Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται ότι η Ελλάδα βελτίωσε σημαντικά τη θέση της σε σχέση με προηγούμενα έτη και βρίσκεται σε ποσοστό ψηφιακής ολοκλήρωσης 80%, έναντι 85% της ΕΕ27+. Ωστόσο, οι ανωτέρω εφαρμογές προσφέρονται από την ΕΣΥΕ από το 2005, κάτι που δεν έχει καταγραφεί από τη μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σύμφωνα και με το παρακάτω γράφημα.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι το ανώτατο επίπεδο της υπηρεσίας μέχρι το 2006 ήταν το 3, που μεταφράζεται σε 100% πληρότητα για την Ελλάδα. Το 2007, ωστόσο, έγινε εισαγωγή δύο ακόμη επιπέδων στην κλίμακα αξιολόγησης, ήτοι το 4 (πλήρης ηλεκτρονική διαχείριση της διαδικασίας υποβολής δεδομένων) και 5 (αυτόματη ανάκτηση από την ΕΣΥΕ φορολογικών και ασφαλιστικών δεδομένων των επιχειρήσεων/ εργαζομένων και απαλλαγή του υποβάλλοντος από τη συμπλήρωση).



5.2.6. ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΤΕΛΩΝΕΙΑ

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει αναπτύξει δέσμη υπηρεσιών, υπό την ονομασία ICISnet, σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.

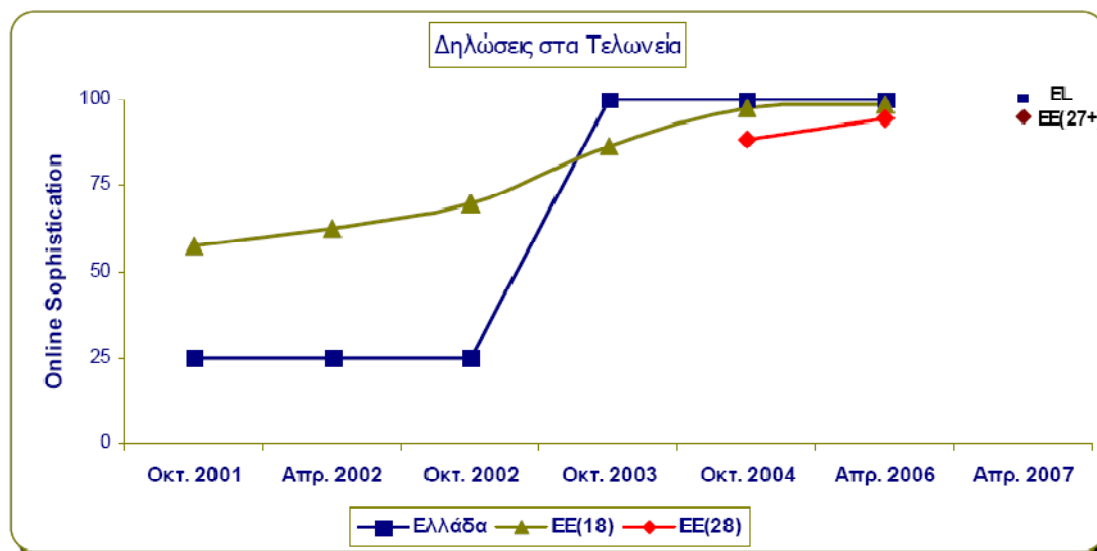
Τον Οκτώβριο 2007 η ΓΓΠΣ ανακοίνωσε την πλήρη κάλυψη όλων των τελωνείων με τη νέα υπηρεσία ηλεκτρονικής διαμετακόμισης του ICISnet, καθώς μέχρι τότε εφαρμοζόταν πιλοτικά σε ορισμένα τελωνεία. Η εν λόγω υπηρεσία δίνει την δυνατότητα ηλεκτρονικής λήψης (download) των εγγράφων που απαιτούνται για να δηλώσουν οι επιχειρήσεις τα εισαγόμενα προϊόντα τους στα τελωνεία της χώρας, ενώ, παράλληλα, υπάρχουν συγκεντρωμένες πληροφορίες σχετικές με τελωνειακά ζητήματα, συναλλαγές με τα τελωνεία και το ICIS, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Τελωνείων (ΟΠΣΤ) που υποστηρίζει την παροχή των υπηρεσιών ICISnet.

Με την πρώτη ηλεκτρονική υπηρεσία Τελωνειακού ενδιαφέροντος, προσφέρονται τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο
- Υψηλή προστιθέμενη αξία για τον χρήστη με:
 - Λεπτομερή αναφορά λαθών των υποβαλλόμενων δηλώσεων
 - Ενημέρωση για την κατάσταση των συναλλαγών σε πραγματικό χρόνο (online)
 - Λειτουργικό και εύχρηστο σύστημα διαχείρισης συναλλαγών.
 - Μείωση χρόνου αναμονής των ενδιαφερομένων στα Τελωνεία
- Μείωση φόρτου εργασίας για υπαλλήλους Τελωνείων
 - Μη εισαγωγή στοιχείων από τις έντυπες Δηλώσεις Διαμετακόμισης
 - Μείωση αριθμού αποτυχημένων δηλώσεων που τελικά φτάνουν στο Τελωνείο

Η ηλεκτρονική υπηρεσία Υποβολής Δήλωσης Διαμετακόμισης αποτελεί προπομπό του έργου ICISnet, το οποίο θα προσφέρει τη δυνατότητα υλοποίησης των περισσότερων συναλλαγών με τα τελωνεία μέσω Internet.

Στο γράφημα που ακολουθεί φαίνεται ότι όλες οι ευρωπαϊκές χώρες, ακόμη και τα νεότερα Κράτη-Μέλη, συγκλίνουν σε κατάσταση πλήρους ηλεκτρονικής παροχής των τελωνειακών συναλλαγών.



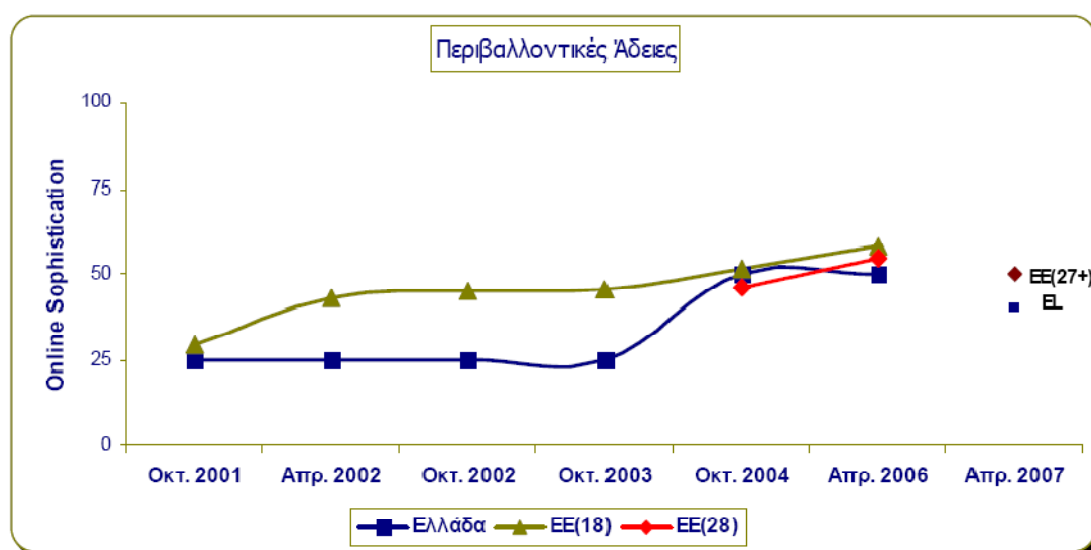
5.2.7. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ

Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της υπό αξιολόγηση υπηρεσίας που αφορά τις Περιβαλλοντικές άδειες, για κάθε χώρα εξετάζεται η ύπαρξη έστω και μιας περίπτωσης έκδοσης άδειας, στο κατώτερο διοικητικό επίπεδο, που αφορά την έναρξη επιχειρησιακής δραστηριότητας.

Στην Ελλάδα, η ανάπτυξη της εν λόγω υπηρεσίας φτάνει έως το επίπεδο 2, περιλαμβάνοντας δηλαδή πληροφόρηση σε σχετικά θέματα και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής λήψης αιτήσεων για έναρξη της διαδικασίας. Συγκεκριμένα, στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Περιβάλλοντος Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων (www.minenv.gr) παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος, τη σχετική νομοθεσία που αφορά επιχειρήσεις και βιομηχανίες, έντυπα αναφοράς, υποστηρικτικό υλικό και οδηγός συμπλήρωσης του εντύπου.

Ο ενδιαφερόμενος έχει την δυνατότητα να ενημερωθεί για την νομοθεσία που διέπει περιβαλλοντικά θέματα και να ανακτήσει αιτήσεις ανάλογα με το είδος της επιχείρησης (π.χ. Βεβαίωση μη παραγωγής υγρών αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003).

Η Ελλάδα κατέχει ποσοστό ολοκλήρωσης της υπηρεσίας 40%, μειωμένο σε σχέση με το 50% του 2006 λόγω προσθήκης και 5ου επιπέδου στην κλίμακα αξιολόγησης.



5.2.8. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

Η υπηρεσία που εξετάζεται εδώ αφορά στη διαδικασία εκδήλωσης ενδιαφέροντος για διαγωνισμούς Δημόσιων Προμηθειών, κατόπιν δημόσιας διακήρυξης. Από την ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, οι ενδιαφερόμενοι έχουν την δυνατότητα να πληροφορηθούν σε ότι αφορά τις Δημόσιες Προμήθειες. Συγκεκριμένα, η ιστοσελίδα περιλαμβάνει το νομοθετικό πλαίσιο των Δημόσιων Προμηθειών, παρελθούσες και μελλοντικές διακηρύξεις προμηθειών, υπογραφείσες συμβάσεις, ενιαίες τεχνικές προδιαγραφών ειδών, και τέλος το ετήσιο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών. Επιπρόσθετα, παρέχεται ενημέρωση για το ετήσιο ενιαίο πρόγραμμα κρατικών προμηθειών καθώς και πληροφορίες για τις τεχνικές προδιαγραφές των ειδών που προκηρύσσονται.

Ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να κάνει ηλεκτρονική λήψη όλου του υλικού της προκήρυξης που τον ενδιαφέρει (γενικοί και ειδικοί όροι, περιγραφή αγαθού, μέθοδος και κριτήρια αξιολόγησης, κείμενο προκήρυξης, νομοθετικό πλαίσιο, υπόδειγμα βιογραφικού και εγγυήσεων, πίνακες οικονομικής προσφοράς).

Ιδιαίτερη ώθηση στην ανάπτυξη της υπηρεσίας θα δώσει το αναμενόμενο έργο του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) που υλοποιείται από τη Γενική Γραμματεία εμπορίου. Το ΕΣΗΔΠ έχει στόχο αφενός να βελτιώσει την υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με τον τρόπο και τις διαδικασίες εκτέλεσης των δημόσιων προμηθειών και αφετέρου να προδιαγράψει και να υποστηρίξει την εφαρμογή και χρήση νέων μοντέλων. Στο πλαίσιο αυτό, ο βασικός στόχος του ΕΣΗΔΠ μπορεί να αναλυθεί περαιτέρω στους παρακάτω άξονες δράσης:

- Μηχανογραφική υποστήριξη των διαδικασιών δημόσιων προμηθειών, με στόχο την επιτάχυνση και απλούστευση τόσο της συνολικής διαδικασίας όσο και επιμέρους τμημάτων της.
- Υποστήριξη νέων πρακτικών (συμφωνίες-πλαίσιο, ηλεκτρονικές δημοπρασίες).
- Λογική διαδικτύωση των αναθετουσών αρχών του Δημοσίου και των ιδιωτικών επιχειρήσεων (προμηθευτών) με τις κεντρικές υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου.
- Βελτίωση της εσωτερικής μηχανογράφησης και πληροφορικής υποδομής της ΓΓΕ, με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και πρακτικών.
- Δημιουργία ενός ανοιχτού συστήματος, προσβάσιμου τόσο από τα στελέχη της ΓΓΕ όσο και από τους φορείς του Δημοσίου που συμμετέχουν στη διαμόρφωση του Ενιαίου Προγράμματος Προμηθειών (ΕΠΠ) και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις-προμηθευτές.
- Βελτίωση της επικοινωνίας με τους φορείς του Δημοσίου και τους προμηθευτές
- Παροχή καλύτερης και πληρέστερης πληροφόρησης καθώς και προηγμένων
- ηλεκτρονικών υπηρεσιών, π.χ.. ηλεκτρονικής υποβολής προσφορών, προς κάθε
- ενδιαφερόμενο (αναθέτουσες αρχές, προμηθευτές, ευρύ κοινό).

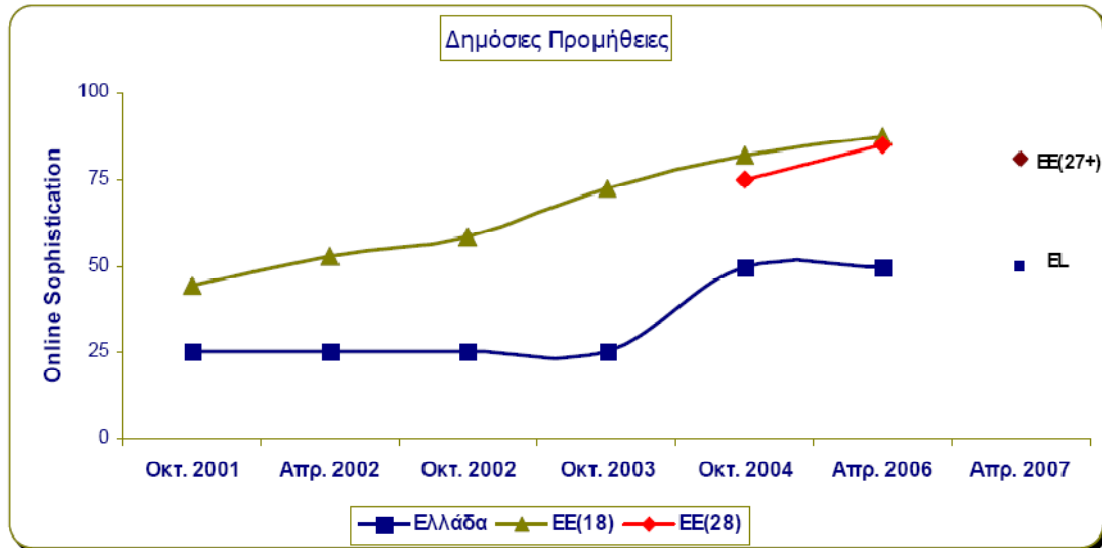
- Εφαρμογή δράσεων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των δημόσιων φορέων και
- προμηθευτών στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον, έτσι ώστε να διασφαλιστεί στο
- μέγιστο βαθμό η αποδοχή και χρήση του ΕΣΗΔΠ.

Η ανάπτυξη και αυτοματοποίηση των διαδικασιών εκτέλεσης Δημοσίων Προμηθειών, αποτελεί άμεση προτεραιότητα μεταξύ των προβλεπόμενων δράσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στη χώρα κατά τα επόμενα έτη, όπως ορίζεται και στο κείμενο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013». Η εισαγωγή του ΕΣΗΔΠ θα προκαλέσει:

- σημαντική εξοικονόμηση κόστους προμηθειών για το δημόσιο τομέα
- ενίσχυση της διαφάνειας
- ώθηση των επιχειρήσεων – προμηθευτών του δημοσίου, ή και άλλων επιχειρήσεων που σήμερα δεν έχουν πρόσβαση, στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών προκειμένου να διευρύνουν το πελατολόγιο και τον κύκλο εργασιών τους

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οι ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες αποτελούν υπηρεσία μεγάλης προτεραιότητας για όλες τις χώρες, καθώς κατά μέσο όρο έχει ξεπεραστεί το τρίτο επίπεδο ολοκλήρωσης και οδεύουμε σε επίπεδα πλήρους ανάπτυξης.

Επίσημο στόχο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αποτελεί το να υπάρχει 100% διαθεσιμότητα και 50% χρήση του eProcurement σε όλα τα Κράτη – Μέλη μέχρι το 2010.



6 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

6.1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και τη ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων & την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις & τους πολίτες. Μία τυπική υπηρεσία διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία και τη διαφοροποιούν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα:

- A. Έχει χρήστη:** Ο χρήστης μπορεί να είναι ο πολίτης, επιχείρηση ή άλλος Φορέας. Κατ' εξαίρεση, για πολύπλοκες υπηρεσίες και δομές, προσεγγίζονται ως χρήστες άλλες υπηρεσιακές μονάδες ή στελέχη του ιδίου Φορέα.
- B. Έχει παραδοτέο:** Το παραδοτέο πρέπει να είναι αυτοτελές. Ο χρήστης που το παραλαμβάνει μπορεί να το αξιοποιήσει χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή παραδοτέα.
- Γ. Έχει πάροχο:** Κάποια Υπηρεσιακή Μονάδα παρέχει την υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή ΚΕΠ).
- Δ. Έχει ρυθμιστή:** Υπάρχει τουλάχιστον μια Υπηρεσιακή Μονάδα αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

Αντίστοιχα, στο άρθρο 4 της κοινοτικής οδηγίας 2006/123/ΕΚ δίνονται οι εξής ορισμοί:

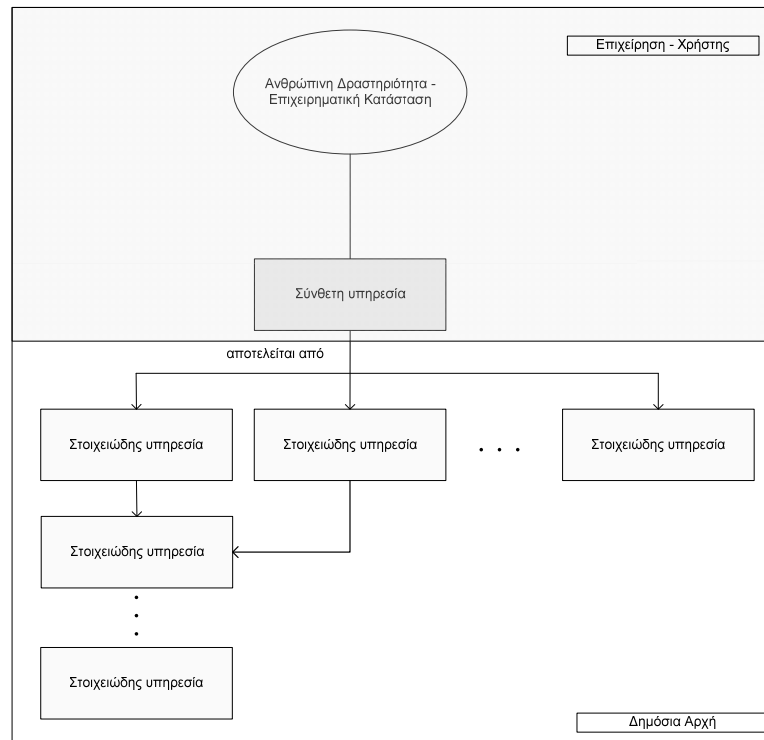
- Ο όρος Υπηρεσία αναφέρεται στην παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που επιθυμεί να λάβει ένας πολίτης ή μία επιχείρηση από έναν οργανισμό του Δημόσιου Τομέα.
- Η ολοκλήρωση μίας Υπηρεσίας συνίσταται στην εκτέλεση των Διαδικασιών (ή βημάτων) που απαιτούνται γι' αυτή. Οι Αιτούντες/Αποδέκτες μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα, δηλαδή απλοί πολίτες ή επιχειρήσεις, οργανισμοί, ιδρύματα, κλπ. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μπορεί να είναι και εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι.
- Οι Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης παρέχουν Υπηρεσίες προς τους Αιτούντες/Αποδέκτες. Ο όρος Φορέας αναφέρεται στο οργανωτικό τμήμα του Δημοσίου που είναι αρμόδιο και υπεύθυνο για την παροχή μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας.
- Ο Αρμόδιος Φορέας για την εκτέλεση μίας υπηρεσίας μπορεί να ορίζεται μονοσήμαντα από τη φύση και τα στοιχεία μίας υπηρεσίας, ή να είναι ευέλικτα γενικώς (π.χ. οποιοδήποτε Αστυνομικό Τμήμα) και να προσδιορίζεται από τα στοιχεία του αιτούντος και της υπηρεσίας.
- Το σημείο επαφής για την παροχή μίας υπηρεσίας δεν ταυτίζεται απαραίτητα με τον Αρμόδιο Φορέα εκτέλεσης μίας υπηρεσίας. Το σημείο επαφής είναι μία γενικότερη έννοια, η οποία αφορά στον προσδιορισμό του σημείου για την υποβολή του αιτήματός του ή/και την παραλαβή του αποτελέσματος. Για παράδειγμα, η αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης μπορεί να υποβάλλεται σε οποιοδήποτε ΚΕΠ, αλλά Αρμόδιος Φορέας έκδοσής του είναι το αντίστοιχο Στρατολογικό Γραφείο του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας.

Οι υπηρεσίες μπορεί να είναι απλές (πληροφόρηση, βεβαίωση-πιστοποίηση, οικονομική συναλλαγή, διακίνηση πληροφορικού περιεχομένου) ή σύνθετες (εξέταση, συμβουλή, διαγωνισμός, προμήθεια, διαβούλευση, προβολή-προώθηση, επίβλεψη-παρακολούθηση, αδειοδότηση, προετοιμασία και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου).

Συχνά για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας απαιτούνται περισσότερες από μία «στοιχειώδεις» υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς ώστε να

καλυφθεί μια ολοκληρωμένη ανάγκη του χρήστη. Για παράδειγμα για την «έκδοση άδειας ίδρυσης πρατηρίου υγρών καυσίμων» απαιτείται η χρήση επί μέρους υπηρεσιών από ΥΠΕΧΩΔΕ, Δήμο, Πολεοδομία, ΝΑ/Δνσεις Μεταφορών κ.α.

Στο διάγραμμα 1 περιγράφεται μία ενδεικτική σύνθεση μία σύνθετης υπηρεσίας από στοιχειώδεις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης.



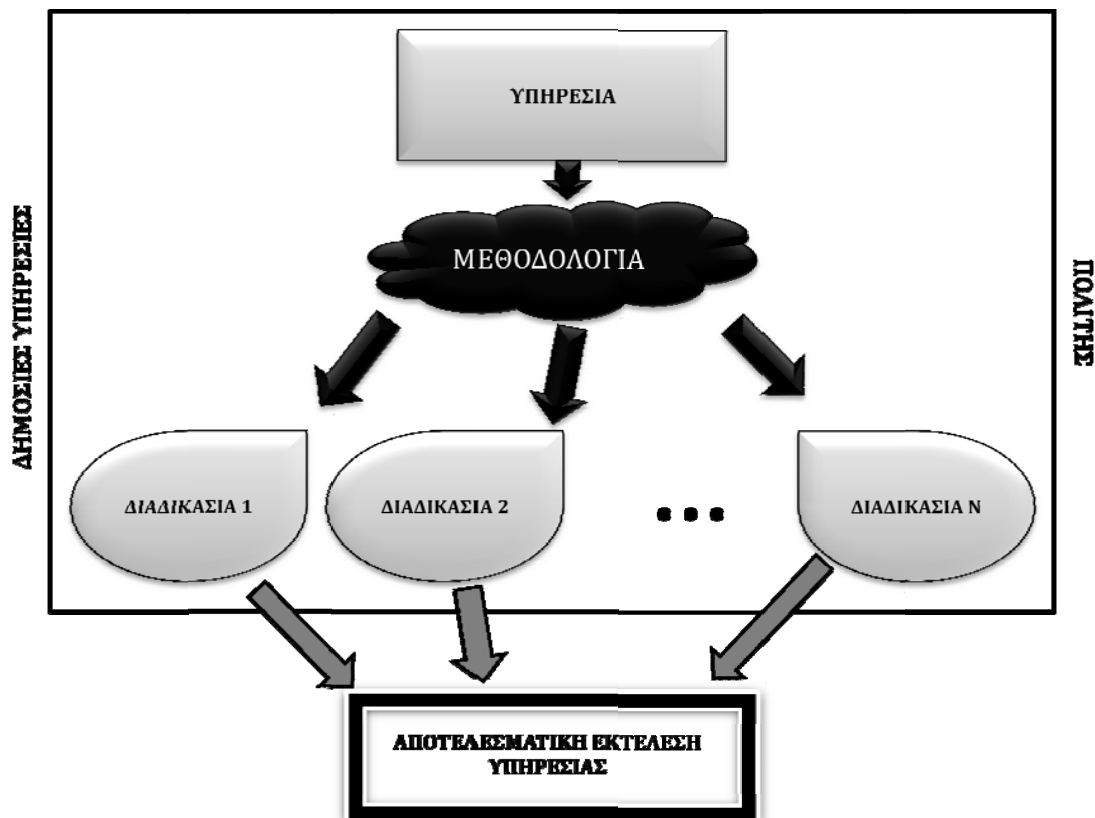
Διάγραμμα 9 : Σύνθεση Υπηρεσίας

Το παραπάνω τεκμηριώνει την ύπαρξη διαδικασιών αναφερόμενες ως στοιχειώδεις υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας. Για την αποφυγή συγχύσεων η έννοια «στοιχειώδης υπηρεσία» θα αναφέρεται στο εξής ως διαδικασία που μπορεί να έχει ή όχι, ένα συγκεκριμένο (έντυπο ή μη) παραδοτέο.

Το σύνολο των διαδικασιών χαρακτηρίζει τα βήματα ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας, όπου το κάθε βήμα θα μπορούσε να αποτελεί μια άλλη υπηρεσία. Συνεπώς, και για την αποφυγή σφαλμάτων, η υπηρεσία θα χαρακτηρίζεται από σύνολο διαδικασιών που μπορούν να διεκπεραιωθούν σε διαφορετικές

οργανωτικές δομές μιας ή περισσότερων δημοσίων οργανισμών, όπου στο σύνολό τους καταλήγουν στο αποτέλεσμα της υπηρεσίας.

Η απλή αλλά και σύνθετη προσπάθεια συντονισμού του συνόλου των διαδικασιών δεν είναι εφικτή χωρίς τη χρήση ενός μεθοδολογικού πλαισίου που θα διασπά, θα κατηγοριοποιεί και θα υπολογίζει το κόστος και χρόνο υλοποίησης μιας διαδικασίας, μέρος της οποίας, είναι η ολοκλήρωση μιας υπηρεσίας. Το διάγραμμα 2 παρουσιάζει αυτή τη δομή.



Διάγραμμα 10 : Εννοιολογική Αρχιτεκτονική Υπηρεσίας

Ο κρίσιμος παράγοντας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο προσδιορισμός των κρίσιμων υπηρεσιών και η ανάλυση των διαδικασιών / διεργασιών (tasks) που αποτελούν την υπηρεσία με στόχο τη μεθόδευση της βέλτιστης εκπαίδευσης τους για την αποτελεσματικότερη απόδοση της υπηρεσίας. Ενδεικτικό παράδειγμα μιας μη αποτελεσματικής υπηρεσίας ήταν και είναι η έκδοση φορολογικής ενημερότητας που παρόλο η αίτηση για χορήγησή της γίνεται ηλεκτρονικά απαιτεί από τον πολίτη την επίσκεψη στη Δ.Ο.Υ για την παραλαβή της . Δείγμα, το ότι τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν

διασφαλίζουν την αυτοματοποίηση και πλήρη ηλεκτρονική εκτέλεση μιας υπηρεσίας. Ο βαθμός αποτελεσματικότητας της κάθε υπηρεσίας δεν εξαρτάται από τη μεθοδολογία αλλά και από το επίπεδο διακυβέρνησης.

Η έννοια της μεθοδολογίας δεν είναι μια γραφειοκρατική, τυποποιημένη σειριακά ή μη εκτέλεση διεργασιών, αλλά αποτελεί στην πράξη τη γλώσσα εκτέλεσης μιας υπηρεσίας – έργου – πρωτοβουλίας κλπ. Δεν είναι λίγοι οι δημόσιοι οργανισμοί ανά τον κόσμο που έχουν αναπτύξει ειδικές μεθοδολογίες για την υποστήριξη υπηρεσιών στο δημόσιο.

Το Central Computing and Telecommunication Agency (CCTA) στη Μ. Βρετανία έχει αναπτύξει ένα σύνολο μεθοδολογιών που υποστηρίζουν την εκτέλεση υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα. Τέτοιες είναι οι PRINCE (υπηρεσίες οργάνωσης και διοίκησης) και οι PROMPT (υπηρεσίες υγείας).

Η αυστραλιανή κυβέρνηση δημιούργησε την μεθοδολογία AUSTRALIAN GUIDELINES για την εκτέλεση των υπηρεσιών του αυστραλιανού δημόσιου τομέα ανεξαρτήτου κλάδου. Η LFA (Logical Framework Analysis) είναι μια αντίστοιχη πρωτοβουλία που απευθύνεται στις σκανδιναβικές χώρες. Το Ισραήλ μέσω της μεθοδολογίας SEFER (που σημαίνει βίβλος) υποστηρίζει όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ισραηλινού υπουργείου οικονομικών αλλά και του δημόσιου τομέα. Τα πρότυπα MIL-STD (Military-Standard) και DoD-STD (Department of Defense Standard) υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του υπουργείου εθνικής άμυνας και υπουργείου εξωτερικών των ΗΠΑ.

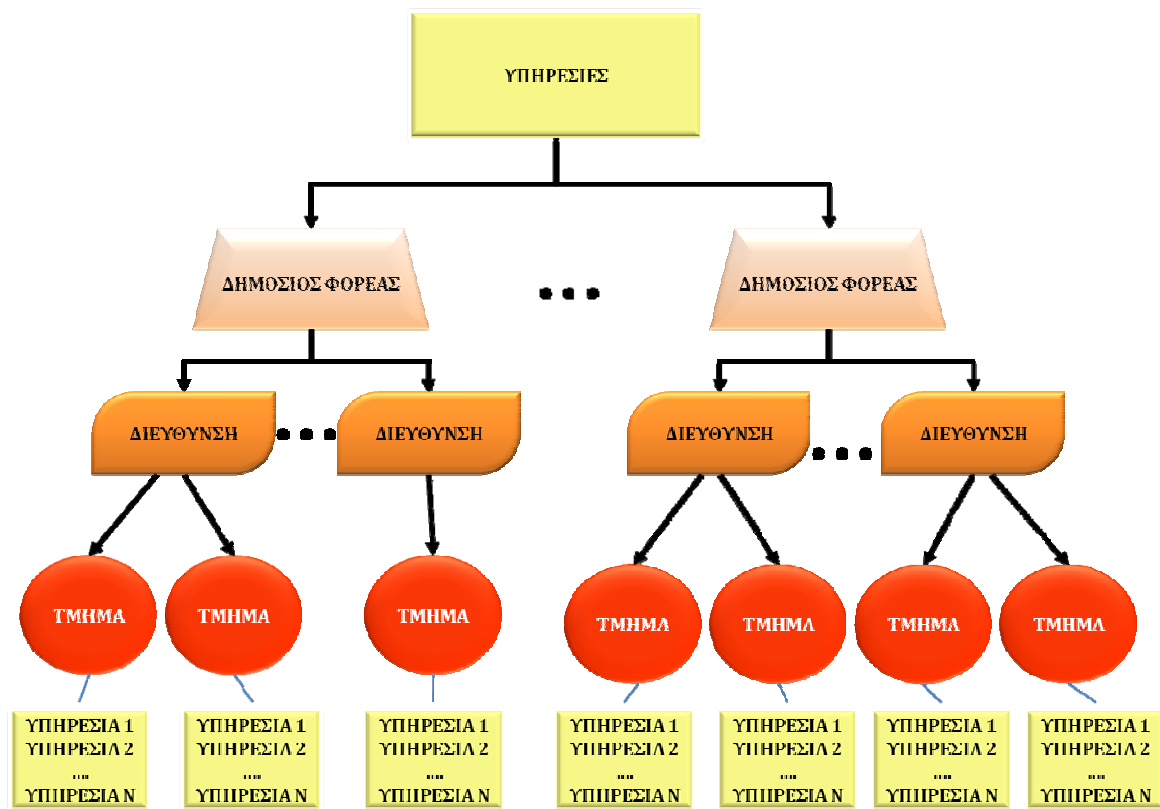
Στόχος δεν είναι η εκτενής αναφορά των μεθόδων και προτύπων που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανά τον κόσμο, αλλά η επισήμανση του ότι για να υπάρξει μια αποτελεσματική ηλεκτρονική υπηρεσία συμβάλλει σημαντικά η μεθοδολογία διοίκησης – οργάνωσης – εκτέλεσης των διαδικασιών/διεργασιών της υπηρεσίας.

6.2. ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΟΣΜΥΟ

Η ανάγκη εφαρμογής μιας μεθοδολογίας αποτελεί τη βάση για κάθε περαιτέρω προσπάθεια εκτίμησης κόστους και χρόνου διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας. Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, το κόστος είναι πολυπαραμετρικό στοιχείο που διαφοροποιείται ανάλογα με την αξία των παραμέτρων του.

Μια δημόσια υπηρεσία έχει σύνολο υπηρεσιών, οι οποίες διασπώνται σε Διευθύνσεις, Τμήματα και άλλα οργανωτικά στοιχεία που εμπλέκονται στη διεκπεραίωσή τους. Το κόστος και η διαθεσιμότητα του προσωπικού, το οποίο εμπλέκεται στην διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας σε συνάρτηση με την πολυπλοκότητα της υπηρεσίας προσδιορίζει το κόστος της.

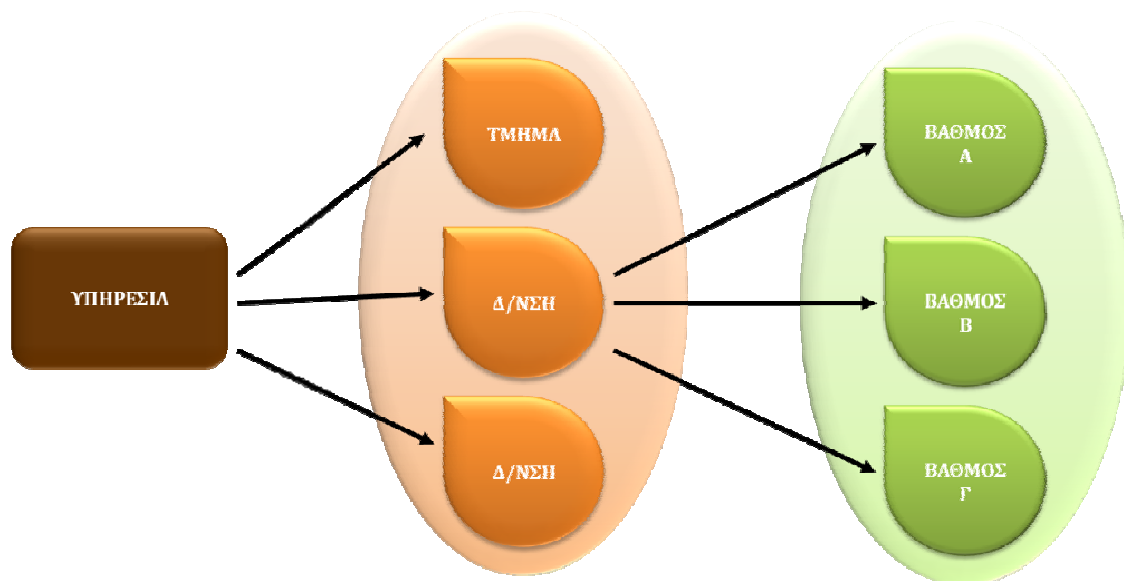
Το διάγραμμα 3 παρουσιάζει τη διάσπαση και κατανομή των υπηρεσιών ενός οργανισμού στην οργανωτική δομή του.



Διάγραμμα 11 : Δενδρική Δομή Ένταξης Υπηρεσιών σε Οργανισμούς

Η κατανομή των υπηρεσιών, σε φορείς - διευθύνσεις - τμήματα κτλ, είναι μια διαδικασία που βασίζεται σε μια μέθοδο εκτίμησης της κάθε υπηρεσίας και της κατανομής της στο οργανόγραμμα του δημοσίου οργανισμού που αντιστοιχεί ή σε σύνολο δημοσίων οργανισμών που την επηρεάζουν.

Θα μπορούσε η κατηγοριοποίηση αυτή να έχει μεγαλύτερη έκταση αν στο οργανόγραμμα τοποθετούσε κανείς και τους ρόλους του προσωπικού ανά τμήμα μιας διεύθυνσης σε μια δημόσια υπηρεσία. Το διάγραμμα 3 παρουσιάζει αυτή την περαιτέρω διάσπαση.



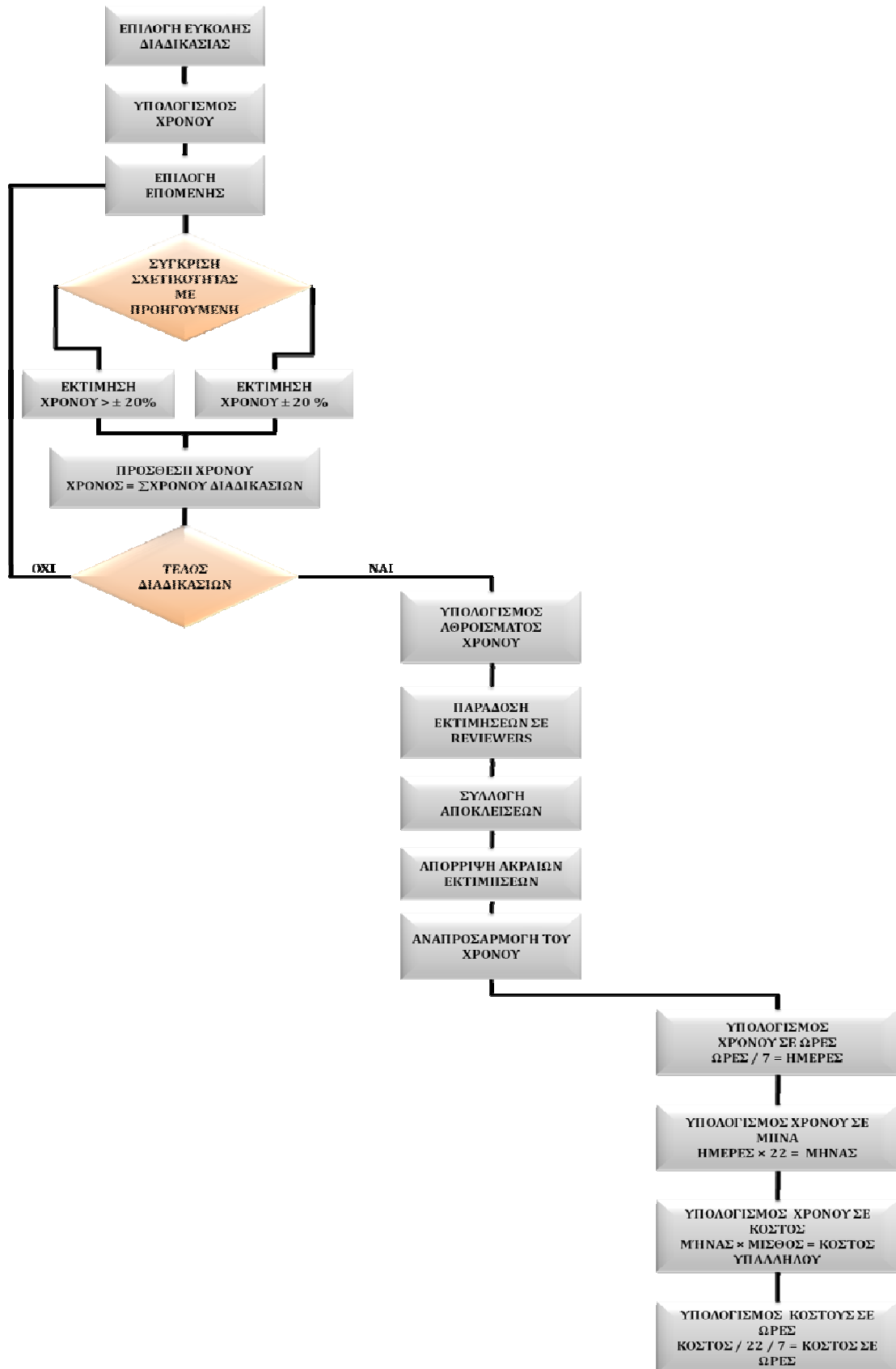
Διάγραμμα 12 : Εφαρμογή του Μοντέλου ΚΟΣΜΥΟ για τη Διάσπαση - Κατανομή Υπηρεσιών σε Επίπεδο Ρόλου Εκτέλεσής τους.

Από το διάγραμμα αυτό, γίνεται αντιληπτό πως το κόστος μιας υπηρεσίας μπορεί να εξαρτηθεί και από το κόστος του προσωπικού που εμπλέκεται στην υλοποίηση της

Είναι προφανές πως η κοστολόγηση ενός στοιχείου είτε αυτό είναι υπηρεσία ή προϊόν δεν μπορεί να γίνει με μια και μόνο προσπάθεια, προσέγγιση, υπολογισμού του κόστους του.

Η διπλωματική αυτή προτείνει ένα επαναληπτικό μοντέλο υπολογισμού του κόστους μιας υπηρεσίας μέσα από ένα σύνολο υπολογισμών που βασίζονται σε ένα σύνολο κατηγοριοποιήσεων μιας υπηρεσίας.

Το μοντέλο αυτό βασίζεται στον υπολογισμό ενός στοιχείου μιας υπηρεσίας και την διάσπασή του σε δραστηριότητες που επηρεάζουν το κόστος του. Το διάγραμμα 4 παρουσιάζει τη δομή του μοντέλου ΚΟΣΜΥΟ (ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ)



Διάγραμμα 13 : Μοντέλο ΚΟΣΜΥΟ – Κοστολόγηση από χρόνο σε κόστος και αντίστροφα

Το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιοδήποτε σημείο απαιτείται η κοστολόγηση μιας προσπάθειας που αποτελεί τμήμα της αποτελεσματικής διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας. Το διάγραμμα 4 παρουσιάζει την εφαρμογή του μοντέλου στον υπολογισμό του κόστους μιας υπηρεσίας μέσα από το σύνολο της κοστολόγησης των διαδικασιών που χαρακτηρίζουν την υπηρεσία. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί πως το ΚΟΣΜΥΟ ενσωματώνει όλες τις θεωρίες περί διαδικαστικών δομών υπηρεσιών που αναφέρονται στα θεωρητικά κεφάλαια. Δηλαδή μια υπηρεσία είναι ένα σύνολο στοιχειωδών υπηρεσιών ή διαδικασιών όπως αυτές χαρακτηρίζονται στο ΚΟΣΜΥΟ.

6.3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΚΟΣΜΥΟ ΣΕ ΜΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ

Βήμα 1 :

Βρίσκω την πιο «εύκολη» διαδικασία μέσα σε μια υπηρεσία που μπορώ να υπολογίσω το κόστος της σε χρόνο. Με το όρο «εύκολη» εννοούμε την πιο σύντομη, τη λιγότερα διαδικαστική ή αυτή που πρέπει να υλοποιηθεί σε προτεραιότητα ώστε να ακολουθήσουν οι επόμενες.

Βήμα 2 :

Υπολογίζω το κόστος αυτής.

Βήμα 3 :

Βρίσκω τη δεύτερη σχετική υπηρεσία με αυτή και αναπροσαρμόζω το χρόνο .

Βήμα 4 :

Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται μέχρι την ολοκλήρωση των διαδικασιών και καταλήγει στον υπολογισμό της ακριβότερης χρονικά διαδικασίας που έχει προέλθει από σταδιακές αυξανόμενες προσαρμογές.

Βήμα 5 :

Διανέμω τη χρονική διάσταση αυτή σε τουλάχιστον τρεις reviewers , επαληθεύω τις εκτιμήσεις τους και αναπροσαρμόζω το μοντέλο περιορίζοντας τις ακραίες εκτιμήσεις .

Βήμα 6 :

Μετατρέπω το χρόνο σε ώρες εργασίας και κατόπιν σε ημέρες

- Ώρες για το σύνολο των διαδικασιών / 7 = αριθμός ημερών

Υπολογίζω το κόστος του υπαλλήλου για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας

- Αριθμός ημερών × 22 (εργάσιμες ημέρες) = μήνας
- Κόστος μήνα × μισθός = κόστος υπαλλήλου

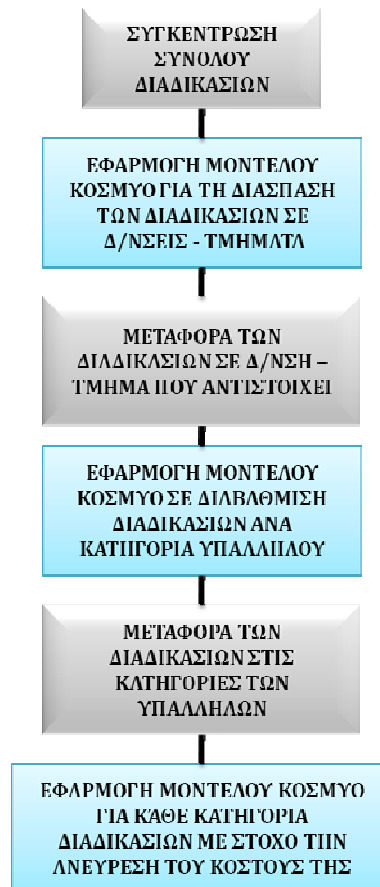
Σημείωση 1

Το παραπάνω μοντέλο μπορεί να λειτουργήσει και σε ομάδες εργασιών που μπορούν να υλοποιηθούν ανά κατηγορία υπαλλήλου δίνοντας πιο ρεαλιστική εκτίμηση στο κόστος υλοποίησης τους το οποίο επηρεάζεται από τη μισθολογική βαθμίδα του υπαλλήλου.

Σημείωση 2

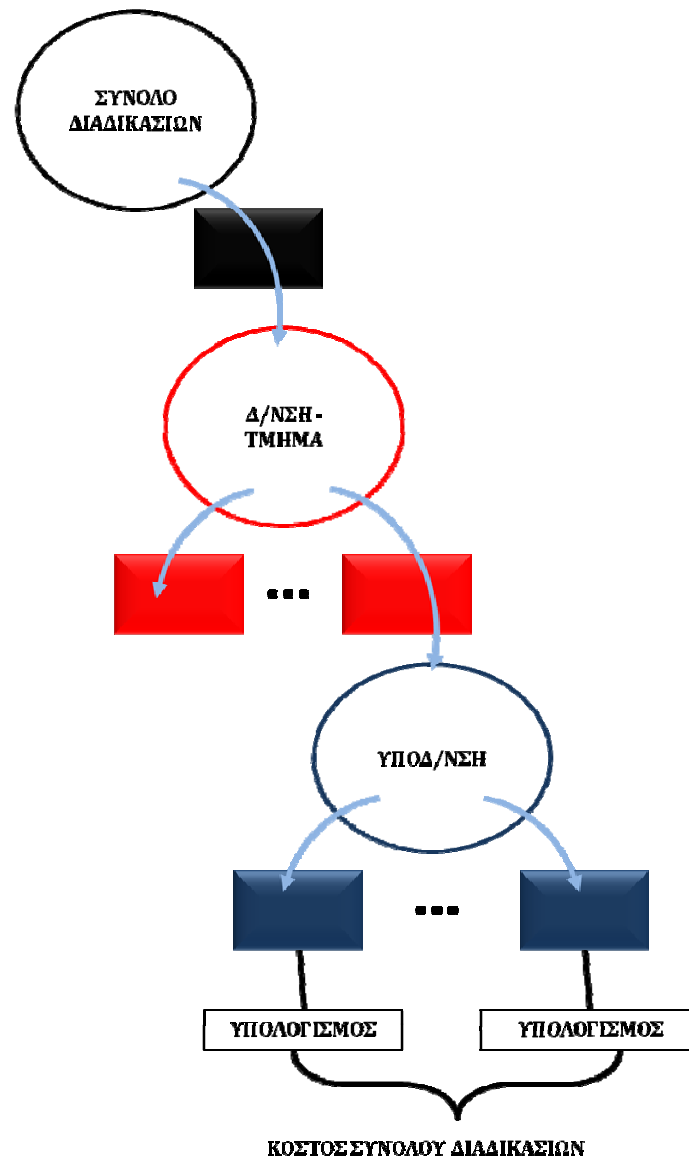
Το σύνολο των διαδικασιών μπορεί να κατανεμηθεί και σε ομάδες ίδιας κατηγορίας (ανά φορέα , ανά διεύθυνση , ανά τμήμα) , οι οποίες με την σειρά τους, αφού έχουν ταξινομηθεί κατά την προαναφερόμενη δομή μπορεί περαιτέρω να ταξινομηθούν και κατά βαθμίδα – ειδικότητα υπαλλήλου που θα τις εκτελέσει (βλέπε διάγραμμα 4). Στην ουσία δημιουργούνται τμήματα διαδικασιών όπου στο καθένα από αυτά εφαρμόζεται το μοντέλο που ξεκινά από την πιο απλή και φτάνοντας στην πιο σύνθετη διαδικασία μεταφέροντας την πολυπλοκότητα του χρόνου εκτέλεσης τους σε αυτές και στη συνέχεια μετατρέποντας το χρόνο σε κόστος (ανά υπάλληλο , ανά τμήμα , ανά διεύθυνση , ανά υπηρεσία).

Το διάγραμμα 5 παρουσιάζει την πολλαπλή εφαρμογή του ΚΟΣΜΥΟ στην υπολογιστική προσπάθεια.



Διάγραμμα 14 : Κατανομή διαδικασιών ανά Δ/νση - Τμήμα, ανά υπάλληλο

Γίνεται άμεσα αντιληπτό μέσα από μια πρώτη ματιά πως το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί και πρέπει να εφαρμοστεί περισσότερο από μια φορά για να προσδιοριστούν όλοι οι παράμετροι που χαρακτηρίζουν μια υπηρεσία. Αντιθέτως το άθροισμα του κόστους του συνόλου των παραμέτρων γίνεται μια και μόνο φορά μόνο στο τελευταίο επίπεδο της ανάλυσης. Το διάγραμμα 6 παρουσιάζει τα επίπεδα ανάλυσης που αναφέρονται στο παραπάνω διάγραμμα.



Διάγραμμα 15 : Πολλαπλή εφαρμογή του μοντέλου ΚΟΣΜΥΟ στον υπολογισμό του κόστους μια υπηρεσίας για δημόσιο οργανισμό

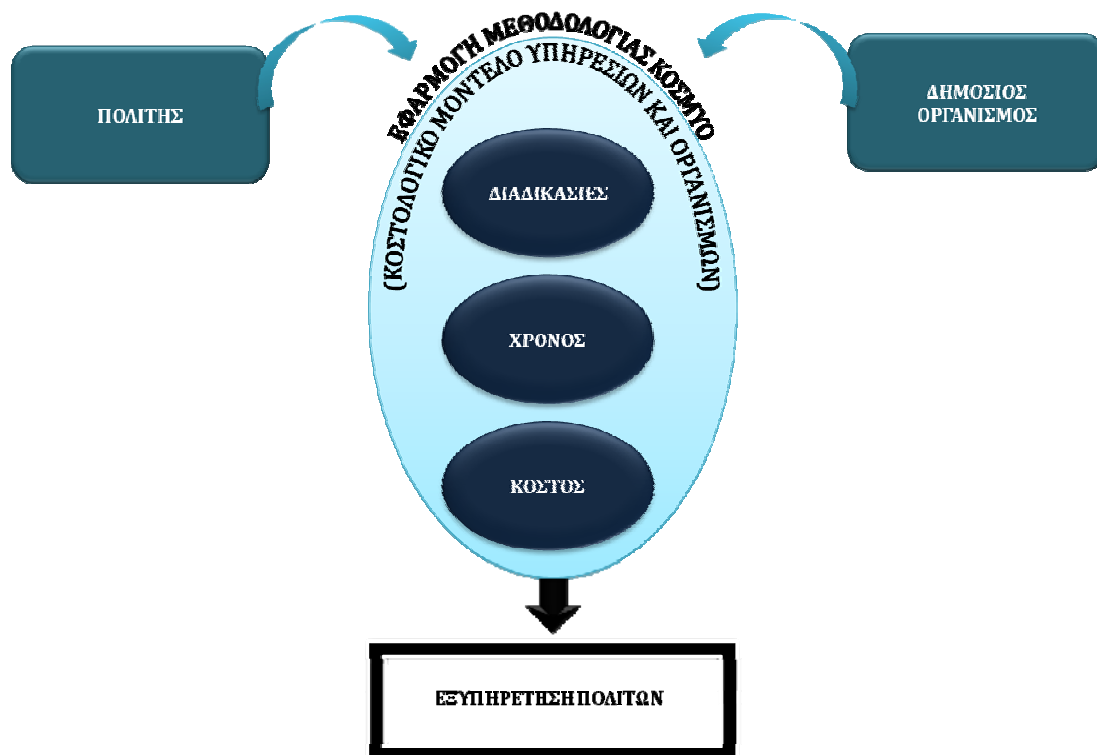
Υπολογισμός του κόστους του πολίτη

Το σύνολο του κόστους μιας υπηρεσίας είναι το σύνολο του κόστους των διαδικασιών στο τέλος της δενδρικής διάσπασης μιας υπηρεσίας.

Αυτό σημαίνει πως το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί και σε επίπεδο υπαλλήλου για τον υπολογισμό του κόστους της υπηρεσίας διαβαθμίζοντας τον υπάλληλο σε βαρύτητα θέσης - κόστος εργασίας π.χ. διευθυντής, απλός υπάλληλος αλλά μπορεί να εφαρμοστεί και σε επίπεδο πολίτη, ο οποίος με τη σειρά του

διαβαθμίζεται σε έφηβο , μαθητή , φοιτητή , εργαζόμενο , επιχειρηματία και ηλικιωμένο. Δηλαδή το κόστος του χρόνου που απαιτείται για έναν επιχειρηματία να παραστεί στη διαδικασία απόκτησης ενός πιστοποιητικού είναι σαφώς μεγαλύτερο από αυτό ενός φοιτητή.

Το διάγραμμα 7 παρουσιάζει την έννοια του κόστους αποτελεσματικής διεκπεραίωσης μιας διαδικασίας η οποία έχει άμεση σχέση όχι μόνο με το κόστος του δημόσιου οργανισμού αλλά και αυτό του πολίτη. Δηλαδή τόσο ο δημόσιος οργανισμός όσο και ο πολίτης έχουν ένα σύνολο βημάτων που πρέπει να εκτελέσουν ο καθένας από την πλευρά του όπου το κάθε ένα από αυτά έχει το κόστος και το χρόνο του. Το ΚΟΣΜΥΟ συνεισφέρει στον προσδιορισμό και στην κοστολόγηση των βημάτων αυτών και για τους δύο εμπλεκόμενους.



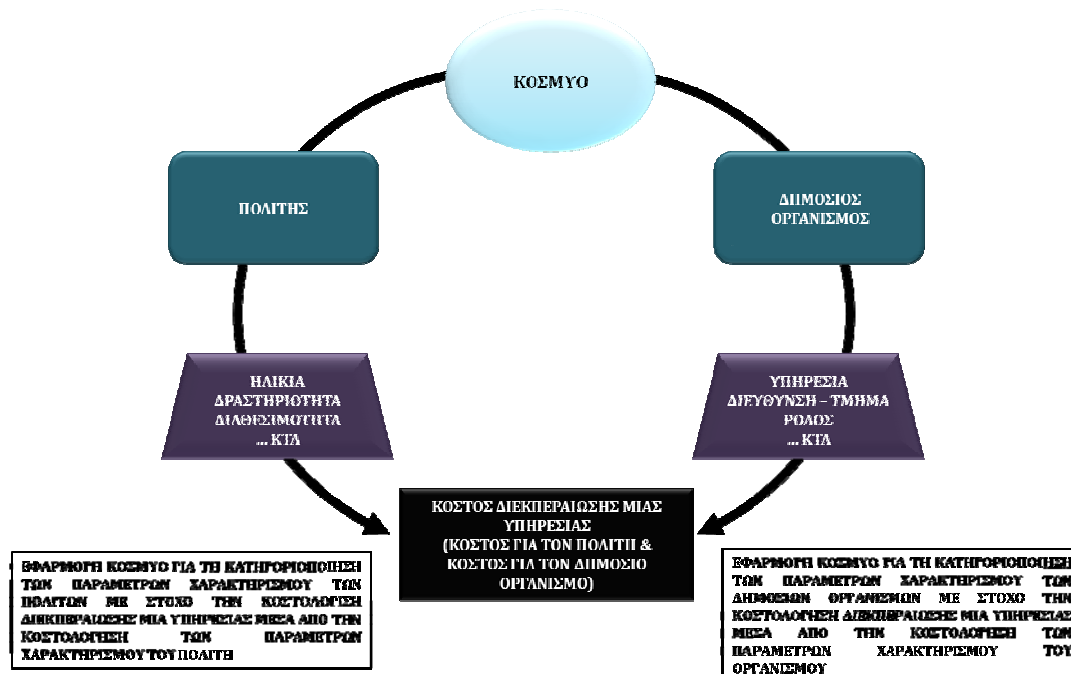
Διάγραμμα 16 : Εφαρμογή του ΚΟΣΜΥΟ στην προσπάθεια διεκπεραίωσης μιας διαδικασίας από πολίτες & δημόσιους οργανισμούς.

Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα και λαμβάνοντας υπόψη όλους τους παράγοντες το κόστος του πολίτη υπολογίζεται ως εξής :

Κόστος πολίτη = Κόστος χρόνου διεκπεραίωσης υπηρεσίας από το δημόσιο φορέα + Κόστος χρόνου πολίτη ανά κατηγορία απασχόλησης.

Π.χ. αν ο χρόνος έκδοσης μιας φορολογικής ενημερότητας είναι 30 λεπτά δεδομένου ότι πρέπει να την παραλάβει αυτοπρόσωπος ένας επιχειρηματίας με κόστος ώρας του επιχειρηματία 100 €, τότε το κόστος πολίτη είναι 50 €. Αν η φορολογική ενημερότητα μπορούσε να παραδοθεί σε 10 λεπτά αυτοπροσώπως ή σε 2 λεπτά ηλεκτρονικά το κόστος για τον επιχειρηματία θα ήταν 17 € και 3,3 € αντίστοιχα.

Κλείνοντας, το διάγραμμα 7 παρουσιάζει τον κρίσιμο ρόλο που έχει το ΚΟΣΜΥΟ στον υπολογισμό του κόστους διεκπεραίωσης μιας υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη όλες τις κατηγοριοποιήσεις που αναφέρονται παραπάνω τόσο για τον δημόσιο φορέα όσο και για τον πολίτη.



Διάγραμμα 17 : Εφαρμογή του ΚΟΣΜΥΟ στην κατηγοριοποίηση πολιτών και υπηρεσιών δημόσιων οργανισμών

6.4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το ΚΟΣΜΥΟ είναι ένα μοντέλο που μπορεί να εφαρμοστεί για τον υπολογισμό του κόστους κάθε παράγοντα που συντελεί στο τελικό κόστος εκτέλεσης μιας υπηρεσίας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εφαρμογές του ΚΟΣΜΥΟ στην κοστολογική διαδικασία.

- Υπολογισμός Κόστους μιας Υπηρεσίας.
- Υπολογισμός Κόστους κάθε Διαδικασίας μιας Υπηρεσίας.
- Υπολογισμός Κόστους Διαδικασίας που εκτελείται από άλλο φορέα.
- Υπολογισμός Κόστους Δημόσιου Φορέα για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας.
- Υπολογισμός Κόστους Δ/νσης – Τμήματος για την εκτέλεση μιας Υπηρεσίας.
- Υπολογισμός Κόστους Προσωπικού (ανά ρόλο, μισθολογική βαθμίδα κτλ)
- Υπολογισμός Κόστους Πολίτη (ανά ηλικία, απασχόληση κτλ)
- Υπολογισμός Κόστος Πολίτη και Οργανισμού

Συνεπώς το ΚΟΣΜΥΟ είναι ένα μοντέλο που λειτουργεί το ίδιο αποτελεσματικά ανεξαρτήτου αντικειμένου κοστολόγησης. Το ΚΟΣΜΥΟ βασίζεται στη μεθοδολογία της διάσπασης δραστηριοτήτων σε διάφορες έννοιες και του υπολογισμό του κόστους ανά δραστηριότητα.

7 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ ΣΕ 4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

7.1. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΓΕΝΝΗΣΗΣ

Η πληροφορία για τη διαδικασία χορήγησης πιστοποιητικού γέννησης αντλήθηκε από την ιστοσελίδα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) (Δικτυακός Τόπος: www.kep.gov.gr).

Δημόσιος Φορέας : Αρμόδια Υπηρεσία Δήμων και Κοινοτήτων (Δημοτολογίων).

Η έκδοση πιστοποιητικού γέννησης γίνεται και από τα ΚΕΠ.

Δικαιολογητικά :

- Αστυνομική ταυτότητα.
- Φωτοαντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας.

Διαδικασία : Ο πολίτης συμπληρώνει την αίτηση.

Καθορισμός Φάσεων :

ΦΑΣΗ Α – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Β – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (σε συνέχεια επίσκεψης)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με MMM)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με IX)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Γ – ΑΙΤΗΣΗ & ΠΡΟΟΔΟΣ

- Κατάθεση δικαιολογητικών(σε συνέχεια επίσκεψης)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με MMM)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με IX)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Διαδίκτυο)
-
- Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με MMM)
 - Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με IX)
 - Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη)
 - Ερώτηση προόδου (Κινητό Τηλέφωνο)
 - Ερώτηση προόδου (Τηλέφωνο)
 - Ερώτηση προόδου (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Δ - ΕΚΔΟΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ

- Έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης – ΚΕΠ
 - Έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης – Δήμος
 - Έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - ΚΕΠ / G2G
 - Έκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - ΔΗΜΟΣ / G2G
-
- Παραλαβή (Επίσκεψη με MMM)
 - Παραλαβή (Επίσκεψη με IX)
 - Παραλαβή (Επίσκεψη)
 - Παραλαβή (Διαδίκτυο)

Εφαρμογή του μοντέλου

Το εργαλείο που χρησιμοποιείται για την αποτύπωση της μεθοδολογίας, όπως αυτή περιγράφηκε στο κεφάλαιο 3, είναι σε μορφή MS EXCEL. Στο εργαλείο αυτό, έχουν εισαχθεί όλες οι απαραίτητες συναρτήσεις – φόρμουλες, ώστε ανάλογα με τα δεδομένα που εισάγονται, να εξάγονται άμεσα τα αποτελέσματα. Η δομή του λοιπόν, είναι τέτοια που επιτρέπει ανάλογα με την υπηρεσία που θέλουμε να εξεταστεί και τους χρόνους που αντιστοιχούν να υπολογίζεται το κέρδος σε κόστος.

Το μοντέλο υπολογισμού, λαμβάνει υπόψη το κόστος και από την πλευρά της Δημόσιας Υπηρεσίας και από την πλευρά του πολίτη. Έτσι, δίνεται το συνολικό κόστος κάθε υπηρεσίας.

Πιο αναλυτικά, στην πρώτη στήλη, εισάγονται όλοι οι τρόποι εκτέλεσης της κάθε φάσης :

- Επίσκεψη με ΜΜΜ
- Επίσκεψη με ΙΧ
- Επίσκεψη
- Τηλέφωνο
- Κινητό Τηλέφωνο
- Διαδίκτυο

Με αυτό τον τρόπο υπολογίζουμε το μεταφορικό και τηλεπικοινωνιακό κόστος, κυρίως για την πλευρά του πολίτη.

Στη δεύτερη, τρίτη και τέταρτη στήλη παρουσιάζονται τα τρία σενάρια :

- Σενάριο 1 : Πλήρως Χαρτογραφικό. Η διαδικασία γίνεται με τον παραδοσιακό τρόπο.
- Σενάριο 2 : Μικτό. Η διαδικασία γίνεται κατά το ήμισυ ηλεκτρονικά (πχ. Λήψη της φόρμας της αίτησης από το internet).
- Σενάριο 3 : Πλήρως Ηλεκτρονικό. Η διαδικασία γίνεται εξ' ολοκλήρου μέσω internet.

Το σενάριο 2 αντιστοιχεί στα επίπεδα κατάταξης και ωριμότητας των υπηρεσιών του e-Government (βλέπε Κεφάλαιο 1, ενότητα 4). Όπως περιγράψαμε στο Κεφάλαιο 5, κάθε υπηρεσία από τις 20 βασικές έχει διαφορετικό επίπεδο. Μέχρι σήμερα, στην Ελλάδα δεν υπάρχει υπηρεσία που να κατατάσσεται στο επίπεδο 5, γεγονός που επιβεβαιώνει το σενάριο 2.

Στήλη Χρόνος Αναμονής (σε λεπτά) : Υπολογίζεται το κόστος των λεπτών αναμονής. Έστω ότι ο μέσος μισθός ενός δημόσιου υπάλληλου είναι 30000€, εργάζεται 210 ημέρες το χρόνο, 8 ώρες την ημέρα. Το κόστος του κάθε λεπτού είναι 0,297619 €. Αντίστοιχα, έστω ότι ο μέσος μισθός ενός πολίτη είναι 15000€. Το κόστος του κάθε λεπτού είναι 0,148809524€.

Στήλη Κόστος Μεταφορικών : Το κόστος μεταφοράς σε ευρώ.

Στήλη Χρόνος Επεξεργασίας : Το κόστος των λεπτών που απαιτούνται για επεξεργασία. Αντίστοιχα, το κόστος του κάθε λεπτού είναι 0,297619€ και 0,148809524€ αντίστοιχα.

Στήλη Εκτυπώσεις Υλικού : Το κόστος των σελίδων που εκτυπώνονται. Έστω ότι μια σελίδα κοστίζει 0,01€ και 0,05€ για τον πολίτη.

Στήλη Κόστος Αποθήκευσης – Συντήρησης : Υπολογίζεται το κόστος των μηνών συντήρησης έντυπου υλικού (σελίδα × μήνας).

Στήλη Κόστος Επικοινωνιών : Κόστος των επικοινωνιών.

Στήλη Πιθανότητα Λάθους : Υπολογίζεται το ποσοστό λάθους στα 1000.

Στήλη Κόστος Λάθους (σε λεπτά) : Υπολογίζεται το κόστος σε χρόνο που απαιτείται για τη διόρθωση του λάθους.

Στήλη Κόστος Λάθους (σε ευρώ) : Υπολογίζεται το κόστος για τη διόρθωση του λάθους.

Για την έκδοση του πιστοποιητικού γέννησης εξετάζετε αρχικά ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης. Στην περίπτωση της έκδοσης πιστοποιητικού γέννησης ο δημόσιος φορέας που είναι αρμόδιος είναι η αντίστοιχη Υπηρεσία Δήμων και Κοινοτήτων (Δημοτολογίων). Παράλληλα, όπως προαναφέρθηκε η έκδοση γίνεται και από τα ΚΕΠ.

Ωστόσο, για να είναι ευανάγνωστο το μοντέλο και να ακολουθεί μια ροή που θα βοηθά τον αναγνώστη, παρατίθεται το μοντέλο υπολογισμού του κόστους για τη Δημόσια Διοίκηση και για τον πολίτη παράλληλα.

- ΦΑΣΗ Α

Έστω ότι για το **σενάριο 1**, το 20% των πολιτών επισκέπτεται τον αρμόδιο φορέα χρησιμοποιώντας ΜΜΜ, το 15% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 40% χωρίς μέσο, 20% χρησιμοποιεί για να ενημερωθεί το τηλέφωνο και 5 % το κινητό τηλέφωνο.

Για το **σενάριο 2**, το 5% των πολιτών επισκέπτεται τον αρμόδιο φορέα χρησιμοποιώντας ΜΜΜ, το 5% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 30% χωρίς μέσο, 20% χρησιμοποιεί για να ενημερωθεί το τηλέφωνο, 5 % το κινητό τηλέφωνο και το 35% .

Για το **σενάριο 3** , το 100% των πολιτών χρησιμοποιεί το internet για να πάρει την αρχική πληροφορία.

Τα δεδομένα που εισάγονται στα κενά πεδία είναι πραγματικά και αποτυπώνουν την πραγματικότητα.

Το μοντέλο διαμορφώνεται ως εξής :

Κωδικός Δραστηριότητας	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ												ΠΟΛΙΤΗΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ										
	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 1 (Πληρωσ Χ/κό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 2 (Μικτό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 3 (Πληρωσ ΗΛ/κό)	Χρόνος Αναμονής (Λεπτά)	Κόστος Μεταφορών (Ε)	Χρόνος Επεξεργασίας (Λεπτά)	Εκτυπώσεις Υλικού (σελίδες)	Κόστος Αποθήκευσης - Συντήρησης (σελ Χ μήνες)	Κόστος Επικοινωνιών (Ε)	Πιθανότητα Λάθους (αριθμός / 1000)	Κόστος Λάθους (Λεπτά)	Κόστος Λάθους (Ε)	Κόστος Λεπτού	Κόστος Λεπτού	Κόστος Λεπτού	Κόστος Λεπτού	Κόστος Λεπτού	Κόστος Λεπτού					
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης μέσω ΚΕΠ				0,297619	1	0,297619	0,01	0,01	1	0,001	0,297619	1	0,14881	0,14881	1	0,14881	0,05	0,05	0,01	0,08	1	0,14881	1
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	20%	5%				5	1						2	45	2	5			0,5				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)	15%	5%				5	1						2	20	3	5			0,5				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)	40%	30%				5	1						2	30		5			0,5				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)	20%	20%				3							2			3					1		
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)	5%	5%				3							2			3					10		
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)		35%	100%										0,5			1							
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Α - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ																							

Διάγραμμα 18 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Φάση Α

ΦΑΣΗ Β


Έστω ότι για το **σενάριο 1**, το 75% των πολιτών παραλαμβάνει την αίτηση σε συνέχεια της επίσκεψης από τον αρμόδιο φορέα, το 10% σε μια επόμενη επίσκεψη χρησιμοποιώντας ΜΜΜ, το 10% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 5% χωρίς μέσο.

Για το **σενάριο 2**, το 50% των πολιτών παραλαμβάνει την αίτηση σε συνέχεια της επίσκεψης από τον αρμόδιο φορέα, το 5% σε μια επόμενη επίσκεψη χρησιμοποιώντας ΜΜΜ, το 5% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 5% χωρίς μέσο και το 35% λαμβάνει την αίτηση μέσω internet.

Για το **σενάριο 3**, το 100% των πολιτών χρησιμοποιεί το internet για να λάβει την αίτηση.

Τα δεδομένα που εισάγονται στα κενά πεδία είναι πραγματικά και αποτυπώνουν την πραγματικότητα.

Το μοντέλο διαμορφώνεται ως εξής :

Κωδικός Δραστηριότητας	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ										ΠΟΛΙΤΗΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ													
	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 1 (Πλήρως Χ/κό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 2 (Μικτό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 3 (Πλήρως ΗΜ/κό)	Χρόνος Αναμονής (λεπτά)	Κόστος Μεταφορών (€)	Χρόνος Επεξεργασίας (λεπτά)	Εκπτώσεις Υλικού (σελίδες)	Κόστος Αποθήκευσης - Συντήρησης (σελ. X μήνες)	Κόστος Επικοινωνιών (€)	Πιθανότητα Λάθους (αριθμός / 1000)	Κόστος Λάθους (λεπτά)	Κόστος Λάθους (€)	Χρόνος Αναμονής (λεπτά)	Χρόνος Μεταφοράς (λεπτά)	Κόστος Μεταφορών (€)	Χρόνος Επεξεργασίας (λεπτά)	Εκπτώσεις Υλικού (σελίδες)	Φωτοτυπίες Υλικού (σελίδες)	Κόστος Αποθήκευσης - Συντήρησης (σελ. X μήνες)	Κόστος Επικοινωνιών (σφ/κός τ/κός μονάδες)	Πιθανότητα Λάθους (αριθμός / 1000)	Κόστος Λάθους (λεπτά)	Κόστος Λάθους (€)	
 Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης μέσω ΚΕΠ				0,297619	1	0,297619	0,01	0,01	1	0,001	0,297619	1	0,14881	0,14881	1	0,14881	0,05	0,05	0,01	0,08	1	0,14881	1	
	Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (σε συνέχεια επίσκεψης)	75%	50%			5	3									5			3					
	Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	10%	5%			5	3					2	45	2	5				3					
	Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)	10%	5%			5	3					2	20	6	5				3					
	Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη)	5%	5%			5	3					2	30		5				3					
	Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)		35%	100%												3								
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Β - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ																								

Διάγραμμα 19 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Φάση

ΦΑΣΗ Γ1

Έστω ότι για το **σενάριο 1**, το 30% των πολιτών καταθέτει την αίτηση σε συνέχεια της επίσκεψης στον αρμόδιο φορέα, το 10% σε μια επόμενη επίσκεψη χρησιμοποιώντας MMM, το 10% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 60% χωρίς μέσο.

Για το **σενάριο 2**, το 30% των πολιτών καταθέτει την αίτηση σε συνέχεια της επίσκεψης στον αρμόδιο φορέα, το 10% σε μια επόμενη επίσκεψη χρησιμοποιώντας MMM, το 10% χρησιμοποιώντας ιδιωτικό μέσο, 45% χωρίς μέσο και το 5% καταθέτει την αίτηση μέσω internet.


Για το **σενάριο 3**, το 100% των πολιτών χρησιμοποιεί το internet για να καταθέσει την αίτηση.

ΦΑΣΗ Γ2

Αντίστοιχα, διαμορφώνονται τα ποσοστά στα σενάρια για την ερώτηση της προόδου.

Τα δεδομένα που εισάγονται στα κενά πεδία είναι πραγματικά και αποτυπώνουν την πραγματικότητα.

Το μοντέλο διαμορφώνεται ως εξής :

Κωδικός δραστηριότητας	ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ											ΠΟΛΙΤΗΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ												
	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 1 (Πλήρως Χ/κό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 2 (Μικτό)	Ποσοστό Συμμετοχής - Σενάριο 3 (Πλήρως Η/κό)	Χρόνος Αναμονής (λεπτά)	Κόστος Μεταφορών (€)	Χρόνος Επεξεργασίας (λεπτά)	Εκπτώσεις Υλικού (σελίδες)	Κόστος Αποθήκευσης - Συντήρησης (σελ X μήνες)	Κόστος Επικοινωνιών (€)	Πιθανότητα Λάθους (αριθμός / 1000)	Κόστος Λάθους (λεπτά)	Κόστος Λάθους (€)	Χρόνος Αναμονής (λεπτά)	Χρόνος Μεταφοράς (λεπτά)	Κόστος Μεταφορών (€)	Χρόνος Επεξεργασίας (λεπτά)	Εκπτώσεις Υλικού (σελίδες)	Φωτοτυπίες Υλικού (σελίδες)	Κόστος Αποθήκευσης - Συντήρησης (σελ X μήνες)	Κόστος Επικοινωνιών (α/κός τ/κός μονάδες)	Πιθανότητα Λάθους (αριθμός / 1000)	Κόστος Λάθους (λεπτά)	Κόστος Λάθους (€)	
				0,297619	1	0,297619	0,01	0,01	1	0,001	0,297619	1	0,14881	0,14881	1	0,14881	0,05	0,05	0,01	0,08	1	0,14881	1	
Κατάθεση αίτησης Εκδ.Πιστ.Γεν. (σε συνέχεια επίσκεψης)	30%	30%				5	1	6							10		1	1						
Κατάθεση αίτησης Εκδ.Πιστ.Γεν. (Επίσκεψη με MMM)	10%	10%				5	1	6				2	45	2	10		1	1						
Κατάθεση αίτησης Εκδ.Πιστ.Γεν. (Επίσκεψη με ΙΧ)	10%	10%				5	1	6				2	20	6	10		1	1						
Κατάθεση αίτησης Εκδ.Πιστ.Γεν. (Επίσκεψη)	60%	45%				5	1	6				2	30		10		1	1						
Κατάθεση αίτησης Εκδ.Πιστ.Γεν. (Διαδίκτυο)		5%	100%									0,5			5									
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Γ1 - ΑΙΤΗΣΗ																								
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με MMM)	5%	5%				2						2	45	2	2									
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με ΙΧ)	5%	5%				2						2	20	6	2									
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη)	5%	5%				2						2	30		2									
Ερώτηση προόδου (Κινητό Τηλέφωνο)	5%	5%				2									2					10				
Ερώτηση προόδου (Τηλέφωνο)	30%	30%				2									2					1				
Ερώτηση προόδου (Διαδίκτυο)			65%									0,5			0,5									
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Γ2 - ΠΡΟΟΔΟΣ																								

Διάγραμμα 20 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Φάση Γ

ΦΑΣΗ Δ1

Η φάση αυτή αφορά μόνο τη Δημόσια Διοίκηση που είναι και η υπεύθυνη για την έκδοση του πιστοποιητικού. Η έκδοση γίνεται και από το Δήμο και από τα ΚΕΠ.


ΦΑΣΗ Δ2

Αντίστοιχα, διαμορφώνονται τα ποσοστά στα σενάρια για την παραλαβή του πιστοποιητικού γέννησης.


Τα δεδομένα που εισάγονται στα κενά πεδία είναι πραγματικά και αποτυπώνουν την πραγματικότητα.

Αφού γίνει η εισαγωγή των δεδομένων, υπολογίζεται το σύνολο του κόστους κάθε φάσης για κάθε σενάριο. Η διαδικασία αυτή γίνεται και για τη Δημόσια Διοίκηση και για τον πολίτη.


Στη συνέχεια υπολογίζεται το Περιθώριο Μείωσης Κόστους από το πλήρως χαρτογραφικό στο πλήρες ηλεκτρονικό τρόπο έκδοσης του πιστοποιητικού.

	ΚΟΣΤΟΣ ΔΔ			ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΛΙΤΗ			ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ			Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΔΔ	Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΠΟΛΑ	Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΣΥΝΟΛΙΚΑ	Ποσοστό Περιθωρίου Μείωσης Κόστους
	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)				
													
Κωδικός Δραστηριότητας													
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης μέσω ΚΕΠ													
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	0,2996	0,0749	0,0000	1,9486	0,4872	0,0000	2,2482	0,5621	0,0000				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)	0,2247	0,0749	0,0000	1,0534	0,3511	0,0000	1,2781	0,4260	0,0000				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)	0,5992	0,4494	0,0000	2,2044	1,6533	0,0000	2,8036	2,1027	0,0000				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)	0,1786	0,1786	0,0000	0,1648	0,1648	0,0000	0,3434	0,3434	0,0000				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)	0,0446	0,0446	0,0000	0,0772	0,0772	0,0000	0,1218	0,1218	0,0000				
Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0781	0,2232	0,0000	0,0781	0,2232				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Α - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ	1,3468	0,8225	0,0000	5,4484	2,8117	0,2232	6,7952	3,6342	0,2232	1,3468	5,2252	6,5720	97%
Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (σε συνέχεια επίσκεψης)	1,1386	0,7590	0,0000	0,5805	0,3870	0,0000	1,7191	1,1461	0,0000				
Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	0,1518	0,0759	0,0000	0,9768	0,4884	0,0000	1,1286	0,5643	0,0000				
Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)	0,1518	0,0759	0,0000	1,0048	0,5024	0,0000	1,1566	0,5783	0,0000				
Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη)	0,0759	0,0759	0,0000	0,2768	0,2768	0,0000	0,3527	0,3527	0,0000				
Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1823	0,5208	0,0000	0,1823	0,5208				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Β - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ	1,5181	0,9868	0,0000	2,8389	1,8369	0,5208	4,3570	2,8237	0,5208	1,5181	2,3181	3,8362	88%

Διάγραμμα 22 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Υπολογισμός Κόστους ανά σενάριο/ανά πολίτη- δημόσια διοίκηση

	ΚΟΣΤΟΣ ΔΔ			ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΛΙΤΗ			ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ						
													
Κωδικός Δραστηριότητας													
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης μέσω ΚΕΠ	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)	Κόστος Σενάριο 1 (Ε)	Κόστος Σενάριο 2 (Ε)	Κόστος Σενάριο 3 (Ε)	Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΔΔ	Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΠΟΛ	Περιθώριο Μείωσης Κόστους (Sc1-Sc3) - ΣΥΝΟΛΙΚΑ	Ποσοστό Περιθωρίου Μείωσης Κόστους
Κατάθεση αίτησης Εκδ. Πιστ. Γεν. (σε συνέχεια επίσκεψης)	0,4674	0,4674	0,0000	0,4644	0,4644	0,0000	0,9319	0,9319	0,0000				
Κατάθεση αίτησης Εκδ. Πιστ. Γεν. (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	0,1558	0,1558	0,0000	1,0542	1,0542	0,0000	1,2100	1,2100	0,0000				
Κατάθεση αίτησης Εκδ. Πιστ. Γεν. (Επίσκεψη με ΙΧ)	0,1558	0,1558	0,0000	1,0822	1,0822	0,0000	1,2380	1,2380	0,0000				
Κατάθεση αίτησης Εκδ. Πιστ. Γεν. (Επίσκεψη)	0,9349	0,7011	0,0000	3,7860	2,8395	0,0000	4,7209	3,5406	0,0000				
Κατάθεση αίτησης Εκδ. Πιστ. Γεν. (Διαδίκτυο)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0409	0,8185	0,0000	0,0409	0,8185				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Γ1 - ΑΙΤΗΣΗ	1,7139	1,4802	0,0000	6,3868	5,4813	0,8185	8,1007	6,9614	0,8185	1,7139	5,5684	7,2823	90%
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	0,0298	0,0298	0,0000	0,4646	0,4646	0,0000	0,4943	0,4943	0,0000				
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με ΙΧ)	0,0298	0,0298	0,0000	0,4786	0,4786	0,0000	0,5083	0,5083	0,0000				
Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη)	0,0298	0,0298	0,0000	0,2530	0,2530	0,0000	0,2827	0,2827	0,0000				
Ερώτηση προόδου (Κινητό Τηλέφωνο)	0,0298	0,0298	0,0000	0,0549	0,0549	0,0000	0,0846	0,0846	0,0000				
Ερώτηση προόδου (Τηλέφωνο)	0,1786	0,1786	0,0000	0,1133	0,1133	0,0000	0,2919	0,2919	0,0000				
Ερώτηση προόδου (Διαδίκτυο)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0967	0,0000	0,0000	0,0967				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Γ2 - ΠΡΟΟΔΟΣ	0,2976	0,2976	0,0000	1,3643	1,3643	0,0967	1,6619	1,6619	0,0967	0,2976	1,2676	1,5652	94%

Διάγραμμα 23 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Υπολογισμός Κόστους ανά σενάριο/ανά πολίτη- δημόσια διοίκηση

	ΚΟΣΤΟΣ ΔΔ			ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΛΙΤΗ			ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ						
	Κόστος Σενάριο 1 (€)	Κόστος Σενάριο 2 (€)	Κόστος Σενάριο 3 (€)	Κόστος Σενάριο 1 (€)	Κόστος Σενάριο 2 (€)	Κόστος Σενάριο 3 (€)	Κόστος Σενάριο 1 (€)	Κόστος Σενάριο 2 (€)	Κόστος Σενάριο 3 (€)				
													
Κωδικός Δραστηριότητας													
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης μέσω ΚΕΠ													
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - ΚΕΠ	5,2229	5,2229	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	5,2229	5,2229	0,0000				
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - Δήμος	4,7229	4,7229	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	4,7229	4,7229	0,0000				
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - ΚΕΠ / G2G	0,0000	0,0000	0,3006	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,3006				
Εκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης - ΔΗΜΟΣ / G2G	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Δ1 - ΕΚΔΟΣΗ	9,9457	9,9457	0,3006	1,3643	1,3643	0,0967	11,6076	11,6076	0,3973	9,6451	1,2676	10,9127	96%
Παραλαβή (Επίσκεψη με ΜΜΜ)	0,6280	0,6280	0,0000	2,9229	2,9229	0,0000	3,5509	3,5509	0,0000				
Παραλαβή (Επίσκεψη με ΙΧ)	0,4187	0,4187	0,0000	2,0046	2,0046	0,0000	2,4232	2,4232	0,0000				
Παραλαβή (Επίσκεψη)	1,0467	1,0467	0,0000	2,7555	2,7555	0,0000	3,8021	3,8021	0,0000				
Παραλαβή (Διαδίκτυο)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000				
ΣΥΝΟΛΟ ΦΑΣΗΣ Δ2 - ΠΑΡΑΛΑΒΗ	2,0933	2,0933	0,0000	7,6830	7,6830	0,0000	9,7763	9,7763	0,0000	2,0933	7,6830	9,7763	100%
ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	16,9155	15,6261	0,3006	25,0858	20,5415	1,7560	42,2988	36,4651	2,0565	16,61485714	23,3298	39,9447	95%

Διάγραμμα 24 : Μοντέλο υπολογισμού κόστους - Πιστοποιητικό γέννησης, Υπολογισμός Κόστους ανά σενάριο/ανά πολίτη- δημόσια διοίκηση

7.2. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ

Η πληροφορία για τη διαδικασία χορήγησης διαβατηρίου αντλήθηκε από την ιστοσελίδα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) (Δικτυακός Τόπος: www.kep.gov.gr).

Δημόσιος Φορέας : Υπουργείο Δημόσιας Τάξης

Συγκεκριμένα : Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων της Διεύθυνσης Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας.

Δικαιολογητικά :

- Αίτηση έκδοσης διαβατηρίου που διατίθεται στα Γραφεία Υποδοχής Αιτήσεων.
- Μια πρόσφατη (τελευταίου μήνα) έγχρωμη φωτογραφία 4x6 εκ. συγκεκριμένων τεχνικών προδιαγραφών
- Παράβολα:
 - Παράβολο τελών έκδοσης
 - Παράβολο βιβλιαρίου
 - Παράβολο ταχυδρομικών τελών
- Φωτοαντίγραφο δύο όψεων του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.
- Υπεύθυνη δήλωση

Στις περιπτώσεις που ο πολίτης είναι ανήλικος και άνω των 14 ετών και έως 14 ετών τα δικαιολογητικά είναι τα εξής :

- *Παράβολα : διαφέρει η τιμή τους ανά κατηγορία (έως 14 / άνω 14 ετών)*
- *Πιστοποιητικό εγγραφής στα δημοτολόγια : παρέχεται από τον Δήμο.*
Απαιτείται μια φωτογραφία του ανήλικου ατόμου.

- *Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας από τη δημοτική αρχή όπου είναι εγγεγραμμένος ο ανήλικος (η βεβαίωση μπορεί να γίνει και στα Κ.Ε.Π.) : απαιτείται πιστοποιητικό εγγραφής του ανηλίκου στο δημοτολόγιο.*
- *Αν ο ανήλικος είναι άνω των 12 ετών απαιτείται το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας : παρέχεται από τις Αστυνομικές Υπηρεσίες αυθημερόν.*
- *Πρόσφατη, έγχρωμη φωτογραφία.*

Διαδικασία :

- Τα γραφεία υποδοχής ελέγχουν τα δικαιολογητικά που κατατίθενται και αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις χορήγησης διαβατηρίου. Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος θα ενημερώνεται από το γραφείο υποδοχής ο ενδιαφερόμενος με προσωπική επιστολή και θα επιστρέφεται το καταβληθέν ποσό για τα παράβολα.
- Τα δικαιολογητικά διαβιβάζονται στην Κεντρική Υπηρεσία έκδοσης διαβατηρίων με ταχυμεταφορά.
- Η Κεντρική Υπηρεσία, θα εκδίδει το διαβατήριο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών.
- Το νέο διαβατήριο θα αποστέλλεται με τον ίδιο τρόπο στην Υπηρεσία όπου υποβλήθηκε η αίτηση.
- Ο ενδιαφερόμενος παραλαμβάνει το διαβατήριο από το γραφείο υποδοχής αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδότηση, προσκομίζοντας την απόδειξη κατάθεσης.

Καθορισμός Φάσεων :

ΦΑΣΗ Α – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)

- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Β – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (σε συνέχεια επίσκεψης)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με MMM)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με IX)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Γ – ΑΙΤΗΣΗ & ΠΡΟΟΔΟΣ

- Κατάθεση δικαιολογητικών(σε συνέχεια επίσκεψης)
- Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με MMM)
- Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με IX)
- Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη)
- Κατάθεση δικαιολογητικών(Διαδίκτυο)

- Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με MMM)
- Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με IX)
- Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη)
- Ερώτηση προόδου (Κινητό Τηλέφωνο)
- Ερώτηση προόδου (Τηλέφωνο)
- Ερώτηση προόδου (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Δ - ΕΚΔΟΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ

- Έκδοση Διαβατηρίου - Γ.Υ.ΑΙΤ
- Έκδοση Διαβατηρίου - Γ.Υ.ΑΙΤ/G2G

- Παραλαβή (Επίσκεψη με MMM)

- Παραλαβή (Επίσκεψη με ΙΧ)
- Παραλαβή (Επίσκεψη)
- Παραλαβή (Διαδίκτυο)

Εφαρμογή του μοντέλου

Για την έκδοση του διαβατηρίου εξετάζετε ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης και του Πολίτη. Στην περίπτωση της έκδοσης πιστοποιητικού γέννησης ο δημόσιος φορέας που είναι αρμόδιος είναι το Υπουργείο Δημόσια Τάξης.

Ακολουθείται η ίδια λογική με την έκδοση του πιστοποιητικού γέννησης. Για το λόγο αυτό παρατίθεται το μοντέλο στο σύνολό του.

7.3. ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΠΕ

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις αντίστοιχες ενέργειες που χρειάζεται να γίνουν προκειμένου για τη σύσταση νέας εταιρείας, οποιασδήποτε νομικής μορφής. (Δικτυακός Τόπος: www.gge.gr).

Δημόσιος Φορέας : Το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο

Άλλοι Φορείς - Οργανικές Μονάδες :

- Δικηγορικός Σύλλογος
- Συμβολαιογράφος/Δικηγόρος
- ΔΟΥ Έδρας
- Ταμείο Πρόνοιας & Νομικών
- Πρωτοδικείο Έδρας
- Εθνικό Τυπογραφείο

Δικαιολογητικά & Διαδικασία :

1. Προέγκριση Επωνυμίας

- Για κάθε τύπο εταιρίας, εφόσον έχουν επιλεγθεί η επωνυμία και ο διακριτικός τίτλος της νέας εταιρίας και εφόσον είναι γνωστοί ο σκοπός και ο τύπος της, είναι σκόπιμη μία **επίσκεψη στο οικείο επιμελητήριο** για να βεβαιωθείτε ότι η συγκεκριμένη επωνυμία και ο διακριτικό τίτλος δεν έχουν ήδη δοθεί σε κάποια άλλη ΕΠΕ και δεν είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου (άρθρο 6, Ν. 3190/1995).
- Ένα η επιλεγμένη επωνυμία και ο διακριτικός τίτλος είναι αποδεκτά, θα σας δοθεί **βεβαίωση για τον αύξοντα αριθμό κράτησης της επωνυμίας**, ο οποίος ισχύει για 2 μήνες.
- Στην περίπτωση που η επωνυμία η οποία επιλέξατε έχει ήδη χρησιμοποιηθεί ή δεν είναι συμβατή με τις απαιτήσεις του νόμου, θα πρέπει να επιλέξετε νέα επωνυμία και να προσαρμόσετε το Σχέδιο Καταστατικού.

- Το στάδιο αυτό της Προέγκρισης Επωνυμίας δεν είναι υποχρεωτικό, αλλά κρίνεται χρήσιμο αν γίνει πριν την σύνταξη και υπογραφή του καταστατικού, για την αποφυγή εκ των υστέρων μεταβολών.

2. Σύνταξη Σχεδίου Καταστατικού

- Οι διαδικασίες σύστασης μίας Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης ξεκινούν από τη **Σύνταξη του Σχεδίου Καταστατικού της εταιρείας**. Το καταστατικό αποτελεί το νομικό έγγραφο της σύστασης της εταιρίας, αλλά επίσης προδιαγράφει όλα τα βασικά θέματα που αφορούν τις σχέσεις των μετόχων, τη διοίκηση της εταιρίας, ζητήματα που αφορούν τη διάρκεια ζωής της, αλλά και τη διάλυσή της.
- Η ελάχιστη πληροφορία που πρέπει να περιέχεται στο καταστατικό προσδιορίζεται από το άρθρο 6 του ν. 3190/1995. Το τυπικό ενός καταστατικού μπορεί να προσαρμοστεί ανάλογα με τις κατά περίπτωση ειδικές συνθήκες της εταιρίας.

3. Δικηγορικός Σύλλογος

- Στη συνέχεια και πριν προχωρήσετε στην υπογραφή του καταστατικού ενώπιον συμβολαιογράφου, πρέπει να **καταβάλετε στο Δικηγορικό Σύλλογο γραμματίο προείσπραξης για το συμπράττοντα δικηγόρο ο οποίο θα παρίσταται στην υπογραφή του καταστατικού**.
- Η παρουσία δικηγόρου κατά την υπογραφή του καταστατικού ΕΠΕ είναι υποχρεωτική από το νόμο (άρθρο 42, Ν.Π. 3026/54).
- Το ύψος του γραμματίου προείσπραξης για την αμοιβή του δικηγόρου είναι 1% για τα πρώτα πέντε εκατομμύρια του εταιρικού κεφαλαίου και 0,5% για όλο το υπόλοιπο ποσό. Το ύψος αυτό ορίζεται από το άρθρο 42 του Ν.Δ. 3026/54.

4. Συμβολαιογράφος

- Το επόμενο βήμα είναι η **υπογραφή του Καταστατικού Συστάσεως της ΕΠΕ ενώπιον συμβολαιογράφου** (άρθρο 6, παρ.1 3190/1955).

- Στο συμβολαιογράφο πρέπει να προσκομίσετε το **Σχέδιο Καταστατικού**, τα **ΑΦΜ** των μετόχων και τις **ταυτότητές** τους καθώς και **το γραμμάτιο προείσπραξης από το Δικηγορικό Σύλλογο**.
- Το ύψος της αμοιβής του συμβολαιογράφου για ένα απλό συμβόλαιο σε 4 αντίγραφα ανέρχεται σε 293,5 ευρώ(100.000 δρχ.) συν το 1,3% του εταιρικού κεφαλαίου (ΚΥΑ 32 126/10-3-88).

5. Επιμελητήριο

- Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν. 2081/92, το υπογεγραμμένο καταστατικό της υπό σύσταση ΕΠΕ **σε δύο αντίγραφα** προσκομίζεται στο οικείο επιμελητήριο, **μαζί με τον αύξοντα αριθμό κράτησης επωνυμίας και μία αίτηση**.
- Το επιμελητήριο, εφόσον ελέγξει την επωνυμία και τον διακριτικό τίτλο, θεωρεί το καταστατικό για τον έλεγχο του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου.

6. Δ.Ο.Υ. έδρας

- Μέσα σε δεκαπέντε ημέρες από την υπογραφή του καταστατικού, πρέπει να καταβάλετε στη ΔΟΥ έδρας το **Φόρο Συγκέντρωσης Κεφαλαίου** (ΦΣΚ), ο οποίος ανέρχεται σε 1% επί του ύψους του μετοχικού κεφαλαίου (άρθρα 17-31, Ν. 1676/86). Επίσης, θα πληρώσετε **παράβολο Δημοσίου και ΤΑΠΕΤ**, το κόστος των οποίων ανέρχεται περίπου σε 350 ευρώ. Το παράβολο αυτό αφορά τη μετέπειτα δημοσίευση της ανακοίνωσης της εταιρίας από το Εθνικό Τυπογραφείο.
- Για την **καταβολή του ΦΣΚ** πρέπει να προσκομίσετε δύο αντίγραφα του καταστατικού (εκ των οποίων το ένα είναι αυτό που έχει θεωρηθεί από το επιμελητήριο) επιταγή με το προδιαγραφμένο ποσό και δήλωση ΦΣΚ εις διπλούν.
- Θα θεωρηθεί το καταστατικό σας και θα σας επιστραφούν το διπλότυπο καταβολής και το ένα από τα δύο αντίγραφα της δήλωσης ΦΣΚ.

7. Ταμείο Νομικών & Ταμείο Πρόνοιας Δικηγόρων

- Στη συνέχεια, πρέπει να **θεωρήσετε το καταστατικό στο Ταμείο Νομικών και στο Ταμείο Πρόνοιας Δικηγόρων**, όπου καταβάλλονται ποσά 0,5% και 1% αντίστοιχα επί του εταιρικού κεφαλαίου αντίστοιχα.

8. Πρωτοδικείο

- Μέσα σε ένα μήνα από την υπογραφή του καταστατικού της εταιρίας πρέπει να καταθέσετε στο πρωτοδικείο έδρας για την έγκριση της σύστασης της ΕΠΕ.
- **Στο πρωτοδικείο πρέπει να καταθέσετε:** Δύο αντίγραφα του καταστατικού θεωρημένα από την αρμόδιο ΔΟΥ για την καταβολή του ΦΣΚ και το οικείο επιμελητήριο για την επωνυμία, παράβολο και ΤΑΠΕΤ, περίληψη καταστατικού και μία αίτηση.
- Στη συνέχεια, εκδίδεται η απόφαση με την οποία εγκρίνεται η σύσταση της εταιρίας και καταχωρίζεται στο Μητρώο Εταιριών Περιορισμένης Ευθύνης.

9. Εθνικό Τυπογραφείο

- Η αρμόδια αρχή που εκδίδει την απόφαση έγκρισης της σύστασης της εταιρίας αποστέλλει στο Εθνικό Τυπογραφείο **ανακοίνωση περί της συστάσεως της εταιρίας προς δημοσίευση** στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.

10. Επιμελητήριο

- Εντός δύο μηνών από τη σύστασή της η εταιρία πρέπει να **εγγραφεί στο οικείο επιμελητήριο**. Για την εγγραφή πρέπει να προσκομιστούν δικαιολογητικά για τα οποία μπορείτε να πληροφορηθείτε στα κατά τόπους επιμελητήρια.

11. Δ.Ο.Υ. έδρας

- Εντός δέκα ημερών από την ημερομηνία έκδοσης από την αρμόδια αρχή της απόφασης σύστασης της εταιρίας, πρέπει να κάνετε **έναρξη**

εργασιών στη Δ.Ο.Υ. έδρας. Στη συνέχεια, θα προχωρήσετε στις απαραίτητες διαδικασίες για τη **θεώρηση βιβλίων και στοιχείων.**

- Για την έναρξη εργασιών απαιτούνται τα ακόλουθα δικαιολογητικά:
 - Έντυπο έναρξης δραστηριότητας Μ3,
 - καταστατικό θεωρημένο από το Πρωτοδικείο,
 - βεβαίωση εγγραφής σε επιμελητήριο,
 - βεβαίωση εγγραφής των μελών σε ασφαλιστικό φορέα (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, κλπ).

Επίσης, θα ζητηθούν είτε το μισθωτήριο θεωρημένο από τη ΔΥΟ του ιδιοκτήτη, είτε, αν παραχωρήθηκε δωρεάν κάποιος χώρος για το σκοπό αυτό από τρίτους (πατέρας, μητέρα κλπ), συμβόλαιο ιδιοκτησίας και υπεύθυνη δήλωση του εκχωρητή θεωρημένη από την Αστυνομία για δωρεάν παραχώρηση.

Αν ο χώρος είναι ιδιόκτητος, απαιτείται το συμβόλαιο ιδιοκτησίας και υπεύθυνη δήλωση ότι θα χρησιμοποιηθεί αυτός ως επαγγελματική έδρα της επιχείρησης.

Τέλος, θα χρειαστούν εξουσιοδότηση (εφόσον την έναρξη κάνει κάποιος τρίτος εκτός των μελών) και χαρτόσημο έναρξης (το πληρώνει ο διαχειριστής του νομικού προσώπου στη ΔΟΥ).

Για την θεώρηση βιβλίων και στοιχείων, απαιτείται φορολογική ενημερότητα από τα μέλη, υπεύθυνη δήλωση ότι τα μέλη δεν ήταν επιτηδευματίες, ή εάν είναι, βεβαίωση από τα τμήματα Κώδικα-ΦΠΑ-Έσοδα ότι δεν υπάρχουν οφειλές, και σημείωμα θεώρησης (έντυπο TAXIS B1) σε ένα αντίτυπο για κάθε εγκατάσταση. Απαιτείται η παρουσία τουλάχιστον ενός Διαχειριστή. Επιπλέον: διπλότυπο είσπραξης υπέρ ΤΑΠΕΤ και υπεύθυνη δήλωση ότι μέσα σε ένα μήνα από την έναρξη θα προσκομισθεί το ΦΕΚ της δημοσίευσης.

Καθορισμός Φάσεων :

ΦΑΣΗ Α1 – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)

Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Α2 – ΕΛΕΓΧΟΣ

Προέγκριση Επωνυμίας (σε συνέχεια επίσκεψης)

Προέγκριση Επωνυμίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Προέγκριση Επωνυμίας (Επίσκεψη με ΙΧ)

Προέγκριση Επωνυμίας (Επίσκεψη)

Προέγκριση Επωνυμίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Β – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Συλλογή Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Συλλογή Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΙΧ)

Συλλογή Δικαιολογητικών (Επίσκεψη)

Συλλογή Δικαιολογητικών (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Γ – ΑΙΤΗΣΗ

Κατάθεση Δικαιολογητικών (σε συνέχεια επίσκεψης)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΙΧ)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Δ – ΘΕΩΡΗΣΗ

Θεώρηση Καταστατικού (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Θεώρηση Καταστατικού (Επίσκεψη με ΙΧ)

Θεώρηση Καταστατικού (Επίσκεψη)

Θεώρηση Καταστατικού (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Ε – ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΣΤΑΣΗΣ

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη με ΙΧ)

Κατάθεση Δικαιολογητικών (Επίσκεψη)

Κατάθεση Δικαιολογητικών(Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ ΣΤ – ΕΝΑΡΞΗ ΕΠΕ

Έγκριση και Έναρξη(Επίσκεψη με ΜΜΜ)

Έγκριση και Έναρξη(Επίσκεψη με ΙΧ)

Έγκριση και Έναρξη (Επίσκεψη)

Έγκριση και Έναρξη(Διαδίκτυο)

Εφαρμογή του μοντέλου

Για τη διαδικασία σύστασης ΕΠΕ εξετάζετε ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης και του Πολίτη.

Ακολουθείται η ίδια λογική με την έκδοση του πιστοποιητικού γέννησης. Για το λόγο αυτό παρατίθεται το μοντέλο στο σύνολό του.

7.4. ΔΙΠΛΩΜΑ ΟΔΗΓΗΣΗΣ

Πληροφορίες αλλά και έντυπα για την έναρξη της διαδικασίας έκδοσης άδειας οδήγησης, παρέχονται από την ηλεκτρονική πύλη των ΚΕΠ. (Δικτυακός Τόπος: www.kep.gov.gr).

Δημόσιος Φορέας : Υπηρεσία Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης του τόπου κατοικίας του ενδιαφερομένου.

Δικαιολογητικά :

- Φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας ή του διαβατηρίου, από το οποίο να προκύπτει η ακριβής ηλικία του.
- Αίτηση - Υπεύθυνη δήλωση, με την οποία δηλώνονται : ότι έχει κανονική διαμονή στην Ελλάδα, τα πλήρη στοιχεία της διεύθυνσης κατοικίας του, ότι δεν κατέχει άλλη άδεια οδήγησης Ελληνική ή άλλου κράτους της Ε.Ε. και να καταγράψει το Α.Φ.Μ. του (εάν δεν έχει, πρέπει να ζητήσει την έκδοση Α.Φ.Μ. από την Δ.Ο.Υ. του τόπου κατοικίας του).
- Αίτηση εκτύπωσης της νέας άδειας οδήγησης (τύπου πλαστικής κάρτας).
- Παράβολο των **30 €** από την Εθνική Τράπεζα για την εκτύπωση της νέας άδειας οδήγησης (τύπου πλαστικής κάρτας).
- 4 πρόσφατες έγχρωμες φωτογραφίες τύπου διαβατηρίου (2 φωτογραφίες εάν γίνεται επέκταση σε άλλη κατηγορία).
- Δύο πιστοποιητικά υγείας (παθολόγου και οφθαλμιάτρου) ή πρακτικό ΔΙΕ (Δευτεροβάθμιας Ιατρικής Επιτροπής) κατά περίπτωση, που πιστοποιούν ότι πληρούνται οι ελάχιστες προϋποθέσεις σωματικής και διανοητικής ικανότητας για την απόκτηση άδειας οδήγησης. (Για την χορήγησή τους ο ενδιαφερόμενος πρέπει να καταθέσει στην Εθνική Τράπεζα το ποσόν των **90 €** και με αυτά τα παράβολα, το ατομικό βιβλιάριο υγείας και δύο από τις παραπάνω φωτογραφίες, να επισκεφθεί δύο από τους συμβεβλημένους Ιατρούς).

- Παράβολο Δημόσιου ταμείου των **6 €** (κατάθεσης) και των **18 €** για το 1ο δίπλωμα, των **27,02 €** για το 2ο και των **108,15 €** για Γ, Δ, Γ+Ε (παραλαβής).
- Φωτοαντίγραφο της άδειας οδήγησης (εάν έχει ήδη και πρόκειται να κάνει επέκταση σε άλλη κατηγορία, και εφόσον η άδεια είναι σε ισχύ δεν χρειάζονται πιστοποιητικά υγείας).
- Φάκελος.

Διαδικασία :

Τα νέα διπλώματα οδήγησης εκτυπώνονται, όπως προβλέπεται από την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ), εντός επτά ημερών από τη Διεύθυνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας, από την ημερομηνία αποστολής της αίτησης εκτύπωσης και επιστρέφονται στις Διευθύνσεις Μεταφορών, για να παραδοθούν στους πολίτες.

Καθορισμός Φάσεων :

ΦΑΣΗ Α – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Κινητό Τηλέφωνο)
- Αρχική Πληροφορία Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Β – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (σε συνέχεια επίσκεψης)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΜΜΜ)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη με ΙΧ)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Επίσκεψη)
- Φόρμες Αίτησης Υπηρεσίας (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Γ - ΑΙΤΗΣΗ & ΠΡΟΟΔΟΣ

- Κατάθεση δικαιολογητικών(σε συνέχεια επίσκεψης)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με MMM)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη με IX)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Επίσκεψη)
 - Κατάθεση δικαιολογητικών(Διαδίκτυο)
-
- Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με MMM)
 - Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη με IX)
 - Ερώτηση προόδου (Επίσκεψη)
 - Ερώτηση προόδου (Κινητό Τηλέφωνο)
 - Ερώτηση προόδου (Τηλέφωνο)
 - Ερώτηση προόδου (Διαδίκτυο)

ΦΑΣΗ Δ - ΕΚΔΟΣΗ & ΠΑΡΑΛΑΒΗ

- Έκδοση Διαβατηρίου - ΥΠ. Μεταφορών
 - Έκδοση Διαβατηρίου - ΥΠ. Μεταφορών /G2G
-
- Παραλαβή (Επίσκεψη με MMM)
 - Παραλαβή (Επίσκεψη με IX)
 - Παραλαβή (Επίσκεψη)
 - Παραλαβή (Διαδίκτυο)

Εφαρμογή του μοντέλου

Για την έκδοση του διπλώματος οδήγησης εξετάζετε ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης της υπηρεσίας από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης και του Πολίτη.

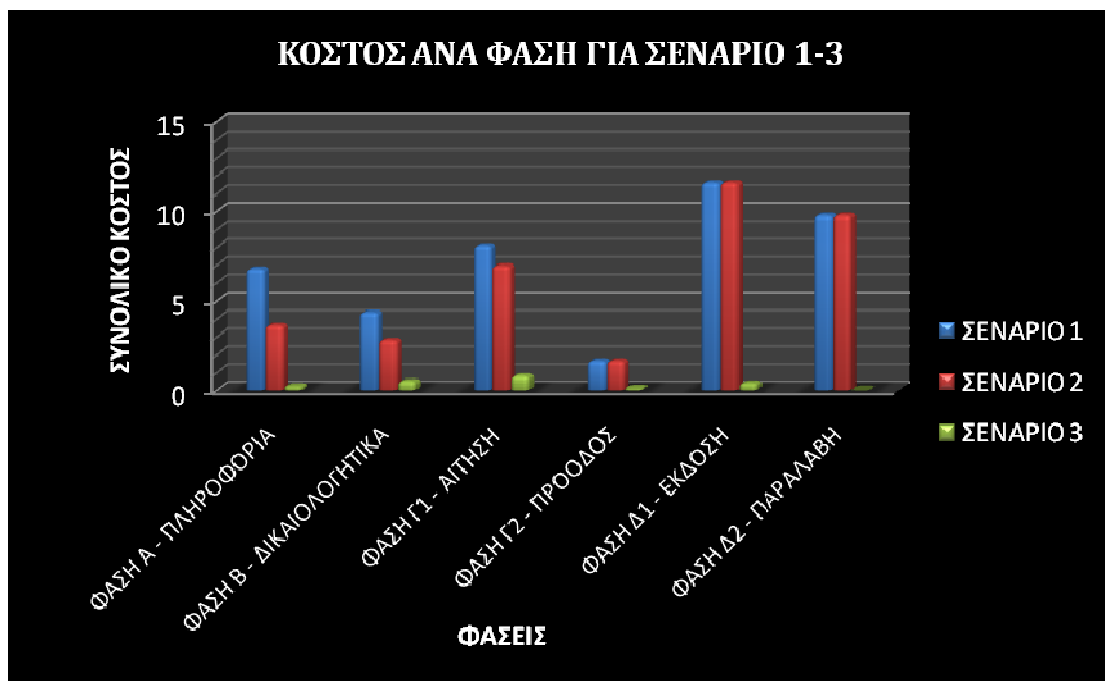
Ακολουθείται η ίδια λογική με την έκδοση του πιστοποιητικού γέννησης. Για το λόγο αυτό παρατίθεται το μοντέλο στο σύνολό του.

7.5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην ενότητα αυτή θα απεικονιστούν τα αποτελέσματα του μοντέλου σε διαγράμματα. Αρχικά παρατίθενται διαγράμματα τις κάθε υπηρεσίας και στο τέλος συνολικά.

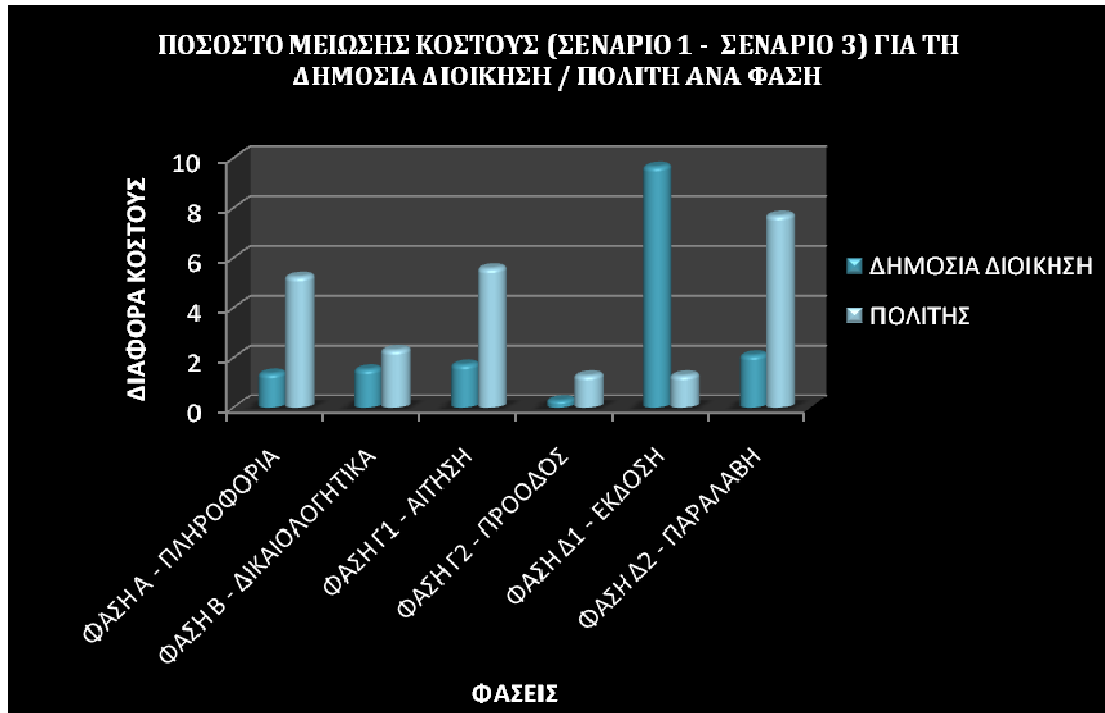
7.5.1. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΓΕΝΝΗΣΗΣ

Στο παρακάτω διάγραμμα δίνεται το κόστος που δημιουργείται σε κάθε σενάριο. Παρατηρείται ότι υπάρχει σημαντική μείωση στο σενάριο 3 - πλήρως ηλεκτρονική διεκπεραίωση της υπηρεσίας.



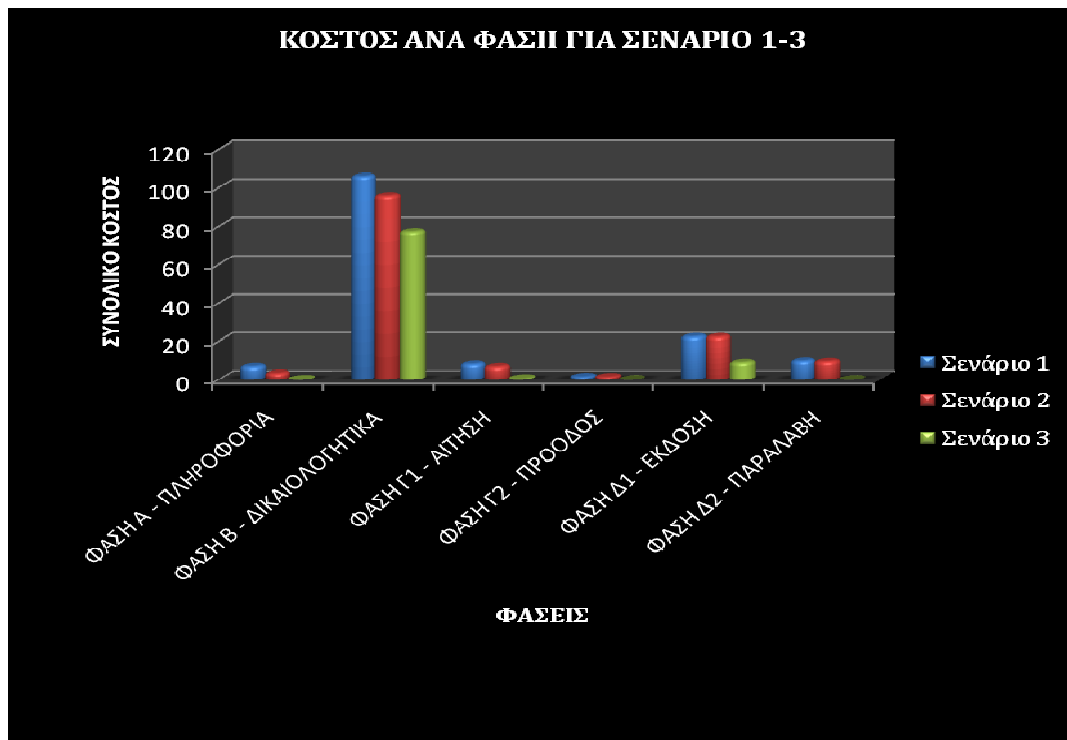
Διάγραμμα 30 : Κόστος ανά φάση

Το ποσοστό μείωσης του κόστους υπολογίζεται αφαιρώντας από το κόστος του σεναρίου 1 το κόστος του σεναρίου 3. Η διαφορά αυτή δίνεται ανά φάση αλλά και ανά πολίτη ή δημόσια διοίκηση.

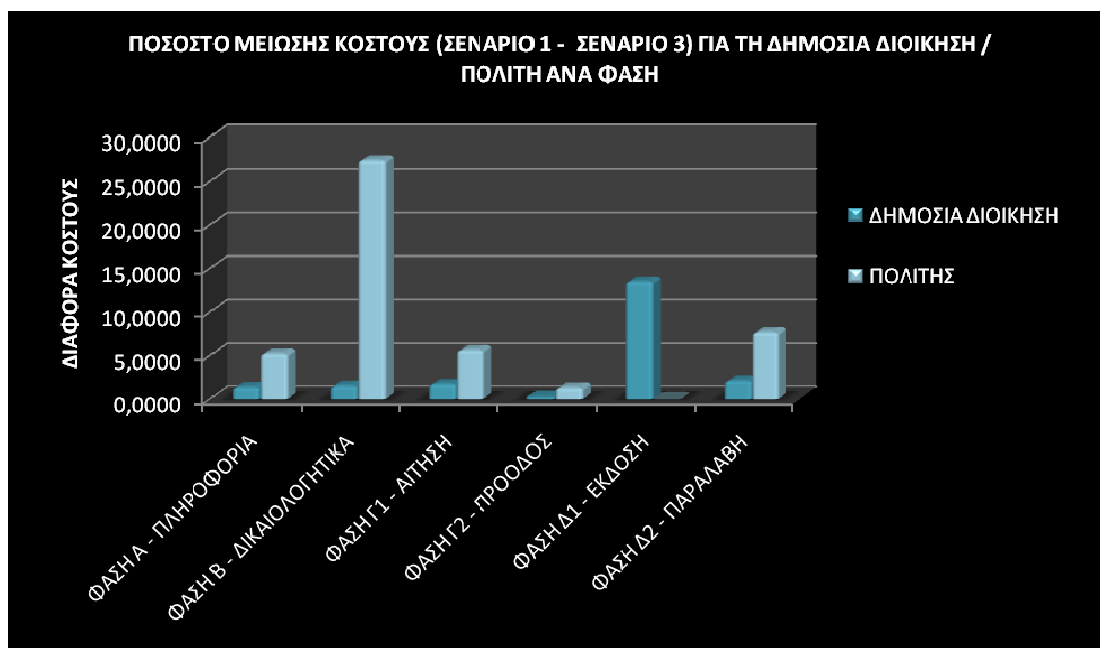


Διάγραμμα 31 : Διαφορά κόστους μεταξύ σεναρίων

7.5.2. ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ

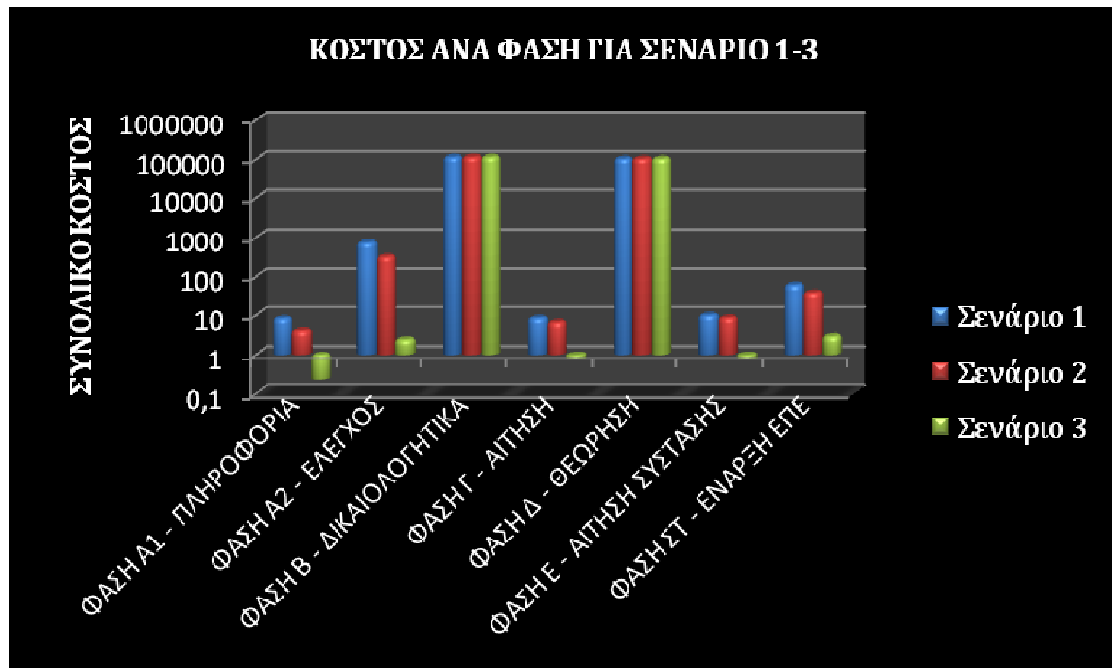


Διάγραμμα 32 : Κόστος ανά φάση



Διάγραμμα 33 : Διαφορά κόστους μεταξύ σεναρίων

7.5.3. ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΠΕ

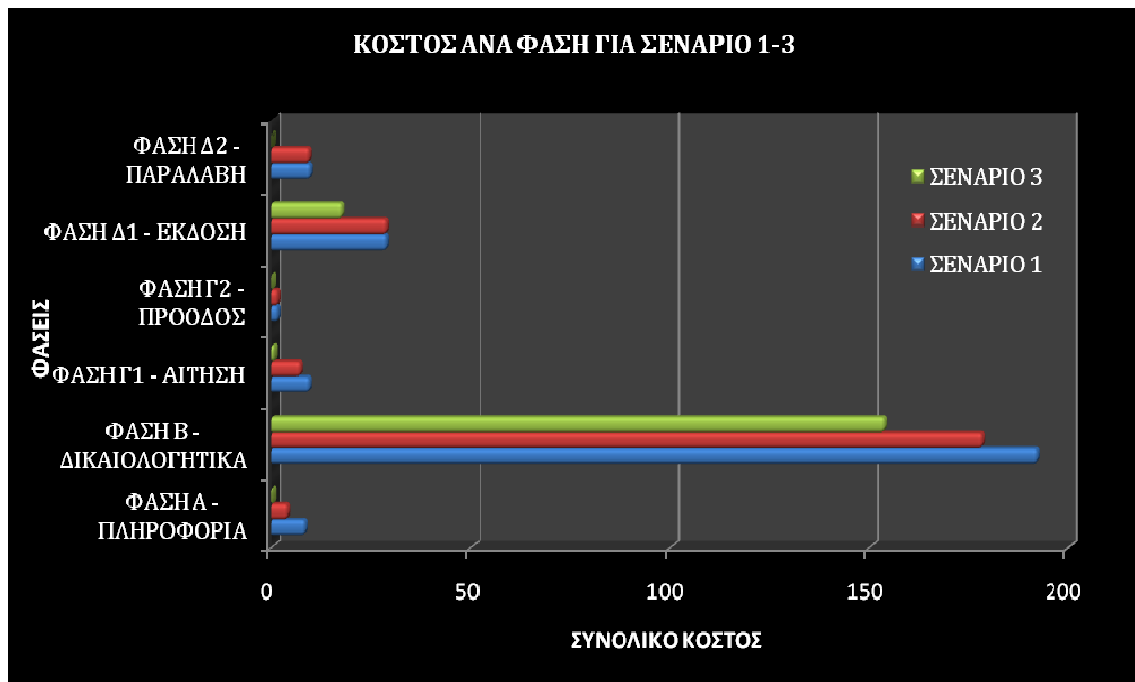


Διάγραμμα 34 : Κόστος ανά φάση



Διάγραμμα 35 : Διαφορά κόστους μεταξύ σεναρίων

7.5.4. ΔΙΠΛΩΜΑ ΟΔΗΓΗΣΗΣ



Διάγραμμα 36 : Κόστος ανά φάση



Διάγραμμα 37 : Διαφορά κόστους μεταξύ σεναρίων

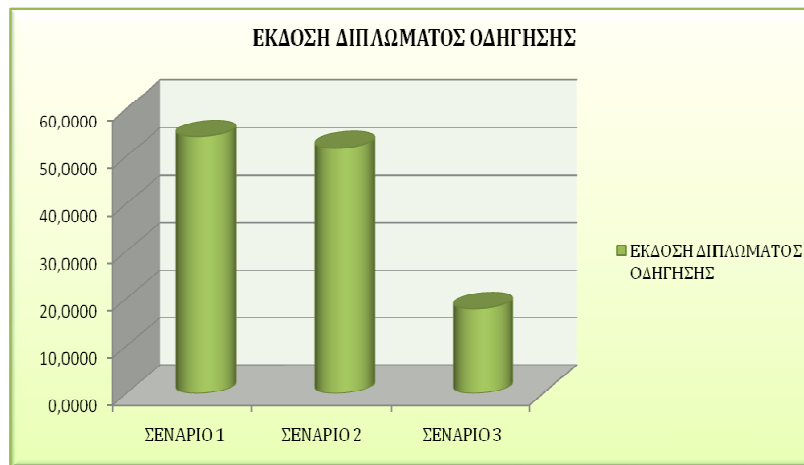
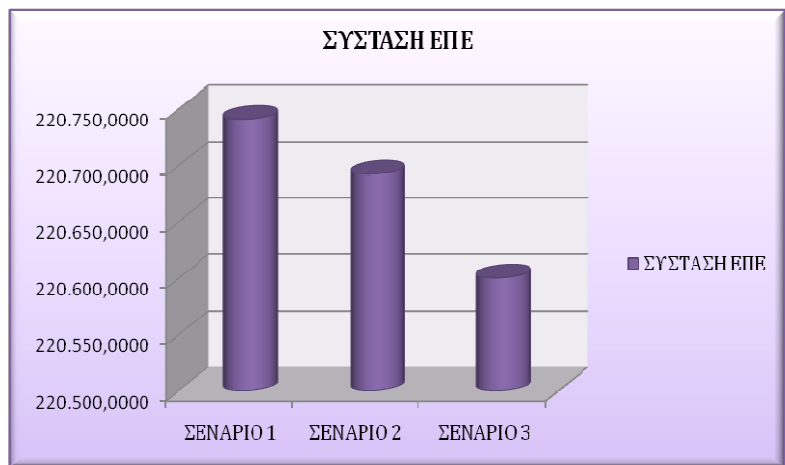
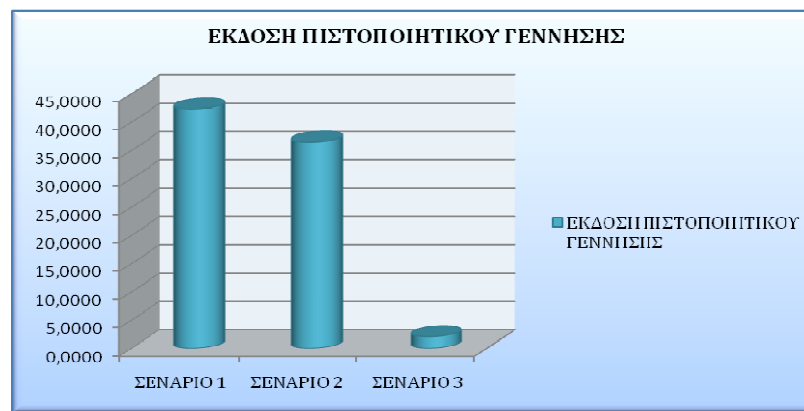
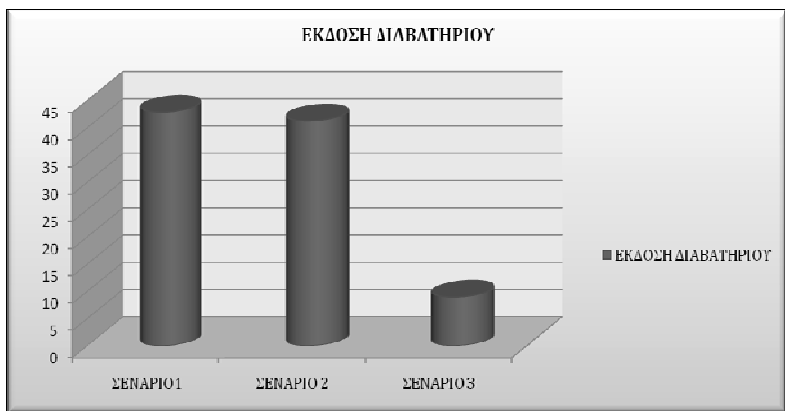
8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα του μοντέλου για τις 4 βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα διαπιστώνεται ότι το κέρδος σε κόστος για κάθε υπηρεσία είναι αρκετά μεγάλο στο σύνολό της.

Από την πλευρά του Πολίτη το κόστος μειώνεται σημαντικά, κυρίως στη φάση των δικαιολογητικών, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση στη φάση της έκδοσης. Γίνονται άμεσα αντιληπτά τα δύο σημεία βελτίωσης, στα οποία θα έπρεπε να επενδύσει άμεσα το κράτος και παράλληλα θα απέφερε μεγάλα κέρδη στο ίδιο αλλά και στον πολίτη.

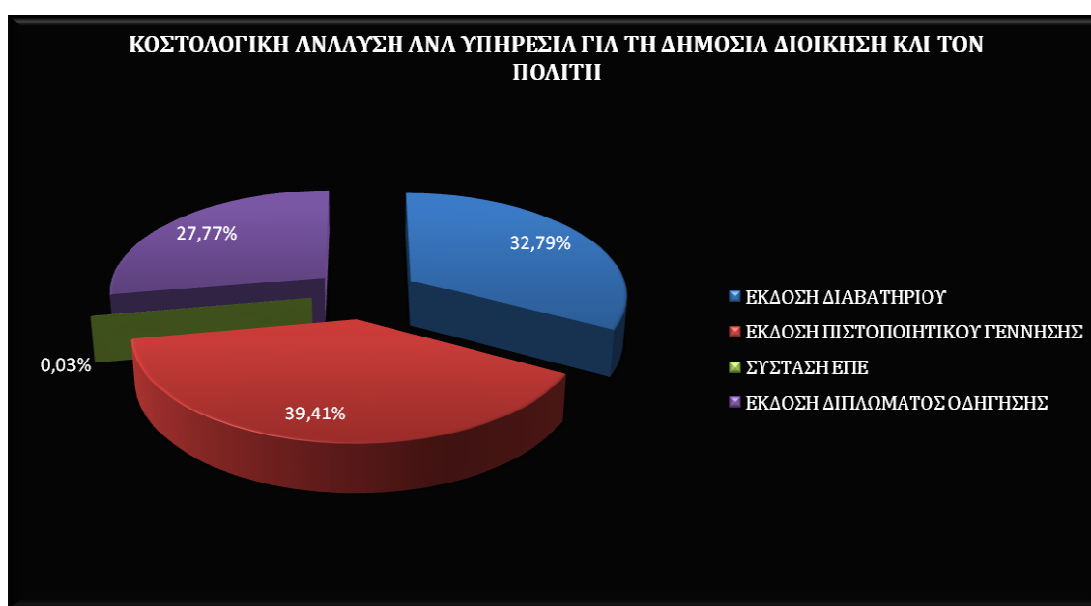
Παρακάτω παρατίθενται διαγράμματα που εμφανίζουν τη μείωση του συνολικού κόστους ανά σενάριο.

Είναι εύκολα διακριτό ότι η μεγαλύτερη μείωση κόστους ανά σενάριο παρουσιάζει η υπηρεσία έκδοσης πιστοποιητικού γεννήσεως.



Διάγραμμα 38 : Συνολικό Κόστος ανά σενάριο για τις 4 Υπηρεσίες

Συγκεντρώνοντας τις 4 υπηρεσίες επαληθεύεται η παραπάνω διαπίστωση. Άξιο να σημειωθεί είναι το μικρό ποσοστό της υπηρεσίας της σύστασης ΕΠΕ. Αυτό συμβαίνει γιατί τα δικαιολογητικά αλλά και όλη η διαδικασία είναι δύσκολο να ηλεκτρονικοποιηθεί καθώς εμπλέκονται πολλοί φορείς. Οι περισσότεροι από αυτούς, είναι φορείς ιδιωτικού τομέα όπως δικηγόροι – συμβολαιογράφοι.



Διάγραμμα 39 : Ποσοστό Περιθωρίου Μείωσης Κόστους ανά υπηρεσία

Γενικά Συμπεράσματα

Η Ελλάδα φαίνεται ότι κάνει ένα άλμα προς τα εμπρός, χωρίς να έχει περάσει από τα υπόλοιπα ενδιάμεσα στάδια στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών από το κράτος. Όταν σε άλλα κράτη η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιούνταν κατά τον κύριο λόγο μέσω ταχυδρομείου, στην Ελλάδα η γραφειοκρατία καθυστερούσε ακόμη και την πιο απλή συναλλαγή. Τώρα, εκ των πραγμάτων αναγκάζομαστε να περάσουμε από αυτό το ενδιάμεσο στάδιο, στην φάση του πλήρους αυτοματισμού που παρέχει το Διαδίκτυο.

Αν και η εικόνα, μετά τα πρώτα βήματα σε αυτή την προσπάθεια είναι αισιόδοξη, καλό θα είναι να διατηρήσουμε ένα σχετικό σκεπτικισμό. Είναι σίγουρο ότι πρέπει να επιλυθούν πάρα πολλά ζητήματα και κυρίως η

αναπροσαρμογή των παλαιών και αρτηριοσκληρωτικών του Δημοσίου στα νέα αυτοματοποιημένα δεδομένα.

Οι περισσότερες δικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο με τον χάρτη τους στο ελληνικό Internet να αλλάζει μήνα με τον μήνα, καθώς προστίθενται νέες, ενώ ήδη υπάρχουσες αναβαθμίζονται συνεχώς. Αυτή η κατάσταση οδηγεί συχνά σε προβλήματα λειτουργίας όπως η συχνή συμφόρηση του συστήματος TAXIS, λόγω του λανθασμένου υπολογισμού του αριθμού των χρηστών, οι οποίοι υπερέβησαν κατά πολύ τις αρχικές, με αποτέλεσμα το σύστημα, ήδη από τις πρώτες στιγμές λειτουργίας του να μην μπορεί να ανταπεξέλθει.

Επειδή οι συναλλαγές κράτους – πολίτη είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί πολύ προσοχή, τόσο στο σχεδιασμό όσο και στην υλοποίηση τόσο μεγαλεπήβολων εφαρμογών. Ευελπιστούμε ότι τα προβλήματα θα εκλείπουν με τον καιρό, καθώς η πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποτελεί πλέον μονόδρομο.

Τελικός στόχος θα πρέπει να είναι η δημιουργία μιας νέας δημόσιας διοίκησης που θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια και λογοδοσία, θα διαθέτει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα έχει μικρότερο κόστος λειτουργίας, θα ενισχύσει τη δημιουργία επιχειρησιακού περιβάλλοντος και θα παρέχει καλύτερες συνθήκες εργασίας στους δημοσίους υπαλλήλους.

9

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Για το μοντέλο διάσπασης των διαδικασιών χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Function Points που προσαρμόσε τα λειτουργικά σημεία σε επίπεδο οργανισμών ή ρόλων.
Albrecht, A.J. “Measuring application development productivity”
Proceedings of the Joint SHARE/GUIDE/IBM Application Development Symposium, October 1979, pp.83-92.
2. Για την αξιολόγηση της ορθότητας των εκτιμήσεων χρησιμοποιήθηκε η τεχνική WIDEBAND – DELPHI TECHNIQUE
[Boehm] Barry W. Boehm, Software Engineering Economics (Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall, 1981).
3. Για τη διασφάλιση των σφαλμάτων χρησιμοποιήθηκε η τεχνική Work Breakdown Structure (WBS)
Tausworthe, R. C. “The Work Breakdown Structure in Software project management”, Journal of Systems and Software, vol. 1, 1980, pp. 181-186
4. Μελετήθηκαν παράγοντες που επηρεάζουν το περιβάλλον διεξαγωγής μιας διαδικασίας σύμφωνα με τη μέθοδο :
DeMarco, Tom, and Tim Lister. “ Programmer Performance and the effects of the workplace”, Proceedings of the 8th International Conference on Software Engineering, August 28-30, 1985, IEEE Catalog No. 85CH2139-4.
5. Ο αντίστροφος υπολογισμός κόστους σε χρόνο και χρόνου σε κόστος βασίστηκε σε τεχνικές όπως το CoCoMo (Cost Constructive Model) και SLIM (Software Life Cycle Management).
 - Putnam, L. H. “A general empirical solution to the marco software sizing and estimating problem”, IEEE Transactions on Software Engineering, vol. SE-4, no. 4, July 1978, pp. 345-361.

- Putnam, L. H. “Measurement data to support sizing, estimating and control of the software development”, IEEE Proceedings COMPCON, 1978, pp. 352-352F.
- Snyder, T. R. “Rate charting”, Datamation, November 1976.

- ◆ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Έννοιες και προοπτικές
Δρ Δημήτρης Φωλίνας

- ◆ Νέες κατευθύνσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Ελεύθερο λογισμικό, Ανοιχτές αρχιτεκτονικές, Ανοιχτά πρότυπα και Διαλειτουργικότητα
Απρίλιος 2007, Βασίλης Βλάχος, Βαγγέλης Καπούλας, Στάθης Ρουβάς

- ◆ Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την Ηλεκτρονική Διοίκηση και Διακυβέρνηση: Οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών
Ιωάννης Αποστολάκης

- ◆ Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας
Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης, 30 Οκτωβρίου 2007, Greek ICT Forum

- ◆ Προτάσεις & Καλές Πρακτικές για την Παροχή Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις, e-business forum.
Κ. Διακονικολάου

- ◆ Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες για τις επιχειρήσεις

Μ. Βρετανία, <http://www.businesslink.gov.uk>

Ιρλανδία, <http://www.basis.ie>

ΗΠΑ, http://www.firstgov.gov/Business/Business_Gateway.shtml

Αυστραλία, <http://www.business.gov.au/Business+Entry+Point>

◆ Μελέτες και αναφορές Κυβερνητικών Φορέων και Υπηρεσιών

“eGIF – Government Category List – version 1.4”, Cabinet Office, UK, April 2003

“eGIF – Towards eGovernment – Information Architecture Overview”, Cabinet Office, UK, Mar 2001

“eGIF – Towards eGovernment – Schema Design Outlines”, Cabinet Office, UK, Mar 2001

“eGIF – Modernising Government – Security Architecture”, Cabinet Office, UK, Nov 2001

“FEAPMO-BRM – The Business Reference Model, version 2.0”, The Federal Enterprise Architecture Program Management Office, USA, June 2003.

“FEAPMO-CRM – The Service Component Reference Model, version 1.0”, The Federal Enterprise Architecture Program Management Office, USA, June 2003.

“FEAPMO-TRM – The Technical Reference Model, version 1.0”, The Federal Enterprise Architecture Program Management Office, USA, June 2003.

“E-Gov Enterprise Architecture Guidance, Common Reference Model, version 2.0”, FEA Working Group, Federal CIO Council, USA, July 2002.

State of Tennessee Enterprise, “Information Technology Strategic Plan – eGovernment and Cyber Security”, Feb 2003.

State of Connecticut, “The E-Government Portal Program – Progress Report”, Nov 2001.

“Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης”, ΚτΠ Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης, 2003, <http://www.infosociety.gr>

“E-Government Portal WebSite – Scope and Vision Document”, the AMIR eGovernment program in Jordan, June 2002.

- ◆ Μελέτες και αναφορές Κρατικών & Διακρατικών Τεχνολογικών Οργανισμών και Οργανισμών Προτύπων

“An Overview of the Dublin Core Metadata Initiative”, DCMI, <http://dublincore.org>

“Portals as Channels to the Virtual World”, a EUROSCOM Report, Dec 2000.

- ◆ Έρευνες και μελέτες Εμπειρογνομόνων και διεθνών Εταιριών Συμβούλων

“e-Government Leadership: Realising the Vision”, ACCENTURE, April 2002

“Government Portals – The Next Generation of Government Online”, ACCENTURE, May 2001

“e-Government Leadership: Rhetoric Vs Reality-Closing the Gap”, ACCENTURE, May 2001

“Enhancing E-Service Delivery – E-Government Series, State Web Portals”, Pricewaterhouse Coopers Endowment, 2002

“State Web Portals, a study for the development and implementation of State Web Portal”, Florida State University, Spring 2002.

“e-Government Application Levels”, P. Markellou, A. Panayotaki and A. Tsakalidis, Research Academic Computer Technology Institute, 2003

- ◆ Τεχνικές μελέτες («white papers») και άρθρα διεθνών Εταιριών Λογισμικού
“Guidelines for Building eGovernment – Portal Development”, PeopleSoft Inc., April 2001

- ◆ Ηλεκτρονική Μάθηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ του ΝΙΚΟΛΑΟΥ Ι. ΖΑΧΑΡΙΑΔΗ, Αθήνα, Ιούλιος 2007
- ◆ Αλέξιος Ζάρβας, Γιάννης Καλογήρου, Θόδωρος Καρούνος, Βασιλική Καρούνου, Δημήτρης Κορμπέτης, Θανάσης Πρίφτης, Αιμιλία Πρωτογέρου, «Οδηγός υλοποίησης ανοικτών προτύπων και διαλειτουργικών συστημάτων», διαθέσιμο στο:
http://kedke.ntua.gr/docs/KEDKE_OpenSystems_Guide_v1.0.doc
- ◆ Γραμματεία Επιτροπής Ερευνών ΑΠΘ:
<http://www.rc.auth.gr/services/tendersShowInf.asp?tid=2011>
- ◆ ΣΥΖΕΥΞΙΣ: <http://www.syzefxis.gov.gr>
- ◆ ΤΗΛΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, Κείμενα και Σύνδεσμοι σχετικά με το e-learning:
<http://www.teleteaching.gr/sundesmoi.htm>
- ◆ Το σχέδιο για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας έως το 2008:
http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/specialreports/broadband_plan/
- ◆ Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Ευρυζωνικά Δίκτυα, ο Πυλώνας για το Πέρασμα της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή & την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», διαθέσιμο στο:
http://ru6.cti.gr/broadband/el/ekdhloseis/patra_19_03_05/Andronopoulos_B.pdf
- ◆ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού, «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 - απελευθερώνοντας το δυναμικό πολιτών και επιχειρήσεων».

- ◆ Ψηφιακή Στρατηγική:
<http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/specialreports/digitalstrategy/#t1>

- ◆ Department of Economics and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, «UN Global E-government Readiness Report – From E-government to E-inclusion».

- ◆ «e-Government Interoperability Framework Version 6.1 (18 March 2005)»,
διαθέσιμο στο: [http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF v6_1\(1\).pdf](http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF_v6_1(1).pdf)

- ◆ Ebusinessforum: Η Ψηφιακή Ελλάδα: Στατιστικά:
<http://www.ebusinessforum.gr//information/statistics/index.php?language=el>

- ◆ European Comission – Information Society – eEurope2005:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/index_en.htm

- ◆ European Interoperability Framework for pan-European eGovernment:
<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319>

- ◆ IDABC, «eGovernment in the Member States of the European Union, 4th Edition April 2006».

- ◆ IDABC, «European Interoperability Framework For Pan-European eGovernment Services, Version 1.0»

- ◆ IDABC, «Your Voice on eGovernment 2010, Online Public Consultation October – December 2005, Report: January 2006».
- ◆ KBSt publication, October 2006, «SAGA Version 3.0, Standards and Architectures for eGovernment Applications», διαθέσιμο στο: http://www.kbst.bund.de/cln_006/nn_838696/Content/Service/English/english_dokuments.html_nnn=true
- ◆ Patric Wautera, Graham Colclough, «Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? – Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the 6th Measurement».
- ◆ SCADPLUS: «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»: Η επιγραμματική δημόσια διοίκηση: <http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226b.htm>
- ◆ SCADPLUS: eΕυρώπη – Μια κοινωνία πληροφοριών για όλους: <http://europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24221.htm>
- ◆ Γιώργος-Μάριος Γιανναντωνάκης
ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
- ◆ Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007
- ◆ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές, Δρ. Γ. Χαραλαμπίδης, Ιούνιος 2006

- ◆ Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής
- ◆ eGovernment in Greece, eGovernment Factsheets, Version 8.0, May 2007
- ◆ THE E-GOVERNMENT HANDBOOK FOR DEVELOPING COUNTRIES, infoDev, November 2002
- ◆ Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα
Ελένη Βέργη ,Θεμιστοκλής Παππάς
- ◆ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ eEurope 2005:

Τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου για την ανάπτυξη της οικονομικής δραστηριότητας
Θ. Καρούνος, Προϊστάμενος ΕΥΔ ΕΠ ΚτΠ
Β. Κολυβά, Προϊσταμένη Μονάδας Β1
- ◆ Η Διαλειτουργικότητα στην Υπηρεσία του Πολίτη
Μαρίκα Λάμπρου Διευθύνουσα Σύμβουλος SingularLogic Integrator ICT Forum
- ◆ Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών Έκδοση 3.00 , Νοέμβριος 2008 , ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.

- ◆ Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Business and Citizens (IDABC), <http://www.europa.eu.int/idabc>

- ◆ Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»,
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>

- ◆ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», Υπουργείο Εσωτερικών,
Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://www.gspa.gr>

- ◆ electronic Government Interoperability Framework (e-GIF), Version 6.1 (18 Μαρτίου 2005, UK Cabinet Office

- ◆ Standards and Architectures for eGovernment Applications (SAGA), Version 3.0, KBSt
 - Federal Government Co-ordination and Advisory Agency, <http://www.kbst.bund.de>

- ◆ Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, EIF), IDABC,

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644>,

- ◆ IDABC Architecture Guidelines for Trans-European Telematics Networks for Administrations, Έκδοση 7.1, Σεπτέμβριος 2004,

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3485/5585>

- ◆ Η πολιτική ανάπτυξης των ψηφιακών πυλών στη Δημόσια Διοίκηση
Νίκος Σαριδάκης, Αντώνης Στασής Φ. Κακλαμάνης
- ◆ E-Government – From Vision to Implementation, Subhash Bhatnagar, Sage Publications, 2007
- ◆ The world of E-government, Gregory G. Curtin, Michael H. Sommer, and Veronika Vis-Sommer, The Howorth press, 2003
- ◆ Παρατηρητήριο της ΚτΠ, Μέτρηση των δεικτών eEurope2005 και i2010
- ◆ Παρατηρητήριο της ΚτΠ, Εξέλιξη των 20 βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα
- ◆ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/index_en.htm
- ◆ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/index_en.htm

- ◆ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
- ◆ <http://ec.europa.eu/idabc/>
- ◆ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά της Διαφθοράς και της Κακοδιοίκησης «Τομείς Εφαρμογής & Ηλεκτρονικές Προμήθειες» Αθήνα, 29 Ιουνίου 2006
- ◆ Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας

Μελέτη προδιαγραφών για τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα, ΕΥΔ Ε.Π. ΚτΠ,
http://www.infosociety.gr/infosoc/el-GR/services/elibrary/reports_list/prodiagrafes_dialeitourg_plirofor_systim/default.htm

Ενδιάμεσο Λογισμικό Διαλειτουργικότητας (ΕΛΔ), ΕΥΔ Ε.Π. ΚτΠ,
http://www.infosociety.gr/infosoc/el-GR/services/elibrary/reports_list/prodiagrafes_dialeitourg_plirofor_systim/eld.htm

- ◆ Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας

Δικτυακή σελίδα για το IDABC – Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens,
<http://europa.eu.int/idabc/>

Δικτυακή σελίδα για τη Διαλειτουργικότητα (Interoperability) στο IDABC,
<http://europa.eu.int/idabc/en/chapter/5883>

“European Interoperability Framework For Pan-European eGovernment Services”, IDABC – EIF, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3761>

- ◆ Τεκμηρίωση για το Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (Documentation on the European Interoperability Framework, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3473/5585>)

Final European Interoperability Framework, IDABC

‘Linking-up Europe: the importance of interoperability for e-government services’, Commission Working Paper, European eGovernment Conference 2003, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/2036/5583>

EIF and IDA eLink: advancing e-government interoperability at pan-European level (IDA Report 21 - March 2004)

The European Interoperability Framework - for improved pan-European government e-services (IDA Report 18 - June 2003)

“Interoperability Matters”, Manuela Finetti, former Head of the IDA Unit - published by PSCA International (Autumn 2003)

- ◆ Τεκμηρίωση για τη στρατηγική διαλειτουργικότητας ψηφιακού περιεχομένου (Documentation on the Content Interoperability Strategy, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3877/5585>)

IDABC Content Interoperability Strategy Working paper, IDABC

Technical specifications for a Feasibility Study on a XML-Clearinghouse for pan-European eServices, IDABC, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3877/5585>

◆ e-GIF (Βρετανία και άλλες χώρες της Κοινοπολιτείας)

e-Government Interoperability Framework Version 6.1, UK Cabinet Office,
<http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/egif.asp>

Technical Standards Catalogue Version 6.2, UK Cabinet Office,
http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/egif_document.asp?docnum=957

Australian Government Technical Interoperability Framework, Information management Office, Australian Government
<http://www.agimo.gov.au/practice/framework>

New Zealand E-government Interoperability Framework,
<http://www.e.govt.nz/standards/e-gif>

Interoperability Framework for E-Government, The Government of the Hong Kong Special Administration Region, <http://www.info.gov.hk/digital21/e-gov/eng/init/frame.htm>, <http://www.ogcio.gov.hk/eng/infra/eif.htm>

◆ Standards, open standards and Interoperability, A Series of Workshops for Industry, Standards Bodies and Policy Makers,
http://www.etsi.org/sos_interoperability/

Περιέχει σειρά παρουσιάσεων που είναι σχετικές με το θέμα, καθώς και το:

“European Interoperability Framework”, ICT Industry Recommendations,
http://www.etsi.org/sos_interoperability/Background_papers/CompTIA_white_paper_on_Interoperability.pdf