



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΙΓΑΙΟΥ**

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

-
ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ



Ανάλυση διεθνών πλαισίων διαλειτουργικότητας των χωρών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Αρετή Πρέντζα

icsdm110XX, icsdm110XX@icsd.aegean.gr

ΙΟΥΝΙΟΣ 2012

www.aegean.icsd.gr/is-lab



© Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2011

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων
Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων
83200 Καρλόβασι, Σάμος

Εργασία υλοποιημένη στα πλαίσια του μαθήματος:
Διαλειτουργικότητα Πληροφοριακών Συστημάτων
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Ομάδα **Αρετή Πρέντζα**
Ανάπτυξης: icsdm110XX, icsdm110XX@icsd.aegean.gr

Επιβλέπων **Χαραλαμπίδης Ιωάννης**, Επίκουρος Καθηγητής
καθηγητής: yannisx@aegean.gr

Περιεχόμενα

1. Ορισμοί και εισαγωγικές έννοιες
 - 1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση E-Government
 - 1.3 Επίπεδο κατάταξης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας
 - 1.4 Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες
 - 1.4.1 i2010
 - 1.4.2 1.4.2 Διεθνείς Πρωτοβουλίες Διαλειτουργικότητας
 2. Υφιστάμενη κατάσταση Διαλειτουργικότητας
 - 2.1 Ευρωπαϊκή Ένωση
 - 2.2 Τα προγράμματα IDA, IDA II, και IDA BC
 3. Το ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
 - 3.1 Διαλειτουργικότητα και Δημόσια Διοίκηση
 - 3.2 Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
 - 3.2.1 Δομικά Στοιχεία του πλαισίου
 - 3.2.2 Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ
 4. Μοντέλα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης του πολίτη – μοντελοποίηση υπηρεσιών
 - 4.1 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη
 - 4.1.1 Πλήρως Ηλεκτρονικό Μοντέλο
 - 4.1.1.1 Βασικά Χαρακτηριστικά -Τρόπος Λειτουργίας
- Βιβλιογραφία - Πηγές

Εισαγωγή

Η παγκοσμιοποίηση των δικτύων επικοινωνίας και οι δυνατότητες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), μεταβάλλουν σημαντικά τη λειτουργία και τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πλέον ενσωματωθεί στις πολιτικές και τα προγράμματα των διοικήσεων σε όλα τα επίπεδα: τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τα σχέδια eEurope 2005 και i2010 δίνουν έμφαση στη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επιτάσσουν γρήγορες αλλαγές. Σε εθνικό επίπεδο, υπάρχει η απαίτηση παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών.

Ωστόσο, οι δυνατότητες των ΤΠΕ δημιουργούν και μεγάλες προκλήσεις. Σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, η δημόσια διοίκηση συνιστά ένα πολύπλοκο δίκτυο που απαρτίζεται από οργανισμούς, ανθρώπους, πληροφοριακά συστήματα, δομές πληροφοριών, κανόνες, διαδικασίες και πρακτικές. Η αποτελεσματική αξιοποίηση των ΤΠΕ προϋποθέτει την ύπαρξη ρητών κανόνων για την επικοινωνία και μέσων για την ενοποίηση ετερογενών συστημάτων και πληροφοριακών πόρων.

Η ευέλικτη ανταλλαγή δεδομένων αποτελεί μία ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο στο πλαίσιο των σύγχρονων παγκόσμιων και τοπικών δικτύων που διασυνδέουν ετερογενή συστήματα, πηγές δεδομένων και οργανισμούς. Παράλληλα με την επέκταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ανάγκη ενοποίησης των πηγών πληροφοριών που είναι γραμμένες σε διάφορες ευρωπαϊκές γλώσσες είναι περισσότερο ορατή παρά ποτέ, ενώ επιτακτική είναι και η ανάγκη βελτίωσης της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ οργανισμών των κρατών-μελών της ΕΕ.

1. Ορισμοί και εισαγωγικές έννοιες

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – eGovernment

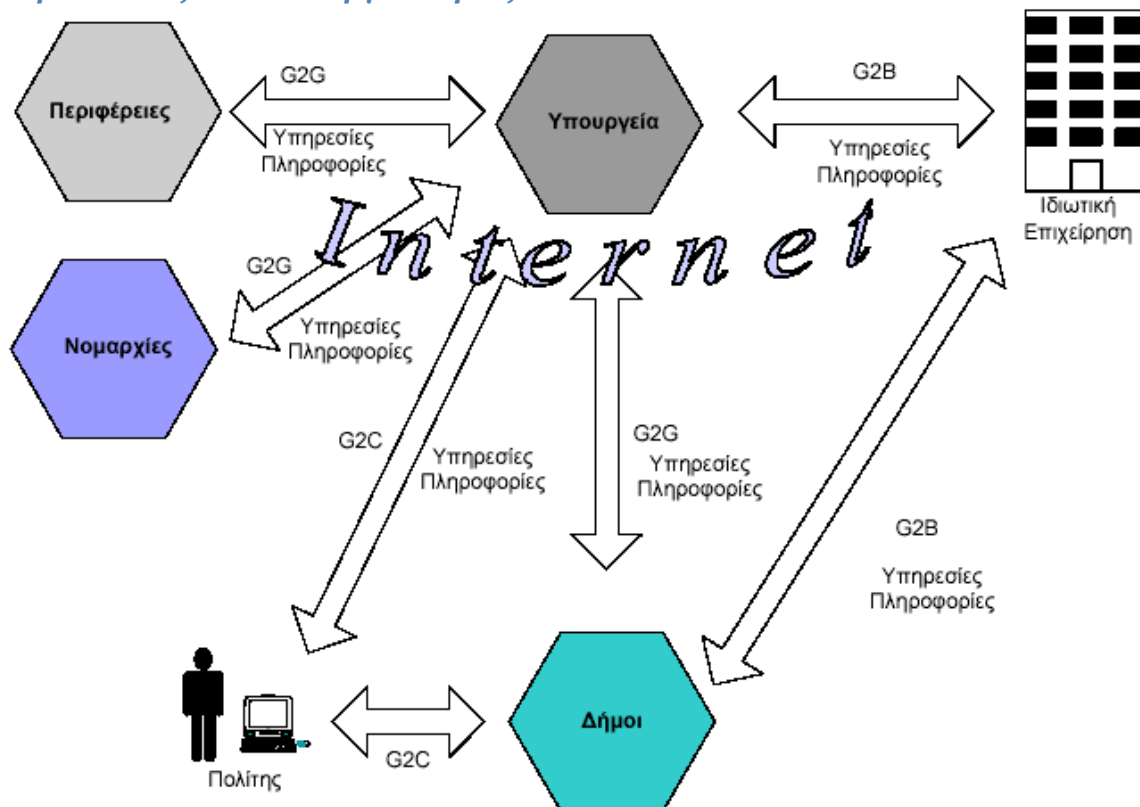
Τι είναι Διαλειτουργικότητα;

Διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα ανταλλαγής και ενοποίησης (integration) μηχαναγνώσιμων δεδομένων που προέρχονται από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων.

Ξεκίνησε στα τέλη του 1990 στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να εξασφαλιστούν καλύτερες υπηρεσίες διακίνησης των πληροφοριών. Χαρακτηρίζεται ως ο ακρογωνιαίος λίθος της γενικής στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η διαλειτουργικότητα συνδέεται κυρίως με τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή διοικητικών διαδικασιών μεταξύ Υπηρεσιών - Κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών (ιδιωτικός τομέας).

Περιπτώσεις Διαλειτουργικότητας



Τι είναι eGovernment;

Η «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (eGovernment) ορίζεται ως η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις Δημόσιες Διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών και των διαδικασιών στήριξης των δημόσιων πολιτικών.

1.2 Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government to Government - G2G): Ενδοηλεκτρονική συνεργασία. Θεωρείται το κύριο σημείο της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης και αφορά την ανταλλαγή στοιχείων και τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κυβερνητικών φορέων σε τοπικό, εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο.

- Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B): Συνεργασία ιδιωτικών επιχειρήσεων με δημόσιο και θεσμικούς φορείς. Οι υπηρεσίες G2B χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, τις ηλεκτρονικές προμήθειες που επιφέρουν μείωση κόστους και διαφάνεια και τις υπηρεσίες που προσφέρονται σε επιχειρήσεις που έχουν συναλλαγές με το κράτος και μέσω της σωστής και άμεσης πληροφόρησης επιφέρουν μεγαλύτερη παραγωγικότητα και ανάπτυξη.

-

- Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government to Citizen - G2C): Συνεργασία μεταξύ κράτους -πολίτη. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που σχεδιάζονται για να διευκολύνουν τις συναλλαγές του πολίτη με την κυβέρνηση είναι ο πρωταρχικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με σκοπό την μείωση χρόνου διεκπεραίωσης και την άμεση προσβασιμότητα του κοινού στις πληροφορίες/υπηρεσίες.

1.3 Επίπεδο κατάταξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

- Επίπεδο 1: Ενημέρωση - Πληροφόρηση (information): Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του χρήστη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στο διαδικτυακό τόπο.

-

- Επίπεδο 2: Διαδραστικότητα - Αλληλεπίδραση (interaction): Διάθεση στο διαδικτυακό τόπο επίσημων εντύπων σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη Διαδραστικότητα (two way interaction): Πρόσβαση μέσω του διαδικτυακού τόπου σε επίσημα ηλεκτρονικά έντυπα ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας.

- Επίπεδο 4: Ολοκληρωμένες Συναλλαγές (transaction): διαδικτυακοί τόποι και πληροφοριακά συστήματα που προσφέρουν στον χρήστη ολοκληρωμένο και πλήρη ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

1.4 Ευρωπαϊκές Πρωτοβουλίες

1.4.1. i2010

Το εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του 2005 δρομολόγησε μια νέα, ολοκληρωμένη προσέγγιση πολιτικής στην κοινωνία της πληροφορίας, ως νέα εκκίνηση για τη στρατηγική της Λισαβόνας, κεντρικός στόχος της οποίας παραμένει η αειφόρος ανάπτυξη και απασχόληση. Η γνώση και η καινοτομία είναι απαραίτητοι κινητήρες όπως επίσης και η οικοδόμηση μιας Κοινωνίας της Πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, βασισμένη στη ευρεία χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) στις δημόσιες υπηρεσίες, τα ΜΜΕ και τα νοικοκυριά. Η Επιτροπή προτείνει ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο, το i2010 (Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010), καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής. Προωθείται ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζονται οι Τ.Π.Ε. ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Ως καίριο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση, η στρατηγική i2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα οπτικοακουστικά μέσα.

Η Επιτροπή προτείνει τρεις (3) προτεραιότητες για τις πολιτικές της Ευρώπης όσον αφορά την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα μέσα επικοινωνίας:

- Την ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφορίας που προωθεί ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

- Την ενίσχυση καινοτομίας και επενδύσεων στην έρευνα Τ.Π.Ε. για την προαγωγή της ανάπτυξης καθώς και περισσότερων και καλύτερων θέσεων απασχόλησης.
- Την επίτευξη της Ευρωπαϊκής Κοινωνίας της Πληροφορίας χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό, που προωθεί την ανάπτυξη και την απασχόληση κατά τρόπο συμβατό με την αειφόρο ανάπτυξη και που θέτει ως προτεραιότητα καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και βελτιωμένη ποιότητα ζωής.

Το σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 επικεντρώνεται σε πέντε (5) μείζονες στόχους για την ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, με επιμέρους στόχους έως το 2010:

- Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο - προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, ώστε, έως το 2010, όλοι οι πολίτες να επωφελούνται από καινοτόμες υπηρεσίες κοινής εμπιστοσύνης, με εύκολη πρόσβαση.
- Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας - συμβάλλοντας σημαντικά ώστε, έως το 2010, να έχει επιτευχθεί υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, διαφάνεια και λογοδοσία, περιορισμός της γραφειοκρατίας και βελτίωση της αποτελεσματικότητας.
- Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις - έως το 2010, το σύνολο των δημόσιων συμβάσεων θα διατίθεται πλέον ηλεκτρονικά, έναντι ποσοστού 50% σήμερα, με συμφωνία συνεργασίας για περαιτέρω σημαντικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων - που, από το 2010 και σε ευρωπαϊκή κλίμακα, θα παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα άνετης, ασφαλούς και διαλειτουργικής ελεγχόμενης πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες.
- Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων - με την επίδειξη, έως το 2010, εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο και συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

1.4.2 Διεθνείς Πρωτοβουλίες Διαλειτουργικότητας

Οι βασικές και περισσότερο επιτυχημένες πρωτοβουλίες για την επίτευξη διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων με έμφαση σε Κυβερνητικά συστήματα (στα πλαίσια πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) είναι οι εξής:

- _ Electronic Interchange of Data between Administrations (EU IDA) – Ευρωπαϊκή Ένωση (<http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp>).
- _ Government Interoperability Framework (UK e-GIF) – Ηνωμένο Βασίλειο (<http://www.govtalk.gov.uk/interoperability>).
- _ Interoperability Framework for the Commonwealth Government – Αυστραλία(<http://www.govonline.gov.au/projects/standards/Interoperability.htm>).
- _ New Zealand E-government Interoperability Framework (NZ e-GIF) – Νέα Ζηλανδία (<http://www.e-government.govt.nz/interoperability/>).
- _ Federal Enterprise Architecture / E-Government Taskforce / CIO Council και πλήθος άλλων προσπαθειών από τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (ΗΠΑ).
- _ Team of Specialists on Internet Enterprise Development (UN TSIED) – Ηνωμένα Έθνη
- _ Το πρότυπο ebXML (<http://www.ebxml.org>) – διεθνής οργανισμός Oasis (<http://www.oasis-open.org/>). Κυρίως εστιασμένο σε e-business.

Από τις παραπάνω πρωτοβουλίες περιγράφονται συνοπτικά στις ακόλουθες ενότητες οι σπουδαιότερες και περισσότερο σχετικές με την Ελληνική προσπάθεια.

2. Υφιστάμενη Κατάσταση Διαλειτουργικότητας

2.1 Ευρωπαϊκή Ένωση

Ο υψηλός βαθμός ετερογένειας που χαρακτηρίζει σε πολλούς τομείς τη διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) αποτελεί γεγονός αναμφισβήτητο. Η πλούσια παράδοση και η διαφορετική κοινωνική, οικονομική, πολιτική και πολιτισμική κουλτούρα κάθε λαού, αντικατοπτρίζεται και στα συστήματα διοικήσεων των κρατών-μελών της ΕΕ.

Συνεπώς, η ΕΕ απαρτιζόμενη από έναν μεγάλο αριθμό κρατών-μελών, στο σύνολο της παρουσιάζει ετερογένεια στις ακόλουθες διαστάσεις της δημόσιας διοίκησης:

- Διοικητικές υπηρεσίες, διαδικασίες και υλοποίηση ροών εργασίας
- Διοικητικές έννοιες, νομικές απαιτήσεις και δικαιώματα προστασίας των δεδομένων
- Πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται από τους δημόσιους φορείς
- Διοικητική κουλτούρα και προσδοκίες των πολιτών από τη δημόσια διοίκηση

Σε αυτό το πλαίσιο, οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις αντιμετωπίζουν τη μεγάλη πρόκληση της υλοποίησης ολοένα και περισσότερων πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όχι μόνο ως μέρος της διαδικασίας μετασχηματισμού τους με στόχο την εξοικονόμηση κόστους και την αύξηση της αποδοτικότητας, αλλά επίσης εξαιτίας νομικών απαιτήσεων. Η ανταλλαγή δεδομένων αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές αναγκαίες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων διευκολύνει την υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εφαρμογών στην ΕΕ ή μεταξύ των κρατών μελών της .

Επομένως, δεδομένης της ετερογενούς μορφής του δημοσίου τομέα στο πλαίσιο της ΕΕ, μία βασική πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί η επίτευξη διαλειτουργικότητας. Προς την κατεύθυνση αυτή, τα τελευταία χρόνια η ΕΕ έχει

αναπτύξει ορισμένες πρωτοβουλίες προκειμένου να καταστεί εφικτή η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων των κρατών-μελών που θα συντελέσει προς την πραγματοποίηση του οράματος για ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.2 Τα Προγράμματα IDA, IDA II και IDABC

Η ανάγκη εύρεσης λύσεων που θα καθιστούσαν δυνατή την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών-μελών της ΕΕ, οδήγησαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην ανάπτυξη του Προγράμματος για την Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ των Διοικήσεων (Programme for the Interchange of Data between Administrations), του αποκαλούμενου Προγράμματος IDA. Τα πρώτα σημάδια του ενδιαφέροντος για το Πρόγραμμα IDA εντοπίζονται στο 1991, όταν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε ένα έγγραφο εργασίας στο οποίο επισήμαινε την ανάγκη προαγωγής και συντονισμού της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των εθνικών διοικήσεων στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων δημιουργίας της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς. Τελικά, η εφαρμογή του IDA ξεκίνησε το 1995, είχε ισχύ για την περίοδο 1995-1999 και ο κύριος ιδρυτικός του στόχος ήταν η βελτίωση της τηλεματικής ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των κρατών-μελών, αλλά και μεταξύ κρατών-μελών και των οργάνων της ΕΕ.

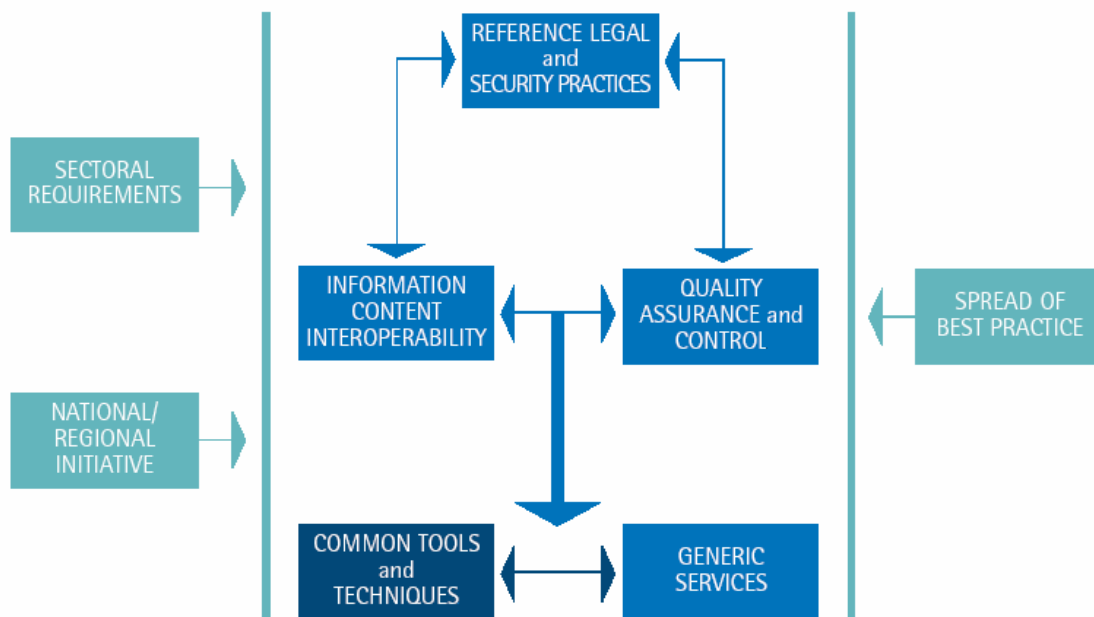
Με τη λήξη του πρώτου σταδίου του Προγράμματος, η Επιτροπή προετοίμασε το IDA II για την περίοδο 1999-2004, του οποίου οι στόχοι διαχωρίστηκαν σε δύο μεγάλες κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία στόχων έδινε έμφαση στη συμμετοχή σε έργα κοινού ενδιαφέροντος σχετικά με πανευρωπαϊκά δίκτυα για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων, ενώ η δεύτερη επικεντρώθηκε στην υλοποίηση μίας σειράς μέτρων για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των πανευρωπαϊκών τηλεματικών δικτύων.

Η ένταξη του Προγράμματος στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe και η αυξανόμενη σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, οδήγησαν στην επικέντρωση των δραστηριοτήτων γύρω από τη δεύτερη συνιστώσα του Προγράμματος IDA II, δηλαδή στην προαγωγή της διαλειτουργικότητας. Η διαλειτουργικότητα, στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αναδείχθηκε σε ένα ζήτημα στρατηγικής σημασίας και υψηλής προτεραιότητας στο οποίο οι Θεσμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα έπρεπε πλέον να δώσουν έμφαση.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος IDA II αναπτύχθηκαν ορισμένες οριζόντιες δραστηριότητες, οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι ακόλουθες [6]: Κατευθυντήριες Γραμμές για την Αρχιτεκτονική Διευρωπαϊκών Τηλεματικών Συστημάτων (Architecture Guidelines for the trans-European Telematic Systems) σε μία προσπάθεια κατάρτισης τεχνικών προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών που θα χρησιμοποιούνταν από τους σχεδιαστές τέτοιου τύπου συστημάτων, κυρίως στο πλαίσιο έργων που θα χρηματοδοτούνταν από το Πρόγραμμα.

Οι κατευθυντήριες γραμμές περιγράφουν την αρχιτεκτονική που έχει συμφωνηθεί στο πλαίσιο του IDA η οποία επιτρέπει στα διευρωπαϊκά δίκτυα να διαλειτουργούν και επομένως στις δημόσιες διοικήσεις των κρατών – μελών να ανταλλάσσουν δεδομένα [7]. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework, EIF) που δημοσιεύθηκε το 2004 και είχε ως στόχο την ανάπτυξη ενός πλαισίου που θα διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα διευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (βλ. 1.3.1.2).

Το Παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (eGovernment Observatory) που υλοποιήθηκε το 2003 ως ένα εργαλείο πληροφοριών αναφοράς επάνω σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Ευρώπης [6].



Σχήμα: Λειτουργική Δομή Πλαισίου EU IDA

iDABC

Το Πρόγραμμα IDABC (Interoperable Delivery of pan-European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens) που αποτελεί το διάδοχο του προγράμματος IDA II για την περίοδο 2005-2009, υιοθετήθηκε με την Απόφαση 2004/387/EK και δίνει μεγαλύτερη έμφαση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το Πρόγραμμα IDABC της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της διαλειτουργικότητας σε όλες τις τις διαστάσεις. Η Απόφαση 2004/387/EK θέτει το πλαίσιο κοινών αρχών και κανόνων σε ανοιχτά πρότυπα και διεπαφές για την υλοποίηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων, εφαρμογών, επιχειρησιακών διαδικασιών και δρώντων που παράγουν ή χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στόχος του προγράμματος IDABC είναι να προσδιορίζει, να υποστηρίζει και να προωθεί τη δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την ανάπτυξη των συναφών διαλειτουργικών τηλεματικών δικτύων, υποβοηθώντας τα κράτη μέλη και την Κοινότητα να εφαρμόζουν, στους αντίστοιχους τομείς αρμοδιότητάς τους,

τις κοινοτικές πολιτικές και δραστηριότητες, ούτως ώστε να αποκομίζονται σημαντικά οφέλη για τις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το πρόγραμμα επιδιώκει επίσης:

a) Να καταστήσει δυνατή την αποτελεσματική, αποδοτική και ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε όλα τα προσήκοντα επίπεδα, καθώς και μεταξύ των εν λόγω δημόσιων διοικήσεων και των κοινοτικών οργάνων ή άλλων φορέων, κατά περίπτωση.

b) να επεκτείνει τα οφέλη της ανταλλαγής πληροφοριών, ούτως ώστε να διευκολύνεται η παροχή υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, λαμβανομένων υπ' όψη των αναγκών τους.

c) να υποστηρίξει την κοινοτική διαδικασία λήψης αποφάσεων και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των κοινοτικών οργάνων με ανάπτυξη του σχετικού στρατηγικού πλαισίου σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

d) να επιτύχει διαλειτουργικότητα, τόσο εντός όσο και μεταξύ των διαφόρων τομέων πολιτικής και, όπου ενδείκνυται, με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, κυρίως βάσει του EIF.

e) να συμβάλλει στις προσπάθειες των δημοσίων διοικήσεων των κρατών μελών και της Κοινότητας από απόψεως εκσυγχρονισμού των διαδικασιών, επιτάχυνσης των εφαρμογών, ασφάλειας, αποτελεσματικότητας, διαφάνειας, ανάπτυξης φιλοσοφίας εξυπηρέτησης και ικανότητας ανταπόκρισης στις ανάγκες.

f) να προωθήσει τη διάδοση ορθών πρακτικών και την ενθάρρυνση της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις.

Ο καθορισμός κανόνων συνεργασίας, συντονισμού διαδικασιών, μορφών και προδιαγραφών μεταξύ συστημάτων απαιτεί μεγάλη προσπάθεια. Ο ρόλος επομένως του IDABC δεν περιορίζεται στη δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών, αλλά συνεπάγεται και σχεδιασμό και υλοποίηση υποδομών για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας. Μία από τις ευθύνες του IDABC είναι η ρητή αποστολή να προάγει την

επαναχρησιμοποίηση και την εναρμόνιση μορφών δεδομένων στο πλαίσιο της ΕΕ [5]. Έτσι, η ΕΕ σε συνεργασία με τα κράτη-μέλη, υλοποιεί σχέδια κοινού ενδιαφέροντος και λαμβάνει οριζόντια μέτρα προς υποστήριξη αυτών. Τα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος και τα οριζόντια μέτρα περιλαμβάνουν όλες τις δράσεις οι οποίες είναι απαραίτητες για τη θέσπιση ή την ενίσχυση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Η ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως ένας από τους κυρίαρχους στόχους της ΕΕ τα τελευταία χρόνια, έχει αναδείξει τη διαλειτουργικότητα ως μία αρχή για τη σύλληψη και την ανάπτυξη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας αποτελούν το εργαλείο για την υλοποίηση της εν λόγω αρχής. Ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας μπορεί να οριστεί ως ένα σύνολο προτύπων και κατευθυντήριων γραμμών που περιγράφει τον τρόπο στον οποίο οι οργανισμοί θα πρέπει να συμφωνήσουν να αλληλεπιδρούν. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε το 2004 το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework, EIF), το οποίο καθορίζει ένα σύνολο συστάσεων και κατευθυντήριων γραμμών για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ώστε οι δημόσιες διοικήσεις, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες να μπορούν να αλληλεπιδρούν πέρα από τα σύνορα των χωρών, σε ένα πανευρωπαϊκό περιβάλλον. Οι στόχοι του EIF είναι οι ακόλουθοι:

- Η υποστήριξη της στρατηγικής της ΕΕ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προσανατολισμένων στο χρήστη μέσα από τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας υπηρεσιών και συστημάτων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων, αλλά και μεταξύ κοινού (πολιτών και επιχειρήσεων) και δημοσίων διοικήσεων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- Η συμπλήρωση των εθνικών προτύπων διαλειτουργικότητας σε περιοχές που δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν με μία καθαρά εθνική λογική.
- Η επίτευξη διαλειτουργικότητας τόσο εντός όσο και μεταξύ διαφορετικών τομέων πολιτικής, ιδιαίτερα στο πλαίσιο του προγράμματος IDABC και άλλων σχετικών προγραμμάτων της ΕΕ.

Το EIF δείχνει τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να συσχετιστούν τα συστήματα των δημοσίων διοικήσεων της Ευρώπης, προκειμένου να εξυπηρετούν, να συμπληρώνουν και να εμπλουτίζουν το ένα το άλλο, με στόχο την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με το EIF, «ως **διαλειτουργικότητα** ορίζεται «η **ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση**». Το EIF ορίζει τρεις διαστάσεις διαλειτουργικότητας:

- την *Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα*, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό επιχειρησιακών στόχων, τη μοντελοποίηση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- τη *Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα*, η οποία επιδιώκει να διασφαλίσει ότι η ακριβής έννοια/σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά.
- την *Τεχνική Διαλειτουργικότητα*, η οποία καλύπτει τα τεχνικά ζητήματα διασύνδεσης υπολογιστικών συστημάτων και υπηρεσιών. Περιλαμβάνει παραμέτρους όπως οι ανοιχτές διεπαφές, υπηρεσίες διασύνδεσης, ενοποίηση, παρουσίαση και ανταλλαγή δεδομένων, προσβασιμότητα και υπηρεσίες ασφάλειας.

Σε ό,τι αφορά την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα, το EIF προβλέπει ότι οι απαιτήσεις για τις πανευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να αποφασιστούν από κοινού και να τεθούν σε προτεραιότητα οι υπηρεσίες που θα πρέπει να παρέχονται σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης, οι δημόσιες διοικήσεις που επιδιώκουν να καθιερώσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με πανευρωπαϊκή διάσταση θα πρέπει να αναλύσουν τις σχετικές επιχειρησιακές διαδικασίες και τους δρώντες που εμπλέκονται. Θα πρέπει να συμφωνήσουν σε Διεπαφές Επιχειρησιακής

Διαλειτουργικότητας (Business Interoperability Interfaces, BII), μέσω των οποίων οι επιχειρησιακές τους διαδικασίες θα διαλειτουργούν σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Στο πλαίσιο της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, οι φορείς που συνεργάζονται θα πρέπει να κατανοούν με τον ίδιο τρόπο την ερμηνεία των δεδομένων που ανταλλάσσονται. Το πέρασμα από την απλή παρουσίαση πληροφορίας στην ανταλλαγή, στο συνδυασμό με άλλες πηγές πληροφοριών και στην επεξεργασία αυτής από τα υπολογιστικά προγράμματα, απαιτεί την ύπαρξη συμφωνίας σε ένα ευρύ φάσμα ζητημάτων που σχετίζονται με το περιβάλλον στο οποίο δημιουργείται και χρησιμοποιείται η πληροφορία. Ο στόχος της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας είναι να επιτρέψει στην πληροφορία να γίνεται αυτόματα κατανοητή και επομένως επαναχρησιμοποιήσιμη από εφαρμογές που δεν εμπλέκονταν κατά τη δημιουργία της πληροφορίας αυτής.

Τέλος, σε ό,τι αφορά την τεχνική διαλειτουργικότητα, το EIF προβλέπει ότι σε επίπεδο front-office η τεχνική διαλειτουργικότητα αφορά στην παρουσίαση και ανταλλαγή δεδομένων, στην προσβασιμότητα και τις σχεδιαστικές αρχές των διεπαφών, στην πολυκαναλική πρόσβαση, στα σύνολα χαρακτήρων, στους τύπους και τη συμπίεση των αρχείων και στις μορφές εγγράφων. Σε επίπεδο back-office η τεχνική διαλειτουργικότητα αφορά στην ενοποίηση δεδομένων και λογισμικού, σε πρότυπα που βασίζονται σε EDI, XML, σε υπηρεσίες ιστού και διασύνδεσης, σε πρωτόκολλα μεταφοράς αρχείων και μηνυμάτων, στην μεταφορά και ασφάλεια των μηνυμάτων [8]. Στο διάστημα που μεσολάβησε από το 2004 και την πρώτη έκδοση του EIF, έχουν εκτιμηθεί και επιπρόσθετες παράμετροι της διαλειτουργικότητας, πέρα από την ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών να ανταλλάσσουν δεδομένα.

Στο πλαίσιο του EIF 2.0, το οποίο δεν έχει εκδοθεί επίσημα ακόμη, παρουσιάζεται μία πιο γενική θεώρηση της διαλειτουργικότητας, ως η ικανότητα διαφορετικών οργανισμών και συστημάτων να εργάζονται μαζί αποτελεσματικά προς την κατεύθυνση κοινών στόχων. Στο περιβάλλον της ΕΕ και υπό το πρίσμα του EIF ο τομέας της κοινής εργασίας περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με διασυνοριακή διάσταση (Pan-European e-Government Services, PEGS). Στην πιο γενική περίπτωση, προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική και αποδοτική η κοινή εργασία,

τα διαφορετικά συστήματα και οι οργανισμοί θα πρέπει να ανταλλάσσουν δεδομένα με κοινά συμφωνημένες φόρμες και με βάση κοινά συμφωνημένα πρωτόκολλα. Το γεγονός αυτό συνεπάγεται ως ένα βαθμό την ενοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών ή τη θεώρηση αυτών των διαδικασιών ως ένα μέρος της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο ΕΕ.

Σύμφωνα με αυτές τις παρατηρήσεις, «ως **διαλειτουργικότητα** ορίζεται η ικανότητα διαφορετικών οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς την κατεύθυνση κοινά συμφωνημένων στόχων, η οποία περιλαμβάνει το διαμοιρασμό πληροφορίας και γνώσης μεταξύ των οργανισμών μέσω των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, με μέσα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών».

Η νέα θεώρηση της διαλειτουργικότητας στο EIF 2.0 εισάγει και δύο νέα επίπεδα διαλειτουργικότητας: την πολιτική και τη νομική διαλειτουργικότητα. Έτσι, πλέον θεωρείται σημαντικό πριν από την καθιέρωση δημοσίων υπηρεσιών με διασυνοριακή διάσταση, τόσο το πολιτικό περιβάλλον όσο και το νομικό πλαίσιο θα πρέπει να παρέχουν την κατάλληλη υποστήριξη. Επομένως σε πολιτικό επίπεδο θα πρέπει να υπάρχουν κοινά οράματα, καθώς και συντονισμός και συγχρονισμός των αλλαγών που πρόκειται να λάβουν χώρα, ενώ σε νομικό επίπεδο θα πρέπει να υπάρχει συγχρονισμός της νομοθεσίας των κρατών-μελών έτσι ώστε τα ηλεκτρονικά δεδομένα που προέρχονται από οποιοδήποτε κράτος-μέλος να έχουν την αντίστοιχη νομική αναγνώριση για να χρησιμοποιηθούν και στα υπόλοιπα κράτη-μέλη.

3.1 Διαλειτουργικότητα στη Δημόσια Διοίκηση

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη Διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων.

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας⁵, ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των

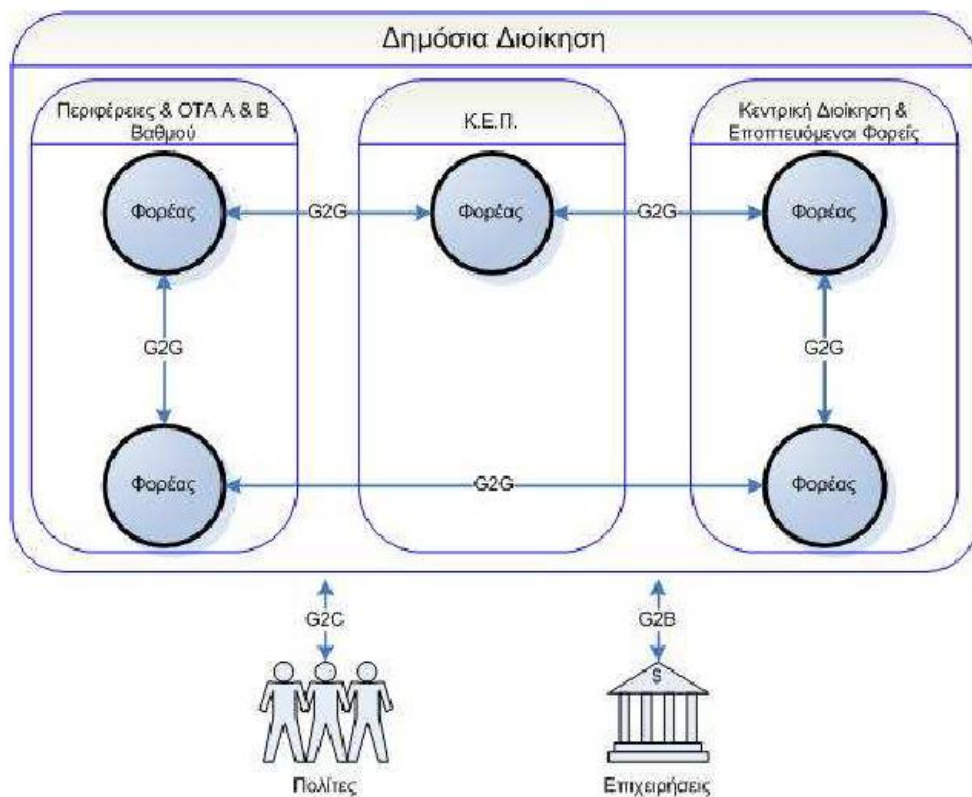
επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση ("Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge"). Αντίστοιχος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας⁶, όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/ και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας ("Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process").

Στόχος της Διαλειτουργικότητας πρέπει να είναι η αυτόματη παροχή των αποτελεσμάτων των ενδιαμέσων υπηρεσιών κατά τη συλλογή των δικαιολογητικών και των απαιτήσεων εν γένει μιας τελικής υπηρεσίας, μέσα από την προτυποποίηση κανόνων για την υλοποίηση των απαραίτητων διαδικτυακών υπηρεσιών και την επιτυχημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων. Τα αποτελέσματα αυτά μπορεί να παράγονται εξ αρχής, με την εκτέλεση των διαδικασιών των ενδιαμέσων υπηρεσιών, ή να αντλούνται έτοιμα, αν υπάρχουν ήδη.

Σε ότι αφορά τη Δημόσια Διοίκηση, βασικά σημεία διαλειτουργικότητας (βλ. Εικόνα 1) αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
 - σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
 - σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και
 - σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.

- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).



Εικόνα 1 – Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

3.2 Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας⁷ (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.)) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής 2010 - Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

(Π.Η.Δ.) έχει ορίσει κανόνες, προδιαγραφές και πρότυπα για την ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που θα επιτρέπουν τη συνεργασία μεταξύ των φορέων για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μιας στάσης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα. Στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και στη συμβολή και την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

3.2.1 Δομικά Στοιχεία του Πλαισίου:

- Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ), το οποίο προδιαγράφει τους κανόνες και τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με την ανάπτυξη και την υποστήριξη της λειτουργίας των διαδικτυακών τόπων, καθώς και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω αυτών.
- Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔ&ΥΗΣ), το οποίο προσδιορίζει τις γενικές αρχές και τη στρατηγική για την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, προδιαγράφει τα τεχνολογικά πρότυπα βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται τα πληροφοριακά συστήματα, με στόχο την επικοινωνία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των συστημάτων και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών.
- Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ), το οποίο στοχεύει στο να υποστηρίξει τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης που προσφέρουν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στην επιλογή των κατάλληλων μηχανισμών αυθεντικοποίησης και στον καθορισμό των διαδικασιών εγγραφής και ταυτοποίησης των χρηστών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών και η προστασία των δεδομένων των χρηστών.

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.) συνοδεύεται από το Μοντέλο Αποτύπωσης Διοικητικών Διαδικασιών και Εγγράφων (Μοντέλο Τεκμηρίωσης), το οποίο περιγράφει τους κανόνες και πρότυπα για το χαρακτηρισμό (μεταδεδομένα) και την τεκμηρίωση των διαδικασιών, των εγγράφων και των προτύπων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (XML σχήματα) της Δημόσιας Διοίκησης.

3.2.2 Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ

Το έργο είναι ιδιαίτερα κρίσιμο και αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Η Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ θα παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Από επιχειρησιακής άποψης, το έργο κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν στην:

- Ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών / επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.
- Ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.
- Ψηφιακή αυθεντικοποίηση των πολιτών / επιχειρήσεων σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης, στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.

4. Μοντέλα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης του πολίτη – μοντελοποίηση υπηρεσιών

4.1 Μοντέλα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης του Πολίτη

Ο βασικός στόχος της διαλειτουργικότητας στη Δημόσια Διοίκηση είναι να βοηθήσει τους Δημόσιους Φορείς να συνεργαστούν προκειμένου να διεκπεραιώσουν υποθέσεις πολιτών και επιχειρήσεων ταχύτερα και χωρίς την εμπλοκή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην αναζήτηση δικαιολογητικών και πληροφοριών που υπάρχουν ήδη σε άλλους φορείς του Δημόσιου Τομέα. Επίσης μέσα από τη διαλειτουργικότητα μπορεί να ενισχυθεί και ο θεσμός των υπηρεσιών μιας στάσης έτσι όπως αυτός έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα μέσα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Τελικός στόχος είναι η κατάργηση των υπηρεσιών που δίνει το Δημόσιο με τη μορφή πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κλπ και χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά σε άλλους Δημόσιους Φορείς και Υπηρεσίες. Δηλαδή στόχος είναι να καταργηθεί η έκδοση όλων αυτών των βεβαιώσεων και πιστοποιητικών και η πληροφορία που αυτά περιέχουν να ανταλλάσσεται με πολλούς τρόπους μεταξύ των Δημόσιων Φορέων και Υπηρεσιών.

Συνήθως ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θεωρεί ότι ο κύριος τρόπος ανταλλαγής αυτών των πληροφοριών μεταξύ Δημοσίων Φορέων και Υπηρεσιών είναι με χρήση ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως μέσω του διαδικτύου. Ακριβώς την ίδια παραδοχή έχει κάνει και το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.) ως προς το σκέλος της διαλειτουργικότητας. Για να υλοποιηθεί στη πράξη αυτή η προσέγγιση απαιτείται αφενός ένα σημείο για την ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος δηλαδή ένα ηλεκτρονικό σημείο για την έναρξη της υπόθεσης. Συνήθως αυτό το ηλεκτρονικό σημείο στον κόσμο του διαδικτύου είναι ένας διαδικτυακός τόπος. Στη συνέχεια πρέπει ένα ηλεκτρονικό σύστημα που γνωρίζει τους εμπλεκόμενους Φορείς του Δημοσίου καθώς και τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης /αιτήματος να την αναλύσει στα επί μέρους βήματα της διαδικασίας και να απευθυνθεί σε κάθε εμπλεκόμενο φορέα του δημοσίου για την ολοκλήρωση του βήματος εκείνου που τον αφορά. Στη συνέχεια θα πρέπει το ηλεκτρονικό σύστημα να συνθέσει όλες τις απαντήσεις από τα επί μέρους βήματα και να αποφασίσει τελικά για την έκβαση της υπόθεσης.

Αυτή η ιδανική περιγραφή προϋποθέτει ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς θα πρέπει να έχουν κάποιο πληροφοριακό σύστημα που κατ' ελάχιστο θα πρέπει να δέχεται ηλεκτρονικά συγκεκριμένα αιτήματα που αφορούν συγκεκριμένες υποθέσεις και να δίνει τις κατάλληλες ηλεκτρονικές απαντήσεις. Επίσης χρειάζεται ένα ηλεκτρονικό σύστημα που να γνωρίζει τη διαδικασία, να την αναλύει στα επιμέρους βήματα και να γνωρίζει πως πρέπει στο τέλος τα αποτελέσματα κάθε βήματος να συντεθούν προκειμένου να δοθεί η τελική απάντηση.

Στην Ελληνική πραγματικότητα παρόλο που τα τελευταία χρόνια έχει γίνει σημαντική προσπάθεια μέσα από τα έργα που έχουν χρηματοδοτηθεί από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας οι φορείς του Δημόσιου Τομέα παρουσιάζουν μεγάλη ανομοιομορφία ως προς τη διαλειτουργική ωριμότητα αλλά και την ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών τους διαδικασιών. Μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει ή και γίνονται πολλοί διαδικτυακοί τόποι οι οποίοι όμως στη πλειοψηφία τους στοχεύουν σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ολοκληρώνονται εντός των διοικητικών ορίων του Δημόσιου φορέα που ανήκει ο διαδικτυακός τόπος. Αυτό στην πράξη είναι ένα σημαντικό βήμα προόδου αλλά υστερεί ως προς το σκέλος της ενίσχυσης της διαλειτουργικότητας και της ενίσχυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας στάσης.

Είναι προφανές ότι υπηρεσίες που ολοκληρώνονται στα διοικητικά όρια ενός φορέα δεν απαιτούν διαλειτουργικότητα με άλλους φορείς. Από την άλλη όταν κατά τη σχεδίαση μιας υπηρεσίας δεν υπάρχει η προοπτική η υπηρεσία αυτή να δίνεται και μέσα από άλλους διαδικτυακούς τόπους δεν δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης αφού ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφθεί διαφορετικούς διαδικτυακούς τόπους για να συγκεντρώσει όσα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του στην οποία εμπλέκονται περισσότεροι του ενός, φορείς του δημοσίου.

Έτσι στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν φορείς που έχουν συστήματα και διαδικτυακούς τόπους και παρουσιάζουν έντονη ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών τους διαδικασιών αλλά έχουν χαμηλή διαλειτουργική ωριμότητα εξαιτίας του ότι:

- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν ολοκληρώνονται στα δικά τους διοικητικά όρια και έτσι δεν υπάρχει ανάγκη διαλειτουργικότητας,

- Δεν υπάρχει θεσμοθέτηση ενός Πλαισίου Διαλειτουργικότητας που πρέπει να ακολουθείται με αποτέλεσμα τη μη εφαρμογή μιας πρότυπης μεθοδολογίας για την υλοποίηση των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου καθίσταται δύσκολη η υλοποίηση αντίστοιχων υπηρεσιών και σε άλλους φορείς και έτσι πρακτικά ανέφικτη η ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με την συμμετοχή άλλων υπηρεσιών και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες δεν είναι σαφώς προσδιορισμένες θεσμικά όπως είναι στη περίπτωση των συμβατικών διαδικασιών (ή απαιτούν προϋποθέσεις που έχουν μεγάλο κόστος και δεν εξασφαλίζονται π.χ. ψηφιακές υπογραφές). Αποτέλεσμα αυτών είναι παρόλο που υπάρχουν ηλεκτρονικά συστήματα, να τηρούνται και τα φυσικά αρχεία τα οποία βέβαια απαιτούν αποστολή των δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή συνήθως μέσω συμβατικού ταχυδρομείου.
- Σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη συνήθως για την ταυτοποίησή του με αποτέλεσμα να μην είναι η δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος.
- Βέβαια η πλειοψηφία των φορέων δεν είναι ηλεκτρονικά ώριμοι και δεν έχουν πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Αυτό έχει επιπρόσθετα προβλήματα ως προς τη διαλειτουργικότητα διότι εμπλέκονται στελέχη των φορέων για τη διεκπεραίωση επιμέρους βημάτων τα οποία, παρόλο που εφαρμόζουν το ίδιο θεσμικό πλαίσιο, εμφανίζουν παραλλαγές στον τρόπο ολοκλήρωσης των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες με αποτέλεσμα να:
- δημιουργείται ένα επιπλέον εμπόδιο στην τυποποίηση των διαδικασιών που εφαρμόζονται.
- δημιουργούνται σημεία συμφόρησης κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες και να μην είναι δυνατή η εκτίμηση του χρόνου ολοκλήρωσης του αιτήματος.

Τέλος στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν επιπλέον δυσκολίες για τη δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος μηχανισμός αυθεντικοποίησης, ενώ παράλληλα δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων συναλλαγών στους πολίτες (μέσα από τη σύνθεση των αποτελεσμάτων των ενδιάμεσων υπηρεσιών).

Είναι προφανές από τα παραπάνω ότι κατά την πορεία υλοποίησης της διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα και για μεγάλο χρονικό διάστημα πρέπει να συνυπάρχουν πολλά μοντέλα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων που σταδιακά καθώς θα ωριμάζουν οι φορείς και οι συνθήκες να μεταπίπτουν στο πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο.

Στο πλαίσιο του έργου «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ» γίνεται προσπάθεια να αντιμετωπιστούν αυτά τα θέματα και έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα εξυπηρέτησης. Στη παρούσα ενότητα θα γίνει περιγραφή αυτών των μοντέλων εξυπηρέτησης και ειδικότερα των κάτωθι:

- **Το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης όλα τα βήματα εκτελούνται από κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα. Σε αυτό το μοντέλο δεν απαιτείται ανθρώπινη παρέμβαση και μπορεί ο ενδιαφερόμενος να υποβάλει το αίτημά του σε ένα διαδικτυακό τόπο. Τα πληροφοριακά συστήματα, αυτόματα, μετά από κατάλληλη συνεργασία δίνουν το τελικό αποτέλεσμα και διεκπεραιώνουν την υπόθεση του ενδιαφερόμενου.
- **Το υβριδικό ενορχηστρωμένο μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο υπάρχουν συγκεκριμένα βήματα των διαδικασιών που δεν εκτελούνται ηλεκτρονικά αλλά πρέπει να παρέμβει αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης για να βοηθήσει στην ολοκλήρωσή τους μέσα από τη συμβατική διαδικασία. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το πληροφοριακό σύστημα υποδοχής του αιτήματος γνωρίζει που να απευθυνθεί. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα όμως δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας όπως στην προηγούμενη περίπτωση. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης που με συγκεκριμένο τρόπο τοποθετεί την πληροφορία που απαιτείται και στη συνέχεια το πληροφοριακό σύστημα δίνει το αποτέλεσμα της υπόθεσης. Δηλαδή σε αυτή τη περίπτωση το πληροφοριακό σύστημα που υποδέχεται το αίτημα πολίτη (διαδικτυακός τόπος) γνωρίζει τους εμπλεκόμενους και συντονίζει τις επιμέρους ενέργειες, δηλαδή κάνει την ενορχήστρωση που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

- **Το υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο:** σε αυτό το μοντέλο η διαδικασία δεν είναι γνωστή σε κανένα πληροφοριακό σύστημα. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το αίτημα ανατίθεται άμεσα σε αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης που πρέπει να το αναλύσει, να αποφασίσει ποιοι είναι οι εμπλεκόμενοι και να αποστείλει σε αυτούς κάποια αιτήματα για διεκπεραίωση συγκεκριμένων βημάτων. Η αποστολή των μηνυμάτων μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά ή και με συμβατικό τρόπο. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα επίσης δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης από τον αρμόδιο φορέα του δημοσίου που με συγκεκριμένο τρόπο απαντά στο στέλεχος του φορέα υποδοχής του αιτήματος ο οποίος δίνει το τελικό αποτέλεσμα της υπόθεσης. Το μη ενορχηστρωμένο μοντέλο είναι χρήσιμο σε κάθε περίπτωση ιδιαίτερα για διαδικασίες που τα βήματά τους δεν μπορούν να τυποποιηθούν.

4.1.1 Πλήρως Ηλεκτρονικό Μοντέλο

Το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο εξυπηρέτησης έχει εφαρμογή σε διοικητικές διαδικασίες που ξεφεύγουν από τα όρια της αρμοδιότητας του φορέα που υποβάλλεται το αίτημα. Το αίτημα και η υπόθεση υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη ή επιχείρηση) είτε στα Κ.Ε.Π. (υπηρεσία μιας στάσης), είτε στην Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ (ηλεκτρονική υπηρεσία μιας στάσης), είτε στο διαδικτυακό τόπο του φορέα που έχει την αρμοδιότητα να εκδώσει την τελική διοικητική πράξη (αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών).

4.1.1.1 Βασικά Χαρακτηριστικά -Τρόπος Λειτουργίας

Στο μοντέλο αυτό η υπηρεσία παρέχεται με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο μέσα από το διαδικτυακό τόπο του φορέα υποβολής του αιτήματος. Οι επιμέρους επικοινωνίες πραγματοποιούνται ανάμεσα στο διαδικτυακό τόπο υποβολής του αιτήματος και στα πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων φορέων, μέσω πλήρως αυτοματοποιημένων συνδέσεων, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Όλες οι αποφάσεις στα επιμέρους βήματα της εκτέλεσης της υπηρεσίας λαμβάνονται επίσης αυτόματα. Λόγω του τρόπου διασύνδεσης με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα, ο διαδικτυακός

τόπος υποβολής του αιτήματος περιορίζεται στο να αντλεί τα δεδομένα που πραγματικά απαιτούνται για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος, και όχι π.χ. στην ηλεκτρονική μεταφορά πιστοποιητικών που απλά θα υποκαθιστούσαν το συμβατικό τρόπο επικοινωνίας. Μεταβατικά βέβαια μπορεί να μεταφερθεί όλη η πληροφορία ενός πιστοποιητικού αλλά ο τελικός στόχος είναι η μεταφορά της πληροφορίας που απαιτείται και όχι όλη η πληροφορία ενός πιστοποιητικού.

Η διασύνδεση αποτελεί μια περισσότερο στοχευμένη επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους φορείς, διασφαλίζοντας έτσι εν μέρει την εμπιστευτικότητα των δεδομένων του εκάστοτε φορέα. Προφανώς, το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο είναι και εννοηστρομένο, με την έννοια ότι η διαδικασία που εκτελείται είναι σαφώς καθορισμένη και γνωστή στο διαδικτυακό τόπο υποβολής του αιτήματος για να μπορέσει να ολοκληρωθεί αυτόματα με επιτυχία.

Τυπικά, για τη χρήση μιας πλήρως ηλεκτρονικοποιημένης υπηρεσίας που παρέχεται μέσα από ένα διαδικτυακό τόπο, ο πολίτης/επιχείρηση μπαίνει σε ασφαλές μέρος του διαδικτυακού τόπου, αυθεντικοποιείται μέσω ψηφιακού πιστοποιητικού ή άλλου κατάλληλου μηχανισμού (όνομα και κωδικός χρήστη), και στη συνέχεια συμπληρώνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που θα του ζητηθούν για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του. Ο διαδικτυακός τόπος υποδοχής του αιτήματος κατόπιν, βάσει της ροής εκτέλεσης της διαδικασίας που γνωρίζει, εκκινεί μια συνομιλία με τα επιμέρους συστήματα των εμπλεκόμενων φορέων μέσω ασφαλών συνδέσεων, εκμαιεύοντας τις συγκεκριμένες πληροφορίες που χρειάζεται και προωθεί αντίστοιχα αυτές τις πληροφορίες στο πληροφοριακό σύστημα του φορέα - ιδιοκτήτη της υπηρεσίας.

Ο τελευταίος χρησιμοποιώντας τα στοιχεία αυτά και την ταυτότητα του αιτούντος ολοκληρώνει τη διαδικασία, με τη βοήθεια των Back Office συστημάτων του και προωθεί το αποτέλεσμα στο διαδικτυακό τόπο υποδοχής του αιτήματος ο οποίος και ενημερώνει αντίστοιχα τον πολίτη/επιχείρηση για την έκβαση της αίτησής του.

Τα βασικά βήματα αυτής της διαδικασίας είναι τα παρακάτω:

1^ο Βήμα: Ο πολίτης/επιχείρηση αυθεντικοποιείται στον διαδικτυακό τόπο με τη χρήση του Ψηφιακού Πιστοποιητικού Αυθεντικοποίησης ή άλλου κατάλληλου μηχανισμού

(όνομα και κωδικός χρήστη). Επισημαίνεται ότι η Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ προτίθεται να δώσει ψηφιακά πιστοποιητικά σε πολίτες και επιχειρήσεις που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυθεντικοποίησή τους από τους διαδικτυακούς τόπους.

2^ο Βήμα: Ο πολίτης/επιχείρηση επιλέγει την υπηρεσία που επιθυμεί να εκτελέσει και συμπληρώνει την ηλεκτρονική της αίτηση.

3^ο Βήμα: Ο διαδικτυακός τόπος υποδοχής του αιτήματος αναγνωρίζει τη διαδικασία που αντιστοιχεί στη ζητούμενη υπηρεσία και αναλύει τα επιμέρους βήματα της και βλέπει τα σημεία στα οποία απαιτείται λήψη στοιχείων από άλλους δημόσιους φορείς. Επαναλαμβάνει τα βήματα 4 και 5 για κάθε εμπλεκόμενο φορέα ξεχωριστά όσες φορές χρειάζεται για να συγκεντρώσει τις απαραίτητες για την διεκπεραίωση της διαδικασίας πληροφορίες.

4^ο Βήμα: Ο διαδικτυακός τόπος υποδοχής του αιτήματος αποστέλλει στον αρμόδιο Δημόσιο Φορέα τα απαιτούμενα στοιχεία μέσω διαδικτύου με τη χρήση της τεχνολογίας των διαδικτυακών υπηρεσιών (web services). Τα στοιχεία αυτά δύναται να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα από τον πολίτη/επιχείρηση και σε κάθε περίπτωση θα είναι κρυπτογραφημένα ώστε να μπορεί να τα διαβάσει μόνο ο αρμόδιος φορέας.

5^ο Βήμα: Το πληροφοριακό σύστημα του Δημόσιου Φορέα απαντά στο διαδικτυακό τόπο υποδοχής του αιτήματος με το ηλεκτρονικό αντίγραφο του αιτούμενου πιστοποιητικού μέσω διαδικτύου κάνοντας χρήση της τεχνολογίας των διαδικτυακών υπηρεσιών (web services). Το ηλεκτρονικό αντίγραφο είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από το Δημόσιο Φορέα και κρυπτογραφημένο για να το διαβάζει μόνο ο πολίτης/επιχείρηση ή και ο αρμόδιος φορέας.

6^ο Βήμα: Ο διαδικτυακός τόπος υποδοχής του αιτήματος συγκεντρώνει τις απαντήσεις από τα πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων φορέων και:

A) τις προωθεί αν πρόκειται για ενδιάμεσο αποτέλεσμα στον αρμόδιο φορέα επαναλαμβάνοντας τα βήματα 4 και 5.

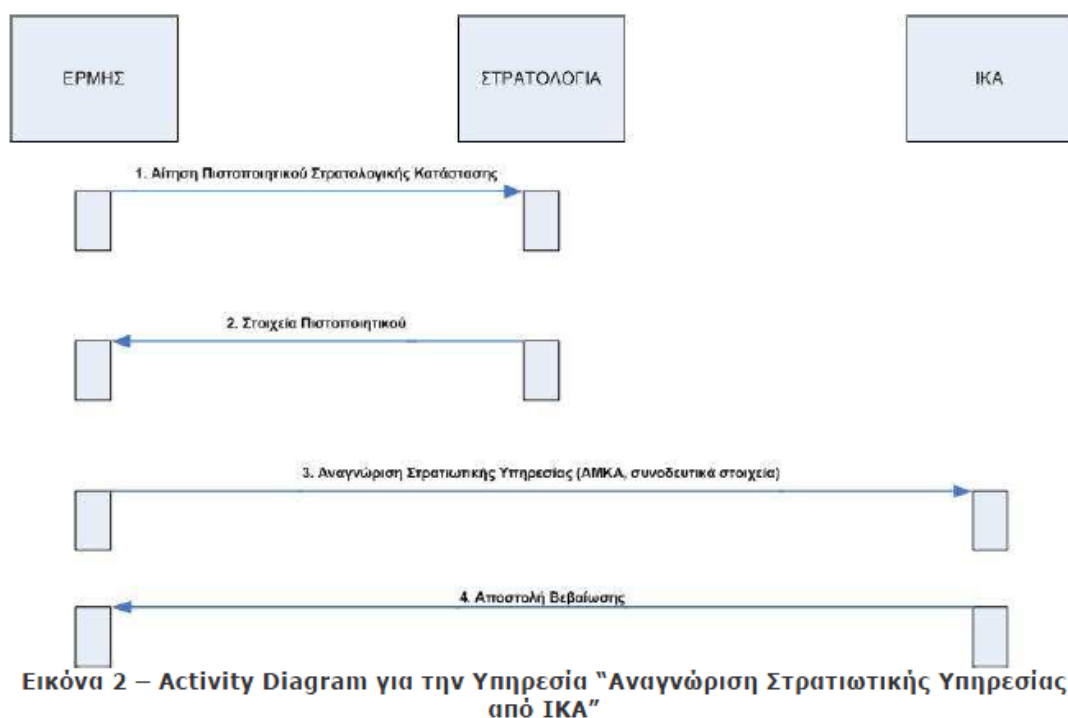
B) εκδίδει την τελική διοικητική πράξη εφόσον έχει την αρμοδιότητα να το κάνει και τα στοιχεία που διαθέτει επαρκούν για αυτό.

7^ο Βήμα: Ο διαδικτυακός τόπος υποδοχής του αιτήματος προωθεί στον πολίτη/επιχείρηση το ηλεκτρονικό αντίγραφο του αιτούμενου πιστοποιητικού με κρυπτογραφημένο τρόπο.

Παράδειγμα: Αναγνώριση Στρατιωτικής Υπηρεσίας από ΙΚΑ

Για την καλύτερη κατανόηση των παραπάνω παρατίθεται ένα παράδειγμα παροχής υπηρεσίας από το έργο «Κεντρική Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ» σύμφωνα με το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο.

Όνομασία Υπηρεσίας	Φορέας	Απαιτούμενα Δικαιολογητικά
Αναγνώριση Στρατιωτικής Υπηρεσίας	ΙΚΑ	Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης



Η υπηρεσία αποτελείται από τα ακόλουθα βήματα:

- Ο πολίτης εισάγεται στο σύστημα του «ΕΡΜΗΣ», αυθεντικοποιείται με το πιστοποιητικό του και υποβάλλει μία αίτηση για αναγνώριση της στρατιωτικής του υπηρεσίας. Ο «ΕΡΜΗΣ» γνωρίζει ότι το ΙΚΑ απαιτεί το πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης και προωθεί το αντίστοιχο αίτημα στη Στρατολογία με τα απαραίτητα αναγνωριστικά του χρήστη (π.χ. Αριθμός Στρατολογικού Μητρώου).
- Το σύστημα της στρατολογίας επιστρέφει τα στοιχεία του πιστοποιητικού στον «ΕΡΜΗΣ».
- Ο «ΕΡΜΗΣ» υποβάλει μία αίτηση χορήγησης βεβαίωσης στρατιωτικής υπηρεσίας στο σύστημα του ΙΚΑ με τα απαραίτητα αναγνωριστικά του χρήστη (Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης). Επίσης επισυνάπτεται ηλεκτρονικά κάθε συνοδευτικό έγγραφο απαραίτητο για την επεξεργασία του αιτήματος (πιστοποιητικό στρατολογικής κατάστασης). Όλα τα έγγραφα περιγράφονται ηλεκτρονικά με βάση τον τρόπο που ορίζει το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.).

- Το σύστημα του ΙΚΑ αναζητά τον τελικό δικαιούχο στο Back Office σύστημα και τον ενημερώνει για το αποτέλεσμα της αίτησης του. Στην περίπτωση που ήταν επιτυχής αποστέλλεται η βεβαίωση αναγνώρισης στρατιωτικής υπηρεσίας στον «ΕΡΜΗ» για χρήση από τον πολίτη.

Βιβλιογραφία – Πηγές

Επιστημονικά άρθρα:

A Review of Electronic Government Interoperability Frameworks: Patterns and Challenges, Yannis Charalabidis, Fenareti Lampathaki, Alexandra Kavalaki
and Dimitrios Askounis

Investigating The Landscape In National Interoperability Frameworks, Yannis Charalabidis, Fenareti Lampathaki, Dimitrios Askounis

Διαδικτυακοί τόποι

Digital Interoperability Forum

Φόρουμ για την ανάπτυξη της ψηφιακής διαδραστικής τηλεόρασης στην Ευρώπη
<http://www.difgroup.com/>

eGovernment Interoperability Observatory (eGovInterop Observatory)

Το παρατηρητήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη Διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σκοπός του είναι να χρησιμεύσει ως κεντρικό σημείο αναφοράς αλλά και επικοινωνίας.

<http://www.egovinterop.net>

IDABC Open source observatory

Παρατηρητήριο του οργανισμού IDABC για το ανοιχτό λογισμικό
<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/452>

Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θέτει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και συνοχής των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου τομέα, ορίζοντας τις βασικές προαπαιτήσεις για μία ολοκληρωμένη και ηλεκτρονική κυβέρνηση

http://www.infosoc.gr/nr/rdonlyres/52e7270a-2fb3-4e4e-93f9-3ec7f45b7e60/1066/greekegifstudy_v_1_5.pdf

Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (EIF)

Στόχος του Ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας (EIF) είναι να υποστηρίξει τη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης να παρέχει φιλικές προς τον πολίτη υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διασφαλίζοντας τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων και των υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Είναι μία από τις δράσεις του eEurope 2005 Action Plan,

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

The IDA Open Source Migration Guidelines

Γενικές οδηγίες για τη μετάβαση σε συστήματα ανοιχτού λογισμικού

<http://www.netproject.com/docs/migoss/v1.0/>