



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

**Ανάλυση της Διεθνούς Βιβλιογραφίας σε Ζητήματα
Μετασχηματισμού της Διακυβέρνησης
(Transformational Government)**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

ΝΤΑΝΟΠΟΥΛΟΥ ΤΑΤΙΑΝΑΣ

Επιβλέπων : Δρ. Ιωάννης Χαραλαμπίδης
Διδάσκων Μαθήματος «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές»

Αθήνα, Φεβρουάριος 2009

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

**Ανάλυση της Διεθνούς Βιβλιογραφίας σε Ζητήματα
Μετασχηματισμού της Διακυβέρνησης
(Transformational Government)**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

ΝΤΑΝΟΠΟΥΛΟΥ ΤΑΤΙΑΝΑΣ

Επιβλέπων : Δρ. Ιωάννης Χαραλαμπίδης
Διδάσκων Μαθήματος «Ηλεκτρονικές Συναλλαγές»

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 23^η Φεβρουαρίου 2009.

(Υπογραφή)

.....
Δρ. Ιωάννης Χαραλαμπίδης
Διδάσκων Μαθήματος
«Ηλεκτρονικές Συναλλαγές»

(Υπογραφή)

.....
Δημήτρης Ασκούνης
Επίκουρος Καθηγητής ΕΜΠ

(Υπογραφή)

.....
Ιωάννης Ψαρράς
Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Φεβρουάριος 2009

(Υπογραφή)

.....

ΝΤΑΝΟΠΟΥΛΟΥ ΤΑΤΙΑΝΑ

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών Ε.Μ.Π.

© 2009 – All rights reserved

Περίληψη

Το βασικό αντικείμενο της συγκεκριμένης εργασίας είναι η ανάλυση της διεθνούς βιβλιογραφίας σε ζητήματα του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Αρχικά πραγματοποιείται η εξοικείωση του αναγνώστη σχετικά με βασικές έννοιες που χρησιμοποιούνται στην περαιτέρω ανάλυση. Ορίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα είδη της. Στη συνέχεια περιγράφεται η έννοια του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και διατυπώνεται η στρατηγική που ακολουθείται προκειμένου να επιτευχθεί ο μετασχηματισμός. Επίσης παρουσιάζονται τα πλαίσια διαλειτουργικότητας και περιγράφεται διεξοδικά η οδηγία 2006/123/EK για τις υπηρεσίες. Παρουσιάζονται η πρωτοβουλία i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι προτεραιότητες που θέτει καθώς και το «Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους». Στη συνέχεια παρουσιάζεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη εργασία. Προσδιορίζονται οι χώρες που θα αναλυθούν. Είναι η Αυστρία, η Γερμανία η Ελλάδα, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Σουηδία. Περιγράφεται αναλυτικά η έρευνα και τρόπος αξιολόγησης του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Έπειτα αναλύονται οι πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης στις πέντε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Περιγράφονται τόσο οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιήσει, μέχρι σήμερα, οι συγκεκριμένες χώρες, σε δέκα τομείς ενδιαφέροντος, όσο και οι μελλοντικές τους ενέργειες. Επίσης παρουσιάζονται οι δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να καταστεί σαφής η έκταση του μετασχηματισμού που έχει επιτευχθεί. Τέλος περιλαμβάνονται συμπεράσματα με βάση τη συνολική αξιολόγηση και τη συγκριτική μελέτη των χωρών, καθώς και δυνατές μελλοντικές επεκτάσεις.

Λέξεις Κλειδιά: Μετασχηματισμός Διακυβέρνησης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αναδιοργάνωση Διοικητικών Διαδικασιών, Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, Οδηγία Υπηρεσιών

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.

Abstract

The main objective of this study is the analysis of international bibliography on assets transformational government. Initially the reader becomes familiar with the concept of basic subjects that will be needed later on. The term eGovernment, as well as the categories to which it is divided, are defined. After that, transformational government and the strategy to achieve it are described. Also interoperability frameworks and a thorough description of the service directive are presented to the reader. Finally a brief description of the initiative i2010 for eGovernment and the goals set by this initiative, as well as the “Standard Cost Model” follow. After that the methodology used in this study is described. The countries that will be analyzed later on are presented. They are Austria, Germany, Greece, United Kingdom and Sweden. The course of the research, as well as the way the subjects of tgovernment have been evaluated are described in detail. After that assets of tgovernment regarding these five European countries are analyzed. A detailed description of all the actions the countries have taken in ten domain of interest, as well as their future plans are described. Also indexes regarding eGovernment are available so that the reader will be able to fully understand the extent of the transformation. Finally conclusions based on the overall evaluation and the comparative study of the countries, as well as possible future extension of this study is presented.

Keywords: t-Government, e- Government, Business Process Reengineering, Standard Cost Model, Service Directive

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.

Πίνακας περιεχομένων

1	Εισαγωγή.....	1
1.1	Αντικείμενο και στόχοι της Διπλωματικής Εργασίας.....	1
1.2	Δομή Εργασίας.....	6
2	Εισαγωγικές Έννοιες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	8
2.1	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	8
2.1.1	Εισαγωγή.....	8
2.1.2	Ταξινόμηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	10
2.1.3	Ετοιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς.....	14
2.1.4	Συμπεράσματα.....	15
2.2	Μετασχηματισμός διακυβέρνησης.....	15
2.2.1	Εισαγωγή.....	15
2.2.2	Στρατηγική μετασχηματισμού διακυβέρνησης.....	16
2.2.3	Κοινές Υπηρεσίες.....	18
2.2.4	Συμπεράσματα.....	19
2.3	Πλαίσια διαλειτουργικότητας.....	19
2.3.1	Εισαγωγή.....	19
2.3.2	Διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	21
2.3.3	Προϋποθέσεις πλαισίου διαλειτουργικότητας.....	23
2.3.4	Συμβολή των πλαισίων διαλειτουργικότητας στο μετασχηματισμό της διακυβέρνησης.....	24
2.3.5	Συμπεράσματα.....	26
2.4	ΟΔΗΓΙΑ 2006/123/ΕΚ.....	26
2.4.1	Εισαγωγή.....	26
2.4.2	Μέθοδος εφαρμογής.....	28
2.4.3	Το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας.....	28
2.4.4	Συμπεράσματα.....	30
2.5	Πρωτοβουλία i2010.....	31
2.5.1	Εισαγωγή.....	31

2.5.2	<i>Προτεραιότητες</i>	32
2.6	SCM	33
2.6.1	<i>Εισαγωγή</i>	33
2.6.2	<i>Επισκόπηση του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους</i>	35
2.6.3	<i>Αλλαγές καταγραφής σε μια τυποποιημένη μέτρηση βασικών τομέων δαπανών</i> ..	37
3	Μεθοδολογία Ανασκόπησης Προόδου Μετασχηματισμού Διακυβέρνησης	39
3.1	Συλλογή Στοιχείων.....	39
3.2	Προσδιορισμός Δεδομένων	40
3.2.1	<i>Τομέας Δημόσιας Διοίκησης</i>	40
3.2.2	<i>Τομέας Εκπαίδευσης</i>	41
3.2.3	<i>Τομέας Εργασίας, Επιδομάτων και Συντάξεων</i>	41
3.2.4	<i>Τομέας Υγείας</i>	41
3.2.5	<i>Τομέας Φόρων και Δασμών</i>	41
3.2.6	<i>Τομέας Μεταφορών</i>	42
3.2.7	<i>Τομέας Δικαιοσύνης και Ιθαγένειας</i>	42
3.2.8	<i>Τομέας Τοπικής Αυτοδιοίκησης</i>	42
3.2.9	<i>Τομέας Περιβάλλοντος και Χωροταξίας</i>	42
3.2.10	<i>Τομέας Άμυνας και Εξωτερικών Υποθέσεων</i>	42
3.3	Πρότυπο Καταγραφής.....	43
3.4	Δείκτες Μέτρησης.....	46
4	Επισκόπηση πρωτοβουλιών μετασχηματισμού διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση	47
4.1	Αυστρία.....	47
4.1.1	<i>Εισαγωγή</i>	47
4.1.2	<i>Υφιστάμενη Κατάσταση</i>	50
4.1.3	<i>Μελλοντικές Ενέργειες</i>	63
4.2	Γερμανία	64
4.2.1	<i>Εισαγωγή</i>	64
4.2.2	<i>Υφιστάμενη κατάσταση</i>	67
4.2.3	<i>Μελλοντικές Ενέργειες</i>	82
4.3	Ελλάδα	82
4.3.1	<i>Εισαγωγή</i>	82

4.3.2	<i>Υφιστάμενη Κατάσταση</i>	85
4.3.3	<i>Μελλοντικές Ενέργειες</i>	103
4.4	Ηνωμένο Βασίλειο	104
4.4.1	<i>Εισαγωγή</i>	104
4.4.2	<i>Υφιστάμενη Κατάσταση</i>	108
4.4.3	<i>Μελλοντικές Ενέργειες</i>	127
4.5	Σουηδία	128
4.5.1	<i>Εισαγωγή</i>	128
4.5.2	<i>Υφιστάμενη Κατάσταση</i>	131
4.5.3	<i>Μελλοντικές Ενέργειες</i>	142
5	Επίλογος	144
5.1	Σύνοψη	144
5.2	Συμπεράσματα	144
5.3	Μελλοντικές Επεκτάσεις	147
6	Βιβλιογραφία	148

1

Εισαγωγή

1.1 Αντικείμενο και στόχοι της Διπλωματικής Εργασίας

Στη σημερινή εποχή οι Δημόσιοι Φορείς σε Κεντρικό και Τοπικό επίπεδο σε όλο τον κόσμο αντιμετωπίζουν συνεχώς αναδυόμενες νέες προκλήσεις που αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, την αποδοτικότητα της λειτουργίας τους, καθώς και τον ευρύτερο θεσμικό τους ρόλο. Στο πλαίσιο αυτό, έχουν στραφεί προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύοντας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας τους – προσφέροντας μία εφικτή λύση στις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με λιγότερους πόρους – και τη διασφάλιση πρόσβασης χωρίς διακρίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις. Ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται άλλωστε η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι εσωτερικές διαδικασίες καθώς και η ευρύτερη λειτουργία του δημόσιου τομέα.

Ωστόσο παρά την ηλεκτρονικοποίηση και τον εκσυγχρονισμό σε πληροφοριακές υποδομές που έχει ήδη συντελεστεί, έχει διαπιστωθεί ότι ο υφιστάμενος τρόπος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης απαιτεί ριζική αναθεώρηση καθώς εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από σοβαρές δυσλειτουργίες, όπως είναι:

- η πολυπλοκότητα των διαδικασιών,
- οι ασάφειες των διαδικασιών και οι αντιφάσεις μεταξύ τους,
- η αποσπασματικότητα παραγωγής τους,
- η ύπαρξη διαδικασιών οι οποίες δεν έχουν προσαρμοσθεί προς τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα και τις νέες κοινωνικό-οικονομικές απαιτήσεις,
- η ύπαρξη διαδικασιών που το κόστος εφαρμογής τους υπερβαίνει το δημόσιο όφελος,

- η ύπαρξη περιττών διαδικασιών,
- η τυπολατρική εφαρμογή των διαδικασιών από τις δημόσιες υπηρεσίες,
- η διάσπαση αρμοδιοτήτων μεταξύ των οργανισμών της Δημόσιας Διοίκησης που παράγουν τις διαδικασίες του κανονιστικού πλαισίου,
- η καθυστέρηση ολοκλήρωσης των νομοθετικών διαδικασιών σε ότι αφορά την έκδοση των κανονιστικών πράξεων, προεδρικών διαταγμάτων και υπουργικών αποφάσεων που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή των νόμων,
- η απουσία συγκροτημένου μηχανισμού και διαδικασιών συστηματικής αξιολόγησης της ποιότητας και των επιπτώσεων των παραγόμενων διαδικασιών και βελτίωσης των υφιστάμενων διαδικασιών,
- η απουσία κωδικοποίησης των ισχυουσών διαδικασιών,
- η περιορισμένη τεχνογνωσία των υπηρεσιών στο αντικείμενο της επεξεργασίας κανονιστικών ρυθμίσεων σε συνδυασμό με την περιορισμένη δυναμικότητα νομοτεχνικής επεξεργασίας στους οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης, και τέλος,
- οι αντιλήψεις και πρακτικές, που έχουν διαμορφώσει παλαιότερες διαδικασίες που βρίσκονται σε ισχύ, οι οποίες δεν έχουν ακόμη εξαλειφθεί.

Άλλα προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης που θα πρέπει να αντιμετωπισθούν σχετίζονται με την οργάνωση της εργασίας, την κατανομή δικαιοδοσιών και καθηκόντων, τις διαδικασίες και τις πρακτικές λειτουργίας των υπηρεσιών και με τα μέσα που αυτές διαθέτουν, ιδίως σε ότι αφορά στις ΤΠΕ και είναι:

- η οριζόντια ανάπτυξη της ιεραρχικής πυραμίδας σε υπερβολικά μεγάλο αριθμό οργανικών μονάδων (γενικών διευθύνσεων, διευθύνσεων και τμημάτων) με αποτέλεσμα την πολυδιάσπαση αρμοδιοτήτων και καθηκόντων, τον πολλαπλασιασμό των θέσεων ευθύνης και τον κατακερματισμό της οργάνωσης των υπηρεσιών σε οργανικές μονάδες βάσης, τμήματα πολύ μικρού μεγέθους αριθμού προσωπικού,
- η πλήρης απουσία οργάνωσης σε θέσεις εργασίας και ακόμα και περιγραφής της εργασίας,
- οι αδυναμίες να τεθούν στόχοι και να υπάρξει παρακολούθηση και μέτρηση των αποτελεσμάτων και αξιολόγηση της απόδοσης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- η αδυναμία προσαρμογής των δομών και της οργάνωσης της εργασίας των υπηρεσιών προς τις μεταβαλλόμενες ανάγκες και αρμοδιότητες των δημόσιων οργανισμών,
- η συντήρηση απαρχαιωμένων διαδικασιών στους οργανισμούς των υπηρεσιών,

- η περιορισμένη, μέχρι σήμερα, αξιοποίηση των ΤΠΕ σε σχέση με την εσωτερική λειτουργία των υπηρεσιών και τις συναλλαγές τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις,
- η απουσία οργανωμένων δομών οριζόντιας, δι-υπηρεσιακής, συνεργασίας,
- η εκτεταμένη παρουσία των φαινομένων διαφθοράς, τα οποία, παρά τα θεσμικά μέτρα που καταβάλλονται, έχουν αποκτήσει ενδημικό χαρακτήρα. Τα φαινόμενα αυτά απαντώνται σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και διοικητικών συναλλαγών με τον πολίτη και την επιχείρηση, με κυριότερες εστίες τις υπηρεσίες φορολογίας και τελωνείων, τις πολεοδομίες, τις πάσης φύσεως υπηρεσίες που αδειοδοτούν επιχειρήσεις, τα νοσοκομεία, κλπ,
- η παράλληλη άσκηση δημόσιων λειτουργιών και οι επικαλύψεις αρμοδιοτήτων μεταξύ φορέων και υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την ύπαρξη μεγάλου αριθμού δημόσιων φορέων (ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ) για ορισμένους από τους οποίους οι λειτουργίες που επιτελούν μπορούν να μεταφερθούν, εν μέρει ή στο σύνολό τους, σε άλλους φορείς.

Μερικές από τις συνέπειες των ως συγκεκριμένων δυσλειτουργιών είναι:

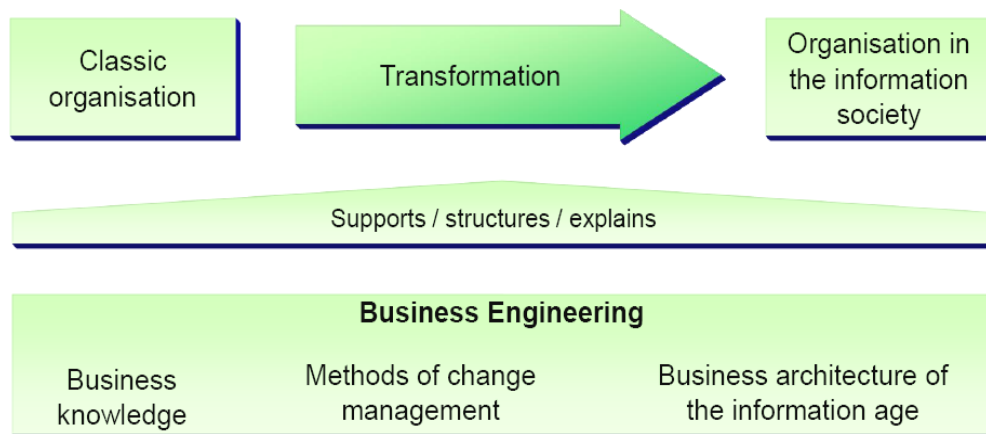
- Η επιβάρυνση των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες, είτε πρόκειται για τους πολίτες, είτε πρόκειται για τις επιχειρήσεις, με υπέρογκο διαχειριστικό κόστος. Το διαχειριστικό αυτό κόστος συνιστά σοβαρό ανασταλτικό παράγοντα για την επιχειρηματικότητα, τις επενδύσεις και την οικονομική ανάπτυξη, σε ότι αφορά τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος, αλλά και σε ότι αφορά τις συναλλαγές των πολιτών.
- Η επιβάρυνση της ίδιας της δημόσιας διοίκησης με περιττό εσωτερικό κόστος διεκπεραίωσης περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- Ο προσανατολισμός των δημοσίων υπαλλήλων προς ένα πρότυπο ρόλου που θεωρεί ως πρωτεύοντα στόχο τη διασφάλιση της τυπικής νομιμότητας και όχι την παραγωγή υπηρεσιών και έργου.
- Η μειονεκτική θέση των συναλλασσομένων με το κράτος έναντι των δημοσίων υπηρεσιών με τις οποίες συναλλάσσονται, ιδίως αυτών που δεν διαθέτουν αυξημένη ικανότητα ή γνώσεις διαχείρισης των υποθέσεών τους.
- Η επιβάρυνση του κόστους ζωής και της ποιότητας ζωής του πολίτη.
- Η δημιουργία πρόσφορου εδάφους που καθιστά δύσκολη τη διασφάλιση της διαφάνειας στις πράξεις της Δημόσιας Διοίκησης και την αντιμετώπιση της διαφθοράς.



Σχήμα 1.1: Παρούσα κατάσταση δημόσιου τομέα

Κορυφαίοι πολιτικοί επιστήμονες συγκλίνουν στην άποψη ότι το ζητούμενο είναι η αναδιοργάνωση και ο μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα, με όρους σύγχρονους και δημιουργικούς ώστε αφ' ενός να είναι αποτελεσματικός και αξιόπιστος, και αφ' ετέρου να είναι πιο περιορισμένος σε μέγεθος και πιο ευέλικτος ως προς τις νέες απαιτήσεις. Στρατηγικός στόχος λοιπόν είναι η βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης μέσα από την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανώσεων, καθώς και την ενίσχυση της λογοδοσίας και της επαγγελματικής ηθικής μέσω της διεύρυνσης της κοινωνικής διαβούλευσης και συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων. Το αποτέλεσμα θα είναι η δημιουργία εξατομικευμένων υπηρεσιών, σχεδιασμένες γύρω από τις ανάγκες των πολιτών και όχι γύρω από τις ανάγκες των παρόχων των υπηρεσιών. Η χρήση της τεχνολογίας θα επηρεάσει και τις ίδιες τις δημόσιες υπηρεσίες, πολλές εκ των οποίων θα συνενωθούν και θα μοιραστούν κοινές διαδικασίες, αντιστρέφοντας τη σημερινή κατάσταση κατά την οποία διαφορετικές υπηρεσίες αναπαράγουν την ίδια διαδικασία, ξεχωριστά.

Σχηματικά ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης παρουσιάζεται παρακάτω.



Σχήμα 1.2: Ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης

Με δεδομένες τις παραπάνω συνθήκες η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε την πρωτοβουλία i2010, για την Κοινωνία της Πληροφορίας με την οποία έχει ως στόχο να ενδυναμώσει την συνεισφορά των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Η πρωτοβουλία δημιουργεί ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον που απαιτεί από τα κράτη μέλη συνεχή επαγρύπνηση, ανανέωση των υπηρεσιών τους και προσήλωση σε κοινούς στόχους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Παράλληλα έχει εκδοθεί και η οδηγία 2006/123/EK που έχει ως στόχο να προωθήσει τη δημιουργία μιας γνήσιας εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, έτσι ώστε τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι καταναλωτές να μπορούν να εκμεταλλευθούν πλήρως τις ευκαιρίες που παρέχει ο μεγαλύτερος τομέας της ευρωπαϊκής οικονομίας. Στηρίζοντας την ανάπτυξη μιας πραγματικά ολοκληρωμένης εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, η οδηγία θα συμβάλει στην αξιοποίηση των σημαντικών δυνατοτήτων του τομέα των υπηρεσιών στην Ευρώπη όσον αφορά την οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία θέσεων εργασίας.

Όπως διαφαίνεται ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης δεν είναι απλή υπόθεση καθώς υπόκειται σ' ένα εύρος απαιτήσεων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τις νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις. Συχνά, επιβάλλονται περιττές υποχρεώσεις που, όμως, αυξάνουν το κόστος συμμόρφωσης, κατασπαταλώντας πολύτιμους πόρους. Αυτό είναι επιζήμιο για την οικονομία και την κοινωνία γενικότερα.. Κρίνεται, επομένως, αναγκαίο, ο μετασχηματισμός να γίνει μ' ένα τέτοιο τρόπο, ώστε να μην σπαταλούνται να μην επηρεάζονται και οι βασικοί στόχοι. Σ' αυτή την κατεύθυνση βοηθά το Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα διπλωματική έχει ως αντικείμενο την ανάλυση της διεθνούς βιβλιογραφίας σε θέματα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Η διαδικασία εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας ακολούθησε τα εξής στάδια:

- Εξοικείωση με την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) και Μετασχηματισμού Διακυβέρνησης (t-Government), καθώς και σχετικών

μεθοδολογιών (όπως το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους) και πολιτικών (όπως το i2010 και η Οδηγία Υπηρεσιών της ΕΕ).

- Βιβλιογραφική αναζήτηση στο Διαδίκτυο σχετικά με τις εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε ζητήματα Μετασχηματισμού Διακυβέρνησης (t-Government)
- Σχεδιασμός Πρότυπου Φύλλου Καταγραφής Αποτελεσμάτων για την ανασκόπηση της υφιστάμενης κατάστασης Μετασχηματισμού Διακυβέρνησης (t-Government) σε 5 χώρες: Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστρία, Γερμανία και Σουηδία καθώς και την ανάλυση των βραχυπρόθεσμων σχεδίων τους σε στρατηγικό επίπεδο.
- Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με το Μετασχηματισμό Διακυβέρνησης (t-Government) στις χώρες που μελετήθηκαν και προδιαγραφή δυνατών επεκτάσεων της παρούσας διπλωματικής

1.2 Δομή Εργασίας

Το **Κεφάλαιο 2** έχει ως στόχο την εξοικείωση του αναγνώστη σχετικά με βασικές έννοιες που χρησιμοποιούνται στην ανάλυση που ακολουθεί. Δίνεται ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και παρουσιάζονται τα είδη της. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στη ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διεθνές επίπεδο. Στη συνέχεια γίνεται εννοιολογική περιγραφή του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Διατυπώνεται η στρατηγική που ακολουθείται προκειμένου να επιτευχθεί ο μετασχηματισμός. Επίσης παρουσιάζονται τα πλαίσια διαλειτουργικότητας και διασαφηνίζεται η συμβολή τους στο μετασχηματισμό της διακυβέρνησης. Ακολουθεί η περιγραφή της οδηγίας 2006/123/EK για τις υπηρεσίες, η μέθοδος που χρησιμοποιείται για την εφαρμογή της και το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται και στην πρωτοβουλία i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στις προτεραιότητες που θέτει. Τέλος παρουσιάζεται το «Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους» το οποίο μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο στη μείωση του διοικητικού φόρτου κατά τη διάρκεια του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης.

Το **Κεφάλαιο 3** παρουσιάζει τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα διπλωματική εργασία. Περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για τη διενέργεια της έρευνας και την αξιολόγηση του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Προσδιορίζονται οι τομείς ενδιαφέροντος που είναι: η δημόσια διοίκηση, η εκπαίδευση, η εργασία συμπεριλαμβανομένων των επιδομάτων και των συντάξεων, η υγεία, οι φόροι και οι δασμοί, οι μεταφορές, η δικαιοσύνη και η ιθαγένεια, η τοπική αυτοδιοίκηση, το περιβάλλον και η χωροταξία και τέλος ο τομέας της άμυνας και των εξωτερικών υποθέσεων.

Το **Κεφάλαιο 4** αναδεικνύει τη μορφή που παίρνει η έννοια του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης σε πέντε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα στο Ηνωμένο

Βασίλειο, την Ελλάδα, την Αυστρία, τη Γερμανία και τη Σουηδία. Περιγράφονται τόσο οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιήσει, μέχρι σήμερα, οι συγκεκριμένες χώρες, σε καθένα από τους πιο πάνω τομείς ενδιαφέροντος, όσο και οι μελλοντικές τους ενέργειες. Επίσης παρουσιάζονται οι δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να καταστεί σαφής η έκταση του «ηλεκτρονικής όψης» του μετασχηματισμού που έχει επιτευχθεί.

Το **Κεφάλαιο 5** περιέχει μια σύντομη περίληψη της διπλωματικής, χρήσιμα συμπεράσματα από την συνολική αξιολόγηση και τη συγκριτική μελέτη των χωρών, καθώς και δυνατές μελλοντικές επεκτάσεις.

Τέλος, το **Κεφάλαιο 6** αναφέρεται στη βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

2

Εισαγωγικές Έννοιες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1.1 Εισαγωγή

Σήμερα, η σημασία του εκμοντερνισμού και της εισαγωγής καινοτομιών στο δημόσιο τομέα τονίζεται όλο και περισσότερο με επιχειρήματα όπως «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας καταλύτης για την αλλαγή στην οργάνωση, στις διαδικασίες εργασίας τις νοοτροπίες και για την καινοτομία» και «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το κλειδί στο ξεκλείδωμα των δυνατοτήτων του δημόσιου τομέα» (EEK, 2006a). Οι δημόσιες υπηρεσίες προσπαθούν να επενδύσουν στις σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προσπαθούν επίσης να παρέχουν πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας και να καταστήσουν τις εσωτερικές διαδικασίες καθώς και τις διαδικασίες μεταξύ των φορέων αποδοτικότερες.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-government) αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ICTs) ως πλατφόρμα για την ανταλλαγή πληροφοριών, την παροχή υπηρεσιών και την πραγματοποίηση συναλλαγών της κυβέρνησης με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις. Σχετίζεται με τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται οι συγκεκριμένες τεχνολογίες και το διαδίκτυο για να εκτελεστούν λειτουργίες εποπτείας, προγραμματισμού, οργάνωσης, συντονισμού και επάνδρωσης με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Περιλαμβάνει τις

υπηρεσίες, της δημόσιας διοίκησης σε τοπικό, περιφερειακό και κεντρικό επίπεδο, οι οποίες βασίζονται στο διαδίκτυο.

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η κυβέρνηση χρησιμοποιεί την τεχνολογία της πληροφορικής και ιδιαίτερα το Διαδίκτυο προκειμένου να υποστηρίξει τις κυβερνητικές διαδικασίες, να δεσμεύσει τους πολίτες και να παρέχει κυβερνητικές υπηρεσίες. Η αλληλεπίδραση αυτή μπορεί να είναι υπό μορφή λήψης των πληροφοριών, αρχειοθετήσεων, ή καταβολής πληρωμών και ενός πλήθους άλλων δραστηριοτήτων μέσω του WWW.

Έτσι γίνεται πιο άμεση η πρόσβαση σε σημαντικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Διευκολύνεται, κατά τρόπο έγκαιρο, η παροχή κυβερνητικών πληροφοριών με ηλεκτρονική μορφή στους πολίτες εικοσιτέσσερις ώρες ανά ημέρα, επτά ημέρες εβδομαδιαίως. Βελτιώνεται η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και ενδυναμώνονται οι άνθρωποι, αφού τους προσφέρεται πρόσβαση στις πληροφορίες χωρίς γραφειοκρατία και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων δημόσιας πολιτικής. Επιπλέον μ' αυτό τον τρόπο διακυβέρνησης βελτιώνεται η παραγωγικότητα και μειώνεται το κόστος κατά τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους παρόχους των υπηρεσιών, οι οποίοι είναι πελάτες της κυβέρνησης και τέλος προσφέροντας του.

Παρατίθενται ορισμένοι επιπλέον ορισμοί του e-government

Σφαιρικός επιχειρησιακός διάλογος στο ηλεκτρονικό εμπόριο - (www.gbde.org) ορισμός GBDE:

Η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται σε μια κατάσταση στην οποία διοικητικοί, νομοθετικοί και οι δικαστικοί φορείς(συμπεριλαμβανομένων των κυβερνήσεων και τοπικών διοικήσεων) ψηφιοποιούν τις εσωτερικές και εξωτερικές τους διαδικασίες και χρησιμοποιούν τα συστήματα δικτύων για να πραγματοποιήσουν αποτελεσματικά την καλύτερη ποιότητα στην παροχή κοινού υπηρεσίες.»

Ορισμός κατά Gartner:

« συνεχής βελτιστοποίηση της παροχής υπηρεσιών, συμμετοχή των εκλογικών περιφερειών, και διακυβέρνηση με το μετασχηματισμό των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων μέσω της τεχνολογίας, το Διαδίκτυο και νέα μέσα.»

Σύμφωνα με τους Keohane και Nye:

«η ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπονοεί τις διαδικασίες και τα όργανα, και επίσημες και άτυπες, οι οποίες καθοδηγούν και σταματούν τις συλλογικές δραστηριότητες μιας ομάδας. Η κυβέρνηση είναι το υποσύνολο που ενεργεί ως αρχή και δημιουργεί τις επίσημες υποχρεώσεις. Η διακυβέρνηση δεν χρειάζεται να διευθυνθεί απαραίτητα αποκλειστικά από τις κυβερνήσεις. Ιδιωτικές εταιρίες, ενώσεις των εταιριών, μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ), και ενώσεις

των ΜΚΟ όλες συμμετέχουν, συχνά σε συνδυασμό με τους κυβερνητικούς οργανισμούς, για να δημιουργήσουν τη διακυβέρνηση μερικές φορές χωρίς κυβερνητική δικαιοδοσία.»

Σαφώς, αυτός ο καθορισμός προτείνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν χρειάζεται να περιοριστεί στο δημόσιο τομέα. Υπονοεί τις πολιτικές και τις διαδικασίες στον ιδιωτικό τομέα επίσης.

Οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προκύπτουν από τις διάφορες πηγές μπορούν να ποικίλουν ευρέως. Παρόλ' αυτά υπάρχει ένα κοινό θέμα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι στα αρχικά στάδια ανάπτυξης. Οι περισσότερες κυβερνήσεις έχουν πάρει ήδη ή παίρνουν πρωτοβουλίες για να προσφέρουν κυβερνητικές υπηρεσίες on-line. Εντούτοις, για να αξιοποιηθούν στο μέγιστο βαθμό οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κυβέρνηση οφείλει να αναδομήσει και να μετασχηματίσει τις μακροχρόνια περιχαρακωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες της. Απώτερος στόχος αποτελεί ο πλήρης μετασχηματισμός των διαδικασιών παραγωγής μέσω των οποίων δημιουργούνται οι δημόσιες υπηρεσίες. Άλλωστε μέρος των διαδικασιών παραγωγής αποτελούν οι δημόσιες υπηρεσίες. Μ' αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται ο μετασχηματισμός ολόκληρης της σειράς των σχέσεων των δημόσιων υπηρεσιών με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες κυβερνήσεις (Leitner, 2003).

Ενώ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται συχνά ως «on-line διακυβέρνηση» υπάρχουν πολλές τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι οποίες οι οποίες δεν σχετίζονται με το διαδίκτυο παραδείγματος χάρη το τηλέφωνο, fax, PDA, SMS μήνυμα κειμένων, MMS, ασύρματες δίκτυα και υπηρεσίες, Bluetooth, CCTV, ακολουθώντας συστήματα, RFID, βιομετρικός προσδιορισμός, διαχείριση οδικής κυκλοφορίας και ρυθμιστική επιβολή, κάρτες ταυτότητας, έξυπνες κάρτες, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ηλεκτρονικοί κατάλογοι αλληλογραφίας.

2.1.2 Ταξινόμηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση

Τα αρχικά πρότυπα είναι κυβέρνηση-Πολίτης ή Κυβέρνηση-Πελάτης (G2C), Κυβέρνηση-Επιχείρηση (G2B) και Κυβέρνηση-Κυβέρνηση (G2G)

Άλλωστε σύμφωνα με τον Backus, «οι τρεις κύριες ομάδες-στόχοι που μπορούν να διακριθούν στην ε-διακυβέρνηση είναι η κυβέρνηση, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις/ομάδες ενδιαφέροντος. Οι εξωτερικοί στρατηγικοί στόχοι εστιάζουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και τις υπόλοιπες ομάδες ενδιαφέροντος. Οι εσωτερικοί στόχοι εστιάζουν στην ίδια την κυβέρνηση.»

Ακολουθεί ανάλυση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

➤ G2C - κυβέρνηση στον πολίτη

Στο μοντέλο G2C περιέχονται εκείνες οι δραστηριότητες στις οποίες η κυβέρνηση παρέχει με προσιτό τρόπο πρόσβαση ανοικτής γραμμής στις πληροφορίες και υπηρεσίες στους πολίτες.

Οι G2C εφαρμογές επιτρέπουν στους πολίτες να υποβάλουν τα αιτήματά τους σε κυβερνητικούς φορείς και να λάβουν είτε απαντήσεις είτε αρχεία, για παράδειγμα που σχετίζονται με φόρους εισοδήματος. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα πληρωμής φόρων (εισοδήματος, ακίνητης περιουσίας), ανανέωσης της άδειας οδήγησης, πληρωμής κλήσεων, αλλαγής της διεύθυνσης καθώς και κλείσιμο ραντεβού για την επιθεώρηση εκπομπής ρύπων οχημάτων. Επιπλέον, η κυβέρνηση μπορεί να διαδώσει πληροφορίες στο διαδίκτυο, να παρέχει αιτήσεις σε ηλεκτρονική μορφή on-line, να διεξάγει σεμινάρια, να τους εκπαιδεύσει τους πολίτες στην εύρεση απασχόλησης, να παρέχει πληροφορίες τουρισμού και αναψυχής αλλά και συμβουλές για την υγεία και ζητήματα ασφάλειας.

➤ **G2B - κυβέρνηση στην επιχείρηση**

Στο μοντέλο G2B, η κυβέρνηση ασχολείται με τις επιχειρήσεις κατά τον ίδιο τρόπο με τους παρόχους, χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο και άλλες ICTs. Το G2B περιλαμβάνει αμφίδρομες αλληλεπιδράσεις και συναλλαγές. Μια κατεύθυνση είναι κυβέρνηση-επιχείρηση και η άλλη είναι επιχείρηση -κυβέρνηση. Η δεύτερη περίπτωση (B2G) αναφέρεται στις επιχειρήσεις που πωλούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στην κυβέρνηση. Δύο βασικές περιοχές στο μοντέλο G2B είναι η ηλεκτρονική προμήθεια (e- procurement) και η δημοπρασία. Η κυβέρνηση αγοράζει σε μεγάλες ποσότητες υλικά MRO (Maintenance, Repair and Overhaul) και άλλα υλικά, άμεσα από τους παρόχους. Σε πολλές περιπτώσεις, RFQs (Request for Quotation) εξουσιοδοτούνται από το νόμο.

Το σύστημα προσφορών είναι ουσιαστικά μια αντίστροφη δημοπρασία (δημοπρασία αγοράς). Η κυβέρνηση του Χονγκ Κονγκ παρέχει μερικά καλά παραδείγματα B2G των υπηρεσιών. Τα σημαντικότερα προγράμματα της κυβέρνησης του Χονγκ Κονγκ περιλαμβάνουν: Ηλεκτρονικό σχέδιο παροχής υπηρεσιών (ESD), διαλογικό κατάλογο κυβερνητικών υπηρεσιών (IGSD), ηλεκτρονικό σύστημα προσφορών (ETS), το κυβερνητικό HKSAR κέντρο πληροφόρησης (επιτρέπει στους ανθρώπους την άποψη σε ειδήσεις, κυβερνητικές ειδοποιήσεις, πληροφορίες για τον ελεύθερο χρόνο και τις πολιτιστικές δραστηριότητες).

Στις ομαδικές αγορές, οι πάροχοι τοποθετούν τις προσφορές αγοράς, και μειώνουν την τιμή καθώς αυξάνεται η ζήτηση. Τα δημόσια νοσοκομεία και δημόσια σχολεία δραστηριοποιούνται ενεργά σ' αυτό τον τύπο αγοράς (group purchasing) μέσω του διαδικτύου. Στις ΗΠΑ, η διοίκηση υπηρεσιών (GSA) προώθησε τη δημοπρασία περιουσίας (property) on line με τη δημιουργία ενός site του www.auctiongrp.com, όπου σε πραγματικό χρόνο, πραγματοποιούνται δημοπρασίες για αγαθά που είτε είναι σε πλεόνασμα είτε είναι δεσμευμένα από κάποιον.

Επιπλέον, επιχειρήσεις τόσο στις ΗΠΑ όσο και σε άλλες χώρες υποβάλλουν φορολογικές δηλώσεις και οικονομικές εκθέσεις ηλεκτρονικά. Ηλεκτρονικά γίνεται και η καταβολή αυτών των φόρων. Η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των φόρων γίνεται πλέον σε πάνω από 100 χώρες, από τη Φινλανδία μέχρι την Ινδία και την Ταϊλάνδη καθώς και τις Ηνωμένες Πολιτείες. Τέλος μπορούν να πληρωθούν μέσω on-line συστήματος και φόροι όπως φόρος προστιθέμενης αξίας και φόρος επί των πωλήσεων.

➤ G2G - κυβέρνηση στην κυβέρνηση

Το μοντέλο G2G εξετάζει εκείνες τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται μεταξύ των διαφορετικών κυβερνητικών οργανώσεων/φορέων. Πολλές από αυτές τις δραστηριότητες στοχεύουν στη γενικότερη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των κυβερνητικών διαδικασιών. Παράδειγμα στις Ηνωμένες Πολιτείες υπάρχει ένα εσωτερικό δίκτυο που διοχετεύει απόρρητες πληροφορίες τις οποίες μοιράζονται διάφορες υπηρεσίες πληροφοριών στις ΗΠΑ).

Overview e-governance solutions			
	External: G2C	External: G2B	Internal : G2G
Phase : Information	Local/Departmental/ National Information (mission statements and organizational structure Addresses, opening hours, employees, telephone numbers Laws, rules and regulations Petitions Government glossary News	Business information Addresses, opening hours, employees, telephone numbers Laws, rules and regulations	Knowledge base (static intranet) Knowledge management (LAN)
Phase : Interaction	Downloading forms on websites Submitting forms, Online help with filling in forms (permits, birth / death certificates) Intake processes for permits etc. E-mail, Newsletters, Discussing groups (e-democracy), Polls and questionnaires Personalised web pages Notification	Downloading forms on websites Submitting forms Online help with filling in forms (permits) Intake processes for permits etc. E-mail Notification	E-mail Interactive knowledge databases Complaint handling tools
Phase : Transformation	Personalised website with integrated personal account for all services	Personalised website with integrated business account for all services	Database integration

Source: (Backus, M. (2001) E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples, Research Report, No. 3, April 2001)

Σχήμα 2.1: Επισκόπηση λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε καθεμία από τις κατηγορίες πραγματοποιούνται οι ακόλουθες επιμέρους δραστηριότητες:

- Δημοσίευση πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου, π.χ.: ρυθμιστικές υπηρεσίες, γενικές διακοπές, προγράμματα δημόσιας ακρόασης, συνόψεις ζητημάτων, ανακοινώσεις, κ.λπ.
- Επίτευξη αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του δημοσίου και του πολίτη, μιας επιχείρησης, ή ενός άλλου δημόσιου φορέα. Έτσι, οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιούν διάλογο με φορείς υποβάλλοντας αιτήματα, κάνοντας σχόλια ή ενημερώνοντας για προβλήματα που σχετίζονται με το φορέα.
- Πραγματοποίηση συναλλαγών π.χ.: ενημέρωση για φορολογικές επιστροφές, κατάθεση αιτήσεων για παροχή κάποιας υπηρεσίας ή επιχορήγησης.
- Διακυβέρνηση, π.χ.: δημοσκοπήσεις on-line ψηφοφορίες καθώς και διεξαγωγή καμπάνιας.

Με βάση τις δραστηριότητες αυτές οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατατάσσονται περαιτέρω σε 5 επίπεδα:

- Επίπεδο 1 **Πληροφοριακές Υπηρεσίες (Information)**: 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
- Επίπεδο 2 **Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Transaction)**: 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 σε φυσικό επίπεδο.
- Επίπεδο 3 **Διαδραστικές Υπηρεσίες (Two-way interaction)**: 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
- Επίπεδο 4 **Συναλλακτικές Υπηρεσίες (Transaction)**: Υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία (π.χ. πληρωμή ΦΠΑ). Το ότι μία ηλεκτρονική υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης οικονομικών συναλλαγών, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
- Επίπεδο 5 **Προσωποποιημένες Υπηρεσίες (Personalization)**: Παρέχουν προσυμπληρωμένες φόρμες στο χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό

πλαίσιο και τον ενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν ανάλογα με το κοινωνικό-οικονομικό του προφίλ.

2.1.3 Ετοιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς

Ακολουθεί ένας κατάλογος των κορυφαίων 50 χωρών σύμφωνα με το δείκτη ετοιμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του 2008. Σημειώνεται ότι πρόκειται για ένα δείκτη που χρησιμοποιούν τα Ηνωμένα Έθνη. Είναι μια συγκριτική ταξινόμηση των χωρών του κόσμου σύμφωνα με δύο αρχικούς δείκτες: i) την κατάσταση της ετοιμότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και II) την έκταση της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Κατασκευάζοντας ένα πρότυπο για τη μέτρηση των μετασχηματισμένων υπηρεσιών η έρευνα αξιολογεί τα 191 κράτη μέλη των Η.Ε σύμφωνα με έναν ποσοτικό σύνθετο δείκτη της ετοιμότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βασισμένο στην αξιολόγηση του ιστοχώρου (που δείχνουν τα στάδια των κυβερνητικών ιστοχώρων), την υποδομή τηλεπικοινωνιών που καθορίζουν την ικανότητα του ICTs μιας χώρας (οι δείκτες είναι οι: hosts Διαδικτύου ανά 10.000 ανθρώπους, το ποσοστό του πληθυσμού ενός έθνους on-line, και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι τηλεφωνικές γραμμές, τα κινητά τηλέφωνα, και οι τηλεοράσεις ανά 1000 ανθρώπους) και τη χρηματοδότηση του ανθρώπινου δυναμικού (χρησιμοποιούν την πρόσβαση πληροφοριών, και την αναλογία αστικών/αγροτικών πληθυσμών ως δείκτες).

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην έρευνα του 2008, όπως φαίνεται στον πίνακα δεν υπάρχει καμία χώρα της Αφρικής, καραϊβικής, κεντρικής και νότιας Αμερικής και κεντρικής και νότιας Ασίας. Το υψηλό κόστος για μια σταθερή και ικανή υποδομή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένας λόγος για αυτήν την απόκλιση. Επιπλέον, πολλές από τις αναπτυσσόμενες χώρες ήταν ανίκανες να εφαρμόσουν πλήρως τις πολιτικές τους σ' αυτό τον τομέα, κυρίως λόγω άλλων ανταγωνιστικών και εξίσου πειστικών κοινωνικών ζητημάτων τα οποία έπρεπε να εξεταστούν στο πλαίσιο των σφιχτών περιορισμών του προϋπολογισμού τους, όπως: υγεία, εκπαίδευση και απασχόληση.

Rank	Country	E-Government Readiness Index
1	Sweden	0.9157
2	Denmark	0.9134
3	Norway	0.8921
4	United States	0.8644
5	Netherlands	0.8631
6	Republic of Korea	0.8317
7	Canada	0.8172
8	Australia	0.8108
9	France	0.8038
10	United Kingdom	0.7872
11	Japan	0.7703
12	Switzerland	0.7626
13	Estonia	0.7600
14	Luxembourg	0.7512
15	Finland	0.7488
16	Austria	0.7428
17	Israel	0.7393
18	New Zealand	0.7392
19	Ireland	0.7296
20	Spain	0.7228
21	Iceland	0.7176
22	Germany	0.7136
23	Singapore	0.7009
24	Belgium	0.6779
25	Czech Republic	0.6696
26	Slovenia	0.6681
27	Italy	0.6680
28	Lithuania	0.6617
29	Malta	0.6582
30	Hungary	0.6485
31	Portugal	0.6479
32	United Arab Emirates	0.6301
33	Poland	0.6117
34	Malaysia	0.6063
35	Cyprus	0.6019

Σχήμα 2.2: Οι 35 χώρες με το μεγαλύτερο δείκτη ηλ. Διακυβέρνησης το 2008

2.1.4 Συμπεράσματα

Τα σημαντικότερα προσδοκώμενα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν τη αύξηση της αποδοτικότητας, τη βελτίωση των υπηρεσιών, την παροχή καλύτερης πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες και την αύξηση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας.

2.2 Μετασχηματισμός διακυβέρνησης

2.2.1 Εισαγωγή

Σ' ένα κόσμο που αλλάζει με απίστευτο ρυθμό λόγω της αξιοπρόσεκτης τεχνολογικής ανάπτυξης, το μέλλον των δημόσιων υπηρεσιών βασίζεται στη χρήση της τεχνολογίας, προκειμένου να δοθούν στους πολίτες εξατομικευμένες υπηρεσίες που σχεδιάζονται γύρω τους και όχι γύρω από τους παρόχους των υπηρεσιών. Η χρήση της τεχνολογίας έχει ως

στόχο την πρόοδο και την κοινή χρήση υπηρεσιών και όχι τη δημιουργία πολλαπλών όμοιων υπηρεσιών. Αυτή η στρατηγική παρέχει τη δυνατότητα για τον πραγματικό μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών .

Γενικά, η στρατηγική στοχεύει στο να αποκτήσει η τεχνολογία ηγετικό ρόλο σε τρεις τομείς:

- (1) Το μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων, των φορολογούμενων και του προσωπικού πρώτης γραμμής.
- (2) Την αποδοτικότητα των νομικών υπηρεσιών και της υποδομής των κυβερνητικών οργανώσεων, ελευθερώνοντας κατά συνέπεια πόρους.
- (3) Τα βήματα που είναι απαραίτητα να επιτευχθεί η αποτελεσματική παράδοση της τεχνολογίας εκ μέρους της κυβέρνησης.

Υπάρχουν αρκετά περιθώρια μετασχηματισμού και κατά συνέπεια βελτίωσης στις υπηρεσίες συναλλαγών, τόσο βοηθώντας τους δημοσίους υπαλλήλους, που έρχονται σε επαφή με το κοινό σε καθημερινή βάση, να είναι αποτελεσματικότεροι (π.χ. γιατροί, νοσοκόμες, αστυνομία και δάσκαλοι), όσο και στην αναδιοργάνωση των υπηρεσιών και της υποδομής την οποία η κυβέρνηση αρκετές φορές χρησιμοποιεί. Επιθυμητή είναι και η αμεσότερη αξιοποίηση των πλέον εξελιγμένων τεχνολογιών, οι οποίες αναπτύσσονται για την ευρύτερη αγορά.

Αυτή η στροφή στην τεχνολογία θα εξασφαλίσει ότι:

- Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν την επιλογή και την εξατομίκευση στις αλληλεπιδράσεις τους με την κυβέρνηση. Η επιλογή θα έρθει μέσω των νέων καναλιών επικοινωνίας και περισσότερο μέσω του ανταγωνισμού των υπηρεσιών .
- Οι φορολογούμενοι ωφελούνται από τα κέρδη αποδοτικότητας.
- Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και ο εθελοντικός και κοινοτικός τομέας ωφελούνται από τον καλύτερο συντονισμό, τη μειωμένη γραφική εργασία και το χαμηλότερο κόστος σ' ένα πιο ευέλικτο, σύγχρονο και αποτελεσματικότερο δημόσιο τομέα

Στόχος είναι όχι μόνο να αλλάξουν οι κυβερνητικοί φορείς ενσωματώνοντας τη χρήση της τεχνολογίας στις διαδικασίες τους αλλά κι αυτή καθ' αυτή η χρήση της τεχνολογίας να προκαλέσει αλλαγές στους φορείς με τη δημιουργία και τη διατήρηση της ικανότητας γενικά, αλλά και της ικανότητας να καινοτομήσουν με στόχο να χρησιμοποιηθεί η τεχνολογία αποτελεσματικά καθώς αναπτύσσονται. Αυτό είναι ο μόνος τρόπος με τον οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβαδίσουν με μια συνεχώς εξελισσόμενη, διεθνοποιημένη κοινωνία.

2.2.2 Στρατηγική μετασχηματισμού διακυβέρνησης

Η ολοκλήρωση του μετασχηματισμού θα απαιτήσει τρεις επιμέρους μετασχηματισμούς:

1. Οι υπηρεσίες των οποίων η λειτουργία ή/και η δημιουργία βασίζεται σε πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι σχεδιασμένες γύρω από τον πολίτη ή την επιχείρηση, όχι τον δημόσιο φορέα-πάροχο, και να παρέχονται μέσω σύγχρονων, συντονισμένων διαδικασιών. Αυτό θα βελτιώσει την εμπειρία των πελατών, θα μειώσει το φόρτο εργασίας λόγω της γραφειοκρατίας και θα βελτιώσει την αποδοτικότητα με τη μείωση διαδικασιών ρουτίνας/στερεότυπων διαδικασιών ή πολλών πανομοιότυπων διαδικασιών .
2. η κυβέρνηση πρέπει καλλιεργήσει την νοοτροπία των κοινών διεργασιών σε όλες τις υπηρεσίες, τις πληροφορίες και την υποδομή για να επιτυγχάνεται αποδοτικότητα μέσα από την τυποποίηση, απλοποίηση και κοινή χρήση.
3. Η συνέπεια της κυβέρνησης, σχετικά με θέματα προγραμματισμού, παράδοσης, διαχείρισης, δεξιοτήτων και διακυβέρνησης της αλλαγής που θα προκύψει από την εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων, πρέπει να αυξηθεί και να εκβαθυνθεί. Αυτό θα οδηγήσει σε επιτυχέστερες εκβάσεις, λιγότερο δαπανηρές αποτυχίες παράδοσης και αυξανόμενη εμπιστοσύνη από τους πολίτες και τους πολιτικούς στην επίτευξη της αλλαγής από τις δημόσιες υπηρεσίες.

Οι υπηρεσίες πρέπει να σχεδιαστούν γύρω από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να εξασφαλίσουν την παράδοση υπηρεσιών υψηλού επιπέδου στον πολίτη, για να επιτύχουν τους στόχους τους και για να απελευθερώσουν πόρους με τη μείωση των πανομοιότυπων διαδικασιών και τη βελτίωση των υπολοίπων διαδικασιών.

Οι κεντρικές δράσεις που απαιτούνται είναι :

1. να αυξηθεί η κατανόηση των αναγκών και των συμπεριφορών πελατών,
2. να καθοριστούν οι ομάδες πελατών και να δρομολογηθεί η γενική ανάπτυξη των υπηρεσιών σε εκείνες τις ομάδες,
3. να δημιουργηθεί ένας πίνακας μετασχηματισμού υπηρεσιών οποίος θα καθορίσει και θα επιβάλει τις κοινές αρχές σχεδίου υπηρεσιών και τέλος,
4. να αναπτυχθούν σύγχρονα κανάλια επικοινωνίας και να υπάρξει διαχείριση της μετάβασης σ' αυτά.

Προκειμένου να αρχίσει ο μετασχηματισμός των δημόσιων υπηρεσιών κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός εθνικών πρότυπων, ο εκφυλισμός της παράδοσης, η ευελιξία στην παροχή υπηρεσιών και η μεγαλύτερη επιλογή για τους πελάτες. Η δομή των υπηρεσιών πρέπει να στηριχτεί σε αυτό που θέλει και χρειάζεται ο πολίτης.

Με τη συμβολή των πολιτών και τη δημιουργία νέων διαδικασιών οι επιχειρήσεις και οι δημόσιοι φορείς θα αναζητήσουν τη χρήση της τεχνολογίας στις υπηρεσίες καθώς και το συντονισμό και τη διάθεση των πληροφοριών σχετικά με τους πολίτες τους. Ο στόχος να

υπάρξει μεγαλύτερη κατανόηση των προσδοκιών των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημόσιων υπαλλήλων σχετικά με τις υπηρεσίες.

Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη του μετασχηματισμού είναι ο καθορισμός των ομάδων πελατών. Πρόκειται για τις ομάδες, όπου οι πολίτες ή οι επιχειρήσεις αναμένουν, ή που οι κοινωνικοπολιτικές συνθήκες απαιτούν. Με τα παραπάνω ως δεδομένα δημιουργείται μια σύνθετη εικόνα καθώς σπάνια οι άνθρωποι εμπίπτουν ακριβώς σε κάποια κατηγορία, έτσι οι υπηρεσίες πρέπει να εξετάσουν το γεγονός ότι τα άτομα συνδέονται με διαφορετικές ομάδες σε διαφορετικές χρονικές περιόδους και ανάλογα με τις ανάγκες τους κάθε φορά.

2.2.3 Κοινές Υπηρεσίες

Μια νέα κοινή προσέγγιση υπηρεσιών απαιτείται για να απελευθερωθούν πόροι σε όλη την έκταση του συστήματος και στην οποία θα στηριχτεί η στροφή των υπηρεσιών στις ανάγκες των πελατών. Η τεχνολογία καθιστά την πραγματοποίηση αυτής της προσέγγισης ευκολότερη από άλλοτε. Οι κοινές υπηρεσίες παρέχουν στους δημόσιους φορείς την ευκαιρία να μειωθούν η σπατάλη ή/ και η ανεπάρκεια πόρων με την επαναχρησιμοποίηση των αποδοτικών διαδικασιών και τον καταμερισμό του κόστους των επενδύσεων με άλλους φορείς.

Προκειμένου να δημιουργηθούν κοινές υπηρεσίες, είναι απαραίτητα στοιχεία τα ακόλουθα.

- Κέντρα εξυπηρέτησεων πολιτών ως ενδιάμεσοι μέσω των οποίων οι οργανισμοί κεντρικού, τοπικού και άλλου δημόσιου τομέα μπορούν να συνεργαστούν.
- Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικός τομέας και νομικές υπηρεσίες. Ο βελτιωμένος επαγγελματισμός, τα τυποποιημένες συστήματα και οι διαδικασίες αναμένεται να επιτύχουν μεγαλύτερη αποδοτικότητα σε ολόκληρο το δημόσιο τομέα. Έτσι και ενισχύεται η εμπειρία υπαλλήλων και αυξάνεται έμμεσα η αποδοτικότητα από καλύτερη διαχείριση των οικονομικών, του προσωπικού και της γνώσης.
- Κοινή υποδομή των δημοσίων φορέων όπου αυτό είναι εφικτό. Παρέχεται μ' αυτό τον τρόπο η δυνατότητα να μοιραστούν τις τυχόν αυξήσεις υποδομής. Η κοινή χρήση της τεχνολογία θα επιτρέψει ενοποίηση των λύσεων και των επενδύσεων. Επιπρόσθετα θα μικρύνει το χρονικό διάστημα για την εφαρμογή μεταρρυθμίσεων.
- Ληξιαρχεία διαλειτουργικότητας. Χρησιμεύουν ως πλήρως ηλεκτρονικές αποθήκες της ροής, των εισαχθέντων και παραχθέντων εγγράφων και της σχετικής τυποποίησης. Πρόκειται για υποδομές που μπορεί να υποστηρίξουν την σύνθεση και τη δημοσιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Κοινή χρήση στοιχείων και μείωση του διοικητικού φόρτου στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πρόκειται για απαραίτητο συστατικό του μετασχηματισμού των

υπηρεσιών. Τα δικαιώματα μυστικότητας και η δημόσια εμπιστοσύνη πρέπει να διατηρηθούν προκειμένου αν υπάρξει ισορροπία ανάμεσα στη διατήρηση της μυστικότητας του ατόμου και τη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών με την ελάχιστη γραφειοκρατία.

- Διαχείριση πληροφοριών. Ανάπτυξη κοινών πρότυπων και πρακτικών διαχείρισης πληροφοριών με στόχο μια αποτελεσματική σειρά εργαλείων η οποία θα επιτρέψει την αποδοτικότερη χρήση και διανομή των πληροφοριών σε όλους εκείνους που είναι μέλη κάποιου δημόσιου φορέα και που έχουν μια νόμιμη ανάγκη να δουν και να χρησιμοποιήσουν τις πληροφορίες.
- Ασφάλεια πληροφοριών. Παρά τις δυσκολίες, τα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να είναι ασφαλή και κατάλληλα μόνο για εκείνους που πρόκειται να τα χρησιμοποιήσουν.
- Πρότυπα και αρχιτεκτονική τεχνολογίας. Τα συστήματα ετών πρέπει να αλλάξουν σταδιακά με κατά το δυνατό λιγότερο κόστος . Αυτό μπορεί να προκύψει με τη χρήση ανοικτών πρότυπων και την επαναχρησιμοποίηση της τεχνολογίας.

2.2.4 Συμπεράσματα

Ο μετασχηματισμός διακυβέρνησης συνδέεται με όλα εκείνα τα στοιχεία, που έχουν ως αποτέλεσμα η ίδια η κυβέρνηση να μετασχηματίζεται. Τα θεμέλια του σχεδίου εφαρμογής βασίζονται στη καλύτερευση των τακτικών του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για να δημιουργηθεί το κατάλληλο μετασχηματιστικό περιβάλλον φέρνοντας την τεχνολογία και τις επιχειρησιακές λειτουργίες σε επαφή. Ο πραγματικός μετασχηματισμός θα πραγματοποιηθεί μετά από αναθεωρήσεις των χρησιμοποιούμενων στρατηγικών αλλά και αναθεωρήσεις και της διαδικασίας αναθεώρησης και της ικανότητας εξόδων προκειμένου να ολοκληρωθεί ο μετασχηματισμός.

2.3 Πλαίσια διαλειτουργικότητας

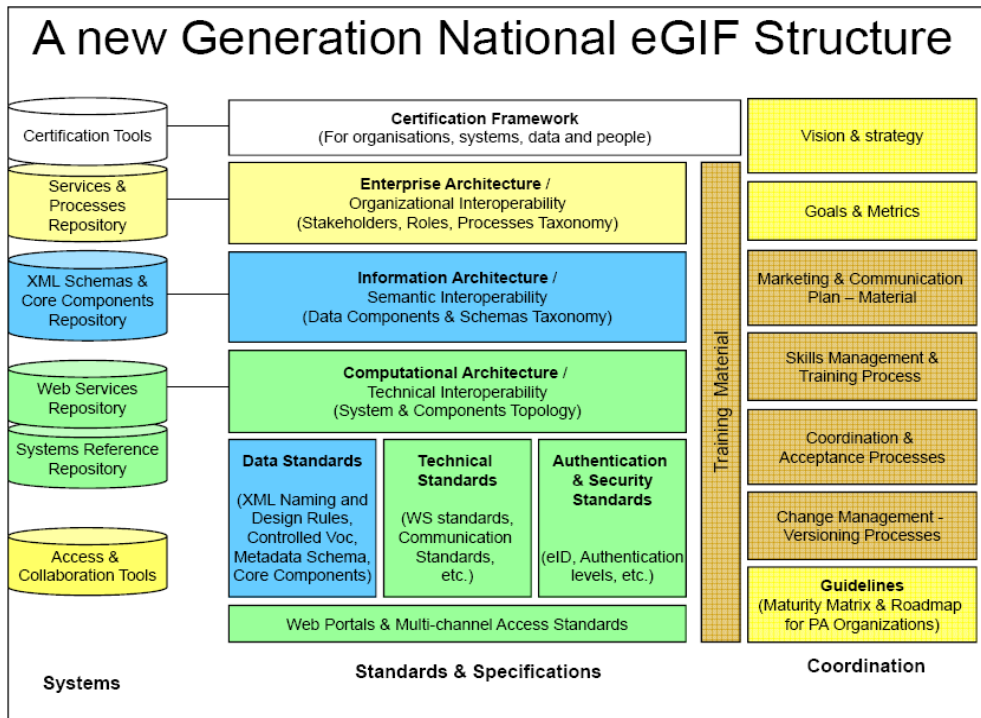
2.3.1 Εισαγωγή

Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας (eGIFs) είναι σύνολα προτύπων και οδηγιών για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο. Στόχος τους είναι η εξεύρεση νέων καναλιών επικοινωνίας και νέων σημείων ένωσης μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχουν στα περισσότερα ευρωπαϊκά κράτη μέλη, σε διάφορα επίπεδα ολοκλήρωσης. Η IDABC διατηρεί το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας παρέχουν τα βασικά πρότυπα που κάθε δημόσια αρχή πρέπει να υιοθετήσει. Σήμερα, το πεδίο τους έχει επεκταθεί προκειμένου να διευκολυνθούν η ανταλλαγή των πληροφοριών και η επέκταση των διαλειτουργικών συστημάτων στην κεντρική και τοπική κυβέρνηση. Πλέον περιλαμβάνει από τα πλαίσια ασφάλειας και τα πλαίσια για την πιστοποίηση των δημόσιων περιοχών μέχρι τα ενοποιημένα κυβερνητικά ληξιαρχεία με τις περιγραφές υπηρεσιών και τα πρότυπα στοιχείων για την επίτευξη μιας κοινής κατανόησης των οργανώσεων και της σημασιολογίας.

Οι περισσότερες χώρες, ήδη από τη δεκαετία του '90 έχουν απελευθερώσει τις στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησής τους καθορίζοντας τα κύρια σημεία και τα προγράμματα δράσης τους. Από τότε έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο σε όλα τα επίπεδα δημόσιας διοίκησης. Η απουσία, όμως, κοινών τεχνολογικών προτύπων και οδηγιών διαλειτουργικότητας δημιούργησε παρέκκλιση στις κυβερνητικές αρχές και τις άφησε να στρέφουν στις απαιτήσεις τους και να καθορίζουν τα άκαμπτα συστήματα πληροφοριών σύμφωνα με τις υποθέσεις και τις ερμηνείες τους.

Τα πλαίσια διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-GIFs) αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο για την ανάλυση θεμάτων διαλειτουργικότητας στο δημόσιο τομέα και την παροχή one-stop, πλήρως ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Στοχεύουν στην περιγραφή των ουσιαστικών προϋποθέσεων για τις ενοποιημένες και πανευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καλύπτοντας τον καθορισμό και την ανάπτυξη τους σε χιλιάδες συστήματα front-office και back-office σ' ένα συνεχώς επεκτεινόμενο σύνολο οργανώσεων δημόσιας διοίκησης (Charalabidis και λοιποί., 2007b), (Santos και Reinhard, 2007). Επιπρόσθετα, παρέχουν την απαραίτητη μεθοδολογική υποστήριξη σε έναν αυξανόμενο αριθμό προγραμμάτων σχετικών με τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών, προκειμένου να ρυθμιστούν καλύτερα η πολυπλοκότητα και ο κίνδυνός τους και να εξασφαλιστεί ότι παραδίδουν την υποσχόμενη προστιθέμενη αξία.



Σχήμα 2.3: Εθνική δομή eGIF νέας γενιάς

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η διαλειτουργικότητα έχει γίνει το βασικό ζήτημα στην ημερήσια διάταξη του δημόσιου τομέα καθώς η παροχή των one-stop υπηρεσιών (όπως έχει ήδη αναφερθεί) απαιτεί τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων αρχών, ενώ το i2010, ρητά εξετάζει τη διαλειτουργικότητα ως μια από τις τέσσερις κύριες προκλήσεις για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφοριών, ουσιαστικού για τις δημόσιες υπηρεσίες που βασίζονται σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

2.3.2 Διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως «η δυνατότητα των συστημάτων, των μονάδων, ή των δυνάμεων να παρέχουν και να λαμβάνουν υπηρεσίες από άλλα συστήματα, μονάδες, ή δυνάμεις και να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ανταλλάχτηκαν έτσι ώστε να γίνει εφικτή η αποτελεσματική από κοινού λειτουργία». Διαλειτουργικότητα σημαίνει δυνατότητα των συστημάτων τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) και των επιχειρησιακών διαδικασιών που οι παραπάνω τεχνολογίες υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να επιτρέπουν τη διανομή πληροφοριών και γνώσης (IDABC, 2004).

Ορισμοί για τη διαλειτουργικότητα έχουν δοθεί κι από άλλες οργανώσεις.

IEEE γλωσσάριο:

«η δυνατότητα των δύο ή περισσότερων συστημάτων ή συστατικών να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που έχουν ήδη ανταλλαχθεί»

ISO/IEC 2382-01, λεξιλόγιο τεχνολογίας πληροφοριών:

«η ικανότητα να επικοινωνήσουν, να εκτελέσουν προγράμματα ή να μεταφέρουν διάφορα λειτουργικά στοιχεία, με τρόπο που απαιτεί από το χρήστη να έχει ελάχιστη ή καμία γνώση των μοναδικών χαρακτηριστικών εκείνων των στοιχείων»

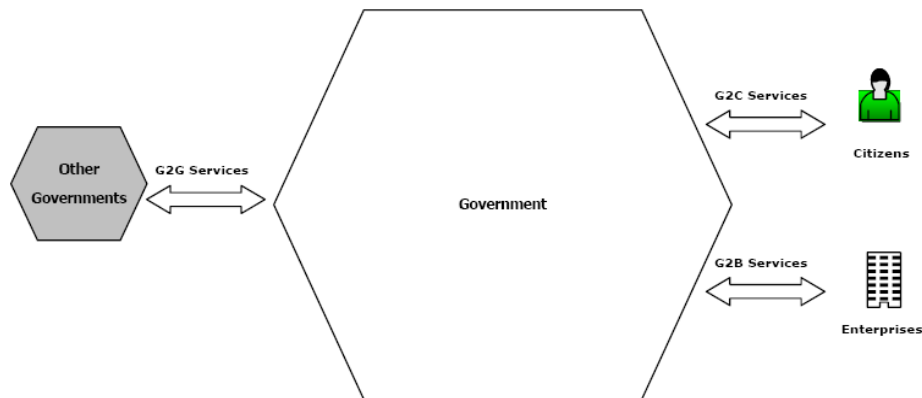
Γιατί είναι απαραίτητη η διαλειτουργικότητα;

Τα τελευταία 60 χρόνια δημιουργήθηκαν πληροφοριακά συστήματα χωρίς ιδιαίτερη προσοχή στη μεταξύ τους διασύνδεση. Αποτέλεσμα αυτού είναι σήμερα, περισσότερο από 40% του κόστους συστημάτων πληροφοριών να οφείλεται στην ολοκλήρωση και τη διαλειτουργικότητα. Όποτε ένας άνθρωπος φροντίζει τη διαλειτουργικότητα συστημάτων, υπάρχουν περιορισμοί και κόστη, όπως το κόστος μονάδας, που πρέπει να υπερκεράσει. Δε μπορεί να επιτευχθεί το αναγκαίο επίπεδο ποιότητας στις υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χωρίς διαλειτουργικότητα συστημάτων.

Διαλειτουργικότητα απαιτείται μεταξύ διαφορετικών οργανώσεων. Για παράδειγμα μεταξύ των συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου (π.χ. /eProcurement) ενός περιβάλλοντος πωλητών/αγοραστών καθώς και μεταξύ των συστημάτων back-office των δημόσιων υπηρεσιών (π.χ. Εφαρμογές φορολογίας/κοινωνικών παροχών). Συγκεκριμένα, διαλειτουργικότητα απαιτείται μεταξύ δύο οργανώσεων σε επίπεδο υπηρεσίας (π.χ. οι τράπεζες πρέπει να επικοινωνήσουν με το Υπουργείο οικονομικών, πριν εκδίδουν ένα δάνειο), μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων της ίδιας οργάνωσης, μεταξύ των συστημάτων front- office και back-office, μεταξύ δύο συστημάτων back-office της ίδιας οργάνωσης και μεταξύ δύο μονάδων της ίδιας οργάνωσης σε επίπεδο στοιχείων (π.χ. ο καθορισμός του ιατρικού αρχείου σε δύο διαφορετικά τμήματα νοσοκομείων).

Εντούτοις, σήμερα, η διαλειτουργικότητα τείνει να λάβει μια ευρύτερη, πιο ολοκληρωμένη πλευρά ενός επαναλαμβανόμενου, καλά οργανωμένου, και αυτοματοποιημένου ενός χαρακτηριστικού γνωρίσματος των οργανώσεων, σε επίπεδο τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Το παραπάνω υποδεικνύεται σε ορισμό του προσχέδιου του EIF 2.0: «Η διαλειτουργικότητα είναι η δυνατότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανώσεων να αλληλεπιδράσουν προς κοινούς στόχους αμοιβαία ευεργετικούς που περιλαμβάνουν τη διανομή των πληροφοριών και της γνώσης μεταξύ των οργανώσεων μέσω των επιχειρησιακών διαδικασιών που αυτοί υποστηρίζουν, και χρησιμοποιώντας ως μέσο την ανταλλαγή των στοιχείων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT)» και στην έρευνα Roadmap επιχειρηματικής διαλειτουργικότητας (Charalabidis και λοιποί., 2008b) «Η διαλειτουργικότητα είναι μια ικανότητα, με τη μορφή της χρησιμότητας, που οι επιχειρήσεις μπορούν να επικαλεσθούν όποτε χρειαστεί, υπέρ των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων τους».

Interoperability in eGovernment



Σχήμα 2.4: Διαλειτουργικότητα στην ηλ. διακυβέρνηση

Οι 3 στόχοι της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- Πρώτος στόχος είναι οι οργανωτικές και σημασιολογικές πτυχές καθώς τα τεχνικά πρότυπα υπάρχουν ήδη.
- Δεύτερος στόχος είναι η γνώση της υπηρεσία με τη δημιουργία οδηγιών σχετικές με τις πραγματικά περισσότερο κοινές υπηρεσίες.
- Τρίτος στόχος είναι η διευκόλυνση των μετόχων (δημόσιες υπηρεσίες) και δημιουργία συνθηκών για σταθερή εξέλιξη και αλλαγή.

Η ευρωπαϊκή πολιτική για τη διαλειτουργικότητα

- i2010: Στρατηγικό πολιτικό πλαίσιο της ευρωπαϊκής Επιτροπής που σχεδιάζει τις ευρείες πολιτικές οδηγίες για την κοινωνία των πληροφοριών και των μέσων για τα έτη μέχρι το 2010. Περιέχει μια συγκεκριμένη γραμμή δράσης στη διαλειτουργικότητα.
- IDABC: Διαλειτουργική παράδοση των ευρωπαϊκών υπηρεσιών-Government στις δημόσιες υπηρεσίες, την επιχείρηση και τους πολίτες
- FP7, CIP: Το πρόγραμμα ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας, περιέχει συγκεκριμένες ενέργειες για τη διαλειτουργικότητα.
- Εθνικές πολιτικές: σχεδόν όλα τα ευρωπαϊκά κράτη μέλη έχουν τις εθνικές πολιτικές για τη διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

2.3.3 Προϋποθέσεις πλαισίου διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι οργανώσεις έχουν συμφωνήσει, ή θα έπρεπε να έχουν

συμφωνήσει, να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, και πώς πρέπει να χρησιμοποιηθούν τα πρότυπα. Με άλλα λόγια, παρέχει τις πολιτικές και τις οδηγίες που αποτελούν τη βάση για την επιλογή των προτύπων και είναι σύμφωνες με την κοινωνικοοικονομική, πολιτική, πολιτιστική, γλωσσική, ιστορική και γεωγραφική κατάσταση του πεδίου δυνατότητας εφαρμογής τους σε μια συγκεκριμένη περίπτωση ή κατάσταση.

Χαρακτηριστικά, ένα e-GIF περιλαμβάνει τα εξής τμήματα:

- Περιεχόμενο με ορισμούς, στόχους, αρχές, υπόβαθρο, ακροατήριο, οφέλη και σύνδεση με άλλες πρωτοβουλίες.
- Τεχνικό περιεχόμενο που αναφέρει τις πλέον σημαντικές δηλώσεις πολιτικής, αρχιτεκτονικές, πρότυπα, κατηγορίες προτύπων, κριτήρια επιλογής προτύπων και θέση προτύπων.
- Διαδικασία ανάπτυξης που περιγράφει την ανάπτυξη και την αναθεώρηση, δράσεις και ευθύνες, και μηχανισμούς για τις διαβουλεύσεις.
- Εφαρμογή η οποία ορίζει τα εργαλεία υποστήριξης, όπως ιστοχώρους.
- Καθεστώτα συμμόρφωσης, όπως οι δείκτες διαλειτουργικότητας, ευθύνη για συμμόρφωση, μέτοχους και εργαλεία που καθοδηγούν.

Καθώς υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις για τη διαλειτουργικότητα αρχίζει να διαφαίνεται ότι οι εθνικές προσπάθειες που στοχεύουν στην καθιέρωση ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας έχουν αφιερώσει συνήθως τις προσπάθειες να παράγουν τα πρότυπα και οδηγίες εξετάζοντας τα τρία επίπεδα διαλειτουργικότητας: οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνικό επίπεδο. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το εθνικό e-GIFs βασίζεται στην ευθυγράμμιση με τις αρχές και τις συστάσεις της ευρωπαϊκής εκδοχής πλαισίου διαλειτουργικότητας 1.0. Βασίζεται επίσης στην υιοθέτηση κοινών αρχών, όπως η εξελιξιμότητα, η ικανότητα επαναχρησιμοποίησης, η ευελιξία, η προτίμηση για τα ανοικτά πρότυπα, η προτίμηση για τα πρότυπα με την ευρεία υποστήριξη αγοράς και η ασφάλεια.

2.3.4 Συμβολή των πλαισίων διαλειτουργικότητας στο μετασχηματισμό της

διακυβέρνησης

Οι κοινές αποθήκες των ορισμών και των προτύπων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν προσελκύσει όλο και περισσότερο την προσοχή, κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, σε μια προσπάθεια των υπηρεσιών να δημιουργήσουν και να μοιραστούν σημασιολογικά τις πλούσιες πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα έγγραφα. Τέτοιες αποθήκες ορίζονται συνήθως με βάση τα πρότυπα αρχιτεκτονικής προτύπων διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πλαισίων ή των κυβερνητικών

συστημάτων υπό μορφή υποδομών που βοηθούν τον καθορισμό των αληθινά διαλειτουργικών, μιας στάσης υπηρεσιών .

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα πρότυπα εφαρμογής για τις διευκρινίζονται και καθοδηγούνται από τα πλαίσια διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGIFs). Για να επιτευχθεί το όραμα της one-stop παροχής υπηρεσιών οι περισσότεροι κυβερνητικοί φορείς πρέπει να εκτελέσουν κάποιο μετασχηματισμό στις υπηρεσίες τους. Μια δραστηριότητα που συμβαίνει συνήθως παράλληλα με τη διαδικασία της ψηφιοποίησης. Οι συνηθισμένοι στόχοι για το μετασχηματισμό υπηρεσιών περιλαμβάνουν τον καλλωπισμό της οργανωτικής, σημασιολογικής ή τεχνικής διαλειτουργικότητας, μέσα στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών. Παράλληλα με αυτήν την ανάγκη μετασχηματισμού, οι περισσότερες υπηρεσίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση εφαρμόζουν αυτήν την περίοδο τα συγκεκριμένα προγράμματα για τη μείωση του διοικητικού φόρτου και την ελαχιστοποίηση του γενικού κόστους υπηρεσιών για τις υπηρεσίες και τους χρήστες.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, δημιουργήθηκε μια πρόσφατη τάση στις δημόσιες υπηρεσίες παγκοσμίως, η επιχειρησιακή μοντελοποίηση ή μοντελοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών (BPM – Business Process Management), η οποία έχει ήδη υιοθετηθεί από τις μεγάλες επιχειρήσεις. Αν και η διαχείριση επιχειρησιακής διαδικασίας στις επιχειρήσεις έχει αρκετές προκλήσεις, η αίτησή της στις διαδικασίες δημόσιου τομέα αποκαλύπτει τις σημαντικά ιδιομορφίες και ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Συγκεκριμένα οι οργανώσεις δημόσιου τομέα προσφέρουν έναν μεγάλο αριθμό τύπων υπηρεσιών συνήθως της τάξης των μερικών χιλιάδων, εάν μετρηθούν οι τοπικές, περιφερειακές και εθνικές υπηρεσίες επιπέδων. Επιπλέον, τα έγγραφα που απαιτούνται ως εισαγωγές, ή παράγονται ως αποτελέσματα των ανωτέρω υπηρεσιών (εφαρμογές, πιστοποιητικά, άδειες, κ.λπ.), μετριούνται σε τάξεις των χιλιάδων. Αυτοί οι απέραντοι αριθμοί διαδικασιών και εγγράφων υπερβαίνουν οποιαδήποτε σχετική πολυπλοκότητα που βρίσκεται συνήθως στις επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα και απαιτούν τους αποδοτικότερους διοικητικούς μηχανισμούς.

Η διαδικασία για Reengineering (BPR) στους φορείς του δημόσιου τομέα πρέπει να ακολουθήσει τους «πλέον μακροχρόνιους και βαθύτερους κύκλους», δεδομένου ότι ο χρόνος που απαιτείται για έγκριση και εφαρμογή των αλλαγών είναι συνήθως μεγαλύτερος απ' ό,τι σε μια επιχείρηση ιδιωτικού τομέα. Αυτό παρουσιάζεται από τα ποσοστά κυβερνητικών προγραμμάτων που αποτυγχάνουν, όταν περιορίζεται ο χρόνος ή τα συστήματα διαχείρισης δεν μπορούν να υποστηρίξουν αυτήν την ανάγκη για τη σταθερή αλλαγή.

Σε πολλές περιπτώσεις πρέπει να εξεταστούν νομικά ζητήματα, κυρίως όταν μια σημαντική αλλαγή διαδικασίας πρόκειται να εκτελεσθεί σε ένα σύνολο δημόσιων υπηρεσιών με στόχο τη διασυνδεδεμένη διαχείριση των νομικών στοιχείων και δομών που επηρεάζουν τις στοχοθετημένες υπηρεσίες.

Με βάση τα ανωτέρω, υπάρχει μια ανάγκη τα συστήματα που μπορούν να υποστηρίξουν την έμφυτη πολυπλοκότητα των διαδικασιών δημόσιου τομέα, να επιτρέπουν τη σταθερή διαχείριση των βημάτων και των εγγράφων διαδικασίας, μαζί με όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με τα νομικά ζητήματα.

2.3.5 Συμπεράσματα

Η διαλειτουργικότητα φθάνει σε όλες τις κυβερνητικές οργανώσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και αποτελεί μια αναπτυγμένη ερευνητική περιοχή απ' όλες τις απόψεις - επιστημονική, επιχειρηματική, κοινωνική και πολιτική. Σήμερα, οι περισσότερες χώρες διεθνώς έχουν δημιουργήσει ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας, ένα στρατηγικό έγγραφο που περιέχει τις προδιαγραφές και τα πρότυπα που ακολουθούνται προκειμένου να εξασφαλιστεί διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των δικαιούχων τους (πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες δημόσιες υπηρεσίες). Παρέχει τις οδηγίες στους επαγγελματίες σχετικά με το τι πρέπει να θεωρήσουν και να κάνουν προκειμένου να επιτραπεί η απρόσκοπτη αλληλεπίδραση μέσα στη ίδια τη δημόσια διοίκηση καθώς επίσης και με άλλες δημόσιες αρχές.

Από τους πλέον σημαντικούς μετασχηματισμούς που πρέπει να υποστεί η διακυβέρνηση είναι αυτή ακριβώς η αλληλεπίδραση μεταξύ των εκάστοτε εμπλεκόμενων φορέων. Αυτή είναι ουσιαστικά που οδηγεί σε one-stop υπηρεσίες θέτοντας τον πολίτη στο κέντρο. Επίσης οδηγεί σε εξοικονόμηση πόρων αλλά και καλύτερη ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς μειώνεται η πιθανότητα λάθους.

2.4 ΟΔΗΓΙΑ 2006/123/ΕΚ

2.4.1 Εισαγωγή

Στόχος της οδηγίας για τις υπηρεσίες είναι να προωθήσει τη δημιουργία μιας γνήσιας εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, έτσι ώστε τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι καταναλωτές να μπορούν να εκμεταλλευθούν πλήρως τις ευκαιρίες που παρέχει ο μεγαλύτερος τομέας της ευρωπαϊκής οικονομίας. Στηρίζοντας την ανάπτυξη μιας πραγματικά ολοκληρωμένης εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών, η οδηγία θα συμβάλει στην αξιοποίηση των σημαντικών δυνατοτήτων του τομέα των υπηρεσιών στην Ευρώπη όσον αφορά την οικονομική μεγέθυνση και τη δημιουργία θέσεων εργασίας.

Για το λόγο αυτό, η οδηγία για τις υπηρεσίες αποτελεί κεντρικό στοιχείο της ανανεωμένης στρατηγικής της Λισαβόνας για την οικονομική μεγέθυνση και την απασχόληση. Επιπλέον, με τις διατάξεις της περί διοικητικής απλούστευσης στηρίζει επίσης το πρόγραμμα για τη βελτίωση της νομοθεσίας. Η οδηγία για τις υπηρεσίες αποτελεί σημαντικό βήμα προόδου.

Εξασφαλίζει ότι, τόσο οι πάροχοι όσο και οι αποδέκτες υπηρεσιών, θα μπορούν να επωφελούνται ευκολότερα από τις θεμελιώδεις ελευθερίες την ελευθερία εγκατάστασης και ελευθερία παροχής υπηρεσιών σε διασυνοριακό επίπεδο. Προς τούτο, οι διατάξεις της οδηγίας αποσκοπούν στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, την άρση των εμποδίων στην παροχή υπηρεσιών, καθώς και την ενίσχυση τόσο της αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ κρατών μελών όσο και της εμπιστοσύνης παρόχων και καταναλωτών στην εσωτερική αγορά.

Η οδηγία έχει εφαρμογή σε ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων παροχής υπηρεσιών. Οι διατάξεις της βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σχετικά με την ελευθερία εγκατάστασης και την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών, συμπληρώνει δε τις ισχύουσες κοινοτικές πράξεις, οι οποίες διατηρούν πλήρως την ισχύ τους.

Η οδηγία επιβάλλει τη λήψη συγκεκριμένων νομοθετικών μέτρων από τα κράτη μέλη, ενώ επιπλέον τα καλεί να θέσουν σε εφαρμογή διάφορα πρακτικά μέτρα, όπως τα κέντρα ενιαίας εξυπηρέτησης για τους παρόχους υπηρεσιών, οι ηλεκτρονικές διαδικασίες και η διοικητική συνεργασία. Ειδικότερα, είναι σαφές ότι η οδηγία για τις υπηρεσίες δεν θα τεθεί σε εφαρμογή με μια μόνο νομοθετική πράξη αλλά θα πυροδοτήσει μια δυναμική διαδικασία, της οποίας τα οφέλη θα φανούν με την πάροδο του χρόνου.

Είναι επίσης σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι η οδηγία για τις υπηρεσίες έχει ως στόχο να ενισχύσει τα δικαιώματα των αποδεκτών υπηρεσιών, ιδίως των καταναλωτών, και ότι προβλέπει συγκεκριμένα μέτρα για τη χάραξη πολιτικής σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Η εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες αποτελεί σημαντική πρόκληση για τα κράτη μέλη και απαιτεί άμεσες και σοβαρές προσπάθειες. Λαμβάνοντας υπόψη το ευρύ πεδίο εφαρμογής της και το ευρύ φάσμα θεμάτων που καλύπτει, την καινοτόμο της προσέγγιση και τα πολυάριθμα μέτρα που πρέπει να εφαρμοστούν, καθίσταται σαφές ότι στην περίπτωση αυτή η στενή συνεργασία και εταιρική σχέση μεταξύ της Επιτροπής και των κρατών μελών είναι ιδιαίτερα σημαντική. Έτσι, και σύμφωνα με τη γενική αρχή περί καλύτερης εφαρμογής του κοινοτικού δικαίου, η Επιτροπή έχει προσφερθεί να βοηθήσει και έχει δεσμευτεί να συνεργαστεί στενά με τα κράτη μέλη καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας εφαρμογής.

Τούτο θα συμβάλει στην ορθή και συνεπή εφαρμογή και εκτέλεση της οδηγίας από όλα τα κράτη μέλη και θα εξασφαλίσει ίσους όρους για τους παρόχους και τους αποδέκτες υπηρεσιών. Η διαδικασία αυτή θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση προβλημάτων σε πρώιμο στάδιο.

2.4.2 Μέθοδος εφαρμογής

Για την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες τα κράτη μέλη πρέπει να λάβουν τόσο νομοθετικά όσο και μη νομοθετικά μέτρα, δηλαδή μέτρα οργανωτικής ή πρακτικής φύσεως. Η οδηγία καλύπτει ευρύ φάσμα διαφορετικών υπηρεσιών και είναι πιθανό να επηρεάσει σημαντικό αριθμό εθνικών νόμων και ρυθμίσεων.

Είναι σαφές ότι «τα κράτη μέλη οφείλουν, προκειμένου να διασφαλίζουν την πλήρη εφαρμογή των οδηγιών, όχι μόνο νομικώς αλλά και στην πράξη, να προβλέπουν την ύπαρξη σαφούς νομικού πλαισίου στον συγκεκριμένο τομέα» ώστε να καθίσταται δυνατό «στους ιδιώτες να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να τα προβάλλουν ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων». Η λήψη νομοθετικών μέτρων στο κατάλληλο επίπεδο μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμη ως ασφαλιστική δικλείδα έναντι διατάξεων σε συγκεκριμένους τομείς που ενδέχεται να έχουν ξεφύγει του ελέγχου, αλλά και για να εξασφαλίσει την κάλυψη δραστηριοτήτων παροχής υπηρεσιών που μπορεί να αναπτυχθούν στο μέλλον και να ρυθμίζονται σε εθνικό επίπεδο.

Παράλληλα ορισμένες διατάξεις της οδηγίας πρέπει να εφαρμοστούν μέσω της θέσπισης κατάλληλων διοικητικών ρυθμίσεων και διαδικασιών. Τούτο αφορά επίσης την οργάνωση του προσδιορισμού και της αξιολόγησης της νομοθεσίας, στην οποία τα κράτη μέλη πρέπει να προβούν προτού αποφασίσουν αν πρέπει να τροποποιήσουν ή να καταργήσουν νομοθετικά.

Η οδηγία για τις υπηρεσίες υποχρεώνει τέλος τα κράτη μέλη να λάβουν μέτρα και πέραν της προθεσμίας για την εφαρμογή της, δηλαδή και μετά τον Δεκέμβριο του 2009. Αυτό ισχύει ιδίως σχετικά με την επανεξέταση της νομοθεσίας και τη διαδικασία αμοιβαίας αξιολόγησης. Όπως είναι σαφές η ανάπτυξη πολιτικής για την ποιότητα των υπηρεσιών, θα εξελιχθεί με την πάροδο του χρόνου.

2.4.3 Το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας

Καλυπτόμενες υπηρεσίες

Ο βασικός κανόνας είναι ότι η οδηγία για τις υπηρεσίες έχει εφαρμογή σε όλες τις υπηρεσίες που δεν εξαιρούνται ρητά από αυτήν.

Το γεγονός και μόνο ότι μια δραστηριότητα παρέχεται από το κράτος, από κρατικό φορέα ή μη κερδοσκοπικό οργανισμό δεν σημαίνει ότι δεν συνιστά υπηρεσία. Αντίθετα, «το ουσιώδες χαρακτηριστικό της αμοιβής έγκειται στο γεγονός ότι η αμοιβή αποτελεί την οικονομική αντιπαροχή της κατά τα ανωτέρω παροχής, γεγονός που σημαίνει ότι πρέπει να υπάρχει οικονομικό αντάλλαγμα». Το αν η αμοιβή παρέχεται από τον αποδέκτη της υπηρεσίας ή από τρίτο δεν έχει σημασία. Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν ώστε οι κανόνες της οδηγίας

για τις υπηρεσίες να έχουν εφαρμογή σε ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, με αποδέκτη είτε επιχειρήσεις είτε καταναλωτές.

Χωρίς να είναι περιοριστικά, τα ακόλουθα μπορούν να αναφερθούν ως παραδείγματα των υπηρεσιών που καλύπτονται από την οδηγία:

1. οι δραστηριότητες των περισσότερων νομοθετικά κατοχυρωμένων επαγγελματιών (όπως των νομικών και φορολογικών συμβούλων, των αρχιτεκτόνων, των μηχανικών, των λογιστών, των τοπογράφων),
2. οι δραστηριότητες των τεχνιτών, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με επιχειρήσεις (όπως οι υπηρεσίες συντήρησης γραφείων, παροχής διαχειριστικών συμβουλών, οργάνωσης εκδηλώσεων, είσπραξης οφειλών, διαφήμισης και πρόσληψης),
3. οι υπηρεσίες εκμίσθωσης (συμπεριλαμβανομένης της εκμίσθωσης αυτοκινήτων) και χρηματοδοτικής μίσθωσης,
4. οι υπηρεσίες ακινήτων, οι υπηρεσίες πιστοποίησης και δοκιμής, οι υπηρεσίες οικιακής υποστήριξης (όπως υπηρεσίες καθαρισμού, φύλαξης παιδιών ή κηπουρικής) κλπ.

Όσον αφορά τη νομοθεσία πλαίσιο για την εφαρμογή της οδηγίας, το πεδίο εφαρμογής της καλύπτει όλες τις δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών, εκτός όσων εξαιρούνται ρητά.

Οι υπηρεσίες που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας

Η οδηγία για τις υπηρεσίες εξαιρεί ρητά από το πεδίο εφαρμογής της ορισμένες υπηρεσίες. Είναι σαφές ότι οι εθνικοί κανόνες και κανονισμοί σχετικά με τις εξαιρούμενες υπηρεσίες πρέπει να συμμορφώνονται με άλλους κανόνες του κοινοτικού δικαίου. Πιο συγκεκριμένα εξαιρούνται:

1. Μη οικονομικές υπηρεσίες γενικού ενδιαφέροντος
2. Χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
3. Υπηρεσίες και δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών
4. Υπηρεσίες στον τομέα των μεταφορών
5. Υπηρεσίες που παρέχονται από γραφεία εύρεσης προσωρινής εργασίας
6. Υγειονομική περίθαλψη
7. Οπτικοακουστικές υπηρεσίες και ραδιοφωνικές εκπομπές
8. Τυχρά παιχνίδια
9. Δραστηριότητες που συνδέονται με την άσκηση δημόσιας εξουσίας

10. Κοινωνικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την κοινωνική στέγαση, την παιδική μέριμνα και τη στήριξη οικογενειών και ατόμων που έχουν μονίμως ή προσωρινώς ανάγκη
11. Ιδιωτικές υπηρεσίες ασφαλείας
12. Υπηρεσίες των συμβολαιογράφων και των δικαστικών επιμελητών, που διορίζονται με επίσημη πράξη της Διοίκησης

Εξαιρούνται οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, ανεξαρτήτως αν μπορούν να θεωρηθούν ως συνδεδεμένες με την άσκηση δημόσιας εξουσίας .

2.4.4 Συμπεράσματα

Η διοικητική συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών είναι ουσιώδης για την εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Υποχρεώνονται τα κράτη μέλη να αλληλοβοηθούνται, ιδίως για να απαντήσουν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών και να προβούν, εν ανάγκη, σε διαπιστώσεις γεγονότων, επιθεωρήσεις και έρευνες. Προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία της διοικητικής συνεργασίας είναι η στήριξη της από τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν την άμεση και ταχεία επικοινωνία μεταξύ των αρμόδιων αρχών των διαφόρων κρατών μελών. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι αιτήσεις αμοιβαίας συνδρομής θα είναι αιτήσεις παροχής πληροφοριών. Οι αιτήσεις αυτές μπορεί να αφορούν την ελευθερία εγκατάστασης. Πολλές αιτήσεις θα αφορούν επίσης τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών. Για να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική εποπτεία και ιδίως η επαρκής προστασία των αποδεκτών υπηρεσιών, είναι σημαντικό να ενημερώνονται εγκαίρως τα κράτη μέλη σχετικά με δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών που μπορούν να προκαλέσουν σημαντική βλάβη στην υγεία και στην ασφάλεια των προσώπων ή στο περιβάλλον.

Συνεπεία της οδηγίας για τις υπηρεσίες, τα κράτη μέλη πρέπει να επανεξετάσουν τη νομοθεσία τους σε διάφορους τομείς. Το πρώτο βήμα που πρέπει να κάνουν τα κράτη μέλη είναι να επανεξετάσουν τη νομοθεσία τους με σκοπό να εντοπίσουν τις σχετικές απαιτήσεις και να εκτιμήσουν αν πληρούν τα σχετικά κριτήρια της οδηγίας. Τα κράτη μέλη πρέπει να υποβάλουν έκθεση στην Επιτροπή σχετικά με την επανεξέταση της εθνικής νομοθεσίας το αργότερο μέχρι τις 28 Δεκεμβρίου 2009. Η Επιτροπή θα θέσει τις εκθέσεις στη διάθεση των άλλων κρατών μελών, τα οποία θα μπορούν να υποβάλουν τις παρατηρήσεις τους εντός έξι μηνών, και θα διαβουλευθεί με τους ενδιαφερομένους και την επιτροπή που προβλέπεται. Οι υπηρεσίες γενικού οικονομικού συμφέροντος εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας για τις υπηρεσίες κατά το μέτρο που δεν καλύπτονται από ρητή εξαίρεση. από την έναρξη ισχύος της οδηγίας (28 Δεκεμβρίου 2006) τα κράτη μέλη δεν μπορούν να εισάγουν καμία νέα απαίτηση των συγκεκριμένων, εκτός αν οι απαιτήσεις αυτές δεν εισάγουν διακρίσεις, δικαιολογούνται από επιτακτικό λόγο δημόσιου συμφέροντος και είναι αναλογικές.

2.5 Πρωτοβουλία i2010

2.5.1 Εισαγωγή

Το πρόγραμμα i2010 είναι η συνέχιση του eEurope 2005 (υιοθετημένος στο Συμβούλιο της Σεβίλλης το 2002 και το οποίο με τη σειρά του είναι ο διάδοχος του eEurope το 2002 πρόγραμμα δράσης ξεκίνησε το 2000). Το i2010 εστιάζει στη σύγκλιση, συγκεντρώνοντας τη βιομηχανία τηλεπικοινωνιών και φορείς παροχής υπηρεσιών Διαδικτύου από τη μια πλευρά και τη βιομηχανία περιεχομένου (δηλ. τα μέσα) από την άλλη. Αυτή η προσπάθεια ωφελείται στο γεγονός πρόκειται για δύο τομείς οι οποίοι πλέον έχουν κοινή αντιμετώπιση.

Το πρόθεμα “i” στη στρατηγική i2010 αφορά στα:

- Internal market for information services (εσωτερική αγορά για παροχή πληροφοριακών υπηρεσιών)
- Investment in ICT innovation for competitiveness (επένδυση στην πρωτοβουλία για χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την ανταγωνιστικότητα)
- e-inclusion and better quality of life (ουσιαστικά σημαίνει ότι η πολιτική i2010 απευθύνεται σε όλους ανεξαρτήτως διακρίσεων και αποσκοπεί σε μία καλύτερη ποιότητα ζωής)

Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας i2010 γίνεται μία έντονη προσπάθεια στροφής προς το διαδίκτυο και υλοποίησης όλων των υπηρεσιών μέσω αυτού. Πιο συγκεκριμένα γίνεται προώθηση εννοιών όπως e-Government (ηλεκτρονική διακυβέρνηση), e-Health (ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας), e-Learning (ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης) και e-Business (ηλεκτρονικό επιχειρείν).

Το σχέδιο δράσης του προγράμματος i2010 θεωρεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το κλειδί για τη δημιουργία ανταγωνισμού και κατ' επέκταση την πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων του δημόσιου τομέα. Χαράζει το δρόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και παρέχει τα σημεία εστίασης για τα προγράμματα ΕΚ, τις πρωτοβουλίες και τη χάραξη πολιτικής από το 2006 ως το 2010. Το πρόγραμμα δράσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης i2010 εστιάζει σε πέντε σημαντικούς στόχους για το 2010:

- Κανένας πολίτης να μη μείνει πίσω
- Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα να είναι μια πραγματικότητα
- Βασικές υπηρεσίες με υψηλό αντίκτυπο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να εφαρμοστούν.
- Σε καίρια σημεία να υπάρχουν τρόποι διευκόλυνσης

- Η συμμετοχή και η δημοκρατική λήψη αποφάσεων να ενδυναμωθούν

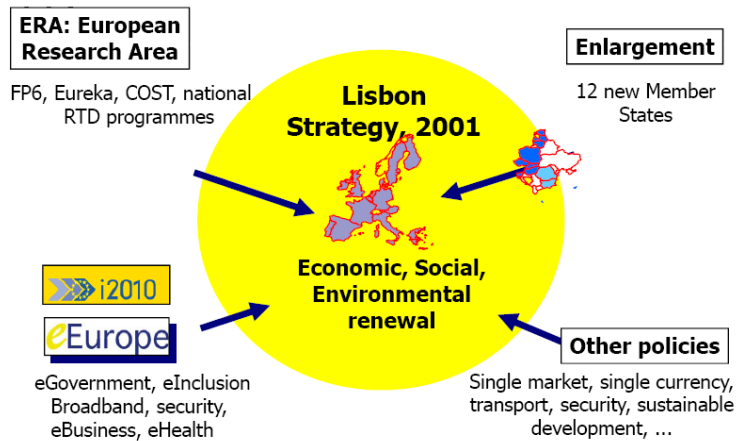
Όλα αυτά βέβαια προσπαθούν να συνδυαστούν με μαζική διάθεση ευζωνικής πρόσβασης σε πολίτες και επιχειρήσεις με ταυτόχρονη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Το σχέδιο δράσης e-Europe αποτελεί μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία αποσκοπεί στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης έως το 2010.

Το i2010 έχει τοποθετηθεί κατά τέτοιο τρόπο στο περιεχόμενο της ανανεωμένης ημερήσιας διάταξης της Λισσαβόνας (Lisbon Agenda), ώστε να υπογραμμίζεται η σημαντική συμβολή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στην ανάπτυξη και τις εργασίες. Έχει δοθεί προσοχή στο γεγονός ότι i2010 ήταν η πρώτη συγκεκριμένη πρωτοβουλία που λήφθηκε στο πλαίσιο της ανανεωμένης ημερήσιας διάταξης της Λισσαβόνας.

2.5.2 Προτεραιότητες

Το i2010 εστιάζει συγκριτικά σε λίγες αλλά συγκεκριμένες πολιτικές προτεραιότητες:

1. να δημιουργήσει ένα ενιαίο ευρωπαϊκό διάστημα πληροφοριών το οποίο προάγει ανοικτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία των πληροφοριών και τα μέσα υπηρεσίες. Αυτό περιλαμβάνει την εξέταση της σύγκλισης, ρυθμιστικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές επικοινωνίες, περιπλάνηση, ραδιοφάσμα, RFID, κινητή TV, οπτικοακουστικές υπηρεσίες μέσων, ταινία/περιεχόμενο on-line, πνευματικά δικαιώματα, πλουραλισμό των μέσων, βασική εκπαίδευση των μέσων, προστασία καταναλωτών, πληροφορίες δημόσιου τομέα, ηλεκτρονική πληρωμή, ηλεκτρονική υπογραφή, στρατηγική ασφάλειας, spam, ασφαλέστερο Διαδίκτυο.
2. να ενισχύσουν την επένδυση στην καινοτομία και την έρευνα στις ICT. Οι περιοχές ζητημάτων περιλαμβάνουν εδώ: Έρευνα ICT στο 7ο πρόγραμμα πλαίσιο, Ευρωπαϊκές πλατφόρμες τεχνολογίας, κοινές πρωτοβουλίες τεχνολογίας καινοτομία λήψη των ICT από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις υπηρεσίες της ΕΕ – ICT. Πρόγραμμα πολιτικής υποστήριξης στην ανταγωνιστικότητα και την καινοτομία. Πρόγραμμα, ομάδα εργασίας ICT, ηλεκτρονικό εμπόριο, τυποποίηση, precommercial προμήθεια, e-Skills.
3. να ενθαρρύνει το συνυπολογισμό, τις καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και την ποιότητα της ζωής μέσω χρήση των ICT. Οι περιοχές ζητημάτων που εξετάζονται κάτω από αυτήν την προτεραιότητα είναι e-Inclusion, δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης, ευρυζωνικότητα/ ψηφιοποίηση, e-Government, e-Health , ψηφιακή βασική εκπαίδευση. Ναυαρχίδες πρωτοβουλιών αποτελούν τα: Ευφυές αυτοκίνητο, ψηφιακές βιβλιοθήκες, γήρανση/περιβαλλοντικός που βοηθιέται Ζωντανός (κατά την προετοιμασία), ICT για τη βιώσιμη αύξηση (κατά την προετοιμασία).



Σχήμα 2.5: Η Ευρωπαϊκή Πολιτική για την ηλ. διακυβέρνηση

2.6 SCM

2.6.1 Εισαγωγή

Η επιχείρηση και η βιομηχανία υπόκεινται σε μια σειρά των διαφορετικών απαιτήσεων και των υποχρεώσεων που επιβάλλονται από διάφορους κανονισμούς. Αυτό γίνεται προκειμένου να ρυθμιστεί η επιχειρησιακή συμπεριφορά έτσι ώστε να παρατηρηθούν και αναλυθούν οι γενικές κοινωνικές εκτιμήσεις. Αλλά εάν οι επιχειρήσεις υποβάλλονται στις δαπάνες μέσω του κανονισμού, που θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί, κατόπιν είναι έξοδα περιττά που αφορούν όλη την κοινωνία. Είναι έτσι σημαντικό να ρυθμιστεί η συμπεριφορά των επιχειρήσεων κατά βέλτιστο τρόπο, χωρίς να καταναλώνονται άσκοπα οι πόροι μιας επιχείρησης και χωρίς να παραγκωνίζονται οι γενικοί κοινωνικοί στόχοι του.

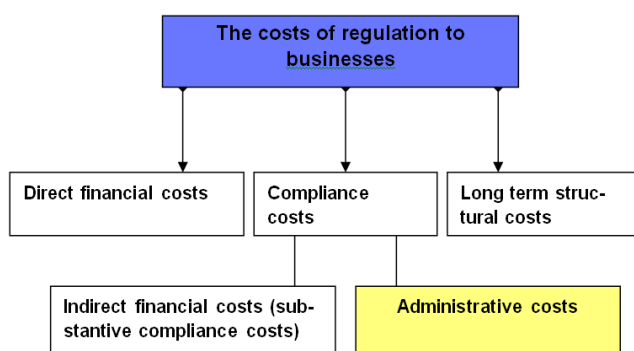
Είναι σημαντικό να καταβληθεί συνεχώς προσπάθεια να εξασφαλιστεί ότι και ο ισχύων κανονισμός και ο νέος κανονισμός δεν επιβάλλουν τον περιττό διοικητικό φόρτο στις επιχειρήσεις. Οι διάφορες εθνικές κυβερνήσεις έχουν τοποθετήσει τη μείωση του διοικητικού φόρτου στην επιχείρηση ως προτεραιότητα και έχουν οργανώσει τους στόχους μείωσης.

Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (SCM) είναι σήμερα η ευρύτατα εφαρμοσμένη μεθοδολογία για τη μέτρηση των διοικητικών εξόδων. Είναι μια μέθοδος προσδιορισμού του διοικητικού φόρτου για τις επιχειρήσεις που επιβάλλονται από κανονισμό. Πρόκειται για μια ποσοτική μεθοδολογία που μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις χώρες και σε διαφορετικά επίπεδα. Η μέθοδος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να μετρήσει έναν ενιαίο νόμο, επιλεγμένους τομείς της νομοθεσίας ή για να εκτελέσει μια μέτρηση βασικών γραμμών όλης της νομοθεσίας σε μια χώρα. Επιπλέον το SCM είναι κατάλληλο για τις προτάσεις απλοποίησης και τις διοικητικές συνέπειες μιας νέας νομοθετικής πρότασης. Αποτελεί μια μέτρηση διοικητικού φόρτου των επιχειρήσεων βασισμένη στις δραστηριότητες της

επιχείρησης, καθιστώντας εφικτή την παρακολούθηση της ανάπτυξης του διοικητικού φόρτου. Συγχρόνως τα αποτελέσματα από τις μετρήσεις SCM συμμετέχουν άμεσα στην απλοποίηση της κυβερνητικής εργασίας, δεδομένου ότι τα αποτελέσματα παρουσιάζουν το συγκεκριμένο κανονισμό και λεπτομέρειές εκείνες που είναι ιδιαίτερα φορτικές για τις επιχειρήσεις.

Τα κόστη του κανονισμού - οικονομικά και διοικητικά.

Ένας κανονισμός έχει διάφορες συνέπειες για τις επιχειρήσεις. Τα διοικητικά έξοδα είναι μόνο ένας τύπος δαπανών που ο κανονισμός μπορεί να συνεπάγεται. Στο παρακάτω σχήμα απεικονίζονται οι διαφορετικοί τύποι δαπανών που ο κανονισμός μπορεί να επιβάλει στις επιχειρήσεις.



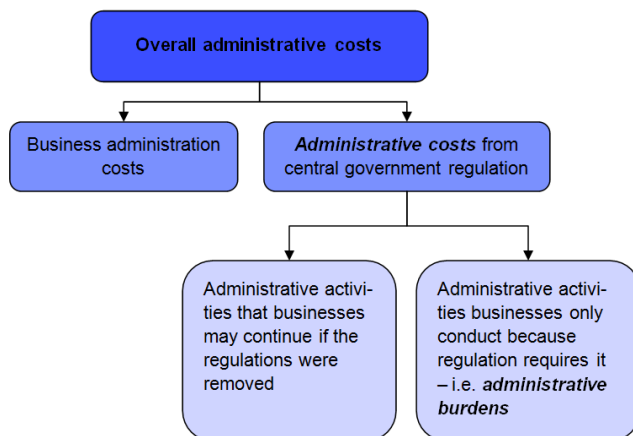
Σχήμα 2.6: Οι διαφορετικές δαπάνες του κανονισμού στις επιχειρήσεις

Άμεσες οικονομικές δαπάνες είναι το αποτέλεσμα μιας συγκεκριμένης και άμεσης υποχρέωσης να μεταφέρει ένα ποσό των χρημάτων στην κυβέρνηση ή την αρμόδια αρχή. Αυτές οι δαπάνες δεν συσχετίζονται επομένως με μια ανάγκη για τις πληροφορίες εκ μέρους της κυβέρνησης

Δαπάνες συμμόρφωσης είναι όλες οι δαπάνες που προκύπτουν από τη συμμόρφωση της εταιρείας με τον κανονισμό, με εξαίρεση τις άμεσες οικονομικές δαπάνες και τις μακροπρόθεσμες δομικές συνέπειες. Στα πλαίσια του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους, αυτές μπορούν να διαιρεθούν σε «ουσιαστικές δαπάνες συμμόρφωσης» και «διοικητικά έξοδα».

Διοικητικά έξοδα εναντίον του διοικητικού φόρτου

Διοικητικός φόρτος είναι το μέρος των διοικητικών εξόδων που οι επιχειρήσεις υπομένουν απλά επειδή είναι μια ρυθμιστική απαίτηση. Ο διοικητικός φόρτος είναι ένα υποσύνολο των διοικητικών εξόδων υπό την έννοια ότι καλύπτουν μέρος των διοικητικών δραστηριοτήτων που οι επιχειρήσεις θα συνεχίσουν να έχουν εάν οι κανονισμοί σταματήσουν να υπάρχουν.



Σχήμα 2.7: Διοικητικός φόρτος εναντίον των διοικητικών εξόδων

Το SCM μετρά τα διοικητικά έξοδα από τον κανονισμό κεντρικής κυβέρνησης. Εντούτοις, οι διοικητικές δραστηριότητες που δεν έχουν καμία σχέση με τον κανονισμό δεν συμπεριλαμβάνονται. Πρόκειται για διοικητικούς στόχους που η επιχείρηση εκτελεί σχετικά με τη διεύθυνση της επιχείρησης και που δεν είναι απαραίτητοι για να συμμορφωθούν με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις.

Βοηθητικό στοιχείο αποτελεί η πληροφορία εάν οι επιχειρήσεις θα συνέχιζαν μια διοικητική δραστηριότητα εάν μια υποχρέωση πληροφοριών επρόκειτο να διακοπεί. Θα δώσει μια ιδέα της άμεσης «πραγματικής» επίδρασης μιας απλοποίησης αν και το να αξιολογήσει ένα αποκαλούμενο ποσοστό φορτίων είναι επίπονη διαδικασία όσον αφορά τους χρησιμοποιούμενους πόρους και είναι επομένως ρεαλιστικότερο να αξιολογηθεί ποιοτικά.

2.6.2 Επισκόπηση του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους

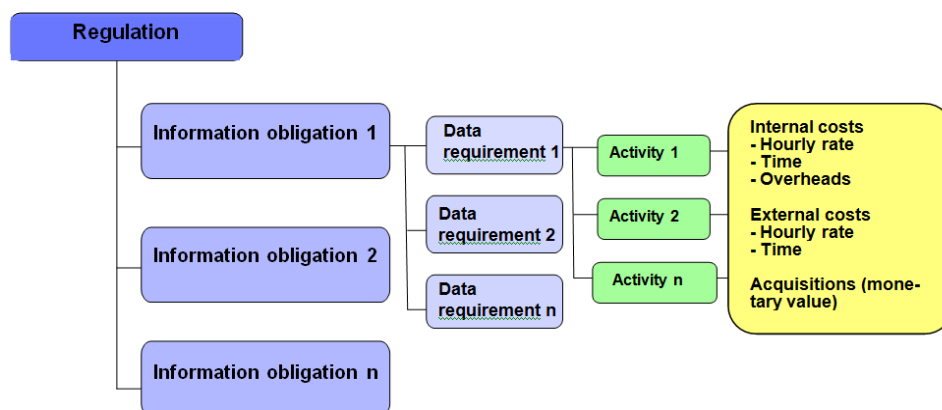
Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (SCM) σχεδιάζεται για να μετρήσει τις διοικητικές συνέπειες για τις επιχειρήσεις και είναι σήμερα η ευρύτερα υιοθετημένη μέθοδος γι' αυτή τη μέτρηση.

Το SCM έχει αναπτυχθεί για να παρέχει μια απλουστευμένη, συνεπή μέθοδο για τα διοικητικά έξοδα που επιβάλλονται στην επιχείρηση από την κεντρική κυβέρνηση. Υιοθετεί μια πραγματική προσέγγιση στη μέτρηση και παρέχει τις εκτιμήσεις που είναι συνεπείς στις πολιτικές περιοχές.

Η μέθοδος SCM είναι ένας τρόπος διάσπασης του κανονισμού σε μια σειρά των εύχρηστων συστατικών που μπορούν να μετρηθούν. Το SCM δεν εστιάζει στους πολιτικούς στόχους του κάθε κανονισμού. Υπό αυτήν τη μορφή, η μέτρηση εστιάζει μόνο στις διοικητικές δραστηριότητες που πρέπει να αναληφθούν προκειμένου να υπάρξει συμμόρφωση με τον κανονισμό και όχι εάν ο ίδιος ο κανονισμός είναι λογικός.

Το SCM αναπτύχθηκε αρχικά στην Ολλανδία, αλλά σήμερα εφαρμόζεται εκτενώς σε έναν ευρύ αριθμό χωρών.

Μια βασική δύναμη του τυποποιημένου προτύπου δαπανών είναι ότι χρησιμοποιεί ένα υψηλό βαθμό λεπτομέρειας στη μέτρηση των διοικητικών εξόδων, μέχρι ακόμα και του επίπεδου μεμονωμένων δραστηριοτήτων.



Σχήμα 2.8: Δομή του τυποποιημένου προτύπου δαπανών:

Ακολουθεί επεξήγηση των στοιχείων του SCM όπως αυτά φαίνονται στο σχήμα 7.

Υποχρεώσεις πληροφοριών:

Οι υποχρεώσεις πληροφοριών (IO) είναι οι υποχρεώσεις που προκύπτουν από τον κανονισμό να παρασχεθούν οι πληροφορίες και τα στοιχεία στο δημόσιο τομέα ή τους τρίτους. Ένας κανονισμός μπορεί να περιέχει πολλές υποχρεώσεις πληροφοριών.

Απαιτήσεις στοιχείων:

Κάθε υποχρέωση πληροφοριών αποτελείται από μια ή περισσότερες απαιτήσεις στοιχείων. Μια απαίτηση στοιχείων είναι κάθε στοιχείο των πληροφοριών που πρέπει να παρασχεθεί στη συμμόρφωση με ένα IO.

Διοικητικές δραστηριότητες:

Για να παρέχουν τις πληροφορίες για κάθε απαίτηση στοιχείων διάφορες συγκεκριμένες διοικητικές δραστηριότητες πρέπει να αναληφθούν. Το SCM υπολογίζει τις δαπάνες κάθε δραστηριότητα. Οι δραστηριότητες μπορούν να γίνουν εσωτερικά ή να μεταφερθούν (δηλ. να γίνονται εξωτερικά).

Παράμετροι δαπανών:

Για κάθε διοικητική δραστηριότητα διάφορες παράμετροι δαπανών πρέπει να συλλεχθούν, όπως η τιμή, ο χρόνος και η ποσότητα

Ο συνδυασμός αυτών των στοιχείων παρέχει το βασικό τύπο SCM:

Κόστος ανά διοικητική δραστηριότητα (ή ανά απαίτηση στοιχείων) = τιμή X χρόνος X ποσότητα (πληθυσμός X συχνότητα).

Διαφορετικοί τύποι τυποποιημένων πρότυπων μετρήσεων δαπανών - εκ των προτέρων και εκ των υστέρων

Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να μετρήσει τη βασική γραμμή του διοικητικού φόρτου - αποκαλούμενη εκ των υστέρων μέτρηση, η οποία είναι μια μέτρηση πραγματικών διοικητικών συνεπειών για τις επιχειρήσεις για έναν εφαρμοσμένο νόμο, ένα νομικό όργανο ή άλλη πρωτοβουλία. Μια μέτρηση βασικών γραμμών μπορεί να αποτελέσει έναν από τους επιλεγμένους τομείς του κανονισμού ή όλου του κανονισμού που έχει επιπτώσεις στην επιχείρηση.

Ένα βασικό στοιχείο του SCM είναι ότι μόλις μετρηθεί η βασική γραμμή πρέπει να ενημερωθεί για να απεικονίσει την πρόοδο στην απλοποίηση και τους νέους κανονισμούς που έχουν μπει σε την επίδραση. Είναι σημαντικό ότι οι εκτιμήσεις των διοικητικών εξόδων για το νέο κανονισμό είναι μιας παρόμοιας ποιότητας στη μέτρηση βασικών γραμμών.

Μια μέτρηση SCM μπορεί επομένως να αποτελείται επίσης από μια μέτρηση προσδοκώμενων διοικητικών συνεπειών ενός σχεδίου νόμου ή άλλης πρωτοβουλίας. Μια τέτοια μέτρηση ορίζεται ως εκ των προτέρων μέτρηση των διοικητικών συνεπειών καθώς μετρά τις διοικητικές συνέπειες ενός κανόνα ή μιας πρωτοβουλίας προτού να εφαρμοστεί. Τα αποτελέσματα από μια εκ των προτέρων μέτρηση μπορούν να αποτελέσουν μέρος της γενικής αξιολόγησης του αντίκτυπου των οικονομικών και διοικητικών αποτελεσμάτων ενός λογαριασμού στο δημόσιο τομέα, τις επιχειρήσεις, τους πολίτες, το περιβάλλον κ.λπ.

Οι εκ των υστέρων μετρήσεις διεξάγονται επίσης προκειμένου να κρατηθεί η μέτρηση βασικών γραμμών ενήμερη σχετικά με τις συνέπειες των νέων ή τροποποιημένων κανόνων ώστε είναι εφικτή η παρακολούθηση της ανάπτυξης των γενικών διοικητικών εξόδων στο πλαίσιο μιας χώρας/ενός τομέα/ενός τμήματος.

Βαθμιαία εφαρμογή μιας τυποποιημένης ανάλυσης δαπανών

Η εφαρμογή ενός Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους για έναν δεδομένο τομέα του κανονισμού απαιτεί μια λεπτομερή γνώση του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους και των περιστάσεων που επικρατούν στην υπουργική σφαίρα στην οποία ο τομέας του κανονισμού ανήκει.

2.6.3 Αλλαγές καταγραφής σε μια τυποποιημένη μέτρηση βασικών τομέων

δαπανών

Ένα βασικό στοιχείο του SCM είναι ότι μόλις μετρηθεί η βασική γραμμή, πρέπει να ενημερώνεται για να απεικονίζει την πρόοδο στην απλοποίηση και τους νέους κανονισμούς που έχουν μπει σε εφαρμογή. Είναι σημαντικό ότι οι εκτιμήσεις των διοικητικών εξόδων για το νέο κανονισμό είναι μιας παρόμοιας ποιότητας στη μέτρηση βασικών γραμμών.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το επίπεδο διοικητικού φόρτου στη βάση δεδομένων ποικίλλει μόνο λόγω των αλλαγών στις πολιτικές που ακολουθούνται, συστήνεται να κρατηθεί ένας αριθμός δομικών δεικτών σταθερών. Κατά συνέπεια οι οικονομικοί δείκτες, όπως το επίπεδο πληθωρισμού και αμοιβών, καθώς επίσης και δείκτες της δομής των επιχειρήσεων, όπως τον πληθυσμό των επιχειρήσεων στους διαφορετικούς τομείς της βιομηχανίας και ο αριθμός υπαλλήλων πρέπει να παγώσει.

3

Μεθοδολογία

Ανασκόπησης Προόδου

Μετασχηματισμού

Διακυβέρνησης

3.1 Συλλογή Στοιχείων

Όσον αφορά τη συλλογή των στοιχείων η έρευνα κινήθηκε με την ακόλουθη σειρά:

1. Αναζήτηση στοιχείων στους επίσημους ιστοχώρους των χωρών, όπου αυτοί ήταν διαθέσιμοι.
2. Αναζήτηση εκθέσεων προόδου σχετικά με την προσπάθεια μετασχηματισμού της κυβέρνησης .
3. Επιπλέον διερεύνηση των έργων που διαφάνηκε ότι ήταν μείζονος σημασίας για τη χώρα.
4. Μελέτη άρθρων σχετικά με το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης για την κάθε χώρα προκειμένου να υπάρξει πιο σφαιρική γνώση. Πρέπει να τονιστεί ότι στη συγκεκριμένη μελέτη χρησιμοποιήθηκαν ως πηγές επίσημα έγγραφα.
5. Έλλειψη ενός επίσημου ιστοχώρου οδηγούσε την έρευνα σε ιστοχώρους υπουργείων και άλλων αρμόδιων φορέων προκειμένου να συγκεντρωθούν τα στοιχεία.

Επιπλέον οι ιστοχώροι του IDABC, των Ηνωμένων Εθνών και του epractice.eu χρησιμοποιήθηκαν για συλλογή πληροφοριών και εύρεση επιπλέον συνδέσμων (link) γι' αυτές τις χώρες.

3.2 Προσδιορισμός Δεδομένων

Η παρούσα μελέτη παρέχει μια επισκόπηση της προόδου του μετασχηματισμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (t-Government) σε πέντε χώρες, κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πρόκειται για τις χώρες: Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστρία, Γερμανία και Σουηδία. Ο στόχος ήταν να μην βρίσκονται όλες οι χώρες συγκεντρωμένες σε μια περιοχή της Ευρώπης και να είναι σχετικά προηγμένες στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Με τη μελέτη των παραπάνω χωρών και ακολουθώντας την κατηγοριοποίηση που έχει υιοθετήσει το Ηνωμένο Βασίλειο έγινε σαφές ότι όλες οι προσπάθειες μετασχηματισμού της διακυβέρνησης μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δέκα κάθετους λειτουργικούς τομείς

- ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
- ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ
- ΥΓΕΙΑΣ
- ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΑΣΜΩΝ
- ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
- ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ
- ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ
- ΑΜΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

3.2.1 Τομέας Δημόσιας Διοίκησης

Σ' αυτό τον τομέα περιλαμβάνονται οι ενέργειες που έχουν κάνει τα κράτη προκειμένου να παρέχουν ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις τους. Αναφέρονται και οι προσπάθειες οργάνωσης του μετασχηματισμού είτε με ίδρυση φορέων είτε με ανάθεση αρμοδιοτήτων σε ήδη υπάρχοντες φορείς. Σε πολλές περιπτώσεις θεσμοθετήθηκε η «Κοινωνία Της Πληροφορίας». Αναφέρονται προσπάθειες εκσυγχρονισμού του συστήματος προμηθειών της δημόσιας διοίκησης αλλά και της δημόσιας διοίκησης. Ειδική μνεία γίνεται στην κοινή χρήση βάσεων, αρχείων και διαδικασιών από τους εμπλεκόμενους φορείς στην υλοποίηση μιας υπηρεσίας με στόχο την εξοικονόμηση πόρων. Για την επίτευξη αυτού γίνονται σαφείς

ενέργειες προκειμένου να εξασφαλιστεί η ασφάλεια στην ανταλλαγή δεδομένων και η δημιουργία ηλεκτρονικής υπογραφής. Τέλος αναφέρονται προσπάθειες σύνδεσης των δημοσίων φορέων, ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης δημόσιων εγγράφων

3.2.2 Τομέας Εκπαίδευσης

Στον τομέα της εκπαίδευσης αναφέρονται οι στρατηγικές των χωρών αλλά και οι υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά σε γονείς και εκπαιδευτικούς. Αναφέρονται επίσης οι ενέργειες αύξησης της εξοικείωσης των μαθητών με την τεχνολογία όπως και η ύπαρξη συγκεκριμένων ιστοχώρων που έχουν δημιουργηθεί για παιδιά.

3.2.3 Τομέας Εργασίας, Επιδομάτων και Συντάξεων

Σ' αυτόν τον τομέα περιγράφονται οι προσπάθειες δημιουργίας ιστοχώρων που να συγκεντρώνεται η προφορά και η ζήτηση θέσεων εργασίας. Είτε με τη μορφή της ανακοίνωσης τη δημιουργία θέσεων εργασίας από τις επιχειρήσεις είτε με την καταχώρηση των βιογραφικών όσων αναζητούν εργασία σε μια βάση δεδομένων. Επιπλέον αναφέρονται προσπάθειες υλοποίησης της υποβολής αιτήσεων για επιδόματα συνταξιοδότησης ηλεκτρονικά.

3.2.4 Τομέας Υγείας

Εδώ αναφέρονται προσπάθειες για τη δημιουργία ηλεκτρονικής κάρτας υγείας. Προσπάθειες σύνδεσης των φορέων υγείας (πχ νοσοκομεία, ιατρικά κέντρα). Περιγράφονται ενέργειες που καθιστούν την τηλεϊατρική εφικτή. Καθώς και προσπάθειες που γίνονται και για την οργάνωση των συστημάτων υγείας είτε με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης είτε μη τη δημιουργία ηλεκτρονικών ασθενών.

3.2.5 Τομέας Φόρων και Δασμών

Περιγράφεται η προσπάθεια ηλεκτρονικής υποβολής των φορολογικών δηλώσεων αλλά και καταβολής των επιστροφών καθώς και αλλαγές στην οργάνωση των εφοριών. Σχετικά με τις εισαγωγές και εξαγωγές αναφέρονται προσπάθειες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων όπου ήταν δυνατό με στόχο τη μείωση του χρόνου αναμονής αλλά και τη χρήση της τεχνολογίας για πιο δίκαιη φορολόγηση των εισαγωγών και των εξαγωγών.

3.2.6 Τομέας Μεταφορών

Εδώ παρουσιάζονται ενέργειες με στόχο που είναι δυνατό να γίνεται ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, να αυξηθεί η ασφάλεια στους δρόμους και να βελτιωθεί η παροχή οδικής βοήθειας. Αναφέρονται οι προσπάθειες μείωσης του κυκλοφοριακού προβλήματος αλλά και ενημέρωσης των πολιτών για την κίνηση στους δρόμους με χρήση ηλεκτρονικών μέτρων. Τέλος σημειώνονται και προσπάθειες να βοηθηθούν όσοι επιλέγουν να ταξιδέψουν να σχεδιάσουν το ταξίδι τους.

3.2.7 Τομέας Δικαιοσύνης και Ιθαγένειας

Εδώ καταγράφονται οι ενέργειες για την εισαγωγή ηλεκτρονικών ταυτοτήτων και διαβατηρίων. Αναφέρονται προσπάθειες που αφορούν τη νομοθεσία όπως η ύπαρξη όλων των νόμων σε ηλεκτρονική μορφή αλλά ακόμα και η ηλεκτρονική προετοιμασία και ψήφιση νόμων. Τέλος σημειώνονται δράσεις που αφορούν την εισαγωγή της τεχνολογίας στην αστυνομία σε περιπτώσεις όπως η ηλεκτρονική αναφορά εγκλημάτων.

3.2.8 Τομέας Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Σ' αυτό τον τομέα περιγράφονται οι προσπάθειες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών από τη μεριά των τοπικών διοικήσεων. Παρουσιάζονται επίσης προσπάθειες αλλαγής των διαδικασιών τους.

3.2.9 Τομέας Περιβάλλοντος και Χωροταξίας

Εδώ παρουσιάζονται ενεργείες που αφορούν το κτηματολόγιο αλλά και οργάνωσης των αρμόδιων φορέων.

3.2.10 Τομέας Άμυνας και Εξωτερικών Υποθέσεων

Σχετικά με την άμυνα περιγράφονται προσπάθειες καλύτερης διαχείρισης του εξοπλισμού αλλά και αλλαγές στην οργάνωση των φορέων. Σχετικά με θέματα εξωτερικών υποθέσεων αναφέρονται προσπάθειες πληροφόρησης των μεταναστών, εισαγωγή της τεχνολογίας σε πρεσβείες καθώς και διακρατικές συνεργασίες

3.3 Πρότυπο Καταγραφής

Στη συνέχεια δημιουργήθηκε ένα πρότυπο καταγραφής προκειμένου να ταξινομηθούν όλες οι ενέργειες. Σε κάθε χώρα λοιπόν δημιουργήθηκε ένας πίνακας της μορφής

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
		Αναφέρεται ένας από τους ακόλουθους τομείς: <i>Δημόσια Διοίκηση/ Εκπαίδευση/ Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις/ Υγεία/ Φόροι και Δασμοί/ Μεταφορές/ Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια/ Τοπική Αυτοδιοίκηση/ Περιβάλλον και Χωροταξία/ Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις</i>		Η σχέση με το μετασχηματισμό διακυβέρνησης θεωρείται <i>Άμεση</i> , όταν υιοθετείται το Standard Cost Model ή όταν ακολουθείται η οδηγία για τις υπηρεσίες ή όταν ακολουθείται στρατηγική για τη μείωση των διοικητικών βαρών), ενώ είναι <i>Έμμεση</i> , όταν αφορά, γενικότερα, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σε κάθε χώρα υπάρχουν επιπλέον δύο πίνακες που μετρούν την ηλεκτρονική ετοιμότητα σε σχέση με τις βασικές υπηρεσίες που ορίζονται στο i2010. Έχουν την ακόλουθη μορφή.

Πίνακας 1: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	
3A	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	
3B	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	
4A	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	
4B	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	
6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	
11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	

12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	
----	---	--

Τα στοιχεία 3 και 4 αναλύονται περισσότερο καθώς κάποιες επιμέρους υπηρεσίες σε κάποιες χώρες δεν υπάρχουν.

Πίνακας 2: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

A/A	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	
2	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	
3	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	
4	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	
5	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	
6	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	
7	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	

Όσον αφορά τους κάθετους λειτουργικούς τομείς, κρίνεται απαραίτητο να σημειωθεί ότι δεν έχουν πραγματοποιήσει ενέργειες όλες οι χώρες σε όλους τους τομείς, όπως συνοπτικά παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

	ΧΩΡΑ				
ΤΟΜΕΑΣ	ΕΛΛΑΔΑ	ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	ΑΥΣΤΡΙΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΑ	ΣΟΥΗΔΙΑ

ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	x	x	x	x	x
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	x	x	x	x	
ΕΡΓΑΣΙΑ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ		x	x	x	
ΥΓΕΙΑ	x	x	x	x	x
ΦΟΡΟΙ ΚΑΙ ΔΑΣΜΟΙ	x	x	x	x	
ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	x	x	x	x	x
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	x	x	x	x	x
ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ	x	x	x	x	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑ	x	x		x	
ΑΜΥΝΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ		x	x	x	x

3.4 Δείκτες Μέτρησης

Με δεδομένο ότι πρόκειται για μια νέα κατεύθυνση που ακολουθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρόσφατα, δεν έχουν προταθεί ακόμα στη βιβλιογραφία κοινά αποδεκτοί δείκτες μετρήσεις του μετασχηματισμού διακυβέρνησης.

Ωστόσο, ένα μέρος του μεγέθους του μετασχηματισμού σε κάθε χώρα μπορεί να εξαχθεί έμμεσα από δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ενδεικτικά σε κάθε χώρα αναφέρεται οι δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας..

4

Επισκόπηση πρωτοβουλιών μετασχηματισμού διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση

4.1 Αυστρία

4.1.1 Εισαγωγή

Η Αυστρία, έχει πραγματοποιήσει αξιοσημείωτη πρόοδο σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα τελευταία χρόνια. Η άποψή της σχετικά με τη χρήση και τη συμμετοχή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει διατυπωθεί με μεγάλη σαφήνεια και προκειμένου να γίνουν καλύτερα κατανοητές οι ενέργειες που έγιναν μέχρι τώρα για τον μετασχηματισμό της διακυβέρνηση της χώρας κρίνεται απαραίτητο να παρουσιαστεί η άποψη της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να σχεδιαστεί κατάλληλα καθώς η δημόσια διοίκησή της χώρας αποτελείται από πολλά τμήματα που πρέπει να συνεργαστούν αρμονικά. Αυτή η συνεργασία θα αποτελέσει τη βάση για μια αποδοτική εφαρμογή του eGovernment. Δημιουργήθηκε η ανάγκη προσδιορισμού των αρχών στις οποίες βασίζεται η εφαρμογή και η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη διοίκηση, οι οποίες είναι:

1. Η ενθάρρυνση του πολίτη να χρησιμοποιεί τις νέες τεχνολογίες οικειοθελώς.
2. Η μελέτη και αντιμετώπιση της αποδοτικότητας συνολικά και αποσπασματικά.
3. Η δημιουργία ενός θεσμού ο οποίος θα διασφαλίζει το δικαίωμα στη λήψη ηλεκτρονικών αρχείων από τη Διοίκηση.
4. Η ασφάλεια και η προστασία των δεδομένων.
5. Η διαφάνεια στη διοίκηση και σε όλες τις Υπηρεσίες της.
6. Η εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα.
7. Η προώθηση των προτύπων και των διαθέσιμων προδιαγραφών προς όλες τις κατευθύνσεις.
8. Η κατάλληλη διαχείριση όλων των αλλαγών που θα επιφέρει η περαιτέρω ανάπτυξη.
9. Η εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης αποδοτικότητας με τη χρήση των κατάλληλων μεθόδων στον ιδιωτικό ανταγωνισμό.

Η στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει μια πολύ σημαντική επιρροή στις αλλαγές σε οργανωτικές δομές στην Αυστριακή Κυβέρνηση. Η αυξανόμενη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών έχει προκαλέσει την εντατικοποίηση και τη δόμηση της καλής συνεργασία μέσα στη Δημόσια Διοίκηση

Ακολουθούν οι δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας για την Αυστρία κατά το έτος 2007, σύμφωνα με τη eurostat.

Πίνακας 4.1.1

Δείκτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας - Αυστρία - 2007	
Ποσοστό των οικογενειών με την πρόσβαση Διαδικτύου	69%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με την πρόσβαση Διαδικτύου	97%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά εβδομαδιαίως	61%
Ποσοστό των οικογενειών με μια ευρυζωνική σύνδεση	46%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με μια ευρυζωνική σύνδεση	72%
Ποσοστό των ατόμων που έχει αγοράσει/που διατάζεται on-line στους τελευταίους τρεις μήνες	26%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν λάβει τις διαταγές on-line μέσα στο προηγούμενο έτος	18%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	24.0 %
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	18.8 %
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	13.3 %

Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	60 %,
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	75%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	54%

Στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται η ηλεκτρονική ετοιμότητα της Ελλάδας στις είκοσι βασικές υπηρεσίες του i2010

Πίνακας 4.1.2

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	5/5
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4
3A	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	4-5/5
3B	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	4-5/5
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	N/A
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	4-5/5
4A	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	4/4
4B	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	N/A
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	N/A
6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	4/4
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	3/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	4/5
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	4/4
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	4/4

11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	4/4
12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	N/A

Πίνακας 4.1.3

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4/4
2	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4/4
3	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4
4	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	4/4
5	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	5/5
6	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4/4
7	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	5/5
8	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	4/4

4.1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

Αρχικά παρουσιάζεται σ' ένα συνοπτικό πίνακα η υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα.

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
-----	----------	--------	----------	-----------------------

1	Προώθηση της πρωτοβουλίας «Austrian's Way into the Information Society»	Δημόσια Διοίκηση	1995	Έμμεση
2	Παρουσίαση του «Πρόγραμμα Δράσης της Κοινωνίας της Πληροφορίας»	Δημόσια Διοίκηση		Έμμεση
3	Έναρξη λειτουργίας της ηλεκτρονικής πύλης των πολιτών «HELP»	Δημόσια Διοίκηση	1997-2007	Έμμεση
4	Έναρξη λειτουργίας προγράμματος δράσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας»	Δημόσια Διοίκηση	1997	Έμμεση
5	Παρουσίαση της στρατηγικής «e-Austria in e-europe»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Έμμεση
6	Παρουσίαση του «IT Strategy of Federal Government»	Δημόσια Διοίκηση	2001	Έμμεση
7	Έναρξη λειτουργίας του Zentrales Melderegister	Δημόσια Διοίκηση	2002	Άμεση
8	Παρουσίαση της στρατηγικής «Επίθεση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»	Δημόσια Διοίκηση	2003	Έμμεση
9	Έναρξη ισχύος νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
10	Έναρξη της ιδιωτικής πρωτοβουλίας A1 SIGNATUR	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
11	Έναρξη της λειτουργίας της υπηρεσίας ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών (Zustelldienst)	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση

12	Καθιέρωση της πλατφόρμας "Ψηφιακή Αυστρία»	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση
13	Παροχή δυνατότητας ενσωμάτωσης ηλεκτρονική υπογραφή στις τραπεζικές κάρτες	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση
14	Ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού συστήματος αρχείων όλης της κυβέρνησης (ELAK)	Δημόσια Διοίκηση	2005	Άμεση
15	Παρουσίαση κανονισμού σχετικά με τη δημιουργία και τη χρήση του καταλόγου διευθύνσεων	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση
16	Αναθεώρηση του Αυστριακού νομικού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Δημόσια Διοίκηση	2007	Έμμεση
17	Προώθηση της χρήσης της έννοιας της eID κάρτας πολιτών	Δημόσια Διοίκηση	2008	Έμμεση
18	Λειτουργία του προγράμματος «Bridging the Digital Divide»	Εκπαίδευση	2004/2005	Έμμεση
19	Λειτουργία του προγράμματος «e-Fit Austria»	Εκπαίδευση	2000	Έμμεση
20	Λειτουργία του προγράμματος «e-Fit2 Austria»	Εκπαίδευση	2000	Έμμεση
21	Δημιουργία μιας ηλεκτρονικής πύλης για τους μαθητές (www.stipendium.at)	Εκπαίδευση		Έμμεση
22	Λειτουργία του cAms	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις		Έμμεση
23	Λειτουργία του προγράμματος ELDA	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις		Έμμεση

24	Έκδοση της ηλεκτρονική κάρτα ή κάρτα υγείας	Υγεία	2004	Έμμεση
25	Λειτουργία του FinanzOnline	Φόροι και Δασμοί	1998	Έμμεση
26	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος του ηλεκτρονικού τελωνείου	Φόροι και Δασμοί		Έμμεση
27	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος eCall	Μεταφορές	2006	Έμμεση
28	Αυστριακό Ηλεκτρονικό Δίκτυο Πρωτοβουλίας (AT:net)	Μεταφορές	2007	Έμμεση
29	Έκδοση της κάρτας πολιτών	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2003	Έμμεση
30	Ηλεκτρονική παραγωγή νόμου	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2004	Άμεση
31	Έκδοση των πρώτων ePassports	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006	Έμμεση
32	Επίτευξη συμφωνίας συνεργασίας πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ του Ομοσπονδιακού Κράτους και των διαφόρων περιφερειών	Τοπική Αυτοδιοίκηση	1998	Έμμεση
33	Έγκριση ένα ψήφισμα με το για τις τοπικές διοικήσεις	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2000	Έμμεση
34	Ξεκινά το πρόγραμμα Kommunalnet	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2004	Έμμεση
35	Έναρξη λειτουργίας του e-Auktion	Τοπική Αυτοδιοίκηση		Άμεση
36	Δημιουργία ηλεκτρονικής πύλης παροχής πληροφοριών και συμβουλών για Αυστριακούς που ζουν στο εξωτερικό	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2007	Έμμεση

ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το 1995, προωθείται η πρωτοβουλία «Austrian's Way into the Information Society» («Η πορεία του Αυστριακού στην Κοινωνία της Πληροφορίας»). Υπό την αιγίδα αυτής της Πρωτοβουλίας, η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση οργανώνει μια «Ομάδα εργασίας για την Κοινωνία της Πληροφορίας» που αποτελείται από περισσότερους από 350 ειδικούς στους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, των επιχειρήσεων και των επιστημών. Η ομάδα επιφορτίζεται με την ευθύνη να εντοπίσει τις ευκαιρίες αλλά και τις απειλές που θα προκύψουν από την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Αυστρία και τον καλύτερο τρόπο να εισέλθει η χώρα στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Ένα χρόνο αργότερα δημοσιεύεται η Οριστική Έκθεση της Ομάδας Εργασίας, για την Κοινωνία της Πληροφορίας, της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα στρατηγικής και δράσης. Τη δημοσίευση ακολουθεί από μια γενική ημερήσια διάταξη υπό το όνομα «Το Πρόγραμμα Δράσης της Κοινωνίας της Πληροφορίας» («Aktionsplan für Informationgesellschaft») που συντονίζεται από την Ομοσπονδιακή Καγκελαρία.

Το 1997, προωθείται, πιλοτικά, η ηλεκτρονική πύλη των πολιτών «HELP» («ΒΟΗΘΕΙΑ»), η οποία έχει ως σκοπό να καθοδηγήσει τους πολίτες για τις διοικητικές διαδικασίες που ακολουθούνται στις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε να είναι σε θέση να τις πραγματοποιούν γρήγορα και χωρίς δυσκολίες. Η πύλη προσαρμόζεται στις ανάγκες του πολίτη, που σχεδιάζονται γύρω από τις διαφορετικές «καταστάσεις ζωής» όπως τη γέννηση, το γάμο, τα διαβατήρια, το θάνατο, και όχι γύρω από τις διοικητικές δομές. Η «HELP» παρέχει στους πολίτες και γενικότερα στους κατοίκους της Αυστρίας ένα μοναδικό σημείο εισόδου στις αναλυτικές πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες και τις διοικητικές διαδικασίες, που οργανώνεται γύρω από περίπου 200 γεγονότα ζωής. Από το 1997 η «HELP» έχει ενισχυθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό, με στόχο να αποτελέσει μια από τις κύριες πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Πέρα από την παροχή των πληροφοριών, η πύλη επιτρέπει επίσης στους πολίτες να μεταφορτώσουν στον προσωπικό τους υπολογιστή τις επίσημες αιτήσεις που απαιτούνται για κάποιες διοικητικές πράξεις και να πραγματοποιήσουν έναν αυξανόμενο αριθμό διαδικασιών on-line. Δέκα χρόνια μετά, το Νοέμβριο του 2007, η «HELP» εμπλουτίζει τις υπηρεσίες που παρέχει, με την προώθηση ενός καινούριου τμήματος για νέους ανθρώπους, και την παροχή συνδέσεων με ιστοχώρους που είναι πιθανό να ενδιαφέρουν τους νέους χρήστες. Τέσσερα κύρια θέματα καλύπτονται: εργασία, εκπαίδευση και κατάρτιση, ελεύθερος χρόνος και δραστηριότητα, και δικαιώματα και Δημοκρατία. Το HELP.gv.at επεκτείνεται σε μια διαδραστική πύλη διασυνδεδεμένη με την περιφερειακή και την τοπική αυτοδιοίκηση. Η πύλη έχει κερδίσει ήδη διάφορες διεθνείς διακρίσεις και το Σεπτέμβριο του 2007, το HELP.gv.at λαμβάνει το Αυστριακό Βραβείο Δημόσιων Υπηρεσιών για το 2007, που δόθηκε από το Εμπορικό Επιμελητήριο της Βιέννης και το Businessworld.

Τον ίδιο χρόνο , που προωθείται για πρώτη φορά η ηλεκτρονική πύλη των πολιτών «HELP», η κυβέρνηση δημοσιεύει ένα «Πρόγραμμα δράσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας». Τα μέτρα που εγκρίνονται περιλαμβάνουν τον καθορισμό ενός νομικού πλαισίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, την εφαρμογή των νέων δημόσιων υπηρεσιών πληροφοριών και τα κυβερνητικά προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης.

Τον Απρίλιο του 2000, η κυβέρνηση συμφωνεί με την πρωτοβουλία «e-Austria in e-Europe», η οποία σκοπεύει να βελτιώσει τις συνθήκες για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην οικονομία και την κοινωνία. Επίσης, θέτει τον φιλόδοξο στόχο να μπορεί να παρέχει όλες τις διοικητικές υπηρεσίες με ηλεκτρονική μορφή μέχρι το τέλος του 2005. Τον Ιούνιο του 2001, βάσει συστάσεων που υποβλήθηκαν από την ομάδα εργασίας e-Austria e-Europe, το Συμβούλιο των Υπουργών υιοθετεί το «IT Strategy of Federal Government» (τη στρατηγική για την τεχνολογία της πληροφορικής της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης). Ένα διοικητικό συμβούλιο τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ιδρύεται για το συντονισμό των δραστηριοτήτων της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης προς αυτή την κατεύθυνση και καθιερώνει μια σωστά δομημένη συνεργασία με τις Περιφερειακές και Τοπικές Αρχές. Ιδρύεται μια Μονάδα Στρατηγικής νέων τεχνολογιών, με στόχο την ουσιαστική εφαρμογή τη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα στηρίζεται στην επαρκή οργάνωση και στη διαρκή συνεργασία των Ομοσπονδιακών Υπουργείων με τις Περιφερειακές και Τοπικές Αρχές. Στις αρμοδιότητές της περιλαμβάνονται η οργάνωση προγραμμάτων, οι διεθνείς υποθέσεις, η τεχνολογία, τα πρότυπα, οι δημόσιες σχέσεις και η διοίκηση.

Το Μάρτιο του 2002 το Zentrales Melderegister (ZMR) αρχίζει να λειτουργεί. Πρόκειται για μια κεντρική βάση δεδομένων που περιέχει όλα τα άτομα που κατοικούν στην Αυστρία. Ένα μοναδικός αριθμός αποδίδεται σε κάθε κάτοικο και λειτουργεί ως αλάνθαστο αναγνωριστικό του ατόμου.

Το Μάιο του 2003, η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση εξαπολύει την «Επίθεση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» («eGovernment Offensive», η οποία στοχεύει στη γρήγορη και βιώσιμη εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προκειμένου να επιτευχθεί μια κυρίαρχη θέση της χώρας στην ΕΕ. Η «Επίθεση» αυτή στηρίζεται στην ουσιαστική υποστήριξη και συνεργασία των πολιτικών ιθυνόντων της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, των Επαρχιακών και των Τοπικών Αρχών, των Δήμων, των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης και του Ιδιωτικού Τομέα. Το Μάρτιο του 2004 τίθεται σε ισχύ ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σύμφωνα με τον οποίο όλες οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν πλήρης ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέχρι το 2008, δημιουργώντας μια ξεκάθαρη νομική βάση για το πρόγραμμα και τις πρωτοβουλίες της χώρας σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τον επόμενο μήνα ένας πάροχος κινητής τηλεφωνίας προωθεί το A1 SIGNATUR, μια κινητή υπηρεσία αναγνώρισης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αυτή η υπηρεσία επιτρέπει την αναγνώριση και την πιστοποίηση των πελατών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του κινητού τηλεφώνου, και επιτρέπει στους πολίτες της Αυστρίας να υπογράψουν ψηφιακά έγγραφα και να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με την κυβέρνηση με ασφάλεια, χωρίς να απαιτείται κατοχή κάρτας πολιτών ή μια ψηφιακή υπογραφή βασισμένη σε λογισμικό.

Το Μάιο του 2004, η Αυστριακή κυβέρνηση προωθεί μια επίσημη υπηρεσία ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών (Zustelldienst), με σκοπό να επιτρέψει στις διοικητικές διαδικασίες να διευθετηθούν από τους πολίτες. Η υπηρεσία επιτρέπει στις δημόσιες υπηρεσίες και τους πολίτες να ανταλλάξουν μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με την εγγύηση ότι στέλνονται και παραλαμβάνονται αποτελεσματικά. Παρέχει στους χρήστες τις επίσημες βεβαιώσεις παραλαβής, και το καταχωρημένο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που παραδίδεται μέσω του συστήματος.

Το φθινόπωρο 2005, αφότου προωθήθηκε η επιτυχής εφαρμογή της «Επίθεσης» από την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση, η δομή συντονισμού για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παγιώθηκε με την καθιέρωση της πλατφόρμας «Ψηφιακή Αυστρία». Η «Ψηφιακή Αυστρία» είναι μια στρατηγική πλατφόρμα που εξασφαλίζει την ενεργό συμμετοχή όλων των επιπέδων κυβέρνησης.

Αποτελείται από αντιπροσώπους της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, των επαρχιών, των δήμων και των οργανισμών ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Οι κύριοι στόχοι της πλατφόρμας είναι στρατηγική λήψη αποφάσεων, προτεραιότητα που θέτουν σχετικά με την εφαρμογή των κοινών προγραμμάτων eGovernment, ο συντονισμός και ο έλεγχός τους και η κοινοποίηση αυτών των δραστηριοτήτων. Η πλατφόρμα διοικείται από τον Προϊστάμενο πληροφοριών, και υποστηρίζεται από τη μονάδα στρατηγικής ICT που βασίζεται στην Ομοσπονδιακή Καγκελαρία και τον Προϊστάμενο δημόσιων σχέσεων, και προστατεύει τη δράση ομάδων εργασίας, που είχαν δημιουργηθεί κατά την εφαρμογή παλαιότερων Προγραμμάτων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στις ομάδες αυτές, μπορούν να συμμετέχουν αντιπρόσωποι όλων των επιπέδων της Κυβέρνησης. Ο φόρτος εργασίας μοιράζεται μεταξύ των μελών τους. Η πλατφόρμα ενισχύει τη συνεργασία και το συντονισμό μεταξύ όλων των συμμετεχόντων και εγγυάται μια βιώσιμη ανάπτυξη του eGovernment στην Αυστρία μέσω της μεγάλης κλίμακας εφαρμογής των διαλειτουργικών και ασφαλών λύσεων.

Τον Ιανουάριο του 2005 η Αυστρία γίνεται η πρώτη χώρα στον κόσμο που προσφέρει στους πολίτες τη δυνατότητα να ενσωματώσουν μια ηλεκτρονική υπογραφή στις τραπεζικές τους κάρτες. Μετά από μια συμφωνία μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και του εκδότη

τραπεζικών καρτών Europay, μια λειτουργία καρτών πολιτών μπορεί να περιληφθεί σε όλες τις τραπεζικές κάρτες Maestro που εκδίδονται στην Αυστρία. Η προαιρετική λειτουργία - μια ψηφιακή υπογραφή που αποθηκεύεται στο μικροτσίπ της τραπεζικής κάρτας - επιτρέπει στους πολίτες να χρησιμοποιούν την κάρτα Maestro τους για να πιστοποιηθούν και να πραγματοποιήσει συναλλαγές με ασφάλεια στο διαδίκτυο.

Τον ίδιο μήνα (Ιανουάριο 2005), ολοκληρώθηκε το ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων όλης της κυβέρνησης (ELAK) και οδηγεί σε σημαντική βελτίωση στην παροχή υπηρεσιών σε ομοσπονδιακό επίπεδο. Το ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων εισήχθη προκειμένου να αντικατασταθούν τα αρχεία από χαρτί σε όλα τα Αυστριακά Υπουργεία. Το ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων εισάγεται σε κάθε ένα από τα 12 ομοσπονδιακά Υπουργεία, επιτρέποντας σε συνολικά 8000 υπολογιστές γραφείου να λειτουργήσουν αποκλειστικά με τα ψηφιακά έγγραφα και τις πληροφορίες. Το ηλεκτρονικό αρχείο είναι το αρχικό έγγραφο. Οι εκτυπώσεις των τμημάτων των παραπάνω αρχείων αναγνωρίζονται μόνο ως αντίγραφα. Ο ψηφιακός χειρισμός των διοικητικών διαδικασιών επιτρέπει την ταυτόχρονη επεξεργασία πολλών αρχείων ή υποθέσεων, την αποδοτικότερη ροή της δουλειάς, την τυποποίηση των μεθόδων εργασίας και την οικονομία προμηθειών. Κατά αυτόν τον τρόπο, κάθε διαδικασία μπορεί να ελεγχθεί εύκολα, οποτεδήποτε, με την εξέταση του αρχείου. Το ηλεκτρονικό σύστημα αρχείων σε ομοσπονδιακό επίπεδο σημαίνει ότι πολλές διαδικασίες μπορούν τώρα να διεξαχθούν διευκολύνοντας αποτελεσματικότερα τις δια-διοικητικές συναλλαγές, οι οποίες μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία χρησιμοποιώντας μόνο ένα μέσο. Από την εισαγωγή του ηλεκτρονικού συστήματος αρχείων, έχει παρατηρηθεί ήδη σημαντική αποταμίευση χρημάτων.

Τον Ιούλιο του 2005, δημοσιεύεται στην επίσημη Αυστριακή εφημερίδα, ένας κανονισμός σχετικά με τη δημιουργία και τη χρήση του καταλόγου διευθύνσεων (Adressregister). Ο κατάλογος θα συγκεντρώνει τις χωρικές διευθύνσεις κατά τρόπο ομοιόμορφο, που να βοηθά σε μια σειρά υπηρεσιών και εφαρμογών.

Το Αυστριακό νομικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναθεωρείται ουσιαστικά στο τέλος του Δεκεμβρίου του 2007. Μεταξύ άλλων νόμων, τροποποιείται ο νόμος για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και ο γενικός νόμος σχετικά με τις διαδικασίες διοίκησης. Μερικές από τις νέες παροχές τίθενται σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2008. Αυτές οι παροχές περιλαμβάνουν την προώθηση της χρήσης της έννοιας της eID κάρτας πολιτών, ώστε να απλοποιηθεί η χρήση των διοικητικών υπογραφών και να διευκολυνθεί η ένταξη της έννοιας των καρτών των πολιτών στις διαδικασίες του ιδιωτικού τομέα, με ιδιαίτερη έμφαση στον τραπεζικό τομέα.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στα πλαίσια του μετασχηματισμού αυτού του τομέα έχουν υπάρξει πρωτοβουλίες που στοχεύουν όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης όπως «Bridging the Digital Divide» και «E-Fit Austria». Οι πρωτοβουλίες αυτές αποσκοπούν στην απόκτηση περισσότερων γνώσεων σχετικά με τις νέες τεχνολογίες.

Τα προγράμματα E-Fit και E-Fit2 Austria, πραγματοποιήθηκαν υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Επιστήμης και Πολιτισμού (BMBWK). Προωθήθηκαν το 2000 και έχουν ενεργήσει ως πλατφόρμα για περισσότερες από 200 πρωτοβουλίες και προγράμματα στον τομέα της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην εκπαίδευση, την επιστήμη και τον πολιτισμό. Στα πλαίσια αυτής της ευρείας και μακροπρόθεσμης πρωτοβουλίας τεχνολογιών προωθείται και υποστηρίζεται η χρήση των νέων τεχνολογιών. Παγιώνονται προγράμματα όπως: ηλεκτρονική εκπαίδευση, ηλεκτρονική εκμάθηση, ηλεκτρονική επιστήμη, ηλεκτρονική κατάρτιση και ηλεκτρονικός πολιτισμός. Στόχοι της Αυστρίας αποτελούν η εγκατάσταση των ευρυζωνικών συνδέσεων Διαδικτύου σε κάθε σχολείο, η ηλεκτρονική διοίκηση των σπουδαστών, η παροχή υψηλής ποιότητας διδακτικού υλικού, δυνατότητα εκμάθησης on-line και πολλών άλλων. Το «Bridging the Digital Divide», πραγματοποιήθηκε επίσης κάτω από την ηγεσία του BMBWK σε συνεργασία με την Εθνική Αντιπροσωπεία της ΟΥΝΕΣΚΟ, και αποτελεί ένα πρόγραμμα εθνικού επιπέδου που αφορά στο εκπαιδευτικό σύστημα. Σχεδιάστηκε για το σχολικό έτος 2004/2005 και στόχευε στην έρευνα σχετικά με την εμφάνιση της ψηφιακής διαίρεσης και τον τρόπο που οι μαθητές την αντιμετωπίζουν.

Μια άλλη ενέργεια είναι η δημιουργία μιας ηλεκτρονικής πύλης για τους μαθητές (www.stipendium.at), που συντονίζεται από το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Παιδείας. Περιέχει εκτενείς πληροφορίες γι' αυτούς και χειρίζεται το σύστημα αίτησης μαθητικής επιχορήγησης.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Η Αυστριακή Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (cAms) είναι ο κυρίως Αυστριακός προμηθευτής υπηρεσιών που αφορούν την εργασία. Παρέχει υπηρεσίες ενημέρωσης, συμβουλών και εύρεσης εργασίας για τους εργαζομένους και τους εργοδότες. Το cAms επιτρέπει σε όλους τους πελάτες να καταχωρηθούν ηλεκτρονικά ως άνεργοι και να υποβάλουν αίτηση για το επίδομα ανεργίας. Επιπλέον, το cAms προσφέρει χώρο για τους αιτούντες εργασία, αλλά και για τις επιχειρήσεις. Παρέχει μια πλατφόρμα όπου οι χρήστες και οι επιχειρήσεις μπορούν να αποθηκεύσουν δεδομένα που τους αφορούν και τα οποία θα διατίθενται εφόσον προκύπτουν ως προϊόν αναζήτησης. Οι επιχειρήσεις μπορούν να επιλέξουν από μια εκτενή ομάδα ανθρώπων που αναζητούν εργασία αλλά και ένα πρόσωπο που ψάχνει μια εργασία μπορεί να επιλέξει από πολλές θέσεις, καθώς επίσης και να έρθει σε επαφή με μια επιχείρηση μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι χρήστες μπορούν να

ενημερώσουν τα στοιχεία τους οι ίδιοι και μπορούν να επιλέξουν την υπηρεσία μηνύματος μέσω του κινητού τηλεφώνου ή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η πύλη παρέχει επίσης, τις Ευρωπαϊκές Υπηρεσίες Απασχόλησης (EYA :Ευρωπαϊκές Υπηρεσίες Απασχόλησης).

Μια ακόμα προσπάθεια μετασχηματισμού είναι το πρόγραμμα ELDA (Electronic data Exchange with the Austrian Social Security Institutions). Επιτρέπει στις επιχειρήσεις για να διαβιβάσουν τα στοιχεία κοινωνικής ασφάλισης στα όργανα κοινωνικής ασφάλισης με έναν πλήρως, ψηφιακό τρόπο συναλλαγής. Είναι ένα σύστημα κεντρικής συλλογής πληροφοριών. Το στοιχείο που υποβάλλεται μέσω του ELDA στέλνεται στο περιφερειακό, αρμόδιο όργανο κοινωνικής ασφάλισης.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στο τομέα της υγείας πραγματοποιήθηκε μια μεγάλη αλλαγή· η ηλεκτρονική κάρτα ή κάρτα υγείας.

Ο στόχος της ηλεκτρονικής κάρτας είναι να υποστηριχθούν οι διοικητικές διαδικασίες μεταξύ των ασφαλισμένων ανθρώπων, των εργοδοτών, των γιατρών και των νοσοκομείων καθώς επίσης και των οργάνων κοινωνικής ασφάλισης. Αντικατέστησε τις αποδείξεις υγειονομικής περίθαλψης και εξάλειψε την ανάγκη να εκδοθεί και να υποβληθεί σε επεξεργασία ένας ετήσιος όγκος περισσότερων από 40 εκατομμύριο αποδείξεων. Η Αυστριακή ηλεκτρονική κάρτα είναι πολύ περισσότερο από μόνο μια κάρτα υγείας. Το σύστημα ηλεκτρονικών καρτών παρέχει μια ασφαλή ευρυζωνική σύνδεση στο πλαίσιο του τομέα της υγείας και την υποδομή για διάφορα μελλοντικά προγράμματα. Αρχικά περιείχε αποθηκευμένα μόνο κάποια προσωπικά στοιχεία του κατόχου της κάρτας, δηλ. το όνομα, τον αριθμό κοινωνικής ασφάλισης, τον σειριακό αριθμό της κάρτας. Το έργο προωθήθηκε πιλοτικά το Δεκεμβρίου 2004. Το Νοέμβριο του 2005, το έργο ολοκληρώθηκε επιτυχώς σε όλη την Αυστρία και μέχρι το Σεπτέμβριο του 2006, ήδη 9 εκατομμύριο πολίτες κατείχαν την κάρτα. Επιπλέον, η κάρτα περιείχε εφαρμογές υπογραφών. Το σύστημα των ηλεκτρονικών υπογράφων τέθηκε σε πλήρη λειτουργία τον Ιανουάριο του 2008. Η κάρτα πλέον μπορεί να χρησιμοποιηθεί ευκολότερα για την υπογραφή και την κωδικοποίηση των πληροφοριών π.χ. στις ηλεκτρονικές τραπεζικές εργασίες και επομένως λειτουργεί και σαν κάρτα πολιτών. Το κατάλληλο πιστοποιητικό που περιλαμβάνεται στην κάρτα προσαρμόζεται στα πανευρωπαϊκά πρότυπα.

ΤΟΜΕΑΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΑΣΜΩΝ

Όσον αφορά τον τομέα της φορολογίας, δημιουργήθηκε μια ηλεκτρονική πλατφόρμα φορολογικής επικοινωνίας (εικονική εφορία στο διαδίκτυο) που παρέχεται από το Υπουργείο Οικονομικών, το FinanzOnline. Τέθηκε στην διάθεση των φορολογικών συμβούλων ήδη το 1998 και στα επόμενα χρόνια έχει βελτιωθεί αρκετά. Από το 2003 η πύλη με τις υπηρεσίες της είναι προσιτή μέσω του διαδικτύου σε όλους τους πολίτες της Αυστρίας, τις επιχειρήσεις, τους λογιστές, τους συμβολαιογράφους και τις Τοπικές Αρχές. Η πύλη δίνει σε όλους τους

πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να συμπληρώσουν και να υποβάλλουν τις φορολογικές δηλώσεις τους ηλεκτρονικά με τη χρησιμοποίηση της κάρτας πολιτών ή της ψηφιακής υπογραφής κινητών τηλεφώνων. Τα βασικά προσωπικά στοιχεία μπορούν ίδιοι οι χρήστες να τα αλλάξουν όποτε επιθυμούν. Μετά την αποστολή της δήλωσης στην εφορία ο αιτών ενημερώνεται μέσω ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα δεδομένα που έχουν διαβιβαστεί υιοθετούνται αυτόματα από την εφορία. Το σύστημα λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να βοηθά το χρήστη για να αποφύγει οποιαδήποτε λάθη κατά τη συμπλήρωση και αποστολή της αίτησης που αποστέλλει. Η φορολογική επιστροφή πραγματοποιείται μέσα σε μια εβδομάδα από τη στιγμή της αποστολής της δήλωσης. Από τον Ιανουάριο του 2005 η πύλη χειρίζεται και αιτήματα οικογενειακών επιδομάτων. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα. Η υπηρεσία απευθύνεται και στις Αυστριακές επιχειρήσεις, παρέχοντας τη δυνατότητα της υποβολής της φορολογικής τους δήλωσης ηλεκτρονικά και της ηλεκτρονικής πληρωμής του Φ.Π.Α. Το FinanzOnline επιτρέπει την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των φορολογικών επιστροφών.

Στον τομέα των δασμών και κατά συνέπεια των τελωνείων υλοποιήθηκε το πρόγραμμα του ηλεκτρονικού τελωνείου. Η ημερομηνία έναρξης του προγράμματος δεν είναι γνωστή. Πρόκειται για πρωτοβουλία της Διοίκησης Εξωτερικού Εμπορίου (PAWA). Συντονίζεται από το Αυστριακό Ομοσπονδιακό Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων και Εργασίας (BMWA), και παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να λάβουν τις άδειες εισαγωγών και να υποβάλουν την τελωνειακή δήλωση μέσω του Διαδικτύου. Είναι ένα σύστημα που επιτρέπει σε μια επιχείρηση για να συναλλάσσεται με το τελωνείο, χωρίς γραφειοκρατικές διατυπώσεις και ανεξάρτητα από την προέλευση των αγαθών. Καλύπτονται όλες οι τελωνειακές διαδικασίες, όπως οι εισαγωγές, οι εξαγωγές, οι διαδικασίες αποστολών και η αποθήκευση εμπορευμάτων, ενώ το σύστημα υποστηρίζεται διαρκώς από μια μονάδα ανάλυσης κινδύνου. Μόλις το αρμόδιο τελωνειακό γραφείο παραλάβει μια δήλωση προϊόντος, λαμβάνεται η απόφαση και η επιχείρηση λαμβάνει όλα τα αντίστοιχα έγγραφα, όπως το πιστοποιητικό εκτελωνισμού, με ηλεκτρονική μορφή.

ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Τον Ιούνιο του 2006 το Υπουργείο Μεταφορών προγραμμάτισε τη δοκιμή ενός Πανευρωπαϊκού συστήματος κλήσης έκτακτης ανάγκης - eCall - στην Αυστρία, για τους ερχόμενους μήνες. Το νέο σύστημα αναμένονταν ότι θα βοηθήσει στη βελτίωση της ασφάλειας στους δρόμους και θα μειώσει σημαντικά τα δυστυχήματα. Αρχικά, στρατολογήθηκαν κάποιοι οδηγοί με άρτια αυτοκίνητα από τεχνικής άποψης, για την έναρξη της πειραματικής φάσης eCall. Αρχικά, 100 οχήματα εξοπλίστηκαν με σύστημα «Satalarm», υπό μορφή μικρού «μαύρου κουτιού» για την καταγραφή περιστατικών που σχετίζονται με την κυκλοφορία και τη σχετική ενημέρωση του πιο κοντινού κέντρου βοήθειας. Κατά τη

διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου, οι οδηγοί κλήθηκαν να μιμηθούν δέκα έως δεκαπέντε ατυχήματα με τη βοήθεια μιας συσκευής με αισθητήρες που εγκαταστάθηκε στο όχημά τους, και να καταγράψουν τη διαδικασία βοήθειας. Σε περίπτωση ατυχήματος, τα μαύρα κουτιά στα οχήματα έπρεπε αυτόματα να αναφέρουν το περιστατικό στο δωμάτιο ελέγχου του ÖAMTC, της Εθνικής Αυτοκινητιστικής Λέσχης της Αυστρίας. Κατόπιν το δωμάτιο ελέγχου έπρεπε να έρθει σε επαφή με το σχετικό οδηγό και να τον ενημερώσει ποια γραμμή βοήθειας έκτακτης ανάγκης θα τον βοηθήσει. Μόλις το eCall είναι λειτουργικό, θα χρησιμοποιεί τα μαύρα κουτιά που εγκαθίστανται στα οχήματα για να εκθέσουν αυτόματα οποιαδήποτε ατυχήματα στην πιο κοντινή γραμμή βοήθειας. Μακροπρόθεσμα, η νομοθεσία της ΕΕ θα υποχρεώνει τους κατασκευαστές αυτοκινήτων για να εγκαταστήσουν το πλήρως αναπτυγμένο eCall σύστημα σε όλα τα νέα αυτοκίνητα που πωλούνται από το 2009 και μετά.

Τον Ιανουάριο του 2007, το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Μεταφορών, Καινοτομίας και Τεχνολογίας προώθησε το Αυστριακό Ηλεκτρονικό Δίκτυο Πρωτοβουλίας (AT:net), το οποίο υποστηρίζει την εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών, την εφαρμογή ερευνητικών αποτελεσμάτων και την περαιτέρω διάδοση της ευρυζωνικής πρόσβασης.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

Το Φεβρουάριο του 2003, εκδόθηκαν οι πρώτες κάρτες πολιτών (Bürgerkarte) από την Αυστριακή Κοινωνία Υπολογιστών (Österreichische Computer Gesellschaft, OCG) σε συνεργασία με το γραφείο πληροφοριών της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης. Η κάρτα των πολιτών προορίζεται να παρέχει την ασφαλή πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, και την τακτοποίηση όλων των τυπικών διαδικασιών ηλεκτρονικά. Η κάρτα των πολιτών (Bürgerkarte) είναι μια έννοια προσδιορισμού του πολίτη βασισμένη σε μια ηλεκτρονική υπογραφή και ένα ψηφιακό πιστοποιητικό, το οποίο επιτρέπει στους πολίτες για να έχει πρόσβαση ασφαλώς στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες και να ολοκληρώσει τις διοικητικές δικονομίες ηλεκτρονικά. Η πρωτοτυπία της Αυστριακής έννοιας eID είναι ότι υπάρχει όχι μόνο ένας ενιαίος τύπος κάρτας πολιτών. Σε γενικές γραμμές, οποιαδήποτε κάρτα, με την οποία μπορεί υπογράψει σε ηλεκτρονική μορφή με ασφάλεια και να αποθηκεύσει προσωπικά στοιχεία, είναι κατάλληλη για τη χρήση ως κάρτα πολιτών. Κατά συνέπεια, κάρτες ιδιότητας μέλους που εκδίδονται από ορισμένες οντότητες (π.χ. η ομοσπονδιακή οικονομική αίθουσα, κ.λπ.) ή ακόμα και μερικές τραπεζικές κάρτες μπορεί να λειτουργήσουν ως κάρτα πολιτών. Επιπλέον, η έννοια της κάρτα των πολιτών ισχύει επίσης για τα κινητά τηλέφωνα, επιτρέποντας στους πολίτες της Αυστρίας να υπογράψουν ηλεκτρονικά τα έγγραφα και να πραγματοποιούν συναλλαγές με την κυβέρνηση μέσω ενός κινητού τηλεφώνου. Η κάρτα πολιτών δεν εξαρτάται έτσι από μια ιδιαίτερη μορφή τεχνολογίας, και εξαρτάται εξ ολοκλήρου από τον πολίτη καθώς αυτός επιλέγει την τεχνολογία που προτιμά να χρησιμοποιήσει.

Τον Ιανουάριο του 2004, η Αυστρία γίνεται η πρώτη ευρωπαϊκή χώρα που εφαρμόζει την εξολοκλήρου ηλεκτρονική παραγωγή νόμου. Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής νομοθεσίας (Projekt e-Recht) άρχισε το 1999 και προωθήθηκε επίσημα το 2001. Αποτελεί μια απολύτως ηλεκτρονική διαδικασία, που έχει οργανωθεί για τη δημιουργία της νομοθεσίας, από τα αρχικά σχέδια μέχρι τη δημοσίευση των νόμων.

Τον Ιούλιο του 2006, η Αυστρία αρχίζει την έκδοση των πρώτων ePassports. Τα νέα ePassports συμφωνούν με τους κανονισμούς της ΕΕ που απαιτούν την εισαγωγή των ηλεκτρονικών διαβατηρίων σε όλα τα κράτη μέλη μέχρι το τέλος του Αυγούστου του 2006. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα είναι το αυξανόμενο επίπεδο ασφάλειάς που παρέχουν το οποίο καθιστά αδύνατη την παραβίασή τους από επιτήδειους. Τα διαβατήρια περιέχουν ένα μικροτσιπ που ενσωματώνεται σε μια από τις εσωτερικές σελίδες κάλυψης του εγγράφου. Αυτό το τσιπ περιέχει σχεδόν όλα τα στοιχεία που δίνονται με γραπτή μορφή στο διαβατήριο, καθώς επίσης και μια ανίχνευση του προσώπου που φέρει το διαβατήριο. Είναι επίσης εξοπλισμένο με τους μηχανισμούς προστασίας αντιγράφων, μια ψηφιακή υπογραφή και κρυπτογραφημένους κώδικες μετάδοσης, που καθιστούν αδύνατο να διαβαστούν οι πληροφορίες που περιέχουν από αναρμόδιους. Για τους πολίτες, η εισαγωγή του νέου εγγράφου δεν αλλάζει πολλά. Τα έγκυρα παλαιά διαβατήρια δεν είναι απαραίτητο να παραδοθούν μέχρι την ημερομηνία λήξης τους. Η τιμή των νέων διαβατηρίων θα παραμείνει η ίδια.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ

Το 1998, υπογράφεται μια συμφωνία συνεργασίας πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ του Ομοσπονδιακού Κράτους και των διαφόρων περιφερειών (Ομοσπονδιακά Κρατίδια). Δυο χρόνια μετά, η διάσκεψη των ιθυνόντων των αρχών των περιφερειών, εγκρίνει ένα ψήφισμα με το οποίο τα Κρατίδια αποφασίζουν να εντείνουν την συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών προκειμένου να προωθηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε ολόκληρη τη χώρα.

Το 2004 ξεκινά το πρόγραμμα Kommunalnet. Είναι μια νέα πλατφόρμα που παρέχει στους Αυστριακούς Δήμους την πρόσβαση σε προσιτά και τυποποιημένα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η υπηρεσία Kommunalnet αναπτύχθηκε από την Αυστριακή Ένωση των Περιφερειών και της τράπεζας Kommunalkredit, σε συνεργασία με τον κλάδο του Κρατικού Ομοσπονδιακού Κέντρου Υπολογιστικών Συστημάτων (BIT-S GmbH) και με τη TELEKOM Αυστρία, για τη εύρεση λύσεων με τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Ένα ευρύ φάσμα των προϊόντων θα παρασχεθεί μέσω του Kommunalnet. Αρχικά, ο ιστοχώρος, έναντι μηνιαίας αμοιβής, θα παρέχει στους δήμους:

- Πρόσβαση μέχρι και πέντε χρηστών στον ιστοχώρο Kommunalnet και σε όλα τα αρχεία του. Ένα σύνολο τριών ηλεκτρονικών υπογραφών.

- Ενιαία πρόσβαση σε όλες τις Ομοσπονδιακές εφαρμογές.
- Πρόσβαση στις ηλεκτρονικές αγορές.
- Πρόσβαση στις ηλεκτρονικές επιτροπές συζήτησης.
- Πρόσβαση σε μια βάση δεδομένων των καινοτόμων δημοτικών προγραμμάτων

Ο νέος ιστοχώρος e-Auktion της Αυστρίας θέτει ως στόχο να αλλάξει ριζικά τον τρόπο που προμηθεύονται οι τοπικές αρχές και να συμβάλλει στην περικοπή των δαπανών. Οι δήμοι μπορούν τώρα να δηλώσουν τις ανάγκες ανεφοδιασμού, υπηρεσιών, υλικών στην ηλεκτρονική δημοπρασία μέσω της νέας πύλης, η οποία επιτρέπει επίσης, τη δυνατότητα επιπλέον διαπραγμάτευσης προτού να υπογραφεί μια σύμβαση. Προωθείται μ' αυτόν τον τρόπο η διαφάνεια στις προμήθειες των Τοπικών Αρχών, ανοίγοντας τις δημοτικές συμβάσεις σε ένα ευρύτερο, γεωγραφικά, φάσμα πιθανών πλειοδοτών. Η αναμενόμενη μέση αποταμίευση στους τοπικούς φορολογούμενους είναι περίπου 10%.

ΤΟΜΕΑΣ ΑΜΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Τον Αύγουστο του 2007 το Υπουργείο Εξωτερικών, δημιούργησε μια νέα ηλεκτρονική πύλη παροχής πληροφοριών και συμβουλών για Αυστριακούς που ζουν στο εξωτερικό. Η πύλη διαιρείται σε 30 θεματικές ενότητες που ενδιαφέρουν ιδιαίτερα Αυστριακούς που διαμένουν στο εξωτερικό. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια θέματα: το διαβατήριο, η ταυτότητα, τα ζητήματα αδειών οδήγησης, οι εκλογές, η υπηκοότητα, τα συνταξιοδοτικά θέματα και τα φορολογικά θέματα. Η πύλη καλύπτει επίσης θέματα σχετικά με την εκπαίδευση αλλά και τη στρατιωτική θητεία στην Αυστρία, τις ειδήσεις σχετικά με ταξίδια αλλά και έκτακτες ειδήσεις, τα δίκτυα και τα μέσα ενημέρωσης για Αυστριακούς στο εξωτερικό και τους κανόνες για τη μεταφορά των κατοικίδιων ζώων.

4.1.3 Μελλοντικές Ενέργειες

Τα επόμενα χρόνια η Αυστρία έχει θέσει ως στόχους το μετασχηματισμό και περαιτέρω ανάπτυξη τομέων όπως η υγεία, η προστασία του κλίματος και η παιδεία. Οι βάσεις έχουν ήδη τεθεί σε κάποιους από αυτούς τομείς. Επίσης θα εντατικοποιηθεί επίσης η συνεργασία όλων των επιπέδων της διοίκησης. Αλλά ως άμεσο και πιο δύσκολο στόχο έχει θέσει την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες μέχρι το τέλος του 2009. Αυτό, όμως, απαιτεί πρώτα τη δημιουργία προτύπων για τις τεχνολογίες.

4.2 Γερμανία

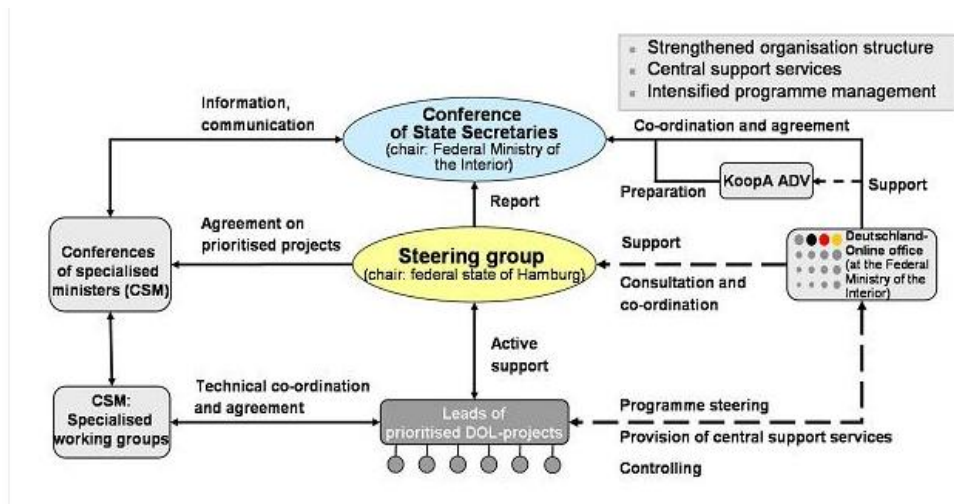
4.2.1 Εισαγωγή

Οι προσδοκίες των Γερμανών πολιτών για τις κυβερνήσεις και τους αντιπροσώπους τους έχουν αυξηθεί εντυπωσιακά. Οι πολίτες όχι μόνο θέλουν την προστασία της προσωπικής τους ζωής και ασφάλειας, το οποίο είναι μέρος της κυβερνητικής αποστολής, θέλουν επίσης οι υπηρεσίες που τους παρέχονται να χαρακτηρίζονται από αποδοτικότητα, ευκολία, και συγκεκριμένο προσανατολισμό, δηλαδή ό,τι ακριβώς απολαμβάνουν στις συναλλαγές τους με τις επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα. Σ' αυτές τις απαιτήσεις προστίθενται οι εσωτερικές πιέσεις στην κυβέρνηση να ενισχυθεί η συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Ο όρος συνεργασία περιλαμβάνει την κοινή χρήση των πληροφοριών, το συντονισμό των δραστηριοτήτων, και την παρουσίαση μιας ενοποιημένης υπηρεσίας στο κοινό. Για να είναι επιτυχείς, οι κυβερνήσεις πρέπει να τυποποιήσουν και να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες έτσι ώστε οι πληροφορίες να δημιουργούνται, να ρυθμίζονται και να διανέμονται με τον πλέον αποδοτικό τρόπο. Αυτό περιλαμβάνει την υιοθέτηση πρωτοβουλιών όπως η ηλεκτρονική προμήθεια, και οι ηλεκτρονικές υπογραφές.

Στόχος εδώ και χρόνια αποτελεί η ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών κρατικών υπηρεσιών και της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της διακυβέρνησης. Έχει σημειωθεί αξιοσημείωτη πρόοδος στη χρήση του Διαδικτύου, προκειμένου να παρέχονται ηλεκτρονικά οι δημόσιες υπηρεσίες. Εντούτοις, καθώς αυτή η δυνατότητα χρησιμοποιείται μόνο από το 25% των Γερμανών πολιτών, παρουσιάζεται έντονα η ανάγκη για την περαιτέρω ανάπτυξη και αύξηση της δημοτικότητάς της.

Για τις οικογένειες και τις επιχειρήσεις η αγορά είναι κατά ένα μεγάλο μέρος ευρυζωνική. Το ποσοστό των χρηστών του Διαδικτύου κρίνεται ικανοποιητικό, αλλά οι μισοί από αυτούς έχουν ακόμα συνδέσεις περιορισμένης ζώνης και αυτό περιορίζει την προηγμένη χρήση σε μια κατά τα άλλα ενεργή βάση χρηστών. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αρκετά παραπάνω από το μέσο όρο.

Η Γερμανία ανήκει στο μέσο όρο όσον αφορά στους περισσότερους δείκτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Οι πολίτες και ειδικά οι επιχειρήσεις είναι ενεργοί και συχνά προηγμένοι χρήστες, οι οποίοι απαιτούν την ευρυζωνική πρόσβαση. Πρόκειται για ένα στόχο υψηλών προδιαγραφών. Ο στόχος είναι μετά το μετασχηματισμό η διακυβέρνηση στη Γερμανία να έχει τη δομή που φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Σχήμα 4.1: t-government στη Γερμανία 1

Ακολουθούν οι δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας για τη Γερμανία κατά το έτος 2007, σύμφωνα με τη eurostat.

Πίνακας 4.2.1

Δείκτες Κοινωνίας της Πληροφορίας - Γερμανία - 2007	
Ποσοστό των οικογενειών με την πρόσβαση Διαδικτύου	71%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με την πρόσβαση Διαδικτύου	95%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά εβδομαδιαίως	64%
Ποσοστό των οικογενειών με μια ευρυζωνική σύνδεση	50%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με μια ευρυζωνική σύνδεση	80%
Ποσοστό των ατόμων που έχει αγοράσει/που διατάσσεται on-line στους τελευταίους τρεις μήνες	41%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν λάβει τις διαταγές on-line μέσα στο προηγούμενο έτος	24%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	39.1%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	26.1%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	17.1%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	44%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	49%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	43%

Στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται η ηλεκτρονική ετοιμότητα της Γερμανίας στις είκοσι βασικές υπηρεσίες του i2010

Πίνακας 4.2.2

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	5/5
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4
3Α	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	4-5/5
3Β	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	4-5/5
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	4-5/5
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	4-5/5
4Α	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	1/4
4Β	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	1/4
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	4/4
6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	2/4
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	3/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	4/5
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	4/4
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	4/4
11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	4/4

12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	3/4
----	---	-----

Πίνακας 4.2.3

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4/4
2	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4/4
3	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4
4	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	4/4
5	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	5/5
6	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4/4
7	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	2/5
8	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	3/4

4.2.2 Υφιστάμενη κατάσταση

Αρχικά παρουσιάζεται σ' ένα συνοπτικό πίνακα η υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα.

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
1	«Forum Info 2000».	Δημόσια	1998	Έμμεση

		Διοίκηση		
2	η πρωτοβουλία D21	Δημόσια Διοίκηση	1999	Έμμεση
3	«BundOnline 2005»	Δημόσια Διοίκηση	2000- 2005	Έμμεση
4	Σχέδιο Εφαρμογής του «BundOnline 2005»	Δημόσια Διοίκηση	2001	Έμμεση
5	Το Γερμανικό Ομοσπονδιακό Διοικητικό Δικαστήριο γίνεται το πρώτο Ομοσπονδιακό όργανο που χρησιμοποιεί την πλατφόρμα e-payment BundOnline το 2005	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
6	Ηλεκτρονική πύλη Bund.de	Δημόσια Διοίκηση	2001	Έμμεση
7	Απόφαση σχετικά με την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές νομικές και επιχειρησιακές συναλλαγές της με τους πολίτες	Δημόσια Διοίκηση	2002	Έμμεση
8	Προωθείται η πλατφόρμα eProcurement	Δημόσια Διοίκηση	2002	Άμεση
9	Ο τρίτος νόμος σχετικά με την τροποποίηση των διατάξεων των διοικητικών διαδικασιών εφαρμόζεται	Δημόσια Διοίκηση	2003	Άμεση
10	Πρωτοβουλία για να μειωθεί η γραφειοκρατία	Δημόσια Διοίκηση	2003	Άμεση
11	Πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την πρώτη αναθεώρησή του (eGovernment 2.0)	Δημόσια Διοίκηση		Έμμεση
12	Η κοινή στρατηγική «Deutschland-Online»,	Δημόσια Διοίκηση	2003	Άμεση

13	«Κοινωνία της Πληροφορίας - Γερμανία 2006»	Δημόσια Διοίκηση	2003	Άμεση
14	Νόμο διοίκησης ηλεκτρονικών αρχείων	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση
15	«Future-oriented Public Administration through Innovations»	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
16	«Βιβλιοθήκη υποδομής της τεχνολογίας της πληροφορικής»	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
17	Προωθείται το Ψηφιακό Ράδιο-δίκτυο για τις δημόσιες υπηρεσίες με στόχο την ασφάλεια	Δημόσια Διοίκηση	2007	Έμμεση
18	Καθίσταται λειτουργική μια βάση δεδομένων των ομοσπονδιακών διοικητικών κανονισμών της Γερμανίας	Δημόσια Διοίκηση	2007	Έμμεση
19	«Implementation Plan 2008»	Δημόσια Διοίκηση	2008	Έμμεση
20	Χρήση του Διαδικτύου για την εγγραφή των παιδιών στους παιδικούς σταθμούς	Εκπαίδευση	2006	Έμμεση
21	«regierenkariere.de»	Εκπαίδευση	2008	Έμμεση
22	Προωθείται το 'super employment portal' Arbeitsagentur.de	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2003	Έμμεση
23	Ηλεκτρονικής κάρτας ασφάλισης υγείας	Υγεία	2004	Έμμεση
24	Κοινή πλατφόρμα ενημέρωσης και επικοινωνίας	Υγεία		Άμεση
25	«Call collect»	Φόροι και Δασμοί	2005	Έμμεση
26	Φορολογική Ταυτότητα	Φόροι και Δασμοί	2007	Έμμεση

27	«Εγγραφή οχημάτων».	Μεταφορές	-2009	Έμμεση
28	Βιομετρικό σύστημα ελέγχου συνόρων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2004	Έμμεση
29	Ηλεκτρονικό διαβατήριο	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
30	Η αναθεώρηση του νόμου διαβατηρίων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2007	Έμμεση
31	Στρατηγική «eCard»	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
32	Η ηλεκτρονική πύλη της αστυνομίας	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
33	Αντιτρομοκρατική βάση δεδομένων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2007	Έμμεση
34	Γενικό διοικητικό κανονισμό σχετικά με την ηλεκτρονική κάρτα γραφείου τύπου ταυτότητας	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2008	Έμμεση
35	Το πρόγραμμα Media@Komm	Τοπική Αυτοδιοίκηση	1998	Έμμεση
36	Η ομοσπονδιακή πύλη Bund.de εμπλουτίζεται με τις συνδέσεις σε πληροφορίες και υπηρεσίες που προσφέρονται από τις γερμανικές πόλεις και τους δήμους	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2002	Έμμεση
37	Προωθείται το πρόγραμμα Media@Komm-Transfer	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2004	Έμμεση
38	«Θεσμικής διάταξης στα αρχεία διαχείρισης των κατάλληλων αποβλήτων»	Περιβάλλον και Χωροταξία	2003	Έμμεση
39	PortalU	Περιβάλλον και Χωροταξία	2006	Έμμεση

40	Η Γερμανική Πρεσβεία στις Φιλιππίνες πήρε την απόφαση να συλλέξει τα βιομετρικά χαρακτηριστικά του αιτούντων για visa	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2005	Έμμεση
41	Γερμανική πρεσβεία στη Νιγηρία συλλέγει τα βιομετρικά χαρακτηριστικά του αιτούντων για visa	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2004-2005	Έμμεση

ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το 1996, καθιερώνεται το «Forum Info 2000». Αποτελεί μια συζήτηση και ένα συμβουλευτικό φόρουμ στα ζητήματα Κοινωνίας της Πληροφορίας. Το φόρουμ προσελκύει περίπου 180 αντιπροσώπους από τις διάφορες βιομηχανίες και τις οργανώσεις. Τον ίδιο χρόνο, παρουσιάζεται το «Info 2000:Germany's way to the Information Society». Πρόκειται για το πρώτο Πρόγραμμα Δράσης της Γερμανικής Κυβέρνησης σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ο μετασχηματισμός των δημοσίων υπηρεσιών έτσι ώστε να βασίζονται τη λειτουργία τους στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, είναι ένα ουσιαστικό μέρος ενός σχεδίου που στοχεύει στη δημιουργία κράτους προσανατολισμένου στον πολίτη.

Το 1999 προωθείται η πρωτοβουλία D21 (Η Γερμανία στο 21ο αιώνα). Αυτή η ιδιωτική πρωτοβουλία έχει ως σκοπό να ενθαρρύνει την αλλαγή της βιομηχανικής κοινωνίας σε Κοινωνία της Πληροφορίας. Όλοι οι τομείς της βιομηχανίας αντιπροσωπεύονται. Δημιουργείται μια Συμβουλευτική Επιτροπή, η οποία αποτελείται από 49 σημαντικούς εκπροσώπους της πολιτικής, της οικονομίας και της δημόσιας ζωής, συμπεριλαμβανομένων και διάφορων Υπουργών, υπό την ηγεσία του Καγκελάριου Gerhard Schröder.

Το Σεπτέμβριο του 2000 προωθείται η πρωτοβουλία «BundOnline 2005». Η πρωτοβουλία καθορίζει τη στρατηγική, της Γερμανίας, στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τα έτη 2000-2005. Ο κεντρικός στόχος της είναι να γίνουν προσβάσιμες με ηλεκτρονικά μέσα, μέχρι το 2005, όλες οι υπηρεσίες της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης.

Το «BundOnline 2005» είναι ένα σημαντικό στοιχείο της πολιτικής της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας της Γερμανίας στα επόμενα έτη, με αντικειμενικό στόχο να διατίθενται και να παρέχονται όλες τις υπηρεσίες της στο Διαδίκτυο, ως το 2005. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία αντιμετωπίζει την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση ως μία σύγχρονη επιχείρηση εξυπηρέτησης κοινού, η οποία παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και όχι την

αποσπασματική εξυπηρέτησή τους που ίσχυε τα προηγούμενα χρόνια. Οι προσπάθειες εστιάζουν στους πολίτες και τις ανάγκες τους και όχι απλώς στην εφαρμογή μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας.

Το Δεκέμβριο του 2001, η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση υιοθέτησε ένα Σχέδιο Εφαρμογής του «BundOnline 2005», με στόχο να ενημερώνει τα μέλη Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης και το κοινό για τη συνολική πρόοδο που επιτυγχάνεται μέσα στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «BundOnline 2005», παρουσιάζοντας κάθε χρόνο την αντίστοιχη ετήσια έκθεση. Ένα χρόνο μετά, η έκθεση προόδου, που περιλαμβάνει μια αναπροσαρμογή του σχεδίου εφαρμογής της πρωτοβουλίας, εγκρίνεται από το Ομοσπονδιακό Γραφείο. Σύμφωνα με την έκθεση, οι στόχοι που τίθενται στο σχέδιο εφαρμογής για το 2002 έχουν εκπληρωθεί, με περισσότερες από 160 υπηρεσίες της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης να παρέχονται τώρα μέσω του Διαδικτύου.

Τον Ιανουάριο του 2004, το Γερμανικό Ομοσπονδιακό Διοικητικό Δικαστήριο γίνεται το πρώτο Ομοσπονδιακό όργανο που χρησιμοποιεί την πλατφόρμα epayment BundOnline το 2005, το οποίο διασυνδέει τις διαδικασίες πληρωμής της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης και των εξωτερικών επεξεργαστών συναλλαγής (επιχειρήσεις πιστωτικών καρτών, κ.λπ.). Η πλατφόρμα μπορεί να ενσωματωθεί στις περισσότερες από τις υπηρεσίες συναλλαγών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα στις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Η πρωτοβουλία «BundOnline 2005» ολοκληρώθηκε επιτυχώς το 2005. Περισσότερες από 440 υπηρεσίες Διαδικτύου ήταν προσβάσιμες με ηλεκτρονικά μέσα. Αυτό το αποτέλεσμα συνέβαλε σ' ένα μεγάλο βαθμό στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.

Το Μάρτιο του 2001, προωθείται η ηλεκτρονική πύλη Bund.de. Πρόκειται για μια πύλη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που παρέχει κεντρική πρόσβαση στις on-line υπηρεσίες των Ομοσπονδιακών Αρχών και της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης. Χρησιμεύει επίσης ως σημείο εισόδου στα Γερμανικές Πολιτείες και τους δήμους. Μεταξύ άλλων, η πύλη παρέχει την πρόσβαση σε ένα «Online Form Centre» επιτρέποντας στους χρήστες να βρίσκουν τις διοικητικές αιτήσεις χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν επακριβώς σε ποιον φορέα τις αρμοδιότητες εμπίπτει. Η διαχείριση του κέντρου είναι βασισμένη σε έναν κεντρικό server αιτήσεων, ο οποίος αποτελεί ένα από τα βασικά συστατικά της υποδομής της Γερμανίας και αναπτύχθηκε ως τμήμα της πρωτοβουλίας «BundOnline 2005». Το Bund.de ξανασχεδιάστηκε αργότερα ώστε να καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες των πολιτών.

Τον Ιανουάριο του 2002, η κυβέρνηση εκδίδει μια απόφαση σχετικά με την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές νομικές και επιχειρησιακές συναλλαγές της με τους πολίτες. Η απόφαση καθιερώνει τη στρατηγική, τα πρότυπα και το πλαίσιο μέσα στο οποίο δημιουργούνται οι κατάλληλες συνθήκες για την ηλεκτρονική υπογραφή, καθώς επίσης και για την επικύρωση και την κωδικοποίηση των On-line επικοινωνιών.

Το Μάιο του 2002, προωθείται η πλατφόρμα eProcurement της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης. Αποτελεί μια εικονική αγορά που επιτρέπει στις Αρχές να προμηθευτούν αγαθά και υπηρεσίες ηλεκτρονικά από μια σειρά προεπιλεγμένων συμβάσεων που έχουν ήδη υπογραφεί, χωρίς την ανάγκη για ακριβές προκηρύξεις αναδοχής έργου. Αυτό το σύστημα, διοικούμενο από το γραφείο προμηθειών του Ομοσπονδιακού Υπουργείου Εσωτερικού, επιτρέπει επίσης στους πλειοδότες να υποβάλουν τις τελικές προσφορές, δεσμευτικά και άμεσα μέσω του Διαδικτύου.

Το Φεβρουάριο του 2003, ο τρίτος νόμος σχετικά με την τροποποίηση των διατάξεων των διοικητικών διαδικασιών εφαρμόζεται. Παρέχει στις ηλεκτρονικές υπογραφές το ίδιο νομικό καθεστώς με τις χειρόγραφες υπογραφές για όλες τις συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές. Τον ίδιο μήνα, η Γερμανική Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση προωθεί μια πρωτοβουλία για να μειώσει τη γραφειοκρατία (πρωτοβουλία Bürokratieabbau), η οποία στοχεύει συγκεκριμένα στην αύξηση της ελκυστικότητας της Γερμανίας για τις επιχειρήσεις με τη μείωση των εμποδίων σε πέντε βασικές περιοχές: την αγορά εργασίας και την αυτοαπασχόληση, τις μικρές επιχειρήσεις και τον ιδιωτικό τομέα, την έρευνα και την τεχνολογία, την κοινωνία των πολιτών και τον εθελοντισμό και τέλος τις δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Ενώ το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετά την πρώτη αναθεώρησή του (eGovernment 2.0) παρέχει το πολιτικό πλαίσιο για την ανάπτυξη του eGovernment στην Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση, απαιτούνται αλλαγές για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας διοίκησης. Το εμπόδιο γι' αυτές τις αλλαγές είναι η ετερομορφία στο τοπίο των πληροφοριακών συστημάτων της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, των 16 Ομοσπονδιακών Κρατών, των περισσότερων από 300 περιοχών και των κατά πολύ περισσότερων από 13.000 δήμων της Γερμανίας. Οι διάφορες υπηρεσίες έχουν αναπτύξει διαφορετικές εφαρμογές για τις ίδιες διαδικασίες με αποτέλεσμα να λειτουργούν πάνω από 7.000 ιστοχώροι. Οι ηλεκτρονικές διαδικασίες μεταξύ της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, των Ομοσπονδιακών Κρατών και των δήμων αποτελούν την εξαίρεση, και όχι τον κανόνα. Ο κατακερματισμός, όμως, των δημόσιων επενδύσεων στην τεχνολογία της πληροφορικής αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Γερμανία.

Προκειμένου να αποφευχθούν αυτοί οι κίνδυνοι και να ενθαρρυνθούν ο συντονισμός και η συνεργασία μεταξύ της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης, των Ομοσπονδιακών Κρατών και των Τοπικών Αρχών, επινοείται το 2003, η κοινή στρατηγική «Deutschland-Online», με στόχο την παροχή γρηγορότερων, συνεπέστερων και αποδοτικότερων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι Τοπικές Αρχές συμμετέχουν στη συμφωνία μέσω των αντιπροσωπευτικών ενώσεών τους. Η στρατηγική «Deutschland-Online» παρέχει το πλαίσιο

για συνεργασία μεταξύ όλων των επιπέδων της διοίκησης, βασισμένων στις ακόλουθες πέντε προτεραιότητες: την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τη διασύνδεση των διαφόρων πυλών του Διαδικτύου, την ανάπτυξη κοινών υποδομών, την ανάπτυξη κοινών προτύπων, την ανταλλαγή εμπειρίας και γνώσης μεταξύ των αρμοδίων φορέων.

Η στρατηγική «Deutschland-Online» ανασυντάσσει στις δυνάμεις του ομοσπονδιακού συστήματος. Αφ' ενός, κάποιοι προσπαθούν να ηγηθούν στο χώρο με πρότυπες λύσεις, ενώ άλλοι αποσκοπούν στο προσωπικό τους όφελος από αυτή τη στρατηγική, δεδομένου ότι θα χρησιμοποιήσουν αυτές τις εξελίξεις με μια συντονισμένη προσέγγιση και χωρίς κεντρική γραφειοκρατία. Αφ' εταίρου, δημιουργούνται τα κατάλληλα προγράμματα μέσω αυτής της συνεργασίας. Η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση, τα Ομοσπονδιακά Κράτη και οι δήμοι αναπτύσσουν ένα κοινό επιχειρησιακό πρότυπο. Αυτό το πρότυπο χρησιμοποιείται για να προσφέρει τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αναπτύσσονται από την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση, τα Ομοσπονδιακά Κράτη και τους δήμους, σε άλλες περιφερειακές και τοπικές αρχές, για δική τους χρήση.

Σε συνέχεια των παραπάνω, τρία χρόνια μετά την έναρξή του, υιοθετείται το νέο πρόγραμμα δράσης «Deutschland-Online», που στοχεύει στην αναβάθμιση της υπάρχουσας συνεργασίας και στην υιοθέτηση των ηλεκτρονικών διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση. Έπειτα από κάποιους μήνες, η ανανεωμένη πύλη «Deutschland-Online» κάνει την εμφάνισή της στο διαδίκτυο. Η πύλη προσφέρει τις εκτενείς πληροφορίες για τη Γερμανική στρατηγική, τα σχετικά προγράμματα δράσης και τα τρέχοντα προγράμματα σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τον Δεκέμβριο του 2003, προωθείται το πρόγραμμα δράσης «Κοινωνία της Πληροφορίας - Γερμανία 2006». Το σχέδιο αναμένεται να αναπτύξει επιπλέον τις ικανότητες της χώρας στον τομέα τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Στις βασικές του προτεραιότητες περιλαμβάνεται η δημιουργία μιας ασφαλούς υποδομής που θα επιτρέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμπληρώσουν τις φορολογικές αιτήσεις τους και να διεξάγουν όλες τις διοικητικές διαδικασίες τους on-line μέχρι το τέλος του 2005. Τέλος, αναμένεται η εισαγωγή ενός έξυπνου «JobCard» για τις υπηρεσίες απασχόλησης το 2006. Για να επιτύχει αυτούς τους στόχους, η κυβέρνηση βασίζεται στο πρόγραμμα BundOnline και στη συνεργασία της με τις τοπικές αρχές μέσω της πρωτοβουλίας «Deutschland on-line». Θα ενισχύσει επίσης τις προσπάθειες του για την ασφάλεια, τη διαλειτουργικότητα, τα ανοικτά πρότυπα και τις πηγές ανοικτού λογισμικού.

Το Φεβρουάριο του 2005, το Ομοσπονδιακό Κοινοβούλιο υιοθετεί τον νόμο διοίκησης ηλεκτρονικών αρχείων, με σκοπό να επιτρέψει στο δικαστικούς να επεξεργάζονται

ηλεκτρονικά νομικά αρχεία και έγγραφα με απώτερο στόχο ένα δικαστικό σύστημα στη χώρα που δε θα χρησιμοποιεί χαρτί.

Το Σεπτέμβριο του 2006, η Γερμανική Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση υιοθετεί στρατηγική «Future-oriented Public Administration through Innovations» (Zukunftsorientierte Verwaltung durch Innovationen), στοχεύοντας στον εκσυγχρονισμό της ομοσπονδιακής κρατικής διοίκησης, στη συρρίκνωση της γραφειοκρατίας και στη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών δημόσιου τομέα. Είναι αναπόσπαστο τμήμα της στρατηγικής είναι το πρόγραμμα eGovernment 2.0, καθορίζοντας τις βασικές προτεραιότητες και στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως το 2010.

Ένα μήνα αργότερα, ο ομοσπονδιακός συντονισμός και η συμβουλευτική αντιπροσωπεία (KBSt) περιλαμβάνει τη «Βιβλιοθήκη υποδομής της τεχνολογίας της πληροφορικής» (ITIL) στον επίσημο ιστοχώρο του. Η βιβλιοθήκη έχει αναπτυχθεί αρχικά από το Βρετανικό Κυβερνητικό Γραφείο Εμπορίου και περιέχει μια συλλογή των καλύτερων πρακτικών στον τομέα της διαχείρισης υπηρεσιών που βασίζονται στην τεχνολογία της πληροφορικής.

Το Μάρτιο του 2007 η Γερμανική Κυβέρνηση δηλώνει την πρόθεσή της να προωθήσει το Ψηφιακό Ράδιο-δίκτυο για τις δημόσιες υπηρεσίες με στόχο την ασφάλεια. Ο συντονισμός θα γίνεται από μια πρόσθετη Ομοσπονδιακή Αντιπροσωπεία (BDBOS) για να εξασφαλιστεί η ομοιόμορφη λειτουργία σε όλη τη χώρα. Το πλήρες δίκτυο αναμένεται για να είναι σε λειτουργία μέχρι το 2010.

Το Δεκέμβριο του 2007, καθίσταται λειτουργική μια βάση δεδομένων των ομοσπονδιακών διοικητικών κανονισμών της Γερμανίας. Η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν, ενώ οι σχετικές υπηρεσίες την ενημερώνουν συνεχώς.

Το Μάρτιο του 2008, η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση εγκρίνει το «Implementation Plan 2008» της στρατηγικής της Γερμανίας, που στοχεύει σε καινοτομίες στον τομέα της διοίκησης στο μέλλον, στη συρρίκνωση της γραφειοκρατίας και στη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών δημόσιου τομέα. Το νέο σχέδιο εφαρμογής, που προτείνεται από τον Ομοσπονδιακό Υπουργό Εσωτερικών, παρουσιάζει την κυβερνητική άποψη μιας καινοτόμου και σύγχρονης δημόσιας διοίκησης και παρέχει μια λεπτομερή επισκόπηση της προόδου που επιτυγχάνεται στο έτος 2007 όσον αφορά τον εκσυγχρονισμό 57 προγραμμάτων, τα οποία ανήκουν στους ακόλουθους τέσσερις κύριους τομείς: ανθρώπινο δυναμικό, διαχείριση, οργάνωση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τον Απρίλιο του 2008 προωθείται από την Γερμανική Πολιτεία του Βρανδεμβούργου, ένας κατάλογος των περίπου εκατό δημόσιων υπηρεσιών που διατίθενται on-line, στις επιχειρήσεις. Στον κατάλογο συμπεριλαμβάνονται, επίσης, οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρονται από τα εμπορικά επιμελητήρια του Βρανδεμβούργου. Στην πύλη υπάρχει η

σύνδεση με μια γνωμοδοτική υπηρεσία προμηθειών και με τα κέντρα ηλεκτρονικού εμπορίου.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Από το Σεπτέμβριο του 2006 οι γονείς στην περιοχή Schladen της Γερμανίας μπορούν να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να εγγράψουν τα παιδιά τους στους παιδικούς σταθμούς. Πρόκειται για μια πρόσθετη σελίδα στην περιοχή του τοπικού συμβουλίου που δίνει λεπτομέρειες για καθένα από τους διαθέσιμους σύνδεση με μια πύλη όπου μπορεί να πραγματοποιηθεί η εγγραφή. Επίσης διαθέσιμες είναι οι αιτήσεις για τη μεταφορά με λεωφορεία και τη μείωση αμοιβών παιδικών σταθμών.

Το Σεπτέμβριο του 2008 ο Γερμανός Ομοσπονδιακός Καγκελάριος προώθησε ένα νέο ιστοχώρο για να φέρει τα Ομοσπονδιακά Κράτη και τη δημοκρατία πιο κοντά στα παιδιά. Ο ιστοχώρος «regierenkarrieren.de» προωθήθηκε την παγκόσμια ημέρα των παιδιών. Η υπηρεσία σχεδιάζεται για παιδιά ηλικίας 10 έως 14 και στοχεύει να τους δώσει μια πρώτη εντύπωση για την κυβερνητική πολιτική.

Ο ιστοχώρος είναι δομημένος με σαφή τρόπο σε τέσσερα κύρια τμήματα. Το τμήμα «Πληροφορίες» περιέχει τις ειδήσεις και πληροφορίες για κυβερνητικές πολιτικές με τέτοιο τρόπο ώστε τα παιδιά να μπορούν εύκολα να τα κατανοήσουν. Στο τμήμα «Ανακαλύψεις», ο Ομοσπονδιακός Καγκελάριος καθώς επίσης και οι Ομοσπονδιακοί Υπουργοί παρουσιάζονται και μιλούν για τους στόχους και τις ευθύνες τους, αλλά και για τα χόμπι τους και τη νεολαία. Το τμήμα «Ερωτήσεις» προσφέρει λεπτομέρειες για τον τρόπο που λειτουργεί η κυβέρνηση ενώ τα «Παιχνίδια» επιτρέπει στα παιδιά αλλά και τους ενήλικους μέσα από διαγωνισμούς γνώσεων να εξετάσουν, εάν έχουν γίνει ήδη «Ειδικοί σε θέματα διακυβέρνησης».

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Το Δεκέμβριο του 2003, το Γερμανικό Ομοσπονδιακό Γραφείο Εργασίας προωθεί το ‘super employment portal’ Arbeitsagentur.de. Η πύλη παρέχει την πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων που αφορούν την προσφορά και τη ζήτηση εργασίας και τη χαρακτηρίζει μια καινοτόμος εφαρμογή, που κάνει πιο εύκολο τον προσδιορισμό των κατάλληλων ανθρώπων για τις κατάλληλες θέσεις.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η εισαγωγή, η συντήρηση και η ανάπτυξη της απαραίτητης υποδομής τηλεματικών υπηρεσιών, η ηλεκτρονική κάρτα υγείας, οι ηλεκτρονικές συνταγές και άλλες τηλεματικές εφαρμογές, όπως τα ηλεκτρονικά αρχεία ασθενών, είναι ευθύνη του gematik GmbH. Η πιλοτική λειτουργία της ηλεκτρονικής κάρτας ασφάλισης υγείας ξεκινά το Νοέμβριο του 2004. Η πιλοτική λειτουργία περιελάμβανε 16 ιατρούς παθολόγους, 31 ειδικούς, 2 νοσοκομεία, 4 ψυχοθεραπευτές, και το τμήμα κρατικής υγείας. Τον Ιανουάριο του 2005,

αναπτύσσονται οι τεχνικές προδιαγραφές (συμπεριλαμβανομένου ενός προτύπου ασφάλειας), καθορίζεται το περιεχόμενο και η δομή των αρχείων με τα στοιχεία των ασφαλισμένων και εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων μέτρων δοκιμής και πιστοποίησης, οι οποίες αναθεωρούνται τον Οκτώβριο του 2006. Μετά από τις επιτυχείς εργαστηριακές δοκιμές με την πλατφόρμα δοκιμής gematik Δεκεμβρίου 2006, η επόμενη σημαντική φάση δοκιμής αρχίζει τον Ιούνιο του 2007. Αυτή η φάση εστιάζει σε δοκιμές σχετικές με τα στοιχεία έκτακτης ανάγκης και τις ηλεκτρονικές συνταγές. Ακολουθούν On-line δοκιμές των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της ηλεκτρονικής κάρτας υγείας, όπως η διαθεσιμότητα των διοικητικών ασφαλιστικών στοιχείων και η μετάδοση των ηλεκτρονικών συνταγών. Στο τέλος του 2008 ολοκληρώνεται η επέκταση της πρώτης γενεάς των ηλεκτρονικών καρτών υγείας. Όλο το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2015.

Η ηλεκτρονική κάρτα υγείας είναι βασισμένη σε ένα έξυπνο μικροσίπ, ικανό όχι μόνο να αποθηκεύει αλλά και να επεξεργάζεται τα στοιχεία. Η κάρτα υποστηρίζει διοικητικές και ιατρικές εφαρμογές. Οι διοικητικές εφαρμογές είναι υποχρεωτικές. Οι ιατρικές εφαρμογές παρέχονταν ή ενεργοποιούνται χωριστά και σε εθελοντική βάση. Αυτές μπορούν να περιλάβουν ένα σύνολο στοιχείων έκτακτης ανάγκης (που αποτελούνται από τα βασικά κλινικά στοιχεία όπως οι χρόνιες παθήσεις, οι αλλεργίες και το τρέχον φάρμακο), το ιστορικό φαρμάκων που έχει καταναλώσει ο κάτοχος της κάρτας, τις ιατρικές εκθέσεις σχετικά με μεμονωμένα επεισόδια ή ένα εκτενές ηλεκτρονικό αρχείο ασθένειας (με τις πληροφορίες για τις διαγνώσεις, τις διαδικασίες, τους εμβολιασμούς, τις ανιχνεύσεις, τις παραμονές κ.λπ. νοσοκομείων).

Συγχρόνως αναπτύσσεται, η τηλεματική υποδομή, που καθορίζει τις αρχές στις οποίες πρέπει να βασιστεί η δικτύωση του Γερμανικού Συστήματος Υγείας. Παρέχει μια κοινή πλατφόρμα ενημέρωσης και επικοινωνίας η οποία συνδέεται όλες τις σχετικές ιατρικές οντότητες, συμπεριλαμβανομένων των ιατρών και των νοσοκομείων. Διευκολύνεται η ασφαλής και γρήγορη διανομή των ιατρικών πληροφοριών των ασθενών. Επιπλέον, με την ηλεκτρονική κάρτα υγείας τους, οι ασθενείς θα είναι σε θέση να συμβουλευθούν και να τυπώσουν τα ιατρικά στοιχεία τους και επομένως θα είναι σε θέση να λάβουν τις εκτενείς πληροφορίες για την ιατρική θέση τους συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για τις αλλεργίες, πρόοδος των χρόνιων ασθενειών και των λεπτομερειών εμβολιασμού.

ΤΟΜΕΑΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΑΣΜΩΝ

Την πρώτη ημέρα του 2005, ξεκινά ένα αυτοματοποιημένο σύστημα συλλογής φόρου, έτσι ώστε τα φορτηγά που διασχίζουν τη χώρα να βοηθήσουν τα οικονομικά της χώρας ή τη συντήρηση των δρόμων της. Το σύστημα, αποκαλείται «Call collect» και χρησιμοποιεί δορυφορική τεχνολογία, παγκόσμιας εμβέλειας, για να ελέγξει τη μετακίνηση των φορτηγών, τα οποία εξοπλίζονται με ηλεκτρονικούς δέκτες που συνδέονται με το GPS. Αυτό το

μηχάνημα εντοπίζει κάθε κίνηση των φορτηγών και απελευθερώνει τους οδηγούς από την αναμονή στους σταθμούς διοδίων. Κατά συνέπεια, η χώρα μπορεί τώρα να καταλείψει τις δαπάνες συντήρησης του οδικού δικτύου πολύ πιο δίκαια μεταξύ των οδηγών βαρέων οχημάτων εντός και εκτός συνόρων. Επιπλέον, τα φορτηγά φορολογούνται με βάση το ποσό ρύπων που εκπέμπουν.

Τον Ιούλιο του 2007, η Γερμανία εισάγει για φορολογικούς λόγους, τη Φορολογική Ταυτότητα. Πρόκειται για έναν αριθμό που προσδιορίζει μοναδικά κάθε φυσικό πρόσωπο που υπόκειται είτε σε πλήρη είτε σε περιορισμένη φορολογική ευθύνη στη Γερμανία, ανεξάρτητα από την ηλικία του, και συγκεντρώνει την κράτηση των στοιχείων ταυτότητας στην Ομοσπονδιακή Κεντρική Εφορία. Εξαιτίας του γεγονότος ότι ο Γερμανικός νόμος απαγορεύει αυστηρά την ανάθεση και τη χρήση των μοναδικών αριθμών αναγνώρισης για περισσότερους από έναν διοικητικούς σκοπούς, αυτός ο αριθμός ταυτότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε συνδυασμό με τις τρέχουσες φορολογικές υποθέσεις. Η φορολογική ταυτότητα θα αντικαταστήσει επίσης τους τρέχοντες φορολογικούς αριθμούς, η δομή των οποίων ποικίλλει ανάμεσα στα Ομοσπονδιακά Κράτη.

ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Μέσα στα πλαίσια του «Deutschland-Online» διεξάγεται το πρόγραμμα «Εγγραφή οχημάτων». Ο στόχος του προγράμματος είναι να εξεταστούν πλήρως οι διαδικασίες εγγραφής οχημάτων, χρησιμοποιώντας συστηματικά τις δυνατότητες που παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη δυνατότητα του on-line ληξιαρχείου οχημάτων. Η «Εγγραφή οχημάτων» πρόκειται να επιτρέψει στους μεμονωμένους πολίτες και τις επιχειρήσεις να διευθύνουν τις διαδικασίες εγγραφής (εγγραφή, διαγραφή, και επανεγγραφή) on-line οπουδήποτε είναι δυνατόν. Οι πολίτες αντιλαμβάνονται το όφελος σε προσωπικό επίπεδο, αλλά ταυτόχρονα τη συμβολή του στην αύξηση της διοικητικής αποδοτικότητας και την καταφανή ελάττωση των δαπανών. Για αυτόν τον λόγο, πρέπει να τροποποιηθούν σημαντικά οι επιχειρησιακές διαδικασίες (κέντρα εγγραφής/ομοσπονδιακή αρχή μεταφορών μηχανών), οι συμβατικές σχέσεις (π.χ. όσον αφορά τις ασφαλιστικές εταιρείες) και οι όροι νομικού πλαισίου. Το σχέδιο είναι να αναλυθούν οι διαδικασίες, να γίνουν οι απαραίτητες τροποποιήσεις και να πραγματοποιηθούν τα πειραματικά προγράμματα, έτσι ώστε το 2009 να είναι εφικτό να καταχωρηθούν όλα τα αυτοκίνητα.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

Το Φεβρουάριο του 2004 ξεκινά στον αερολιμένα της Φρανκφούρτης, ένα νέο βιομετρικό σύστημα ελέγχου συνόρων βασισμένο στην ανίχνευση ιρίδων. Πρόκειται για ένα πιλοτικό έργο έξι μηνών, το οποίο στη συνέχεια θα επεκταθεί για άλλους δώδεκα μήνες. Το νέο βιομετρικό σύστημα προορίζεται και να επιταχύνει τους συμβατικούς ελέγχους διαβατηρίων και να ενισχύσει τις υπάρχουσες διαδικασίες ασφάλειας. Τα συστήματα αναγνώρισης ίριδας

προσδιορίζουν τα άτομα βασισμένα στο σχέδιο της ίριδας και θεωρούνται γενικά ο πιο αξιόπιστος βιομετρικός δείκτης στο τρέχον στάδιο τεχνολογικής ανάπτυξης.

Η Γερμανία ήταν μεταξύ των πρώτων χωρών που εισήγαγε το ηλεκτρονικό διαβατήριο (ePass) και άρχισε να εκδίδει το Νοέμβριο του 2005. Εξοπλίστηκε με ένα μικροτσίπ, το οποίο έχει καταγεγραμμένα τα στοιχεία του ιδιοκτήτη, όπως το όνομα, το επώνυμο, την ημερομηνία γέννησης και την υπηκοότητα. Πέρα από τα παραπάνω στοιχεία, μια ψηφιακή φωτογραφία του προσώπου του ιδιοκτήτη αποθηκεύεται επίσης στο μικροτσίπ.

Τον Ιούνιο του 2007, η αναθεώρηση του νόμου διαβατηρίων εγκρίθηκε από το Ομοσπονδιακό Συμβούλιο, καθορίζοντας το νομικό ίδρυμα για τα ηλεκτρονικά διαβατήρια της δεύτερης γενεάς, που άρχισε την έκδοση, όπως την 1η Νοεμβρίου 2007. Εκτός από την ψηφιακή του προσώπου εικόνα, τα νέα διαβατήρια περιέχουν επίσης δύο δακτυλικά αποτυπώματα σε ψηφιακή μορφή. Σύμφωνα με το νόμο διαβατηρίων, εκείνα τα δακτυλικά αποτυπώματα πρόκειται να αποθηκευτούν αποκλειστικά στο μικροτσίπ του διαβατηρίου, και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να αποθηκεύονται τοπικά στα συστήματα αρχών έκδοσης, ούτε σε οποιαδήποτε άλλη κεντρική βάση δεδομένων. Η προστασία των δεδομένων για τα Γερμανικά ePassports είναι υψηλής σπουδαιότητας. Οι επιλεγμένες αρχές μόνο έχουν άδεια πρόσβασης στα βιομετρικά στοιχεία. Οι πληροφορίες που αποθηκεύονται για το μικροτσίπ, και συγκεκριμένα τα δακτυλικά αποτυπώματα του ιδιοκτήτη, φυλάσσονται με ιδιαίτερη προσοχή. Στο μέλλον, μόνο εξουσιοδοτημένες αρχές θα έχουν πρόσβαση στα στοιχεία του μικροτσίπ.

Το Μάρτιο του 2005 η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση παρουσιάζει την στρατηγική «eCard», που παρέχει ένα κοινό πλαίσιο για τα διαφορετικά προγράμματα ηλεκτρονικών καρτών που αναπτύσσονται στη Γερμανία, όπως η ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας, η ασφαλιστική κάρτα eHealth και η διαδικασία «ELENA» (στο παρελθόν: κάρτα εργασίας). Αυτή η προσέγγιση είναι βασισμένη στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των κατάλληλων ηλεκτρονικών υπογραφών και της ηλεκτρονικής επικύρωσης, τα οποία θα εφαρμοστούν στις διάφορες ηλεκτρονικές κάρτες. Το 2008 το Ομοσπονδιακό Γραφείο για την ασφάλεια πληροφοριών δημοσιεύει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα eCard API που προβλέπει την υποστήριξη υλικού λογισμικού για τα γερμανικά eCards. Άλλες ξένες κάρτες μπορούν εύκολα να περιληφθούν.

Το Φεβρουάριο του 2005 ψηφίζεται στην Ομοσπονδιακή Βουλή νόμος που επιτρέπει στο Γερμανικά δικαστήρια να επεξεργαστούν ηλεκτρονικά τα νομικά αρχεία και τα έγγραφα. Η χρήση των ηλεκτρονικών νομικών αρχείων και των εγγράφων έχει ως σκοπό και να επιταχύνει την επικοινωνία μεταξύ των δικαστηρίων και άλλων συμβαλλόμενων μερών και να καταστήσει τα αρχεία και τα έγγραφα διαθέσιμα πάντα σε όλα τα περιληφθέντα πρόσωπα και όργανα.

Το 2004 δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική πύλη της αστυνομίας δίνοντας την ευκαιρία στους πολίτες να δηλώνουν εγκλήματα μέσω του διαδικτύου. Το πρόσωπο που υποβάλλει την έκθεση δεν αποφεύγει την άμεση επαφή με την αστυνομία. Δεν πρόκειται για ανώνυμες υποδείξεις. Μόλις αποσταλεί το συμπληρωμένο έντυπο, το πρόσωπο που συμπλήρωσε την αίτηση λαμβάνει την επιβεβαίωση της παραλαβής, καθώς και λεπτομέρειες σχετικά με το κατάλληλο σημείο επαφής μέσα στην αστυνομική υπηρεσία. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο χρησιμοποιείται απλά σαν ένα άλλο μέσο αποστολής, η οποία περιλαμβάνει το πλήρες όνομα και τη διεύθυνση του δημοσιογράφου. Παρέχει επίσης τη δυνατότητα στους πολίτες να κάνουν σχόλια για την αστυνομία αλλά και αιτήσεις για να προληφθούν από την αστυνομία.

Τον Μάρτιο του 2007 δημιουργείται μια on-line αντιτρομοκρατική βάση δεδομένων. Η βάση δεδομένων χρησιμοποιείται από κοινού από την αστυνομία, την υπηρεσία αστικών και στρατιωτικών πληροφοριών και τους τελωνειακούς ανακριτές. Παρέχει δικτυακά πληροφορίες για τους τρομοκράτες, τις τρομοκρατικές δραστηριότητες και τους υπόπτους.

Τον Απρίλιο του 2008 η ομοσπονδιακή κυβέρνηση εξέδωσε ένα γενικό διοικητικό κανονισμό σχετικά με την ηλεκτρονική κάρτα γραφείου τύπου ταυτότητας (Electronic Office ID Card), προετοιμάζοντας το έδαφος για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής κάρτας ταυτότητας για τους δημόσιους υπαλλήλους και το στρατιωτικό προσωπικό στην ομοσπονδιακή διοίκηση. Αυτό θα αντικαταστήσει τις παραδοσιακές κάρτες ταυτότητας με κάρτες που θα περιέχουν τσιπ και οι οποίες δε θα είναι παραποιήσιμες. Μερικές αρχές έχουν εισαγάγει ήδη την ηλεκτρονική κάρτα ταυτότητας γραφείων, άλλες προετοιμάζουν την εισαγωγή της.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ

Το 1998, το πρόγραμμα MEDIA@Komm για την ανάπτυξη των τοπικών λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προωθείται. Μετά από μια πρόσκληση υποβολής προτάσεων, τρεις πρότυπες περιοχές θα επιλεγούν για να αναπτύξουν τις καινοτόμες και ασφαλείς εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

Τον Αύγουστο του 2002, η ομοσπονδιακή πύλη Bund.de εμπλουτίζεται με τις συνδέσεις σε πληροφορίες και υπηρεσίες που προσφέρονται από τις γερμανικές πόλεις και τους δήμους. Η πύλη καλύπτει έτσι την κυβέρνηση της όλης Γερμανίας σε μια κοινή πλατφόρμα Διαδικτύου.

Τον Ιούνιο του 2003, ο γερμανός καγκελάριος, ο επικεφαλής της κυβέρνησης των συνενωμένων κρατών σε ομοσπονδία (ομόσπονδα κρατίδια) και των αντιπροσωπευτικών ενώσεων των γερμανικών τοπικών αρχών συμφωνούν σχετικά με μια κοινή πανεθνική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τον τίτλο Deutschland-on-line (Γερμανία on-line). Περιλαμβάνονται όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης σε μια κοινή επιχείρηση. Το Deutschland on-line προορίζεται να υπερνικήσει την έλλειψη συντονισμού μεταξύ των διαφορετικών διοικητικών υπηρεσιών, που αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Γερμανία.

Τον Μάρτιο του 2004, προωθείται το πρόγραμμα MEDIA@Komm-Transfer , με στόχο τον προσδιορισμό και την ανάπτυξη των μεταβιβάσιμων λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις γερμανικές τοπικές και περιφερειακές αρχές.

Λόγω της Ομοσπονδιακής φύσης του Γερμανικού πολιτικού συστήματος, πολλά τοπικά και περιφερειακά ηλεκτρονικά κυβερνητικά προγράμματα έχουν αναπτυχθεί ανεξάρτητα μεταξύ τους μέχρι τότε, με συνέπεια τις ετερογενείς, μη-διαλειτουργικές υποδομές πληροφοριακών συστημάτων. Εντούτοις, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ομοσπονδιακό, κρατικό και δημοτικό επίπεδο έχει βοηθήσει στη απόκτηση εκτενούς γνώσης σε εφαρμογές και υπηρεσίες, παράγοντας τεχνικές και οργανωτικές λύσεις και ενθαρρύνοντας τον καθορισμό των προτύπων.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ

Τον Ιανουάριο του 2003 καθιερώνεται ένα ηλεκτρονικό σύστημα για το χειρισμό της «θεσμικής διάταξης στα αρχεία διαχείρισης των κατάλληλων αποβλήτων» που είναι υποχρεωτική από το Γερμανικό νόμο. Στο παρελθόν ήταν μια πολύ σύνθετη διοικητική διαδικασία που περιείχε έναν υψηλό αριθμό αιτήσεων και χειρόγραφων υπογραφών. Αντικαθίσταται με μια εύχρηστη, ηλεκτρονική μέθοδο. Αυτή η μέθοδος περιέχει μια κατάλληλη ηλεκτρονική υπογραφή καθώς επίσης και την υποχρεωτική αρχειοθέτηση των ψηφιακών πιστοποιητικών, βελτιώνοντας τη ροή της δουλειάς. Η αιτιολόγηση και η απλοποίηση που προκύπτουν από το πρόγραμμα, ωφελούν και το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.

Τον Ιανουάριο του 2006 δημιουργείται το PortalU. Είναι η κεντρική on-line πύλη πληροφοριών της περιβαλλοντικής διοίκησης στη Γερμανία. Είναι το αποτέλεσμα μιας μακροπρόθεσμης συνεργασίας των 16 ομοσπονδιακών κρατών και της ομοσπονδιακής κυβέρνησης. Στους πολίτες της Γερμανίας, PortalU παρέχει ένα ιδιαίτερα προσιτό, άνετο και κεντρικό σημείο πρόσβασης σε δημόσιου χαρακτήρα, περιβαλλοντικές πληροφορίες και στοιχεία. Η πύλη PortalU προσφέρει υπηρεσίες πληροφόρησης με στόχο να καταστήσουν την κυβέρνηση διαφανέστερη, να εκπαιδεύσουν το κοινό για τα περιβαλλοντικά ζητήματα, και να επιτρέπουν και να ενισχύουν τη δημόσια συμμετοχή στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων σχετικές με το περιβάλλον.

ΤΟΜΕΑΣ ΑΜΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Το Σεπτέμβριο του 2005 η Γερμανική Πρεσβεία στις Φιλιππίνες πήρε την απόφαση να συλλέξει τα βιομετρικά χαρακτηριστικά του αιτούντων για visa και να τα συγκρίνει με τις Γερμανικές κυβερνητικές βάσεις δεδομένων. Η απόφαση λήφθηκε με βάση το αποτέλεσμα δοκιμών που πραγματοποιήθηκαν από τη γερμανική πρεσβεία στη Νιγηρία από τον Απρίλιο του 2004 έως το Μάρτιο του 2005.

Σύμφωνα με τις εκθέσεις Τύπου, οι Νιγηριανές δοκιμές αποκάλυψαν ότι 40% ενός συνόλου 600 ατόμων που υποβάλλουν αίτηση για μια μακροπρόθεσμη visa είχε ήδη προσπαθήσει να πάει στη Γερμανία με διαφορετικό όνομα, ή είχε μητρώο στην αστυνομία της Γερμανίας, ή είχε μια αίτηση που είχε απορριφτεί προηγουμένως από τις Γερμανικές Αρχές. Τα αποτελέσματα από την πρεσβεία στη Νιγηρία έδωσαν έμφαση επίσης σε ένα σημαντικό χάσμα αξιοπιστίας μεταξύ των τεχνολογιών αναγνώρισης προσώπου και σύγκρισης δακτυλικών αποτυπωμάτων. Σύμφωνα με τις εκθέσεις Τύπου, όταν χρησιμοποιήθηκε η αναγνώριση του προσώπου μόνο 14% των υποψηφίων προσδιορίστηκαν ως μη επιλέξιμα.

Η εφαρμογή των βιομετρικών ελέγχων στη Γερμανική Πρεσβεία στις Φιλιππίνες είναι πιθανό να σημάνει μια ευρύτερη μετατόπιση προς τη βιομετρική, στις Γερμανικές Διπλωματικές Αποστολές.

4.2.3 Μελλοντικές Ενέργειες

Η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση θα συμβάλλει προς την παγίωση των μελλοντικών Ομοσπονδιακών προϋπολογισμών και προς τη μείωση των γραφειοκρατικών δαπανών για τις επιχειρήσεις και τους ίδιους τους πολίτες. Για αυτόν τον λόγο, η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση επενδύει στο μέλλον τις τεχνολογίες και έχει περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζει η Ομοσπονδιακή Διοίκηση να αναπτυχθεί κατά τη διάρκεια των επόμενων μερικών ετών.

Ο τρόπος με τον οποίο ορίζονται οι επενδύσεις είχε καθοριστεί από το Υπουργείο Εσωτερικών το 2007.

Τότε είχε αναλάβει την κατάρτιση λεπτομερών αναλύσεων της σχέσης κόστους και κέρδους για τα διάφορα προγράμματα και κατά μια έννοια τη χρηματοδότηση στα προβλεπόμενα μέτρα σε συνεργασία με όλα τα Υπουργεία που περιλαμβάνονται. Καθώς η εφαρμογή προχωρεί, η ανάλυση κόστους-κέρδους θα ενημερώνεται από το ομοσπονδιακό Υπουργείο εσωτερικών σε συνεργασία με όλα τα Υπουργεία κάθε έτος έως το 2010. Αυτό το στοιχείο θα θέσει επίσης τα θεμέλια που θα επιτρέπει στα Υπουργεία για να διαχειριστούν τα αντίστοιχα μέτρα τους και να αναπτύξουν τα μελλοντικά σχέδια πέρα από το 2010.

4.3 Ελλάδα

4.3.1 Εισαγωγή

Οι προσπάθειες για προώθηση της ηλεκτρονικής διοίκησης ξεκίνησαν από το 1996. Από τότε έχουν εκδηλωθεί αρκετές πολιτικές με στόχο την προώθηση της ηλεκτρονικής διοίκησης, οι γνωστότερες από τις οποίες είχαν ως σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών. Δεν έλειψαν και οι αναζητήσεις για ένα ευρύτερο στρατηγικό πλάνο. Για ένα μεγάλο διάστημα παρέμενε ζητούμενο η χάραξη συνολικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διοίκηση. Μια

στρατηγική που θα αποτελούσε τον κεντρικό άξονα της μεταρρύθμισης και σημείο αναφοράς για κάθε περαιτέρω προσπάθεια. Από το 2006 οι προσπάθειες μετασχηματισμού της διακυβέρνησης γίνεται με βάση την «Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013».

Ακολουθούν οι δείκτες της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» για την Ελλάδα κατά το έτος 2007, σύμφωνα με τη eurostat.

Πίνακας 4.3.1

Δείκτες «Κοινωνίας της Πληροφορίας» - Ελλάδα - 2007	
Ποσοστό των οικογενειών με την πρόσβαση Διαδικτύου	25%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με την πρόσβαση Διαδικτύου	93%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά εβδομαδιαίως	28%
Ποσοστό των οικογενειών με μια ευρυζωνική σύνδεση	7%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με μια ευρυζωνική σύνδεση	72%
Ποσοστό των ατόμων που έχει αγοράσει/που έχει παραγγείλει on-line στους τελευταίους τρεις μήνες	5%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν λάβει τις παραγγελίες on-line μέσα στο προηγούμενο έτος	6%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	9.5%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	4.4%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	4.5%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	71%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	70%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	77%

Οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί, με στόχο το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης, σε τομείς όπως παιδείας, υγείας, εργασίας, φορολογίας, μεταφορών, δικαιοσύνης, άμυνας,

τοπικών κοινωνιών καθώς και του διοικητικού τομέα, παρουσιάζονται στη συνέχεια αναλυτικότερα. Σημειώνεται ότι η ίδια μορφή ανάλυσης ακολουθείται στις περισσότερες χώρες και ότι δεν έχουν πραγματοποιηθεί ενέργειες σε όλους αυτούς τους τομείς, σε όλες της υπό εξέταση χώρες.

Στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται η ηλεκτρονική ετοιμότητα της Ελλάδας στις είκοσι βασικές υπηρεσίες του i2010.

Πίνακας 4.3.2

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	5/5
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4
3Α	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	1-2/5
3Β	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	1-2/5
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	1-2/5
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	1-2/5
4Α	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	1-2/4
4Β	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	1-2/4
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	4/4
6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	0-1/4
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	1/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	3/5
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	4/4
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	2/4
11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	2/4

12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	2/4
----	---	-----

Πίνακας 4.3.3

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4/4
2	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4/4
3	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4
4	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	2/4
5	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	4/5
6	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4/4
7	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	2/5
8	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	2/4

4.3.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

Αρχικά παρουσιάζεται σ' ένα συνοπτικό πίνακα η υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα.

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
1	Πρόγραμμα	Δημόσια	1996-2000	Άμεση

	«ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»	Διοίκηση		
2	Δημιουργία ενός τετραψήφιου αριθμού τηλεφώνου του 1502	Δημόσια Διοίκηση	1998	Έμμεση
3	Δημοσίευση της Λευκής Βίβλου «Ελλάδα Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και ενέργειες»	Δημόσια Διοίκηση	1999	Έμμεση
4	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την «Κοινωνία της Πληροφορίας»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Έμμεση
5	Ίδρυση της «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.»	Δημόσια Διοίκηση	2001	Έμμεση
6	Ανανεωμένη έκδοση της Λευκής Βίβλου	Δημόσια Διοίκηση	2002	Έμμεση
7	«Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας»	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
8	Έναρξη του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Άμεση
9	Έναρξη του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007»	Δημόσια Διοίκηση	2005	Άμεση
10	Δημιουργία συμβούλιου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση
11	Έναρξη του προγράμματος «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	Δημόσια Διοίκηση	2001	Έμμεση
12	Ίδρυση των «Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών».	Δημόσια Διοίκηση	2002	Άμεση
13	Έκδοση της στρατηγικής «Ψηφιακή Στρατηγική	Δημόσια Διοίκηση	2006	Άμεση

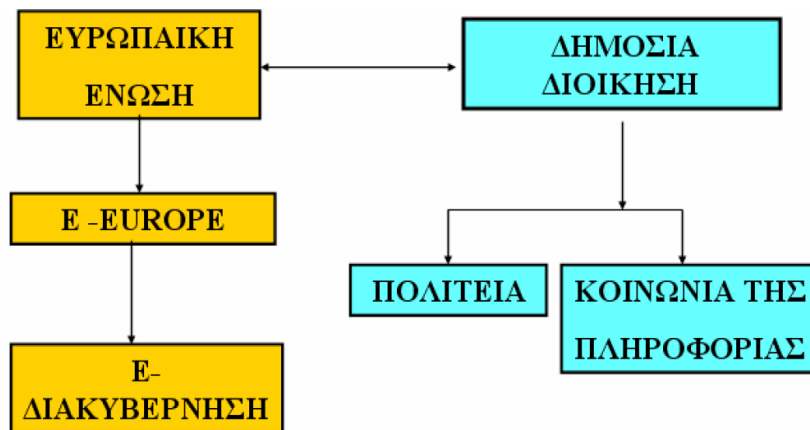
	2006-2013»			
14	«ΕΡΜΗΣ»	Δημόσια Διοίκηση	2008	Άμεση
15	Έναρξη ευρυζωνικού προγράμματος δράσης	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
16	Ανάπτυξη ευρυζωνικής πρόσβασης σε δυσπρόσιτες περιοχές	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
17	Δράση για τη δημιουργία Αμοιβαίου Κεφαλαίου Επιχειρηματικών Συμμετοχών	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
18	Έκστρατεία συνειδητοποίησης της «Ψηφιακής Ελλάδας»	Δημόσια Διοίκηση	2006	Έμμεση
19	Καθιέρωση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία	Εκπαίδευση	2008	Έμμεση
20	Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης για συμμετοχή στις Πανελλαδικές εξετάσεις	Εκπαίδευση	2009	Έμμεση
21	Έναρξη Α' Πρωτοποριακού Προγράμματος Τηλεϊατρικής	Υγεία	2008	Έμμεση
22	TAXISNET	Φόροι και Δασμοί	--	Έμμεση
23	Λειτουργία της νέας υπηρεσίας Υποβολής	Φόροι και Δασμοί	2006	Έμμεση

	Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων			
24	Δημιουργία νέου δικτυού των «έξυπνων λεωφορείων και των στάσεων»	Μεταφορές	2008	Έμμεση
25	Έκδοση νέων Βιομετρικών Διαβατηρίων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006	Έμμεση
26	Απόφαση για τη σύσταση της πρώτης Ομάδας Εργασίας για την πρόληψη και την πάταξη της ηλεκτρονικής απάτης	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2007	Έμμεση
27	Έναρξη λειτουργίας της διαδικτυακή πύλη e-Themis	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2009	Έμμεση
28	Πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ»	Τοπική Αυτοδιοίκηση	2000-2006	Άμεση
29	Πρώτη προσπάθεια για δημιουργία Κτηματολογίου	Περιβάλλον και Χωροταξία	1997	Άμεση
30	Δεύτερη προσπάθεια για δημιουργία Κτηματολογίου	Περιβάλλον και Χωροταξία	2008	Άμεση

ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Το μεγαλύτερο βάρος έχει δοθεί στο μετασχηματισμό του τομέα δημόσιας διοίκησης.

Το παλαιότερο εγχείρημα αποτελεί το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» που δόθηκε σε εφαρμογή το 1994 και κάλυψε όλη την περίοδο 1994-2000. Πρόκειται για το πρώτο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών κατά την περίοδο 1994-2000. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από κοινού από το δεύτερο κοινοτικό πλαίσιο στήριξης και το ελληνικό κράτος και παρουσιάζεται σχηματικά πιο κάτω.



Σχήμα 4.2: Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»

Το 1998, προωθείται η διευκόλυνση των πολιτών να υποβάλουν αιτήσεις για διάφορα πιστοποιητικά και διοικητικά έγγραφα. Αυτό υλοποιείται με τη δημιουργία ενός τετραψήφιου αριθμού τηλεφώνου του 1502, σε εθνικό επίπεδο. Τα αιτήματα του πολίτη καταχωρούνται από τους χειριστές και πρέπει να απαντηθούν μέσα σε πλαίσια συγκεκριμένου χρόνου της τάξης των 10 ημερών. Εάν αυτή η προθεσμία δεν τηρείται, οι χρήστες μπορούν να υποβάλουν αίτηση για αποζημίωση. Αυτή η προσπάθεια τον Ιούνιο του 2003, λαμβάνει το πρώτο «Βραβείο δημόσιων υπηρεσιών Ηνωμένων Εθνών» στην κατηγορία «βελτίωση των αποτελεσμάτων των δημόσιων υπηρεσιών» στη γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής.

Το 1999, δημοσιεύεται η Λευκή Βίβλος «Ελλάδα Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και ενέργειες», καθορίζοντας τη νέα ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της «Κοινωνίας της Πληροφορίας». Παρουσιάζεται μια ευρεία στρατηγική, καθορίζονται προτεραιότητες και συγκεκριμένοι στόχοι. Αναφέρονται οι μηχανισμοί καθώς επίσης και οι πόροι που θα χρησιμοποιηθούν για την επίτευξη όλων των παραπάνω. Δέκα σημαντικοί στόχοι καθορίζονται, μεταξύ των οποίων η ανάπτυξη μιας ανοικτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης. Η Λευκή Βίβλος δίνει μεγάλη έμφαση στην αναβάθμιση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών προκειμένου να εξασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και να συμβάλει στην επίτευξη των οικονομικών στόχων όσον αφορά το βιοτικό επίπεδο. Η ελληνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να χαρακτηριστούν από τη μοναδικότητα της αναφοράς (δηλ. ενιαίο σημείο της υπηρεσίας), της ποιότητας και της οικονομικής αποτελεσματικότητας. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται βασικές υποδομές. Τα βασικά μεθοδολογικά βήματα για την ανάπτυξη και την εφαρμογή τους περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό των κρίσιμων τομέων της υπηρεσίας, τις καθοριστικές επιχειρησιακές προτεραιότητες και τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας. Ανάμεσά τους είναι ο προσδιορισμός των επιχειρησιακών συνεργατών και η συναίνεση τους με στόχο τον καθορισμό του πεδίου μιας πιλοτικής εφαρμογής.

Τον επόμενο χρόνο το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» ανακοινώνεται. Αναφέρονται οι λεπτομέρειες των ενεργειών που απαιτούνται προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της κυβερνητικής Λευκής Βίβλου για την «Κοινωνία της Πληροφορίας». Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μια από τις βασικές προτεραιότητες του προγράμματος, το οποίο θέτει το στόχο την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών και των κυβερνητικών οργανισμών μέσω της ανάπτυξης άμεσα διασυνδεδεμένων υπηρεσιών και της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Περιλαμβάνει τέσσερις γραμμές δράσης: «Εκπαίδευση και Πολιτισμός», «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής», «Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση», και «Επικοινωνίες».

Οι προτεραιότητες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που αποτελεί μέρος της γραμμής δράσης «Πολίτες και Ποιότητα της Ζωής», είναι οι ακόλουθες:

Βελτιωμένη ποιότητα των υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις από δημόσιες υπηρεσίες τόσο σε κεντρικό, όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο

Ανάπτυξη των εφαρμογών ανοικτής γραμμής, καθώς επίσης και χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που βελτιώνουν τις διαδικασίες και την επικοινωνία μέσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες και μεταξύ διάφορων υπηρεσιών, που καλύπτουν όλη τη δημόσια διοίκηση και ειδικά τη φορολογική περιοχή και τη χρηματοδότηση, την κοινωνική ασφάλεια, τη δικαιοσύνη, την περιφερειακή ανάπτυξη, τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, τη δημόσια υποβολή προσφορών και τις διαδικασίες προμηθειών.

- Υποστήριξη της δημιουργίας γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτών, συστημάτων πληροφόρησης και διαχείρισης αυτών, και της διασύνδεσής τους στην κεντρική, περιφερειακή και τοπική διοίκηση.
- Χρήση της τεχνολογίας πληροφορικής προκειμένου να προωθηθεί και να υποστηριχθεί μια ευρύτερη στρατηγική για την καλύτερη ποιότητα στην υγεία και την πρόνοια σε όλους τους πολίτες, και τη μεταρρύθμιση της διαχείρισης του τομέα της υγείας και του προϋπολογισμού του.
- Εισαγωγή τηλεματικών εφαρμογών στο έδαφος, θαλάσσια και εναέρια μεταφορά.

Το 2001 η Ελληνική Κυβέρνηση δημιουργεί την Ανώνυμη Εταιρεία «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.». Πρόκειται για μια κρατική επιχείρηση που επιφορτίζεται με την υποστήριξη της εφαρμογής του λειτουργικού προγράμματος της «Κοινωνίας της Πληροφορίας». Υπό αυτή την έννοια, η επιχείρηση έχει ως στόχο την υποστήριξη των κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανώσεων σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού, της εφαρμογής και της συνέχισης του προγράμματος ανάπτυξης τεχνολογιών αυτοτέλεια.

Σε συνέχεια της συγκεκριμένης προσπάθειας το 2002 δημοσιεύτηκε μια ανανεωμένη έκδοση της Λευκής Βίβλου «Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική & ενέργειες».

Παρά το γεγονός ότι το αρχικό σχέδιο δημοσιεύθηκε το 1999 κι έθεσε κάποιους στόχους, αυτή η αναπροσαρμογή ενσωμάτωσε τις πρωτοβουλίες που προωθήθηκαν κατά τη διάρκεια της περιόδου 2000-2001.

Το Νοέμβριο του 2004, θεσμοθετείται το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας». Πρόκειται για μια μη κερδοσκοπική οργάνωση που εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών και το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και αποτελεί τον πρώτο θεσμοθετημένο φορέα παρακολούθησης για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» στην Ελλάδα. Σκοπός του είναι η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων για τα θέματα που σχετίζονται με την «Κοινωνία της Πληροφορίας» στην Ελλάδα, η διάχυση βέλτιστων πρακτικών και η κατάρτιση και υποβολή σχετικών μελετών και προτάσεων προς την Πολιτεία και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο, συμβάλλοντας στην επίτευξη της στρατηγικής της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» σε εθνικό επίπεδο. Το «Παρατηρητήριο για Ελληνική Κοινωνία της Πληροφορίας» λαμβάνει το Α' βραβείο «Καλύτερης πρακτικής», ανάμεσα σε εξήντα υποψήφια προγράμματα κατά τη διάρκεια του 4ου συνεδρίου με τίτλο «Νέοι ορίζοντες-διαμορφώνοντας την καλύτερη πρακτική IV» που έλαβε χώρα στο Γκκρατς της Αυστρίας.

Παράλληλα, το 2000, πραγματοποιείται η έναρξη του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης», το οποίο καθορίζει μια εθνική στρατηγική για τον εκσυγχρονισμό της διοίκησης του δημόσιου τομέα. Ο γενικός στόχος είναι να μετασηματιστεί η ελληνική δημόσια διοίκηση σε μια σύγχρονη και εξωστρεφή διοίκηση που εξυπηρετεί τις ανάγκες των πολιτών με τον καλύτερο και ταχύτερο δυνατό τρόπο..

Το Μάρτιο του 2005, προωθείται το τριετές πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007» για την «επανάδρυση της δημόσιας διοίκησης». Στόχος του προγράμματος είναι η παροχή καλύτερων υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών. Επιπλέον στόχοι είναι η διαφάνεια στη δημόσια διοίκηση, αναδιοργάνωση οργανισμών, υπηρεσιών και διαδικασιών και τέλος προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και σύμπνοια με το νόμο. Το πρόγραμμα συμπληρώνει το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» υποστηρίζοντάς το, μέσω ενεργειών που δεν είχαν προβλεφτεί, αρχικά, από αυτό.

Η έναρξή του συνοδεύεται από τη δημιουργία συμβούλιου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, του οποίου πρωτεύον στόχος είναι να συνταχθεί ένα στρατηγικό σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θέτοντας στόχους και μηχανισμούς συντονισμού μεταξύ όλων των σχετικών εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων όπως «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «IDABC» και «IST».

Ένα άλλο πρόγραμμα που στοχεύει στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα είναι το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Το 2001, το εθνικό δίκτυο της δημόσιας διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

(<http://www.syzefxis.gov.gr/>) προωθείται ως πιλοτικό έργο, με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανώσεων. Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι 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. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση).

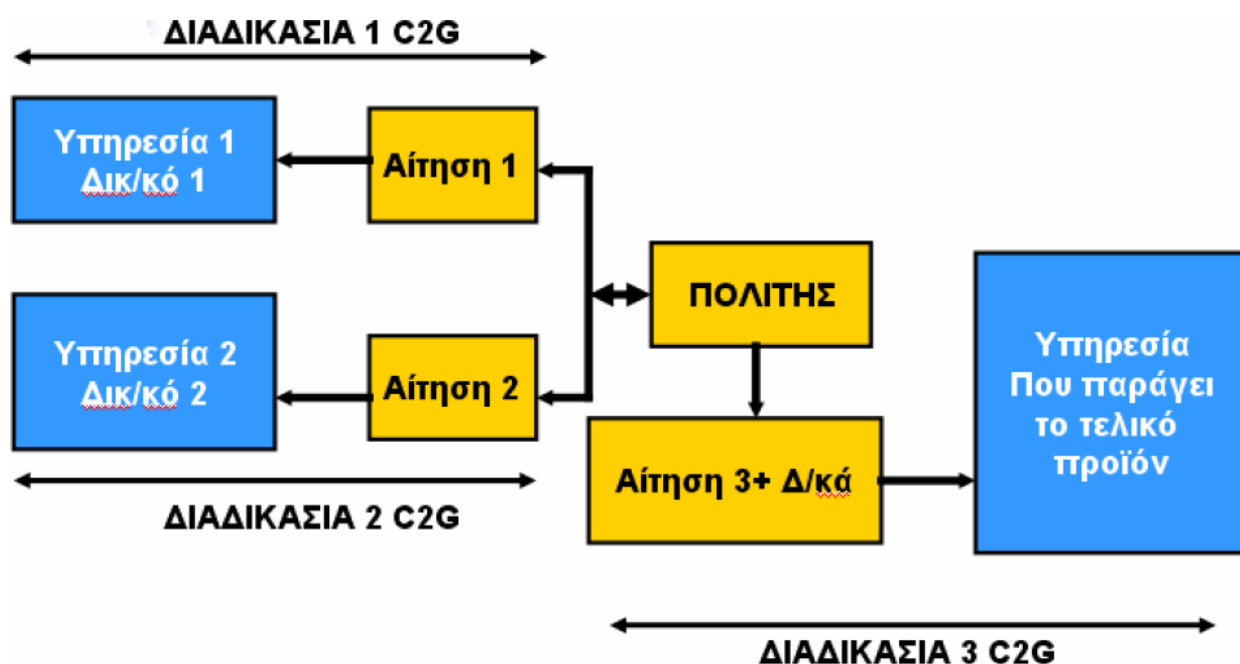
Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

Το Νοέμβριο του 2005, το εθνικό δίκτυο της δημόσιας διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» βρίσκεται σε πλήρως παραγωγικό στάδιο. Το δίκτυο περιλαμβάνει 1 766 κόμβους και στηρίζεται στις υπηρεσίες από τους προμηθευτές τηλεπικοινωνιών στο πλαίσιο συμφωνιών επιπέδων υπηρεσιών (SLAs) και όχι στις κατασκευασμένες επί τούτου υποδομές. Το Μάιο του 2006 ενεργοποιείται η σύνδεση τύπου peer to peer, δηλαδή ένα δίκτυο που επιτρέπει σε δύο ή περισσότερους υπολογιστές να μοιράζονται τους πόρους τους ισοδύναμα, μεταξύ του Εθνικού Δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» και του Ελληνικού δικτύου για την έρευνα και την GRNET. Η πρόσβαση στο δίκτυο «TESTA» μέσω «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» καθίσταται λειτουργική.

Ένα ακόμα έργο το οποίο θέτει ως στόχο τον πολίτη και τις ανάγκες του είναι τα «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών». Πρόκειται για ένα προηγμένο σύστημα για την παράδοση των δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα από τις ψηφιακές ικανότητές τους, τον κοινωνικό προσανατολισμό ή την τοποθεσία. Έχει αποδειχθεί ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που η απήχισή του στους πολίτες και τη διοίκηση είναι αξιοπρόσεκτη. Αρκετές χιλιάδες πολίτες καθημερινά σε ολόκληρη την Ελλάδα μπορούν να περιηγηθούν σε οποιοδήποτε από τους 1.054 κλάδους των κέντρων υπηρεσιών πολιτών, να καλέσουν το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών το οποίο λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (24/7) ή να επισκεφτούν την ομώνυμη ιστοσελίδα προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι υποθέσεις τους με τα διάφορα τμήματα του δημοσίου τομέα, όπως το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία των ΚΕΠ. Η προσπάθεια χρηματοδοτήθηκε ως πιλοτικό έργο κατά 75% από την ΕΕ και κατά 25% από την ελληνική κυβέρνηση, και οι πρώτοι κλάδοι άνοιξαν τις πύλες τους στους πολίτες τον Σεπτέμβριο του 2002. Τότε τα πρώτα δέκα

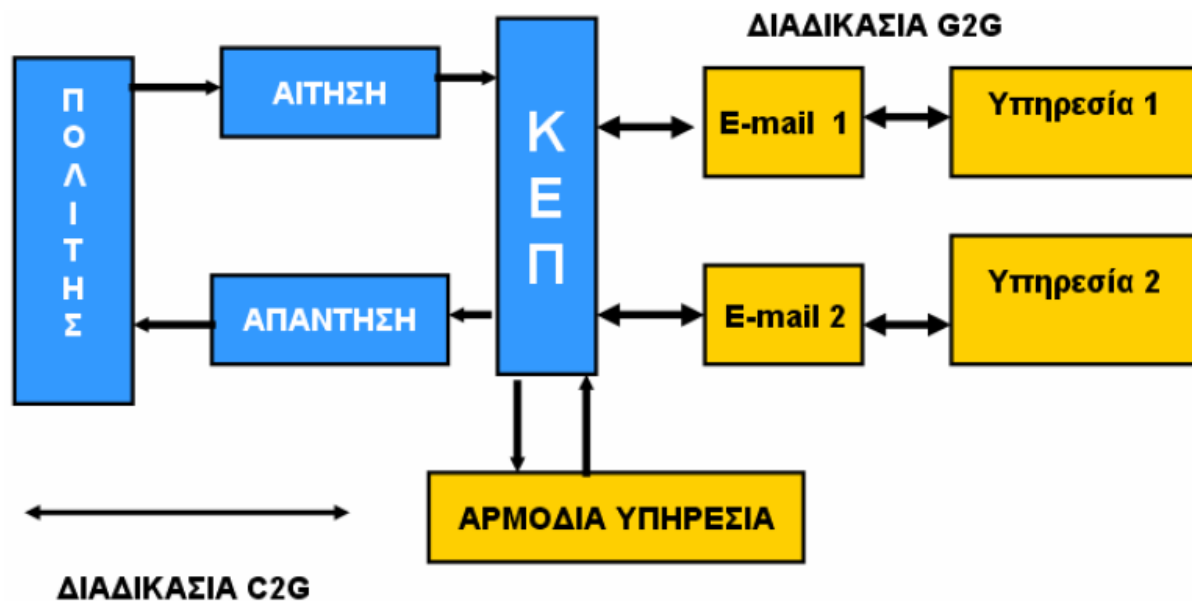
«Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών» ήταν πλήρως λειτουργικά. Υποστηριγμένο από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ», αυτά τα διοικητικά «one-stop» καταστήματα τοποθετήθηκαν αρχικά κοντά στα γραφεία δήμων και νομαρχιακών διαμερισμάτων.

Στόχος τους ήταν από την αρχή η βαθμιαία ενσωμάτωση όλων των διοικητικών δικονομιών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας ενημέρωσης και επικοινωνιών. Τα φυσικά γραφεία συνδέθηκαν αρχικά με κέντρο κλήσης που λειτουργούσε 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και στην συνέχεια συνδέθηκαν με το διαδίκτυο. Ο κύριος στόχος τους ήταν να αποσυμφορήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες, να εξασφαλίσουν ότι όλοι οι πολίτες εξυπηρετούνται αποτελεσματικά και γρήγορα και να μειώσουν την εξάρτηση μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης. Μέχρι τότε η επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες γινόταν σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα.



Σχήμα 4.3: Συναλλαγές με δημόσιους φορείς πριν τη λειτουργία των ΚΕΠ

Μετά τη δημιουργία των ΚΕΠ η εικόνα άλλαξε ακολούθως.



Σχήμα 4.4: Συναλλαγές με δημόσιους φορείς μετά τη λειτουργία των ΚΕΠ

Το 2007 υιοθετείται μια νέα στρατηγική επικοινωνίας για τα ΚΕΠ, που στοχεύει στη συνειδητοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα ΚΕΠ στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Στα πλαίσια του προγράμματος για την προώθηση των ΚΕΠ, δημιουργείται η ηλεκτρονική πύλη (ΚΕΠ- <http://www.kep.gov.gr/>). Ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ, σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτησή των πολιτών. Η ενημέρωσή του δικτυακού τόπου είναι καθημερινή και περιέχονται οι πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον, το σημείο αναφοράς των πολιτών στο Διαδίκτυο, για κάθε συναλλαγή του με τη Δημόσια Διοίκηση. Επιπρόσθετα, τους δίνεται η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων προς τα ΚΕΠ για μία σειρά Διοικητικών Διαδικασιών, υλοποιώντας στην Ελλάδα το ουσιαστικότερο βήμα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το 2006 παρουσιάζεται μια αλλαγή στον τρόπο προσέγγισης του μετασχηματισμού διακυβέρνησης. Για την περίοδο πέρα από το 2006, η Επιτροπή Πληροφορικής, η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της Στρατηγικής και την Ανάπτυξη της Πληροφορικής, πρότεινε την «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Ο θεμελιώδης στόχος της Ψηφιακής Στρατηγικής είναι να χρησιμοποιήσει τις τεχνολογίες πληροφοριών για την επίτευξη της υψηλότερης παραγωγικότητας στην οικονομία και για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Το νέο σχέδιο ακολουθεί τα παρακάτω τέσσερα βήματα προκειμένου να χαράξει την ψηφιακή πορεία της Ελλάδας για την περίοδο 2006-2013:

1ο: Διάγνωση και προσδιορισμός της πηγής των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.

2ο: Ανάλυση των Διεθνών πολιτικών που αφορούν στην «Κοινωνία της Πληροφορίας» και στις νέες τεχνολογίες. Προσδιορισμός των καλών παραδειγμάτων και των αποτυχιών των άλλων χωρών.

3ο: Μελέτη των Διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της «Κοινωνίας της Πληροφορίας» (πολιτική της ΕΕ i2010, εξελίξεις WSIS, κ.λπ.).

4ο: Καθορισμός των βασικών κατευθύνσεων της Ψηφιακής Στρατηγικής για την περίοδο 2006 - 2013, συνυπολογίζοντας τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ουσιαστική διαφορά έναντι των προηγούμενων πρακτικών είναι ότι η νέα Στρατηγική δεν στηρίζεται στην αποσπασματική αντιμετώπιση των νέων τεχνολογιών και στον κατακερματισμό των ψηφιακών υπηρεσιών από τους δημοσίους φορείς, αλλά στοχεύει στη δημιουργία ενός σαφούς και συγκροτημένου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με κεντρικό συντονισμό για τις νέες τεχνολογίες. Είναι γεγονός ότι ως το 2004, η Ελλάδα δεν αξιοποίησε τις νέες τεχνολογίες στον επιθυμητό βαθμό για τη βελτίωση της καθημερινής κοινωνικής και οικονομικής ζωής της, και δεν κατάφερε να συμπεριληφθεί στις χώρες που αξιοποιούν δυναμικά τις νέες τεχνολογίες, ως ευρείας χρήσης αγαθό.

Η νέα «Ψηφιακή Στρατηγική» για το 2006-2013 στοχεύει στην υλοποίηση ενός «Ψηφιακού Άλματος» στην παραγωγικότητα και στην ποιότητα της ζωής, μέχρι το έτος 2013. Ο σκοπός του «Ψηφιακού Άλματος» είναι διπλός: η βελτίωση της παραγωγικότητας της ελληνικής οικονομίας και η βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών. Έξι είναι οι βασικοί προσανατολισμοί της στρατηγικής - τέσσερις από τους εστιάζουν στην παραγωγικότητα και δύο στην ποιότητα της ζωής:

1. Προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις
2. Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις και ταυτόχρονη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα
3. Ενίσχυση του τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
4. Προώθηση του επιχειρηματικού πνεύματος σε δραστηριότητες σχετικές με τις παραπάνω τεχνολογίες
5. Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των συγκεκριμένων τεχνολογιών
6. Σχέδιο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

Ο κοινός παρονομαστής για όλα τα παραπάνω είναι γρήγορη ευρυζωνική συνδεσιμότητα διαδικτύου, και η εύκολη πρόσβαση σε αυτή. Φυσικά, το ανθρώπινο κεφάλαιο παίζει πρωταρχικό ρόλο και η οργανωμένη ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου της Ελλάδας, μπορεί να αποτελέσει ένα συγκριτικό πλεονέκτημα της.

Η πραγματοποίηση μιας νέας Ψηφιακής Στρατηγικής για την Ελλάδα, περιλαμβάνει 65 νέες δράσεις. Έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη των συστημάτων για τις ηλεκτρονικές προμήθειες, στις σημαντικές ευρυζωνικές βελτιώσεις, στις εκστρατείες πληροφόρησης και την ενημέρωση των πολιτών για τις νέες τεχνολογίες. Προτεραιότητα αυτής της στρατηγικής – ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της μέχρι το έτος 2008 - είναι η παροχή στις επιχειρήσεις, των πέντε πιο συχνά χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών και υπηρεσιών, ηλεκτρονικά και στους πολίτες τις αντίστοιχες είκοσι υπηρεσίες που εμφανίζουν τη μεγαλύτερη ζήτηση. Όσον αφορά στην περίοδο που ακολουθεί το 2008, το πρόγραμμα σκοπεύει σε παρεμβάσεις μεγαλύτερης κλίμακας, όπως είναι η δημιουργία «ηλεκτρονικού καταστήματος» (one-stop-shop) για τις επιχειρήσεις με σκοπό την ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Επίσης, στοχεύει στην αναδιοργάνωση του Δημόσιου Τομέα, ώστε να αυτοματοποιηθούν οι διαδικασίες και να ενσωματωθούν καλύτερα οι νέες τεχνολογίες στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Μέσα στο πλαίσιο της ψηφιακής στρατηγικής, πέντε σημαντικές δράσεις έχουν τεθεί σε ισχύ στο έτος 2006:

- Ευρυζωνικό πρόγραμμα δράσης έως 2008 ,το οποίο διαθέτει έναν συνολικό προϋπολογισμό €450 εκατομμυρίων για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής υποδομής στις περιοχές της Ελλάδας, τη συγχρηματοδότηση της ευρυζωνικής ανάπτυξης υπηρεσιών και την υποκίνηση της ευρυζωνικής απαίτησης. Περιλαμβάνει επίσης την ανάπτυξη των ευρυζωνικών δικτύων μητροπολιτικής περιοχής σε 75 πόλεις, την επέκταση των ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων σε 120 δήμους, η συγχρηματοδότηση της ανάπτυξης περισσότερων από 700 ασύρματων σημείων πρόσβασης σε 400 επιχειρήσεις, κ.λπ. Το ευρυζωνικό πρόγραμμα δράσης έως 2008, έχει θέσει ως ελάχιστοι στόχοι, αύξηση της ευρυζωνικής διείσδυσης στον ευρωπαϊκό μέσο όρο μέχρι το 2009 (έναντι μόλις 0,1% Μαρτίου 2004), αύξηση της ευρυζωνικής κάλυψης πληθυσμών σε σχεδόν 90% (έναντι λιγότερο από 40% το 2004) και αύξηση της ευρυζωνικής γεωγραφικής κάλυψης σε 60% (έναντι λιγότερο από 10% το 2004).
- Ευρυζωνική ανάπτυξη πρόσβασης σε δυσπρόσιτες περιοχές, η οποία στοχεύει να συγχρηματοδοτήσει τις ευρυζωνικές επενδύσεις για την τοπική πρόσβαση σε ολόκληρη την Ελλάδα (αποκλείοντας την Αθήνα και Θεσσαλονίκη) για να ωθήσει την ευρυζωνικές διείσδυση και την κάλυψη στις περιοχές όπου πολίτες και επιχειρήσεις αυτήν την περίοδο έχουν δυσκολίες στο να επωφεληθούν της ευρυζωνικής πρόσβασης
- Δράση για τη δημιουργία Αμοιβαίου Κεφαλαίου Επιχειρηματικών Συμμετοχών (ΑΚΕΣ – Venture Capital) , για τη χρηματοδότηση νέων επιχειρήσεων τεχνολογίας ή επιχειρήσεων που βρίσκονται σε αρχικό στάδιο λειτουργίας και αξιοποιούν δυναμικά

τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, προκειμένου να καταστούν ανταγωνιστικές.

- Έκστρατεία συνειδητοποίησης της «Ψηφιακής Ελλάδας» με στόχο την εξοικείωση των πολιτών σε ολόκληρη την Ελλάδα με τα οφέλη των τεχνολογιών πληροφοριών και της ευρείας ζώνης

Η χρηματοδότηση των ανωτέρω πρωτοβουλιών έχει εξασφαλιστεί μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» (OPIS) και μέσω Κοινοτικών και Εθνικών Κονδυλίων.

- Το 2008 δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική πύλη "Ερμής" που αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Από επιχειρησιακής άποψης, η πύλη "Ερμής" 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,
- Στην 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
- Στην Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση των πολιτών / επιχειρήσεων σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης, στο πλαίσιο παροχής ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο.
- Ο «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης για ολοκληρωμένη πληροφόρηση και διεκπεραίωση του συνόλου των συναλλαγών του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση

Τα εργαλεία που θα αξιοποιηθούν για την επίτευξη των στόχων της νέας «Ψηφιακής Στρατηγικής», είναι:

- Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο έχει ήδη τεθεί σε λειτουργία από τον Ιούνιο του 2004 και έχει διορθωθεί σε σημαντικό βαθμό η στόχευσή του.
- Τα Επιχειρησιακά Προγράμματα της Δ΄ Προγραμματικής Περιόδου 2007-2013 και πιο συγκεκριμένα του Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013, το οποίο εξειδικεύει τη στρατηγική, τα μέσα και τις παρεμβάσεις για την αποδοτική και βιώσιμη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην ελληνική οικονομία στην περίοδο 2007-2013. Το πρόγραμμα έχει αναπτυχθεί σύμφωνα και με τις σχετικές Εθνικές και Διεθνείς στρατηγικές.
- Το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει στην Ελλάδα από το 2005, για τις δημόσιες - ιδιωτικές συμπράξεις, σύμφωνα με το οποίο είναι πλέον δυνατή η υλοποίηση έργων και παρεμβάσεων για την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τη στενή συνεργασία και τη χρηματοδότηση ιδιωτών επενδυτών.
- Οι Στρατηγικές συμφωνίες με Διεθνείς Εταιρείες Τεχνολογιών, οι οποίες ενδιαφέρονται να προσφέρουν οφέλη και να πραγματοποιήσουν επενδύσεις στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, για την επίτευξη επιπρόσθετων ωφελειών, ακολουθώντας το εκάστοτε ισχύον εθνικό θεσμικό πλαίσιο διαγωνισμών.

Στους υπόλοιπους τομείς έχουν πραγματοποιηθεί λιγότερες αλλά εξίσου σημαντικές ενέργειες.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Το Ελληνικό Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων ξεκίνησε από το 2008, μια ισότιμη προσπάθεια να καθιερώσει τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και την ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία. Αυτή η προσπάθεια πραγματοποιείται μέσα στο πλαίσιο του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και κυρίως προέρχεται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της «Κοινωνίας της Πληροφορίας», κάτω από την άμεση επίβλεψη του Γενικού Γραμματέα του Ελληνικού Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και με την υποστήριξη του Ελληνικού Γραφείου «Κοινωνίας της Πληροφορίας» και της «Στρατηγικής για στην Εκπαίδευση».

Οι αρχικοί στόχοι είναι:

- η ενσωμάτωση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη διδακτική διαδικασία,
- η υποστήριξη της πληροφορικής ως μάθημα στα γυμνάσια, τα λύκεια και τα τεχνικά λύκεια,

- η υποστήριξη κάθε γνωστικού αντικειμένου με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και
- η αποβολή του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και η εξίσωση του γνωστικού επιπέδου των μαθητών της ίδιας εκπαιδευτικής βαθμίδας σχετικά με τις παραπάνω τεχνολογίες.

Η τελευταία έκφραση αυτής της προσπάθειας πραγματοποιήθηκε τον Ιανουάριο του 2009. Οι υποψήφιοι για εισαγωγή στα ΑΕΙ και τα ΤΕΙ μπορούσαν να υποβάλουν την αίτησή τους για συμμετοχή στις Πανελλαδικές εξετάσεις του 2009 και ηλεκτρονικά.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Το Μάιο του 2008 περισσότεροι από 20 μακρινοί Δήμοι στην Ελλάδα συμμετείχαν στο Α΄ Πρωτοποριακό Πρόγραμμα Τηλεϊατρικής το οποίο οργανώθηκε από το Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ο.Τ.Α σε συνεργασία με μεγάλο ιδιωτικό θεραπευτήριο και εταιρία κινητής τηλεφωνίας. Μέσω των μηχανημάτων τηλεϊατρικής που πρόκειται να εγκατασταθούν στα αγροτικά ιατρεία και στα πολυιατρεία των Δήμων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, παρέχονται πολύτιμες συμβουλευτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Το σημαντικό αυτό πρόγραμμα παρουσιάστηκε μεταξύ των άλλων στο πλαίσιο του 4ου Ετήσιου Πανελλήνιου Συνεδρίου του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Ο.Τ.Α.

ΤΟΜΕΑΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΑΣΜΩΝ

Στο τομέα φόρων και δασμών την Ελλάδα δημιουργήθηκε η ηλεκτρονική πύλη taxisnet. Μέσω του taxisnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις προκειμένου να υποβάλουν περιοδικές ή και εκκαθαριστικές δηλώσεις ΦΠΑ. Επιπλέον μπορούν να υποβάλλουν τριμηνιαίους ανακεφαλαιωτικούς πίνακες ενδοκοινοτικών αποκτήσεων/παραδόσεων (VIES). Τέλος επιθυμούν να αποκτήσουν πρόσβαση στις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ.(NEO TAXISnet). Το 2006 η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών ανακοίνωσε ότι τέθηκε σε λειτουργία η νέα υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Ε1). Με τη νέα αυτή υπηρεσία που αναπτύχθηκε εσωτερικά από τη ΓΓΠΣ προσφέρονται ιδιαίτερα σημαντικές δυνατότητες.

Πρωτίστως είναι εφικτή η άμεση εκκαθάριση της δήλωσης και η έκδοση εκκαθαριστικού σημειώματος με την υποβολή της. Αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης μπορεί να παίρνει κατευθείαν το εκκαθαριστικό του με την υποβολή της δήλωσής του. Επιπρόσθετα, υπάρχουν νέα χαρακτηριστικά όπως:

- Εκτεταμένος έλεγχος λαθών και συμπλήρωσης στοιχείων
- Άμεση ανάκτηση πληροφοριών

- Εξαγωγή και εκτύπωση συμπληρωμένης δήλωσης σε ψηφιακή μορφή (pdf)

Η νέα αυτή υπηρεσία σχεδιάστηκε με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η δήλωση συμπληρώνεται εύκολα και απλά, με ελαχιστοποίηση της πιθανότητας λάθους. Ο πολίτης μπορεί να γνωρίζει αμέσως το πιστωτικό ή χρεωστικό ποσό φόρου. Η επιστροφή ή εξόφληση του ποσού γίνεται, όπως και πριν, μετά την αποστολή του εκκαθαριστικού σημειώματος που ο πολίτης λαμβάνει ταχυδρομικώς σε μεταγενέστερο χρόνο. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη από τους διαδικτυακούς τόπους www.gsis.gr και www.taxisnet.gr

ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Στη δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ελλάδας τη Θεσσαλονίκη θεσπίστηκε τον Απρίλιο του 2008 το νέο δίκτυο των «έξυπνων λεωφορείων και των στάσεων» προκειμένου εκσυγχρονιστεί το σύστημα δημόσιων συγκοινωνιών της. Τα «έξυπνα λεωφορεία» φέρουν μία ηλεκτρονική συσκευή στην οποία οι οδηγοί ορίζουν την έναρξη και την λήξη της βάρδιας τους. Η συσκευή συνδέεται με τον εξοπλισμό τηλεματικής που βρίσκεται σε κάθε λεωφορείο του ΟΑΣΘ, και μεταδίδει τα δεδομένα του κάθε οδηγού ασύρματα στο κέντρο σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, διαθέτουν Σύστημα Ηχητικής Αναγγελίας Στάσεων, που στηρίζεται στη διασύνδεση του συστήματος του έξυπνου λεωφορείου με την ηχητική εγκατάσταση του κάθε λεωφορείου. Μέσω του συστήματος τηλεματικής δίνεται η εντολή με αυτόματο τρόπο για την ηχητική αναγγελία μηνυμάτων που θα πληροφορούν το επιβατικό κοινό για την παρούσα ή την επόμενη στάση. Οι «έξυπνες στάσεις» τοποθετούνται στις υφιστάμενες στάσεις λεωφορείων και ενημερώνουν τους επιβάτες για τη διάρκεια της αναμονής για το επόμενο λεωφορείο και τον αριθμό του λεωφορείου της επόμενης άφιξης. Το σύστημα τηλεματικής και διαχείρισης στόλου οχημάτων στηρίζεται στην λήψη του σήματος GPS από κάθε όχημα, στην εξαγωγή γεωγραφικής θέσης, ακριβή χρόνου, ταχύτητας, υψομέτρου και αποστολή αυτών στο κέντρο μέσω διαύλου ασύρματης. Στο κέντρο ελέγχου η εμφάνιση του οχήματος στο χάρτη καθορίζεται από:

1. Το γεωγραφικό μήκος και πλάτος και τον ακριβή χρόνο
2. Την απόσταση (σε μέτρα) από σημείο αναφοράς (π.χ. αφετηρία ή τέρμα)
3. Το χρόνο που βρίσκεται σε κατάσταση μετάβασης, επιστροφής, παραμονής στο αμαξοστάσιο.

Το πρόγραμμα εφαρμόστηκε σε δύο στάδια. Αρχικά εγκαταστάθηκε ένα σύστημα εντοπισμού των οχημάτων και διαχείρισης της κυκλοφορίας. Δεύτερον, εγκαταστάθηκε το πρόγραμμα με την απαραίτητη τεχνολογία για να επιτρέψει στα έξυπνα λεωφορεία και τις στάσεις για να παρουσιάσουν τη νοημοσύνη τους στο επιβατικό κοινό.

ΤΟΜΕΑ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

Τον Αύγουστο του 2006, η Ελλάδα αρχίζει την έκδοση νέων Βιομετρικών Διαβατηρίων, επιτυγχάνοντας την ενσωμάτωση σε ένα μικροτσίπ μιας ψηφιακή έκδοση της λεπτομερούς εικόνας και της ταυτότητας του κατόχου. Αυτή η κίνηση ευθυγραμμίζει την Ελλάδα με τον κανονισμό που αφορά στα πρότυπα για τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ασφάλειας και βιομετρικής στα διαβατήρια και τα ταξιδιωτικά έγγραφα που εκδίδονται από τα κράτη μέλη. Ο κανονισμός ορίζει ότι τα Βιομετρικά Διαβατήρια που φέρουν ένα μικροτσίπ το οποίο περιέχει μια φωτογραφία του προσώπου και δακτυλικά αποτυπώματα είναι υποχρεωτικά μέχρι τις Ιουνίου 2009.

Τον Απρίλιο του 2007, το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, μέσω της Ειδικής Γραμματείας για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό και σε συνεργασία με τη Δίωξη του Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, αποφάσισε τη σύσταση της πρώτης Ομάδας Εργασίας για την πρόληψη και την πάταξη της ηλεκτρονικής απάτης. Οι πολιτικές προτάσεις που διατυπώνονται από την ομάδα εργασίας για την ψηφιακή ασφάλεια απευθύνονται στους οργανισμούς και τις αντιπροσωπείες της δημόσιας διοίκησης, καθώς επίσης και τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Τον Ιανουάριο του 2009 πραγματοποιήθηκε η διαδικτυακή πύλη e-Themis (www.e-themis.gov.gr) στα πλαίσια ενός προγράμματος σχετικά με το «Σχέδιο και την Εφαρμογή ενός Συστήματος για τη Διοίκηση, την Αρχαιοθέτηση και τη Διάδοση της Νομοθεσίας στο ευρύτερο κοινό». Αυτό το πρόγραμμα άρχισε τον Δεκέμβριο και εκτελέστηκε από την «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.»

Στόχος της είναι η παροχή της πρόσβασης ανοικτής γραμμής στην πλήρη ελληνική νομοθεσία (συμπεριλαμβανομένων των νόμων, των διαταγμάτων και των ρυθμιστικών αποφάσεων όπως δημοσιεύονται στην επίσημη κυβερνητική εφημερίδα) από την καθιέρωση του Ελληνικού Κράτους. Αυτή η υπηρεσία προσφέρεται δωρεάν, ενώ το περιεχόμενο της πύλης ενημερώνεται τακτικά.

Μέσα στην πύλη, η νομοθεσία είναι σαφώς δομημένη γύρω από συνολικά 40 θεματικές περιοχές, οι οποίες προσαρμόζονται ιδιαίτερα για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των διαφορετικών κατηγοριών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επιπλέον, μια λέξη κλειδί δυνατότητα αναζήτησης, επιτρέπει στους χρήστες για να εντοπίσουν εύκολα τις επιθυμητές νομικές πληροφορίες.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ

Όσον αφορά την περιφερειακή και τοπική διοίκηση, ΤΟ 2000 εγκρίθηκε το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ». Το πρόγραμμα, που κάλυπτε την περίοδο 2000-2006, είχε ως στόχο τη δημιουργία των «one-stop» καταστημάτων για τις διοικητικές υπηρεσίες στους δήμους και τα

νομαρχιακά διαμερίσματα. Έτσι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν τη δυνατότητα να εκτελέσουν τις διοικητικές συναλλαγές τους χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο και ελάχιστους πόρους, εξοικονομώντας χρήματα και χρόνο.

Το Νοέμβριο του 2006, η πρωτοβουλία « Ψηφιακές Τοπικές Αρχές» τέθηκε σε ισχύ. Στόχος ήταν η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών σε τοπικό και νομαρχιακό επίπεδο και η διευκόλυνση της συνδιαλλαγής των πολιτών με τις τοπικές αρχές, μέσω του Διαδικτύου.

Τον Απρίλιο του 2008 ξεκίνησε το πρόγραμμα Ψηφιακοί Δήμοι, ένα πρόγραμμα που στοχεύει στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Το πρόσφατα προωθημένο Πρόγραμμα, έχει τρεις στόχους. Ο πρώτος στόχος είναι να εξοικειωθεί το προσωπικό των Δήμων με τις νέες τεχνολογίες. Κατόπιν, έρχεται το τεχνικό μέρος που περιλαμβάνει την εκμάθηση της χρήσης του νέου υλικού και του λογισμικού και τελικά, όλη αυτή η γνώση τίθεται σε εφαρμογή.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ

Το 1997 πραγματοποιήθηκε η πρώτη προσπάθεια για δημιουργία Κτηματολογίου στην Ελλάδα μέσω του Α Πιλοτικού Προγράμματος. Ακολούθησαν το Β΄ Πιλοτικό και το Α Κύριο Πρόγραμμα Κτηματογράφησης, κατά τα οποία καταγράφηκαν τα γεωτεμάχια 340 πόλεων και χωριών, συνολικής έκτασης 8,5 εκατομμυρίων στρεμμάτων. Οι προδιαγραφές, όμως, του έργου αφορούσαν κυρίως το τεχνικό μέρος του, και όχι το νομικό ή το τμήμα που σχετίζονταν με τη δομή και τη διαχείριση της βάσης δεδομένων των εμπράγματων δικαιωμάτων αφήνοντας αναξιοποίητες πολλές από τις δυνατότητες της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Το έργο διακόπηκε και η χώρα επέστρεψε τα χρήματα του Γ΄ ΚΠΣ στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Το 2008 ξεκίνησε η Κτηματογράφηση σε 107 περιοχές της Ελλάδας, καλώντας τους Έλληνες πολίτες να δηλώσουν τις ιδιοκτησίες τους και το είδος του δικαιώματός τους σε αυτές. Η διαδικασία είναι μέρος ενός φιλόδοξου προγράμματος, σύμφωνα με το οποίο θα καταγραφούν 6.7 εκατομμύρια δικαιώματα ιδιοκτησίας σε λιγότερο από 4 έτη σε μία ενιαία ψηφιακή βάση δεδομένων. Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι ένα ενιαίο σύστημα καταγραφής των νομικών, των τεχνικών και άλλων πρόσθετων πληροφοριών των ακινήτων και των δικαιωμάτων επί αυτών, με σκοπό τη δημιουργία ενός σύγχρονου, πλήρως αυτοματοποιημένου αρχείου ακίνητης ιδιοκτησίας το οποίο θα συνδέεται με ένα υψηλής διακριτικής ικανότητας και ακρίβειας χαρτογραφικό υπόβαθρο. Πρόκειται για ένα θεμελιώδες έργο για την Ελλάδα, αφού μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται η οριστική και χωρίς αμφισβητήσεις, κατοχύρωση της ιδιοκτησίας των πολιτών, η αμετάκλητη οριοθέτηση της δημόσιας και δημοτικής περιουσίας, των δασών και του αιγιαλού, ο περιορισμός της γραφειοκρατίας και η απλοποίηση των διαδικασιών στις μεταβιβάσεις της

ακίνητης περιουσίας, η ενίσχυση της διαφάνειας και της ασφάλειας στις μεταβιβάσεις της ακίνητης περιουσίας και ο περιορισμός των καταπατήσεων και της αυθαιρεσίας.

4.3.3 Μελλοντικές Ενέργειες

Οι επόμενοι στόχοι της Ελλάδας διαμορφώνονται από την «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση».

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» ακολουθεί μια περισσότερο ανθρωποκεντρική κατεύθυνση, στο σχεδιασμό νέων δράσεων για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ενσωματώνοντας την αναπτυξιακή στρατηγική στον χώρο των ΤΠΕ, και στις 13 Περιφέρειες της χώρας, και εστιάζοντας χρηματοδοτικά στις 8 Περιφέρειες Αμιγούς Στόχου Σύγκλισης. Επίσης, ακολουθεί μια διαφορετική φιλοσοφία σχεδιασμού νέων δράσεων, που αποκλείει τις μεμονωμένες δράσεις, οι οποίες αξιοποιούν μεν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αλλά συνήθως κατά τρόπο αποσπασματικό, και σχεδιάζει πια, ολοκληρωμένες παρεμβάσεις, που αποτελούνται από σύνολα δράσεων με την «κωδική» ονομασία «**νήματα δράσεων**». Το κάθε «νήμα δράσης», αποτελείται από περισσότερες της μιας τεχνολογικής δράσης και έχει ένα κοινό στόχο που αναφέρεται στην πραγματική, καθημερινή, ζωή πολιτών και επιχειρήσεων. Τα «Νήματα Δράσεων» που εφαρμόζονται, είναι αμοιβαίως αποκλειόμενα (δηλαδή δεν επικαλύπτει το ένα το άλλο), αθροιζόμενα όμως όλα μαζί, με εργαλείο τις ΤΠΕ, αντιστοιχίζονται σε κρίσιμες καθημερινές διαστάσεις της ζωής των πολιτών και επιχειρήσεων. Με αυτό τον τρόπο, το συγκεκριμένο πρόγραμμα, στοχεύει να αναδείξει τις αναπτυξιακές κατευθύνσεις και να εξειδικεύσει τη στρατηγική, τα μέσα και τις παρεμβάσεις για την αποδοτική και βιώσιμη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ελληνική οικονομία και κοινωνία.

Τα εννιά «νήματα δράσεων» είναι η Ψηφιακή γνώση, ο Ψηφιακός Καταναλωτής, η Ψηφιακή προστασία του Περιβάλλοντος, η Ψηφιακή Ασφάλεια, η Ψηφιακή υποστήριξη Εργασίας, το "Ευ ζην", η Ψηφιακή υποστήριξη Ενσωμάτωσης, η Εξωστρέφεια και Ψηφιακή Περιφέρεια.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» είναι ένα πρόγραμμα για τη διοικητική αναδιοργάνωση και τον ανασχεδιασμό των κρισιμότερων δημόσιων υπηρεσιών της καθημερινότητας των πολιτών. Πεδίο παρέμβασης του παρόντος Ε.Π. αποτελεί η Δημόσια Διοίκηση και στις 13 Διοικητικές Περιφέρειες της χώρας, δηλαδή οι δημόσιες υπηρεσίες της Κεντρικής Κυβέρνησης (υπουργεία, γενικές γραμματείες, γενικές γραμματείες περιφερειών) και οι ανεξάρτητες αρχές, τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ) και οι Οργανισμοί της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Α και Β' βαθμού).

Η «Διοικητική Μεταρρύθμιση» συνιστά μια ολοκληρωμένη δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων παρεμβάσεων με τις οποίες προσδοκάται ότι θα αντιμετωπισθούν οι βασικές δυσλειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης, σε ότι αφορά τους βασικούς συντελεστές διοικητικής ικανότητας (ανθρώπινο δυναμικό, κανονιστικό πλαίσιο, δομές και συστήματα) και στο επίπεδο της διαμόρφωσης των δημόσιων πολιτικών, και στο επίπεδο της εφαρμογής τους από τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Βασικές μεθοδολογικές αρχές οργανωτικής αλλαγής τις οποίες υιοθετεί το ΕΠ αποτελούν:

- Η ολοκληρωμένη προσέγγιση συνδυασμού παρεμβάσεων στο επίπεδο της πολιτικής και στο επίπεδο της επιχειρησιακής λειτουργίας των υπηρεσιών και των συντελεστών διοικητικής ικανότητας
- Η δημιουργία μηχανισμών και δομών πολιτικής και τεχνικής υποστήριξης για την προώθηση της εφαρμογής των αλλαγών στις οποίες στοχεύει το ΕΠ.
- Η προώθηση καινοτόμων, παραδειγματικών, δράσεων σε όλο το εύρος των κατηγοριών δράσεων του ΕΠ και η αξιοποίησή τους σε ευρύτερη κλίμακα με τη διαδικασία «πilotική εφαρμογή-τελική εφαρμογή-διάδοση-προσαρμογή-μεταφορά».
- Η συστηματική συγκριτική επισκόπηση της διεθνούς εμπειρίας και της θέσης της χώρας σε όλες τις κατηγορίες δράσεων του ΕΠ και η αξιοποίηση των διδαγμάτων που προσφέρει η ξένη εμπειρία με στόχο την μεταφορά και προσαρμογή καλών πρακτικών στο Ελληνικό περιβάλλον, σε συνδυασμό με την on going αξιολόγηση της εφαρμογής και των αποτελεσμάτων των κατηγοριών δράσεων του ΕΠ.
- Η ευρύτερη δυνατή δημοσιότητα, η αξιοποίηση της διαδικασίας της δημόσιας διαβούλευσης και η ενεργοποίηση όλων των εμπλεκόμενων μερών πέραν της διοίκησης και των εκπροσώπων του προσωπικού, όπως είναι οι κοινωνικοί εταίροι, ανεξάρτητες αρχές, ΜΚΟ, οργανώσεις πολιτών, κλπ.

Πρέπει να σημειωθεί ότι τα δύο παραπάνω Επιχειρησιακά Προγράμματα είναι συμπληρωματικά και όχι ανταγωνιστικά

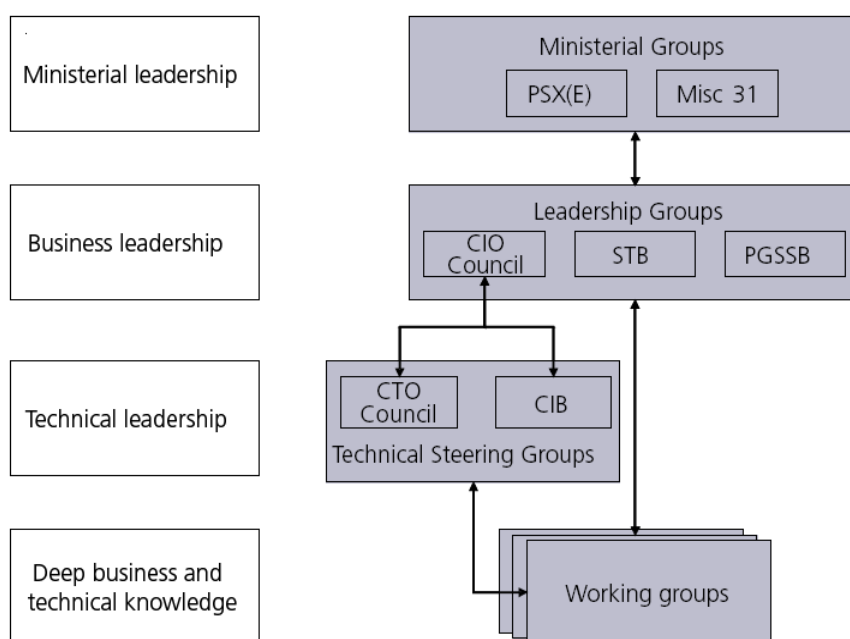
4.4 Ηνωμένο Βασίλειο

4.4.1 Εισαγωγή

Στο Ηνωμένο Βασίλειο, η τεχνολογία έχει αλλάξει τις προσδοκίες και τις φιλοδοξίες των πολιτών, των επιχειρήσεων και των εργαζομένων. Η ριζική αλλαγή του ιδιωτικού τομέα παρέχει τώρα στους ανθρώπους, υψηλής ποιότητας παροχές και μια σειρά εξατομικευμένων υπηρεσιών. Από το 1999 είχε διαφανεί η ανάγκη να αλλάξει ο τρόπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θέτοντας τον πολίτη στο κέντρο της. Το 2005 πλέον είναι σαφής ο στόχος να

μετασηματιστεί η διακυβέρνηση. Στα πλαίσια αυτής καθορίστηκε ένα μακροπρόθεσμο όραμα για το μετασηματισμό των Δημόσιων Υπηρεσιών. Η κλίμακα της αλλαγής είναι αξιοσημείωτη. Μια διαρκής συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων Υπουργείων απαιτείται κάθε φορά, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ουσιαστική αναθεώρηση των εξόδων καθώς επίσης και το γεγονός ότι οι προτάσεις για τις δαπάνες είναι σύμφωνες με τη στρατηγική που έχει οριστεί προκειμένου να υλοποιηθεί ο μετασηματισμός της διακυβέρνησης.

Ο τρόπος προσέγγισης του μετασηματισμού διακυβέρνησης από το Ηνωμένο Βασίλειο φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Σχήμα 4.5 : t-government στο Ηνωμένο Βασίλειο

Ακολουθούν οι δείκτες της κοινωνίας της πληροφορίας για το Ηνωμένο Βασίλειο κατά το έτος 2007, σύμφωνα με τη eurostat.

Πίνακας 4.4.1

Δείκτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας -Ηνωμένο Βασίλειο -2007	
Ποσοστό των οικογενειών με την πρόσβαση Διαδικτύου	67%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με την πρόσβαση Διαδικτύου	93%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά εβδομαδιαίως	65%
Ποσοστό των οικογενειών με μια ευρυζωνική σύνδεση	57%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με μια ευρυζωνική σύνδεση	78%
Ποσοστό των ατόμων που έχει αγοράσει/που διατάσσεται on-line στους τελευταίους τρεις μήνες	44%

Ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν λάβει τις διαταγές on-line μέσα στο προηγούμενο έτος	29%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	32.9%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	22.3%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	18.0%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	52%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	49%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	40%

Οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί, για την επίτευξη του παραπάνω στόχου, σε διάφορους τομείς, παρουσιάζονται στη συνέχεια αναλυτικότερα. Επισημαίνεται ότι οι τομείς που αναλύονται διαφέρουν στις περισσότερες χώρες καθώς και ότι το Ηνωμένο Βασίλειο είναι από τις χώρες που έχουν προβεί στις περισσότερες αλλαγές.

Στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται η ηλεκτρονική ετοιμότητα της Ελλάδας στις είκοσι βασικές υπηρεσίες του i2010

Πίνακας 4.4.2

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	4/5
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4
3A	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	4-5/5
3B	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	4-5/5
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά κόστη	N/A
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	4-5/5
4A	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	2-3/4
4B	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	2-3/4
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	3/4

6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	4/4
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	3/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	5/5
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	3/4
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	4/4
11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	N/A
12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	4/4

Πίνακας 4.4.3

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4/4
2	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4/4
3	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4
4	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	4/4
5	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	4/5
6	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4/4

7	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	3/5
8	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	4/4

4.4.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

Αρχικά παρουσιάζεται σ' ένα συνοπτικό πίνακα η υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα.

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
1	Προώθηση της πρωτοβουλίας «UK online»	Δημόσια Διοίκηση	2000 -2005	Έμμεση
2	Έναρξη λειτουργίας του UKonline.gov.uk	Δημόσια Διοίκηση	2000	Άμεση
3	Προώθηση της κυβερνητικής πύλης (Government Gateway)	Δημόσια Διοίκηση	2001	Άμεση
4	Έναρξη λειτουργίας του BusinessLink.gov.uk	Δημόσια Διοίκηση	2003	Έμμεση
5	Έναρξη λειτουργίας του Directgov	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
6	Δημιουργία του Συμβουλίου «CIO»	Δημόσια Διοίκηση	2005	Άμεση
7	Παρουσίαση του "Transformational Government - Enabled by Technology"	Δημόσια Διοίκηση	2005	Άμεση
8	Προώθηση της νέας Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση

9	Προώθηση σχεδίων για να οργανώσει ορθολογικά τους κύριους ιστοχώρους του Δημόσιου Τομέα μειώνοντάς τους σε μόνο τρεις	Δημόσια Διοίκηση	2006-2007	Έμμεση
10	Προώθηση πιλοτικά της υπηρεσίας «Tell Us Once»	Δημόσια Διοίκηση	2007	Έμμεση
11	Δημιουργία Ομάδας Σχεδιασμού Υπηρεσιών	Δημόσια Διοίκηση	2007	Έμμεση
12	Παρουσίαση του «Information Sharing Vision Statement»	Δημόσια Διοίκηση	2005-2006	Έμμεση
13	Ώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών	Εκπαίδευση	2006	Έμμεση
14	Ευρυζωνική πρόσβαση για όλα τα σχολεία	Εκπαίδευση	2005-2006	Έμμεση
15	Δυνατότητα σύνδεσης με το Εθνικό Δίκτυο της Παιδείας	Εκπαίδευση	2005-2006	Έμμεση
16	Προσπάθεια απόκτησης ηλεκτρονικού υπολογιστή από τους μαθητές	Εκπαίδευση	2005-2006	Έμμεση
17	Προώθηση του προγράμματος MyGuide	Εκπαίδευση	2005-2006	Έμμεση
18	Δημιουργία του συστήματος: Σημείο επαφής	Εκπαίδευση	2007	Έμμεση
19	Δημιουργία του συστήματος: Κοινό πλαίσιο αξιολόγησης	Εκπαίδευση	2007	Άμεση
20	Δημιουργία του συστήματος: Ολοκληρωμένο σύστημα των παιδιών	Εκπαίδευση	2007	Έμμεση
21	Έναρξη λειτουργίας του Teachernet	Εκπαίδευση		Έμμεση

22	Έναρξη λειτουργίας του GovernorNet	Εκπαίδευση		Έμμεση
23	Έναρξη λειτουργίας του «Teacher's TV»,	Εκπαίδευση		Έμμεση
24	Έναρξη λειτουργίας του DirectgovKids	Εκπαίδευση	2007	Έμμεση
25	Έναρξη λειτουργίας του Employer Direct	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2005	Έμμεση
26	Δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικής αίτησης για τα κύρια επιδόματα	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2006	Έμμεση
27	Μεταρρυθμίσεις του προγράμματος συνταξιοδότησης	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2006	Έμμεση
28	Δημιουργία του συστήματος διαχείρισης των πληροφοριών των πολιτών	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2006	Έμμεση
29	Λειτουργία του πιλοτικού σχεδίου, «Γενιά εμπειρίας»	Εργασία, Επιδόματα και Συντάξεις	2006	Έμμεση
30	Δημοσίευση του Εθνικού Στρατηγικού Προγράμματος για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην Εθνική Υγειονομική Υπηρεσία	Υγεία	2002	Άμεση
31	Λειτουργία μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής καταγραφής αρχείων των ασθενών	Υγεία	2002-2006	Έμμεση

32	Λειτουργία μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής κράτησης ραντεβού για τους ασθενείς.	Υγεία	2002-2006	Έμμεση
33	Λειτουργία μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης	Υγεία	2002-2006	Έμμεση
34	Λειτουργία ενός εθνικού δικτύου που θα εξασφαλίσει ότι η υποδομή σε νέες τεχνολογίες μπορεί να καλύψει τις τωρινές και μελλοντικές ανάγκες.	Υγεία	2002-2006	Έμμεση
35	Λειτουργία συστήματος αρχειοθέτησης εικόνων και επικοινωνιών.	Υγεία	2002-2006	Έμμεση
36	Ίδρυση προγραμμάτων NHS σε τρεις γεωγραφικές περιοχές	Υγεία	2007	Έμμεση
37	Έναρξη λειτουργίας του NHS Choices	Υγεία	2007	Έμμεση
38	Παροχή δυνατότητας αναζήτησης κείμενου με τη μορφή μηνύματος για να βοηθήσει τους ανθρώπους να εντοπίσουν τις υγειονομικές υπηρεσίες που είναι πλησιέστερα σ' αυτούς/mobile	Υγεία	2008	Έμμεση
39	Ηλεκτρονική υποβολή τελωνειακών αιτήσεων	Φόροι και Δασμοί	2006?	Έμμεση
40	Αναβάθμιση συστήματος κοινής πρόσβασης σε βασικές πληροφορίες	Φόροι και Δασμοί	2006	Έμμεση

41	Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων για διάφορες υπηρεσίες	Μεταφορές	2006	Έμμεση
42	Βελτίωση οδικής ασφάλειας	Μεταφορές	2006	Έμμεση
43	Έναρξη λειτουργίας σχετικής υπηρεσίας του Transport Direct	Μεταφορές	2004-2007	Έμμεση
44	Λειτουργία υπηρεσίας εικοσιτετράωρης αυτοματοποιημένης ενημέρωσης κυκλοφορίας στο Ηνωμένο Βασίλειο	Μεταφορές	2007	Έμμεση
45	Αγγελία εισαγωγής ενός σχεδίου νέων ταυτοτήτων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2003	Έμμεση
46	Διερευνητική συνεργασία μεταξύ της Υπηρεσίας των Ταυτοτήτων και της αντίστοιχης των Διαβατηρίων με στόχο την ανάπτυξη μιας κοινής Υπηρεσίας Ταυτότητας από το Σύστημα Πληροφοριών Πελατών	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006-2007	Έμμεση
47	Ασφαλέστερη διανομή των διαβατηρίων στους υποψηφίους για πρώτη φορά, μέσω της εισαγωγής προσωπικών συνεντεύξεων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006-2007	Έμμεση
48	Θωράκιση αδειών οδήγησης ενάντια στην πλαστογράφηση.	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006-2007	Έμμεση

49	Καινοτόμος έρευνα για τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για την προστασία των δεδομένων κατά τη λειτουργία του Εθνικού Σχεδίου Ταυτότητας.	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006-2007	Έμμεση
50	Έρευνα για την ανάπτυξη πρότυπων που θα μπορούσαν να ισχύσουν σε ολόκληρη την Κυβέρνηση και τις επιχειρησιακές διαδικασίες	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006-2007	Έμμεση
51	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος IRIS	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2004	Έμμεση
52	Έναρξη λειτουργίας του Κοινού Κέντρου Λειτουργίας Συνόρων	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
53	Χρήση τηλεφώνων BlackBerry	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2006	Έμμεση
54	Ολοκλήρωση του νέου σφαιρικού συστήματος για τα δακτυλικά αποτυπώματα των υποψηφίων για την εκχώρηση visa	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2008	Έμμεση
55	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος Government Connect	Τοπική Αυτοδιοίκηση		Έμμεση
56	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος Local Directgov	Τοπική Αυτοδιοίκηση		Έμμεση
57	Έναρξη λειτουργίας του προγράμματος «Take-Up Campaign»,	Τοπική Αυτοδιοίκηση		Έμμεση

58	Ίδρυση ψηφιακής ομάδας με βασικούς στόχους την υποστήριξη και την ανάπτυξη της χρήσης της τεχνολογίας	Τοπική Αυτοδιοίκηση		Έμμεση
59	Βρετανικό Κτηματολόγιο άνοιξε όλες τις υπηρεσίες του στους ηλεκτρονικούς Τοπικούς πελάτες	Περιβάλλον και Χωροταξία	2007	Έμμεση
60	Έναρξη λειτουργίας του Αμυντικού Συστήματος Πληροφοριών	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2006	Έμμεση
61	Δημιουργία του Οργανισμού αμυντικών διοικητικών μεριμνών	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2001	Έμμεση
62	Παροχή νέων υπηρεσιών από το πρόγραμμα διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2006	Έμμεση
63	Επέκταση της υπηρεσίας του αμυντικού ηλεκτρονικού εμπορίου (DECS)	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2006	Άμεση
64	Έναρξη λειτουργίας απόρρητου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2007	Έμμεση
65	Έναρξη λειτουργίας του Προγράμματος Chorus	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2007	Έμμεση
66	Έναρξη λειτουργίας του Αμυντικού Προγράμματος Πληροφοριών Ιατρικής Ικανότητας (DMICP)	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2007	Έμμεση

ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ιδιαίτερη έμφαση έχει δοθεί στο μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Ήδη από το Σεπτέμβριο του 2000, προωθείται η πρωτοβουλία «UK online» , συγκεντρώνοντας της

επιμέρους ενέργειες και επενδύσεις που είχαν γίνει μέχρι τότε. Στόχος είναι η καθολική πρόσβαση και χρήση του Διαδικτύου, στη βασική εκπαίδευση μέχρι το 2005. Επιπλέον, το Δεκέμβριο του 2000, δημιουργείται η ηλεκτρονική πύλη για τους πολίτες UKonline.gov.uk, παρέχοντας ένα ηλεκτρονικό κατάστημα «one-stop» στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Λίγους μήνες αργότερα, το Φεβρουάριο του 2001, προωθείται η κυβερνητική πύλη (Government Gateway). Αποτελεί μια ασφαλή μηχανή πιστοποίησης και συναλλαγής με σκοπό να βοηθήσει στη συνένωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο το φάσμα της Δημόσιας Διοίκησης .

Το Νοέμβριο του 2003, προωθείται η ηλεκτρονική πύλη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που αφορά στις επιχειρήσεις, το BusinessLink.gov.uk, παρέχοντας την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες που αφορούν τις επιχειρήσεις, τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και τους διευθυντές αυτών.

Το Μάρτιο του 2004, υλοποιείται η πρώτη φάση του Directgov. Πρόκειται για ένα ιστοχώρο της Βρετανικής Κυβέρνησης στον οποίο συγκεντρώνεται ένα ευρύ φάσμα των δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες. Το Directgov θα αντικαταστήσει το «UK online» με στόχο να γίνει το αρχικό σημείο πρόσβασης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το Δεκέμβριο του 2006 το Directgov γίνεται προσβάσιμο μέσω του κινητού τηλεφώνου. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες από τις προσφερόμενες υπηρεσίες: έρευνα για νομικές συμβουλές και λίστα με δικηγόρους ανάλογα με την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο κάθε ενδιαφερόμενος, τα σημεία επαφής με τις τοπικές αρχές, τα σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο, συμβουλές εκμάθησης από τη γραμμή συμβουλών learndirect . Η πρόσβαση στην υπηρεσία είναι ελεύθερη, εκτός από τις συνηθισμένες δαπάνες σύνδεσης με το Διαδίκτυο του τοπικού κινητού τηλεφωνικού χειριστή.

Τον Ιανουάριο του 2005, δημιουργείται το Συμβούλιο «CIO». Αποτελείται κυρίως από 30 ανώτερους υπαλλήλους πληροφοριών (CIOs) που προέρχονται από την κεντρική κυβέρνηση, τις τοπικές αρχές και άλλες δημόσιες αντιπροσωπεΐες. Το Συμβούλιο CIO στοχεύει στην προώθηση του ρόλου των CIOs στο δημόσιο τομέα και στην αύξηση της επιτυχίας της Κυβέρνησης σε προγράμματα που βασίζονται στη χρήση νέων τεχνολογιών. Τον Απρίλιο του 2005, η Βρετανική Κυβέρνηση προωθεί μια νέα Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, που στοχεύει στην αντιμετώπιση της επίμονης ψηφιακής πολυδιάσπασης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της μειωμένης εκμετάλλευσης, των προσφερόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, από τους πολίτες. Η συγκεκριμένη στρατηγική θέτει διάφορους στόχους και ένα σύνολο δράσεων οι οποίες πρέπει να επιτευχθούν. Ανώτερος και κυρίαρχος στόχος είναι να μετατραπεί το Ηνωμένο Βασίλειο σ' έναν παγκόσμιο ηγέτη στην ψηφιακή τελειότητα, εφαρμόζοντας μια δυναμική στρατηγική για να επιτύχει το ψηφιακό όραμα, αντιμετωπίζοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό και γεφυρώνοντας την ψηφιακή διαίρεση.

Το Νοέμβριο του 2005 κυκλοφορεί η νέα στρατηγική του Ηνωμένου Βασιλείου που τιτλοφορείται « Transformational Government - Enabled by Technology». Το κείμενο έχει εγκριθεί από το συμβούλιο CIO και παρουσιάζει τη στρατηγική της χώρας προκειμένου να μετασχηματίσει τις δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες. Που πλέον έχουν ως στόχο την κάλυψη των επιθυμιών και των αναγκών των πολιτών

Η ανάγκη των πολιτών να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και μέσω του διαδικτύου πέραν των παραδοσιακών μεθόδων, όπως είναι μέσω φυσικής παρουσίας ή μέσω τηλεφώνου, γίνεται πλέον όλο και πιο έντονη. Η εύρεση των πληροφοριών και η χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών πρέπει να αποτελεί μια απλή διαδικασία. Έτσι η κυβέρνηση εστιάζει σε έναν μικρότερο αριθμό καλύτερα οργανωμένων ιστοχώρων. Το 2006-2007, η κυβέρνηση προώθησε σχέδια για να οργανώσει ορθολογικά τους κύριους ιστοχώρους του Δημόσιου Τομέα μειώνοντάς τους σε μόνο τρεις: το Directgov, το Business Link και το NHSChoices.

Το 2007 έκανε την εμφάνισή της η υπηρεσία «Tell Us Once». Πρόκειται για μια διακυβερνητική πρωτοβουλία που εξετάζει αν είναι εφικτό να μπορεί κάποιος να ειδοποιήσει την Τοπική Αυτοδιοίκηση ή την Κυβέρνηση μόνο μια φορά για κάποιο συγκεκριμένο γεγονός, όπως μια γέννηση, ένας θάνατο ή μια αλλαγή της διεύθυνσης, και αυτές οι πληροφορίες να μεταφέρονται προς άλλες σχετικές κυβερνητικές υπηρεσίες εξ ονόματός τους. Τον Απρίλιο του 2009 θα ληφθεί η απόφαση για το αν τελικά θα είναι εφικτή η υπηρεσία και αν θα υλοποιηθεί. Ταυτόχρονα, πραγματοποιείται μία σειρά πιλοτικών δραστηριοτήτων κατά τις οποίες δοκιμάζονται κάποιες προτάσεις που αφορούν στην εμφάνιση, την δομή και τον τρόπο που θα λειτουργεί η ιστοσελίδα της υπηρεσίας «Tell Us Once».

Την ίδια χρονιά διαμορφώθηκε μια Ομάδα Σχεδιασμού Υπηρεσιών, η οποία περιλαμβάνει εκπροσώπους από ολόκληρη την Κυβέρνηση, την Τοπική Αυτοδιοίκηση, τον ιδιωτικό τομέα και τη Βιομηχανία σχεδιασμού υπηρεσιών. Ένας οδηγός τσέπης για το σχεδιασμό υπηρεσιών είναι διαθέσιμος.

Ιδιαίτερη έμφαση κατά το μετασχηματισμό του τομέα της Δημόσιας Διοίκησης δόθηκε στην ενοποίηση και χρήση κοινών διαδικασιών και υπηρεσιών. Η κοινή χρήση υπηρεσιών, γνώσης, υποδομής και τεχνολογίας αντιπροσωπεύουν μια σημαντική αλλαγή για την κυβέρνηση. Η κυβέρνηση μπορεί να κερδίσει χρήματα και ταυτόχρονα να παρέχει τις υπηρεσίες της με τον τρόπο που οι πολίτες θέλουν και προσδοκούν. Αυτό επιτυγχάνεται με την εξασφάλιση πόρων οι οποίοι μπορούν πλέον να διατεθούν σε επενδύσεις και στη διερεύνηση των δυνατοτήτων εξέλιξης των υπηρεσιών.

Δεν είναι λογικό για κάθε κυβερνητική οργάνωση να έχει το δικό της ανθρώπινο δυναμικό, τμήμα μηχανογράφησης και να πληρώσουν άλλα συστήματα, όπου χρειάζεται. Είναι χάσιμο

του χρόνου, χρημάτων και προσωπικού. Γι' αυτό το λόγο προωθείται η χρήση των κοινών εταιρικών υπηρεσιών προκειμένου να ενισχυθεί η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η εμπειρία των υπαλλήλων. Περισσότεροι από τους μισούς υπάλληλους της Κεντρικής Κυβέρνησης, είναι πελάτες των κοινών εταιρικών υπηρεσιών. Επίσης, είναι υπό συζήτηση το ενδεχόμενο, οι κοινές εταιρικές υπηρεσίες να μοιράζονται όχι μόνο τις συλλογικές υπηρεσίες, αλλά και τις υποδομές μηχανογράφησης, τα συμβόλαια παράδοσης, τα κτήρια, τα τηλεφωνικά κέντρα ακόμη και το προσωπικό. Οι κυβερνητικές εταιρικές υπηρεσίες θα αποτελούνται από ένα μικρό αριθμό επαγγελματιών, σε σχέση με τον αριθμό των πολιτών που θα εξυπηρετείται. Οι πολίτες θα έχουν τον έλεγχο των πληροφοριών τους, απολαμβάνοντας τα πλέον υψηλά επίπεδα ασφάλειας, διαφάνειας και αυτοεξυπηρέτησης. Για την αποφυγή λειτουργίας πανομοιότυπων διαδικασιών, διάφορα Υπουργεία ορίστηκαν πάροχοι κοινών υπηρεσιών σε μικρότερα τμήματα. Αυτή η διαδικασία θα βοηθήσει τα μικρότερα τμήματα να κατανοήσουν το μηχανισμό με τον οποίο θα αγοράσουν διαδικασίες και υπηρεσίες από τα μεγαλύτερα τμήματα.

Η κοινή χρήση επεκτείνεται και στην κοινή χρήση δεδομένων. Η ανάγκη να μοιραστούν τα στοιχεία είναι ασφαλώς ένα σημαντικό στοιχείο του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Οι υπηρεσίες τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα δεν θα μπορέσουν να λειτουργήσουν χωρίς την ασφαλή διανομή των πληροφοριών. Κατά τη διάρκεια του 2005-2006, η εργασία για τη διανομή στοιχείων συνεχίστηκε στην κατεύθυνση που καθορίστηκε στο «Information Sharing Vision Statement».

ΤΟΜΕΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ο μετασχηματισμός στον τομέα της παιδείας ξεκίνησε το 2006. Το Υπουργείο Παιδείας ώθησε τη χρήση νέων τεχνολογιών για να αλλάξει ριζικά τη διδασκαλία και την εκμάθηση σε 23.000 σχολεία και την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Για τους μαθητές, η επένδυση στην τεχνολογία κάνει την πραγματική διαφορά στην παρακολούθηση των μαθημάτων τους, με αυτούς των πειραματικών, σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, σχολείων, να εμφανίζουν διπλάσιο ποσοστό βελτίωσης από το μέσο όρο. Η διδασκαλία με τη χρήση νέων τεχνολογιών είναι ιδιαίτερα σημαντική και για τις περιπτώσεις περιθωριοποιημένων ή μαθησιακά αδύναμων μαθητών, αφού επιτυγχάνουν να προσελκύσουν το ενδιαφέρον τους για το μάθημα.

Το 2005/06 όλα τα σχολεία απέκτησαν ευρυζωνική πρόσβαση και δυνατότητα σύνδεσης με το Εθνικό Δίκτυο της Παιδείας. Προωθήθηκε η προσπάθεια απόκτησης ηλεκτρονικού υπολογιστή από τους μαθητές, με αποτέλεσμα να εγκατασταθούν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στα σπίτια μερικών από τους πιο μειονεκτούντες μαθητές στο Ηνωμένο Βασίλειο. Προωθήθηκε επίσης το πρόγραμμα MyGuide, το οποίο επιδιώκει να

καταστήσει το Διαδίκτυο πιο προσιτό και εύχρηστο για τις μεγάλες ομάδες ανθρώπων που δεν το χρησιμοποιούν είτε λόγω ανικανότητας, είτε έλλειψης δεξιοτήτων ή εμπιστοσύνης.

Το 2007 η κυβέρνηση επένδυσε σε εργαλεία υποστήριξης προκειμένου να επιτύχει την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών που ασχολούνται με παιδιά. Τρία διαφορετικά, αλλά συμπληρωματικά, συστήματα, κάθε ένα με το συγκεκριμένο σκοπό του παραδόθηκαν:

1. Σημείο επαφής: παρέχει στους επαγγελματίες έναν on-line κατάλογο για άμεση αναζήτηση άλλων ατόμων που συνεργάζονται με το ίδιο παιδί ή το νεαρό άτομο.
2. Κοινό πλαίσιο αξιολόγησης : επιτρέπει στους επαγγελματίες, όπου υπάρχει συγκατάθεση, να συλλέγουν αρχεία με πληροφορίες για εκείνα τα παιδιά ή νεαρά άτομα με επιπλέον ανάγκες με συστηματικό τρόπο, έτσι ώστε να αντιληφθούν τα μέτρα που πρέπει να λάβουν ώστε να ξεπεράσουν τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν. Για την αποτελεσματική λειτουργία του πλαισίου απαιτείται μια ασφαλής ηλεκτρονική μνήμη και ένα σύστημα ανάκτησης δεδομένων.
3. Ολοκληρωμένο σύστημα των παιδιών (ολοκληρωμένα κυκλώματα): στοχεύει σε μια σχετικά μικρή ομάδα «των παιδιών σε ανάγκη» και είναι ένα σύστημα διαχείρισης καταστάσεων, που χρησιμοποιείται από τους κοινωνικούς λειτουργούς κατά την εργασία τους με παιδιά.

Η επένδυση στις νέες τεχνολογίες παρέχει στα σχολεία ευρυζωνική συνδεσιμότητα. Έτσι το ίδιο έτος δημιουργήθηκαν κατάλληλες εθνικές εγκαταστάσεις διαθέσιμες στο σχολικό προσωπικό και τους κυβερνήτες.

Το Teachernet είναι ένας ιστοχώρος πόρων που χρησιμοποιείται από εκατοντάδες χιλιάδες δασκάλων κάθε μήνα. Διαθέτει προτάσεις για διδασκαλία μαθημάτων, μια on-line κοινότητα δασκάλων, εκπαιδευτικά περιοδικά, αλλά και on-line δημοσιεύσεις. Οι υπηρεσίες σ' αυτό όσο και στο GovernorNet, που είναι ένας παρόμοιος ιστοχώρος, συγκεντρώνονται σε ένα ακόμα καλύτερο και ενοποιημένο ιστοχώρο, αποκαλούμενο SchoolsWeb. Επιπλέον, δημιουργήθηκε το καινοτόμο ψηφιακό κανάλι, «Teacher's TV», με ανεξάρτητους δημοσιογράφους, που παρέχει την πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικό υλικό και υποστηρίζει την επιστημονική πρόοδο.

Το Βρετανικό Υπουργείο Παιδείας, προώθησε εκείνη τη χρονιά, ένα διαδραστικό ιστοχώρο με σκοπό να διδάξει τους μαθητές για την Κυβέρνηση και τις Δημόσιες Υπηρεσίες, το DirectgovKids. Ο ιστοχώρος αυτός στοχεύει στο να βοηθήσει τα παιδιά ηλικίας από πέντε έως έντεκα ετών να κατανοήσουν την έννοια της Κυβέρνησης.

Ο ιστοχώρος έχει σχεδιαστεί με τρόπο φιλικό προς το παιδί και εύκολο στην πλοήγηση. Χρησιμοποιώντας τα φωτεινά αρχικά χρώματα, παρουσιάζει μια μικροσκοπική πόλη με τα

διαδραστικά κτήρια που τα παιδιά μπορούν να ερευνήσουν. Το DirectgovKids παρέχει χρήσιμο εκπαιδευτικό υλικό πέρα από το πρόγραμμα σπουδών. Τα παιδιά μπορούν επίσης να έχουν πρόσβαση σε αυτόν από τον προσωπικό υπολογιστή τους. Επίσης διαθέτει και μια περιοχή αφιερωμένη στους γονείς, με προτεινόμενες δραστηριότητες και τοποθεσίες για επίσκεψη.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Από το Μάιο του 2005, οι εργοδότες ήταν σε θέση να βάλουν τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας τους on-line 24 ώρες την ημέρα χρησιμοποιώντας τον ιστοχώρο Employer Direct (www.jobcentreplus.gov.uk). Αυτή η υπηρεσία περιέχει τώρα το 27% όλων των δηλωμένων κενών θέσεων εργασίας.

Η ποιότητα της υπηρεσίας για 5 εκατομμύρια επισκέπτες στη γραμμή βοήθειας ατόμων με ειδικές ανάγκες και των φροντιστών τους, έχει αλλάξει. Μόνο ένα τοις εκατό των επισκεπτών παίρνει τώρα έναν δεσμευμένο τόνο, έναντι του 77% που ήταν ακριβώς δύο έτη πριν.

Το Directgov ενώνει τις κυβερνητικές πληροφορίες, και ασχολείται εξειδικευμένα με θέματα που αφορούν ανθρώπους με αναπηρίες, όπως για παράδειγμα θέματα που σχετίζονται με την οικονομική ενίσχυσή τους ή πιο απλά ζητήματα όπως την υπόδειξη των καταχωρημένων χώρων στάθμευσης για άτομα με ειδικές ανάγκες. Από το Μάρτιο του 2006, τα κύρια επιδόματα (συμπεριλαμβανομένων εκείνων για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, όπως το επίδομα του φροντιστή) ήταν σε θέση να απαιτηθούν on-line. Αυτό θα επεκταθεί σε άλλες υπηρεσίες μέχρι το τέλος του 2007.

Μια σημαντική πρωτοβουλία του 2006 αφορά στις μεταρρυθμίσεις του προγράμματος συνταξιοδότησης προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών. Με τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση της διαδικασίας αξίωσης συντάξεων και επιδομάτων, άλλαξε η καταβολή επιδομάτων στους σημερινούς ηλικιωμένους. Μ' ένα τηλεφώνημα, οι πολίτες έχουν σήμερα τη δυνατότητα, να υποβάλουν αίτηση για την παροχή της κρατικής σύνταξης. Επίσης, τους παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για να αξιολογήσουν την δυνατότητα αξίωσής τους για επιδόματα ή κρατικές παροχές, όπως το επίδομα κατοικίας και το φορολογικό επίδομα.

Το σύστημα διαχείρισης των πληροφοριών των πολιτών έχει βελτιώσει τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης με τη διάθεση των πληροφοριών στο κοινό, περιορίζοντας τη χρονική τους διάρκεια και προστατεύοντάς τόσο το κοινό όσο και τις ίδιες τις υπηρεσίες από οικονομική εξαπάτηση. Για παράδειγμα, ο οδηγός και η εξουσιοδοτημένη αντιπροσωπεία οχημάτων μπορούν τώρα αυτόματα να απαλλάξουν τα άτομα με ειδικές ανάγκες από το φόρο κατανάλωσης οχημάτων, και οι αρμόδιες για συντάξεις τοπικές υπηρεσίες μπορούν εξακριβώνουν ποιοι από τους πελάτες που διεκδικούν πρόσθετα επιδόματα δικαιούνται να τα αποκτήσουν.

Οι παραπάνω πρωτοβουλίες επιβραβεύτηκαν από τα αποτελέσματα το 2007. Την ίδια χρονιά το αρμόδιο Υπουργείο ξεκινά την πιλοτική λειτουργία ενός *on-line* τύπου δημόσιας συζήτησης (forum) που στοχεύει στην παλαιότερη γενιά της χώρας. Το πιλοτικό σχέδιο, «Γενιά εμπειρίας», αναπτύσσεται από κοινού με την κοινωνία Hansard - μια μη κερδοσκοπική οργάνωση για την προώθηση της δημοκρατίας - ως τμήμα της κυβερνητικής εκστρατείας «Γενιά εμπειρίας», η οποία οργάνωσε, για πρώτη φορά, την ημέρα των Βρετανών Ηλικιωμένων, την 1η Οκτωβρίου 2007. Η νέα υπηρεσία στοχεύει να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που έχουν επιπτώσεις στους ηλικιωμένους και να ενθαρρύνει την κοινωνική δικτύωση και τη συζήτηση μεταξύ των μεγαλύτερων πολιτών. Στόχος του είναι η καλύτερη επικοινωνία μεταξύ της κυβέρνησης και των ηλικιωμένων. Η διάρκειά του ήταν έξι μήνες.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Το 2002 δημοσιεύτηκε το Εθνικό Στρατηγικό Πρόγραμμα για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην Εθνική Υγειονομική Υπηρεσία. Το Πρόγραμμα στόχευε να παραδώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής καταγραφής αρχείων προκειμένου να εξασφαλίσει ότι οι νοσοκομειακοί γιατροί και οι επαγγελματίες υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες ασθενών, όποτε και οπουδήποτε απαιτείται. Πρόκειται για μια υπηρεσία που θα έκανε εύκολο και άμεσο το κλείσιμο ηλεκτρονικών ραντεβού από το προσωπικό του νοσοκομείου, την ηλεκτρονική συνταγογράφηση και τέλος, μια υποδομή σε επίπεδο τεχνολογίας, με ικανοποιητική συνδεσιμότητα και ευρυζωνική ικανότητα ώστε να ικανοποιηθούν οι τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες NHS.

Έως το 2006 είχαν επιτευχθεί τα ακόλουθα:

- Μια υπηρεσία ηλεκτρονικής καταγραφής αρχείων των ασθενών προκειμένου να επιτευχθεί η πρόσβαση σ' αυτά αρχεία όποτε παραστεί ανάγκη. Η συναίνεση των ασθενών είναι απαραίτητη.
- Μια υπηρεσία ηλεκτρονικής κράτησης καθιστώντας ευκολότερα και γρηγορότερα τα ραντεβού για τους ασθενείς.
- Μια υπηρεσία ηλεκτρονικής συνταγογράφησης
- Ένα εθνικό δίκτυο που θα εξασφαλίσει ότι η υποδομή σε νέες τεχνολογίες μπορεί να καλύψει τις τωρινές και μελλοντικές ανάγκες.
- Συστήματα αρχειοθέτησης εικόνων και επικοινωνιών.

Παρέχοντας, σε εξειδικευμένο προσωπικό, τη δυνατότητα της πρόσβασης και της καλύτερης διαχείρισης των πληροφοριών ασθενών γίνεται εφικτό για το Εθνικό Πρόγραμμα για την Υγεία, να βελτιώσει τη φροντίδα που παρέχει και να περιορίσει τυχόν λάθη. Επιπλέον η αρχειοθέτηση εικόνων και τα συστήματα επικοινωνιών ωφελούν τώρα πάνω από 250.000 ασθενείς κάθε εβδομάδα. Η χρησιμοποίηση των ψηφιακών ακτινογραφιών αποβάλλει τα

προβλήματα των χαμένων ακτινογραφιών (μέχρι 12% μπορούν να χαθούν με τις παραδοσιακές ταινίες των ακτινογραφιών) και της ανάγκης να επαναπρογραμματιστούν ετησίως 5.000 διαδικασίες που αφορούν ασθενείς, ή να ακτινοσκοπηθούν μερικοί ασθενείς δύο φορές.

Στα πλαίσια του μετασχηματισμού του τομέα της υγείας, διαφάνηκε η ανάγκη των πολιτών για συμβουλές υγειονομικής περίθαλψης διαθέσιμες εκτός των ωρών εργασίας, προσβάσιμες σ' αυτούς από το σπίτι ή από τον εργασιακό χώρο τους. Για την κάλυψη της παραπάνω ανάγκης δημιουργήθηκε το NHS Direct. Αποτελεί την πρώτη εικοσιτετράωρη υπηρεσία υγειονομικών πολυμέσων, που δίνει πληροφορίες και συμβουλές υγείας σε ανθρώπους τηλεφωνικά, μέσω του διαδικτύου ή ψηφιακής τηλεόρασης και μέσω των τυπωμένων οδηγών αυτοβοήθειας.

Με έντονους ρυθμούς συνεχίστηκε η προσπάθεια να βελτιωθεί ο συγκεκριμένος τομέας και το 2007. Για να εξασφαλίζει σχέσεις με τους τοπικούς φορείς παροχής υπηρεσιών υγείας, προγράμματα NHS έχουν ιδρυθεί σε τρεις γεωγραφικές περιοχές με στόχο:

- Τη δράση ως τόπου δημόσιας συζήτησης (forum) για τη συζήτηση και τη λήψη αποφάσεων από ανώτερα στελέχη, οι οποίες είναι σύμφωνες με τις εντολές των αρμόδιων αρχών για την υγεία, και την παροχή στρατηγικής κατεύθυνσης μέσα σε μια καθορισμένη γεωγραφική περιοχή.
- Την εξασφάλιση μιας προσέγγισης ώστε να εκτελέσει το εθνικό πρόγραμμα για την τεχνολογία πληροφοριών στις ιδρυτικές στρατηγικές αρμόδιες για την υγεία αρχές.

Το NHS Choices το 2007 έθεσε ως στόχο να γίνει ο κυρίαρχος on-line προορισμός για τους πολίτες και τους ασθενείς προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες για την υγεία. Ο ιστοχώρος προωθήθηκε στις 19 Ιουνίου 2007, καθιστώντας πληροφορίες και υπηρεσίες προσιτές, για πρώτη φορά, στο κοινό, τους επαγγελματίες και τους συμβούλους που τις υποστηρίζουν. Μέχρι τον Ιούλιο του 2007, η νέα υπηρεσία είχε λάβει ήδη πάνω από δύο εκατομμύρια επισκέψεις.

Το Φεβρουάριο του 2008 η Βρετανική Εθνική Υγειονομική Υπηρεσία (NHS) εισάγει μια νέα δυνατότητα αναζήτησης κείμενου με τη μορφή μηνύματος για να βοηθήσει τους ανθρώπους να εντοπίσουν τις υγειονομικές υπηρεσίες που είναι πλησιέστερα σ' αυτούς. Αυτή η υπηρεσία είναι ήδη διαθέσιμη στον ιστοχώρο NHS αλλά θα γίνει προσιτή και στους χρήστες κινητών. Στέλνοντας απλά ένα μήνυμα με το όνομα της υπηρεσίας που αναζητά (πχ. φαρμακείο) και τον ταχυδρομικό κώδικά τους, στον αριθμό του NHS Direct, οι χρήστες της υπηρεσίας θα λάβουν μια στιγμιαία απάντηση με τις λεπτομέρειες της απαιτούμενης υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης, του αριθμού τηλεφώνου και της απόστασης από την περιοχή του ταχυδρομικού κώδικα.

ΤΟΜΕΑΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΑΣΜΩΝ

Το HM Revenue and Customs(HMRC) είναι αρμόδιο για τη συλλογή των φόρων, την πληρωμή των φορολογικών πιστώσεων, του επιδόματος παιδιών, και την επιβολή των Βρετανικών δασμών. Μέχρι το 2006 το σύστημα έχει ήδη βελτιωθεί κάνοντας τη διαδικασία επιστροφής φόρων ευκολότερη. Όμως μια πρωτοφανής επίθεση από επιτήδειους ανάγκασε το HMRC για να κλείσει την απευθείας σύνδεσης υπηρεσία φορολογικής πίστωσης τον Δεκέμβριο του 2005. Πλέον αποτελεί συνεχή στόχο η ασφάλεια του ιστοχώρου, έτσι ώστε η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων να ξεκινήσει όσο το δυνατόν συντομότερα.

Μέσω των πρωτοβουλιών όπως η συνεργασία μεταξύ HMRC και DWP για να μοιραστούν τις βασικές πληροφορίες , για παράδειγμα λεπτομέρειες ονόματος και διευθύνσεων, οι πολίτες δεν είναι απαραίτητο να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες επανειλημμένως με αποτέλεσμα να γίνονται λιγότερα λάθη. Η πρωτοβουλία καθιστά επίσης ευκολότερο και τον προσδιορισμό οποιασδήποτε κατάχρησης των φορολογικών απαλλαγών και επιδομάτων. Η διατήρηση αυτού του συστήματος, που αναβαθμίστηκε επιτυχώς το 2006, είναι ζωτικής σημασίας στην εξασφάλιση των σωστών προβλέψεων και των πληρωμών για τα εκατομμύρια των ανθρώπων που προγραμματίζουν την συνταξιοδότησή τους.

Επιπλέον οι εισαγωγείς, οι εξαγωγείς και οι αποστολείς φορτίου μπορούν να ολοκληρώσουν τις τελωνειακές αιτήσεις on-line. Η εργασία άρχισε να αναπτύσσει το διεθνές εμπόριο στο Ηνωμένο Βασίλειο, παρέχοντας on-line σε όποιον επιθυμεί να εισάγει ή να εξάγει απ' αυτό . Αυτό είναι μια κοινή πρωτοβουλία μεταξύ HMRC, του τμήματος υπηρεσίας μικρών επιχειρήσεων εμπορίου και της βιομηχανίας, και του τμήματος για το περιβάλλον, τα τρόφιμα και τις αγροτικές υποθέσεις.

ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Με 39 εκατομμύρια οδηγούς, 32 εκατομμύρια φύλακες οχημάτων και εκατό χιλιάδες χειριστές εμπορικών οχημάτων, στο τμήμα μεταφορών εργάζονται σε μια κλίμακα πολύ μεγαλύτερη από οποιαδήποτε αντίστοιχο τμήμα ιδιωτικού τομέα. Παρ' όλα αυτά η επένδυση στις νέες τεχνολογίες τους επιτρέπει, το 2006, να παρέχουν κορυφαίες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Οι εγκαταστάσεις αυτοεξυπηρέτησης (self service) επιτρέπουν τώρα στους οδηγούς ΙΧ να καταθέσουν ηλεκτρονικά την αίτηση για προσωρινή άδεια οδήγησης, δρομολογήσουν τις εξετάσεις για την απόκτηση διπλώματος οδήγησης, να ανανεώσουν το φόρο αυτοκινήτων τους ή να δηλώσουν την απόσυρση του οχήματός τους. Παράλληλα για τους χειριστές εμπορικών οχημάτων υπάρχει ένας πλήθος των υπηρεσιών Διαδικτύου, και το 60% των συναλλαγών με τους χειριστές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά.

Οι κατάλληλες και προσιτές on-line υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την εμπειρία του πολίτη. Ένα άλλο σημαντικό όφελος είναι ότι η εύκολη συμμόρφωση με το νόμο. Αυτό

μειώνει στη συνέχεια τις απαιτήσεις εκείνων που ερευνούν και επιβάλλουν το νόμο και, το πιο σημαντικό, βελτιώνει την οδική ασφάλεια.

Με τη βοήθεια ενός φορητού ηλεκτρονικού υπολογιστή, το προσωπικό από την αντιπροσωπεία υπηρεσιών οχημάτων και χειριστών μπορεί να βελτιώσει την οδική ασφάλεια με την πρόσβαση στα στοιχεία των οχημάτων που σταθμεύουν στην άκρη των οδών. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη συσκευή για να ελέγξουν εάν το όχημα έχει περάσει τις απαραίτητες δοκιμές ή εάν υπάρχει μια προειδοποίηση για κάποιο όχημα ή χειριστή.

Το 2004 το τμήμα μεταφορών χρηματοδότησε μια ηλεκτρονική υπηρεσία σχεδιασμού ταξιδιών, το Transport Direct, το οποίο βοηθά τους ανθρώπους να προγραμματίσουν λεπτομερώς τα ταξίδια τους σε όλη τη Μεγάλη Βρετανία, χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε μέσο μεταφοράς. Από την έναρξή της λειτουργίας της υπηρεσίας, ο ιστοχώρος προσεγγίζεται 11 εκατομμύρια φορές ετησίως.

Το 2007 νέα χαρακτηριστικά γνωρίσματα προστέθηκαν στον ιστοχώρο Transport Direct για να βοηθήσει τους πελάτες να αξιολογήσουν το ίχνος άνθρακα του επιλεγμένου ταξιδιού τους και να το συγκρίνουν με τις εκπομπές άλλων τρόπων μεταφοράς. Διάφοροι κοινοί ιστοχώροι, αναλόγου περιεχομένου, έχουν αναπτυχθεί επίσης σε συνεργασία με άλλους φορείς.

Σε συνέχεια της προσπάθειας καλύτερης ενημέρωσης των ταξιδιωτών, οι νέες υπηρεσίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να υπάρχουν προειδοποιήσεις για προγραμματισμένα γεγονότα και να παρέχεται μια υπηρεσία εικοσιτετράωρης αυτοματοποιημένης ενημέρωσης κυκλοφορίας στο Ηνωμένο Βασίλειο είτε τηλεφωνικά είτε μέσω του διαδικτύου. Δοκιμαστικά τοποθετήθηκαν σημεία πληροφοριών υπηρεσιών αυτοκινητόδρομων, υψηλής τεχνολογίας, που μεταδίδουν άμεσα πληροφορίες κυκλοφορίας. Μετά τη δοκιμαστική περίοδο τα σημεία πληροφοριών, που χρησιμοποιούν τις οθόνες αφής, εγκαταστάθηκαν σε 24 υπηρεσίες αυτοκινητόδρομων και τον Ιουλίο του 2007 η αντιπροσωπεία εθνικών οδών προώθησε ένα νέο ψηφιακό «ραδιόφωνο κυκλοφορίας», που ενημέρωνε κάθε 10 λεπτά τις ώρες αιχμής, για να βοηθήσει τους οδηγούς για να προγραμματίσουν τα ταξίδια τους καλύτερα.

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

Ήδη από το Νοέμβριο του 2003 έχει ξεκινήσει ο μετασχηματισμός και σ' αυτό τον τομέα. Αναγγέλλεται η εισαγωγή ενός σχεδίου νέων ταυτοτήτων το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί μετά από αρκετά έτη προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα ζητήματα όπως παράνομη εργασία, κατάχρηση μετανάστευσης, απάτη, τρομοκρατία και το οργανωμένο έγκλημα.

Κατά τη διάρκεια του 2006 και του 2007 η Κυβέρνηση συνεχίζει να εξετάζει και να αξιολογεί την ενιαία, ασφαλή ταυτότητα που προτείνεται στο εθνικό σχέδιο ταυτότητας. Η πρόοδος περιλαμβάνει:

- Διερευνητική συνεργασία μεταξύ της Υπηρεσίας των Ταυτοτήτων και της αντίστοιχης των Διαβατηρίων με στόχο την ανάπτυξη μιας κοινής Υπηρεσίας Ταυτότητας από το Σύστημα Πληροφοριών Πελατών.
- Ασφαλέστερη διανομή των διαβατηρίων στους υποψηφίους για πρώτη φορά, μέσω της εισαγωγής προσωπικών συνεντεύξεων.
- Θωράκιση αδειών οδήγησης ενάντια στην πλαστογράφηση.
- Καινοτόμος έρευνα για τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για την προστασία των δεδομένων κατά τη λειτουργία του Εθνικού Σχεδίου Ταυτότητας.
- Έρευνα για την ανάπτυξη πρότυπων που θα μπορούσαν να ισχύσουν σε ολόκληρη την Κυβέρνηση και τις επιχειρησιακές διαδικασίες

Τον Ιούνιο του 2004, αναγγέλλεται η έναρξη ενός Βιομετρικού Συστήματος ελέγχου συνόρων σε διάφορους βασικούς αερολιμένες σε ολόκληρη τη χώρα, με σκοπό να βελτιωθεί ο έλεγχος μετανάστευσης, το επονομαζόμενο IRIS (Σύστημα μετανάστευσης αναγνώρισης ίριδας). Το σύστημα χρησιμοποιεί την τεχνολογία αναγνώρισης ιρίδων για να αυξήσει την ασφάλεια επιταχύνοντας τις διαδικασίες ελέγχου μετανάστευσης. Το IRIS θα αποθηκεύει και θα ελέγχει τα σχέδια ιρίδων ειδικά επιλεγμένων ομάδων ταξιδιωτών με σκοπό να παρασχεθεί η επιβεβαίωση της ταυτότητάς τους με την άφιξη στη Μεγάλη Βρετανία.

Το 2006 ο Εθνικός Υπολογιστής Αστυνομίας είναι πλέον προσιτός σε κάθε δύναμη στη Μεγάλη Βρετανία και είναι ικανός να αστυνομεύσει μέσω των φορητών ψηφιακών ραδιο-συσκευών Airwave. Το Airwave είναι ψηφιακή ραδιο υπηρεσία που επιτρέπει ασφαλέστερη επικοινωνία σε σχέση με το παλιό αναλογικό σύστημα. Η μεταφορά των αστυνομικών δυνάμεων από τα παλαιά συστήματά τους σε Airwave είναι το 2006 στα τελικά στάδια, με 160.000 ενεργούς χρήστες από ένα προγραμματισμένο σύνολο αστυνομίας 180.000. Η πρόσφατη υιοθέτηση Airwave από τις υπηρεσίες πυρόσβεσης και ασθενοφόρων θα βελτιώσει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.

Η Εθνική Υπηρεσία Προσδιορισμού Δακτυλικών Αποτυπωμάτων παρέχει την υποστήριξη στην αστυνομική υπηρεσία για την επεξεργασία 100.000 αρχείων συλλήψεων κάθε μήνα. Το σύστημα διασυνδέεται επίσης, με το τμήμα μετανάστευσης .

Το Σύστημα Διαχείρισης Μαρτύρων επιτρέπει στους ανώτερους υπαλλήλους φύλαξης μαρτύρων να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των μεμονωμένων θυμάτων και των μαρτύρων. Μέχρι το τέλος του Αυγούστου του 2006 παραπάνω από το 50 % των περιπτώσεων ήταν καταχωρημένες στο σύστημα.

Σχετικά με τη βελτίωση της φύλαξης των συνόρων δημιουργήθηκε το 2005 το Κοινό Κέντρο Λειτουργίας Συνόρων. Εκεί λειτουργεί ένα σύστημα ηλεκτρονικών συνόρων με στόχο να συγκρίνει τις πληροφορίες στα ταξιδιωτικά έγγραφα με τα στοιχεία από διάφορους δημόσιους

φορείς. Το κοινό κέντρο λειτουργίας συνόρων αναλύει 12 εκατομμύρια μετακινήσεις επιβατών αερογραμμών σε 36 διαδρομές και 17 μεταφορείς. Κινούμενη προς την ίδια κατεύθυνση το Μάρτιο του 2006, η Υπηρεσία Διαβατηρίων προώθησε το Βιομετρικό Διαβατήριο για να αντιμετωπίσει την απάτη.

Έχει δημιουργηθεί ένα ολόκληρο σύστημα βασισμένο στην τεχνολογία BlackBerry το οποίο ανταποκρίνεται στα αυστηρά πρότυπα της κυβερνητικής ασφάλειας για τις «απόρρητες» υλικές πληροφορίες. Έτσι τα τηλέφωνα BlackBerry μπορούν να χρησιμοποιηθεί από πολιτικούς χωρίς τον κίνδυνο των υποκλοπών.

Το πλέον πρόσφατο βήμα προς το μετασχηματισμό ήταν τον Ιανουάριο του 2008, η ολοκλήρωση του νέου σφαιρικού συστήματος για τα δακτυλικά αποτυπώματα των υποψηφίων για την εκχώρηση visa. Καλύπτει τις αιτήσεις για την εκχώρηση visa από 133 χώρες, δηλαδή περίπου το 75% του παγκόσμιου πληθυσμού. Η βιομετρική επαλήθευση με τις Βρετανικές βάσεις δεδομένων έχει βοηθήσει ήδη το Υπουργείο Εσωτερικών να προσδιορίσει σχεδόν 500 περιπτώσεις παράνομης ταυτότητας.

ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η νέα τεχνολογία μετασχηματίζει ήδη τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Πολλές τοπικές αρχές έχουν απαντήσει ήδη στις προκλήσεις που σχεδιάζονται στα πλαίσια του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και σημειώνουν σημαντικές βελτιώσεις. Κάτω από την καθοδήγηση του Εθνικού Προγράμματος, εξετάζονται και επανασχεδιάζονται διαδικασίες με στόχο τη βελτίωσή τους και την αυξανόμενη αποδοτικότητα.

Ο μετασχηματισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αντικατοπτρίζεται σε τρία Εθνικά Προγράμματα. Το πρώτο Πρόγραμμα είναι το Government Connect που έχει ως στόχο την κάλυψη των αναγκών του κάθε πολίτη ξεχωριστά μέσω της κοινής χρήσης, με υψηλά μέτρα ασφάλειας, από την Κεντρική Κυβέρνηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση όλων των πληροφοριών που τον αφορούν. Το δεύτερο Πρόγραμμα είναι το Local Directgov, το οποίο παρέχει στους πολίτες τις εύκολες και άμεσες συνδέσεις μεταξύ του ιστοχώρου Directgov και όλων των υπηρεσιών που οι τοπικές αρχές τους παρέχουν on-line. Το τρίτο Πρόγραμμα είναι το «Take-Up Campaign», που έχει ως σκοπό να βελτιώσει την πληροφόρηση πολιτών σχετικά με μια σειρά υπηρεσιών των τοπικών αρχών που τώρα είναι προσβάσιμες On-line.

Είναι κρίσιμο να εξασφαλιστεί ότι οι πιο ευπαθείς ομάδες ανθρώπων έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Οι Κοινότητες και η Τοπική Αυτοδιοίκηση υποστηρίζουν τις πρωτοβουλίες, που εστιάζουν στην εξυπηρέτηση των κοινωνικά αποκλεισμένων ανθρώπων, από τις τοπικές υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες. Έτσι ιδρύθηκε μια ψηφιακή ομάδα με βασικούς στόχους την υποστήριξη και την ανάπτυξη της χρήσης της τεχνολογίας ώστε να εξασφαλίσει τη δυνατότητα προσέγγισής της

από τους πλέον αποκλεισμένους πολίτες, όπως οι άνθρωποι που ζουν στις απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές και που δεν έχουν έναν υπολογιστή στο σπίτι.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ

Το Μάρτιο του 2007, το Βρετανικό Κτηματολόγιο άνοιξε όλες τις υπηρεσίες του στους ηλεκτρονικούς πελάτες. Μέχρι εκείνη τη στιγμή μόνο το τέλος εγγραφής δικαιώματος στο Κτηματολόγιο μπορούσε να καταβληθεί με άμεση χρέωση, αλλά αυτό ισχύει τώρα για όλες τις υπηρεσίες του Κτηματολογίου. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα πληρώσουν ηλεκτρονικά το κόστος για κάθε μεταβίβαση ακινήτου, χωρική μεταβολή και οποιαδήποτε άλλη διαδικασία. Προηγουμένως αυτές οι συναλλαγές καθώς και η υποβολή οποιασδήποτε αίτησης μπορούσε να πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς, μέσω τηλεφώνου ή μέσω του «Άμεσου Κτηματολογίου».

ΤΟΜΕΑΣ ΑΜΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Τα νέα συστήματα πληροφοριών καθιστούν τις Βρετανικές στρατιωτικές δυνάμεις αποτελεσματικότερες και αποδοτικότερες. Η υποστήριξη αυτών των συστημάτων γίνεται με την υποδομή του Αμυντικού Συστήματος Πληροφοριών το οποίο άρχισε να λειτουργεί το Σεπτέμβριο του 2006.

Οι διοικητικές μέριμνες είναι ουσιώδους σημασία στη σύγχρονη εχθροπραξία. Η διατήρηση και ενίσχυση εξοπλισμού σε όλο τον κόσμο ρυθμίζεται από τον Οργανισμό αμυντικών διοικητικών μεριμών (DLO). Από το 2001, έχει βελτιωθεί ο τρόπος που πραγματοποιούνται οι επιχειρήσεις μέσω του προγράμματος μετασχηματισμού αμυντικών διοικητικών μεριμών. Έχει γίνει ήδη αποδοτικότερη χρήση οχημάτων και μείωση των αριθμών στόλου. Το πρόγραμμα χρησιμοποιείται από περισσότερους από 3.000 ανθρώπους για να διαχειριστεί 23.000 τύπους εξοπλισμού.

Χρησιμοποιώντας την υποδομή αμυντικών πληροφοριών, το πρόγραμμα διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού επιτρέπει στο πολιτικό προσωπικό για να προγραμματίζει την μελλοντική εκπαίδευση καθώς και τις άδειες του και να υποβάλει αίτηση για θέσεις εργασίας ηλεκτρονικά. Επιπρόσθετα θα βελτιώσει τη διαδικασία πληρωμής του πολιτικού προσωπικού. Παρέχεται σε όλα τα στρατιωτικά σώματα ένα ενιαίο, σύγχρονο σύστημα διοίκησης στο οποίο, το προσωπικό μπορεί να έχει πρόσβαση οπουδήποτε είναι στον κόσμο.

Τέλος κάθε χρόνο, το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας της Μεγάλης Βρετανίας χειρίζεται σχεδόν 400.000 συμβάσεις. Η επέκταση της υπηρεσίας του αμυντικού ηλεκτρονικού εμπορίου (DECS) θα επιτρέψει να ρυθμιστεί ηλεκτρονικά το μεγαλύτερο μέρος της ζήτησης. Η συγκεκριμένη υπηρεσία έχει αναλάβει το σύστημα διαχείρισης αποθεμάτων για ένα μακρύ κατάλογο καυσίμων.

Το Υπουργείο Εξωτερικών κατά το 2007 μπόρεσε να εκμεταλλευτεί τις επενδύσεις στην τεχνολογία, για να βελτιώσει την ποικιλομορφία του προσωπικού του και να επιτρέψει την πιο ευέλικτη εργασία, παρουσιάζοντας έναν σύγχρονο υπολογιστή γραφείου. Μέχρι να υλοποιηθεί η δυνατότητα άσκησης της εργασίας απομακρυσμένα, το Υπουργείο Εξωτερικών έχει επενδύσει σε δύο προσωρινές λύσεις:

- Το προσωπικό που εργάζεται από το σπίτι ή που ταξιδεύει χωρίς φορητό υπολογιστή, μπορεί να επικοινωνεί με τους συναδέλφους μέσω ενός απόρρητου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Το Πρόγραμμα Chorus, που αποτελεί μια λύση απομακρυσμένης εργασίας, αφού επιτρέπει στους χρήστες την πλήρη και ασφαλή πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τους και τα εταιρικά στοιχεία με τη χρήση μιας απλής δημόσιας σύνδεσης (PSTN) με το Διαδίκτυο.

Κατά τη διάρκεια του 2007, ξεκίνησε το Αμυντικό Πρόγραμμα Πληροφοριών Ιατρικής Ικανότητας (DMICP). Πρόκειται για μια βάση δεδομένων που επιτρέπει να ευθυγραμμιστούν οι ιατρικές διαδικασίες και πρακτικές, με εκείνες που εφαρμόζονται στο NHS και παράλληλα παρέχει στους ιατρικούς επαγγελματίες την γρήγορη πρόσβαση στα αρχεία του στρατιωτικού προσωπικού, όταν απαιτείται.

4.4.3 Μελλοντικές Ενέργειες

Στον Ηνωμένο Βασίλειο η στρατηγική για το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης έθεσε τους στόχους τριών διαφορετικών χρονικών περιόδων. Η πρώτη φάση διήρκησε από το Νοέμβριο του 2005 έως τον Ιούλιο του 2007. Το μεγαλύτερο μέρος αυτών των στόχων έχουν επιτευχθεί.

Η δεύτερη χρονική περίοδος περιλαμβάνει τα έτη 2007-2011. Σ' αυτή την περίοδο οι επενδύσεις σε τεχνολογία και η επιχειρησιακή αλλαγή πρέπει να μετασχηματιστούν σε παροχή υπηρεσιών που προσανατολίζονται στις ανάγκες του πολίτη και των επιχειρήσεων και να μετασχηματίσουν την υποστήριξη των υπηρεσιών σ' ένα πλαίσιο κοινών υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου θα είναι επίσης σημαντικό να φάνουν τα οικονομικά οφέλη και τα οφέλη στις παρεχόμενες υπηρεσίες από τις επενδύσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη ή που θα πραγματοποιηθούν. Ο στόχος πρέπει να είναι να έχουν γίνει οι βασικές αλλαγές και οι διαδικασίες να είναι αμετάκλητες, μέχρι το 2011.

Μετά το 2011 θα είναι μια περίοδος ακόμα πιο ραγδαίων αλλαγών στην παροχή υπηρεσιών με τη συμβολή της τεχνολογίας. Αν σύμφωνα με τη στρατηγική του μετασχηματισμού έχουν επιτευχθεί οι στόχοι μέχρι το 2011, τότε θα έχουν τεθεί στέρεες βάσεις. Από το 2011 και έπειτα στόχος είναι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να αυτοεξυπηρετούνται είτε είναι στο σπίτι είτε στη δουλειά και σε δημόσιους χώρους είτε κινούνται. Άλλος στόχος είναι οι δημόσιοι

υπάλληλοι να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους με τη στήριξη της τεχνολογίας. Η τεχνολογία θα πρέπει να χρησιμοποιείται κατά το σχεδιασμό των υπηρεσιών έτσι ώστε να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα. Τα όρια μεταξύ των τμημάτων της διοίκησης, μεταξύ της κεντρικής και των τοπικών κυβερνήσεων θα πρέπει να είναι όλο και λιγότερο σημαντικά και όλο και λιγότερο ορατά στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

4.5 Σουηδία

4.5.1 Εισαγωγή

Οι Δημόσιες Υπηρεσίες στη Σουηδία ελέγχονται από μια ενιαία, δημόσια αρχή που περιλαμβάνει το γραφείο του Πρωθυπουργού, δέκα Υπουργεία και την Υπηρεσία Δημόσιας Διοίκησης. Είναι ένα πολιτικά ελεγχόμενο σώμα. Η Κυβέρνηση καθορίζει τις πολιτικές της και θέτει τις προτεραιότητές της. Στο σύνολο υπάρχουν τρία επίπεδα Δημόσιας Διοίκησης στη Σουηδία: 240 Κεντρικές αυτόνομες Υπηρεσίες Διοίκησης, 21 Περιφερειακές Αρχές Διοίκησης (νομαρχιακά συμβούλια) και 290 Τοπικές Αρχές Διοίκησης (δήμοι). Δεν πρόκειται για ιεράρχηση των αρμοδιοτήτων καθώς οι υπηρεσίες της Περιφερειακής και της Τοπικής αυτοδιοίκησης είναι ανεξάρτητες από την Κυβέρνηση.

Η παράλληλη εφαρμογή της διαχείρισης απόδοσης και η παραχώρηση των αρμοδιοτήτων, έδωσε τη δυνατότητα δημιουργίας μιας δημόσιας διοίκησης, προσανατολισμένης στην ανάπτυξη. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα η Σουηδία, σήμερα, να έχει το τέταρτο υψηλότερο αριθμό οικιακών ευρυζωνικών συνδέσεων στην ΕΕ. Περίπου τα δύο τρίτα των συνδέσεων είναι ψηφιακή DSL αλλά υπάρχουν επίσης περίπου 300.000 συνδέσεις ινών, ο υψηλότερος στην Ευρώπη. Οι Σουηδοί πολίτες είναι μεταξύ των πιο ενεργών χρηστών του Διαδικτύου στην ΕΕ. Επίσης, το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της χώρας είναι γενικά υψηλό. Η επιχειρηματική χρήση των δημόσιων υπηρεσιών είναι επάνω από το ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η διαθεσιμότητα τεχνολογιών πληροφορικής και τεχνολογίας στα σχολεία είναι υψηλή, και η χρήση από τους δασκάλους είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη. Το ποσοστό ευρυζωνικής συνδεσιμότητας των επιχειρήσεων είναι πάνω από 80% αλλά οι επιχειρήσεις δεν έχουν το ίδιο επίπεδο χρήσης με τους πολίτες. Ενώ η χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου είναι υψηλή στη Σουηδία, μόνο το 25% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τις πλήρως ενσωματωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες.

Ακολουθούν οι δείκτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας για τη Σουηδία κατά το έτος 2007, σύμφωνα με τη eurostat.

Πίνακας 4.5.1

Δείκτες Κοινωνίας της Πληροφορίας – Σουηδία - 2007	
Ποσοστό των οικογενειών με πρόσβαση Διαδικτύου	79%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με πρόσβαση Διαδικτύου	95%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά εβδομαδιαίως	75%
Ποσοστό των οικογενειών με μια ευρυζωνική σύνδεση	67%
Ποσοστό των επιχειρήσεων με μια ευρυζωνική σύνδεση	87%
Ποσοστό των ατόμων που έχει αγοράσει/ παραγγείλει on-line στους τελευταίους τρεις μήνες	39%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που έχουν λάβει παραγγελίες on-line μέσα στο προηγούμενο έτος	27%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	47.2%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	29.2%
Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές- αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	24.3%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές- απόκτηση πληροφοριών	77%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές- λήψη αιτήσεων	76%
Ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές - αποστολή συμπληρωμένων αιτήσεων	55%

Τις τελευταίες δεκαετίες, η Σουηδία έχει υποβληθεί σε έναν μετασχηματισμό διακυβέρνησης τόσο ανατρεπτικό όσο η Βιομηχανική Επανάσταση στις αρχές του δεκάτου ενάτου αιώνα και η ηλεκτροδότηση στις αρχές του εικοστού. Αυτή τη φορά, οι τεχνολογικές καινοτομίες που ωθούν την αλλαγή είναι βασισμένες στους συνδυασμούς μικροηλεκτρονικής και ψηφιακών πληροφοριών. Είναι ήδη σαφές ότι οι καινοτομίες:

- συνεπάγονται συχνά μεγάλες μειώσεις στο κόστος συναλλαγής
- προετοιμάζουν το έδαφος για τον ενιαίο έλεγχο των δικτύων των απομακρυσμένες λειτουργιών
- επιτρέπουν προϋπάρχουσες συμπαγείς δομές να μετασχηματιστούν σε ευέλικτα δίκτυα
- επιτρέπει τη δημιουργία κοινών πηγών πληροφόρησης που χρησιμοποιούνται από τις μονάδες των δικτύων.

Η νέα Κοινωνία της Πληροφορίας έχει φέρει τις νέες ευκαιρίες που προάγουν και βελτιώνουν τις υπηρεσίες. Η δυνατότητα να βελτιωθούν οι ροές πληροφοριών είναι κρίσιμη. Ο τόπος και ο τρόπος αποθήκευσης των πληροφοριών δεν είναι τόσο σημαντικές πτυχές όσο το να είναι διαθέσιμες όποτε απαιτείται.

Στους παρακάτω δύο πίνακες παρουσιάζεται η ηλεκτρονική ετοιμότητα της Ελλάδας στις είκοσι βασικές υπηρεσίες του i2010.

Πίνακας 4.5.2

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Φόρος εισοδήματος: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου	5/5
2	Εύρεση εργασίας: Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία	4/4
3A	Κοινωνική ασφάλιση: Επιδόματα ανεργίας	4-5/5
3B	Κοινωνική ασφάλιση: τέκνων	4-5/5
3Γ	Κοινωνική ασφάλιση: ιατρικά έξοδα	N/A
3Δ	Κοινωνική ασφάλιση: σπουδών	4-5/5
4A	Προσωπικά έγγραφα : διαβατήριο	2-3/4
4B	Προσωπικά έγγραφα : άδεια οδήγησης	2-3/4
5	Καταχώρηση αυτοκινήτου: π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο	4/4
6	Οικοδομική άδεια: Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	2/4
7	Δήλωση στην αστυνομία: Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής	3/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες: Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης	5/5
9	Πιστοποιητικά : Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου	2-3/4
10	Ανώτερη εκπαίδευση: Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση	3/4
11	Μετακόμιση: Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας	2-3/4
12	Υπηρεσίες υγείας : Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία	N/A

Πίνακας 4.5.3

A/A	Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Επίπεδο Ηλεκτρονικοποίησης
1	Εργοδοτικές εισφορές: Εισφορές που αποδίδουν οι επιχειρήσεις στους φορείς κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους που απασχολούν	4/4
2	Φορολογία: Δήλωση και γνωστοποίηση της φορολογίας μιας επιχείρησης	4/4
3	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης ΦΠΑ	4/4
4	Σύσταση εταιρίας: Καταχώρηση νέας εταιρείας	3/4
5	Στατιστικά δεδομένα: Υποβολή πληροφοριών των επιχειρήσεων σε στατιστικά γραφεία/ υπηρεσίες/ φορείς	5/5
6	Δηλώσεις στα τελωνεία: Δήλωση προϊόντων στα τελωνεία	4/4
7	Περιβαλλοντικές άδειες: Άδειες σχετικές με το περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών)	4/5
8	Δημόσιες προμήθειες: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών	4/4

4.5.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

Αρχικά παρουσιάζεται σ' ένα συνοπτικό πίνακα η υφιστάμενη κατάσταση στη χώρα.

A/A	Ενέργεια	Τομέας	Ημερ/νία	Σχέση με t-Government
1	eLink(GeL)	Δημόσια Διοίκηση	1997	Έμμεση
2	Το νομοσχέδιο «Κεντρική Δημόσια Διοίκηση στην Υπηρεσία του Πολίτη»	Δημόσια Διοίκηση	1998	Άμεση

3	«Single Face To Industry»	Δημόσια Διοίκηση	1998	Άμεση
4	Παρουσιάζεται το νομοσχέδιο «Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Έμμεση
5	Ένα Πρόγραμμα Δράσης με τίτλο «Η Δημόσια Διοίκηση στην Υπηρεσία της Δημοκρατίας»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Έμμεση
6	«Public eForum»	Δημόσια Διοίκηση	2000	Έμμεση
7	Μια συμφωνία με προμηθευτές που θα παράσχουν πιστοποιητικά ηλεκτρονικών υπογραφών στους πολίτες	Δημόσια Διοίκηση	2002	Έμμεση
8	Τίθεται σε ισχύ μια συμφωνία-πλαίσιο για τις υπηρεσίες υποδομής	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
9	Sverige.se	Δημόσια Διοίκηση	2004	Έμμεση
10	Πρόγραμμα Δράσης για να μειώσει τις οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς το δημόσιο	Δημόσια Διοίκηση	2005	Έμμεση

11	<p>Η Σουηδική Υπηρεσία Δημόσιας Διοίκησης (Statskontoret), εισάγει ένα νέο πρότυπο για την αξιολόγηση της προόδου και της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να διευκολύνει την Κυβέρνηση να παρακολουθεί και να ελέγχει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα</p>	Δημόσια Διοίκηση	2005	Άμεση
12	<p>Πρόταση για τη στρατηγική που θα έπρεπε να ακολουθηθεί για τη διεύρυνση της ευρυζωνικότητας</p>	Δημόσια Διοίκηση	2008	Έμμεση
13	<p>Τίθεται σε ισχύ ένας κανονισμός σχετικά με την ασφαλή ανταλλαγή των πληροφοριών για τους κυβερνητικούς φορείς</p>	Δημόσια Διοίκηση	2008	Έμμεση
14	<p>Παρουσιάζεται το νέο Σουηδικό Πρόγραμμα Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση</p>	Δημόσια Διοίκηση	2008	Έμμεση
15	<p>Ιδρύεται η οργάνωση «Carelink»</p>	Υγεία	2000	Έμμεση
16	<p>Όλα τα νοσοκομεία και τα κέντρα περίθαλψης έχουν συνδεθεί μέσω του Sjunet</p>	Υγεία	2002	Έμμεση

17	Ένα εθνικό σχέδιο για την ηλεκτρονική υγεία	Υγεία	2006	Έμμεση
18	Σύστημα χρέωσης για τη συμφόρηση της Στοκχόλμης	Μεταφορές	2005	Έμμεση
19	Εκκινεί μια διαδικασία επανεξέτασης των νόμων και των κανονισμών	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2002	Έμμεση
20	Εκδίδονται τα βιομετρικά διαβατήρια	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
21	Ηλεκτρονικές βιομετρικές κάρτες ταυτότητας	Δικαιοσύνη και Ιθαγένεια	2005	Έμμεση
22	Διαδικτυακή υπηρεσία για να τους βοηθήσει να βρουν εργασία στο δημόσιο τομέα των τριών χωρών	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2005	Έμμεση
23	Nordisk eTax	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2005	Έμμεση
24	Κοινή εφαρμογή του προτύπου τυποποιημένο UBL 2.0 για τις ηλεκτρονικές προμήθειες	Άμυνα και Εξωτερικές Υποθέσεις	2007	Άμεση

ΤΟΜΕΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Σουηδική Κυβέρνηση ήδη από το 1997 καταβάλλει προσπάθειες μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, Προωθεί το κυβερνητικό πρόγραμμα eLink(GeL) . Είναι μια έννοια και ένα πρότυπο για την ασφαλή ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των πελατών τους. Αποτελείται από ένα σύνολο προδιαγραφών και καθορίζει διάφορες γενικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Το 1998, η Κυβέρνηση παρουσιάζει το νομοσχέδιο «Κεντρική Δημόσια Διοίκηση στην Υπηρεσία του Πολίτη», με σκοπό να εκσυγχρονίσει τη δημόσια διοίκηση. Αποτυπώνει την ανάγκη για μια διοίκηση περισσότερο προσανατολισμένη στον πολίτη και προσδιορίζει ως

σημαντικό εργαλείο για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών, τις νέες τεχνολογίες.

Την ίδια χρονιά, ξεκινά ένα πρόγραμμα το οποίο συνεχίζεται μέχρι σήμερα, το «Single Face To Industry» (SFTI). Πρόκειται για μια κοινή προσπάθεια, με αντιπροσώπευση και από τα τρία επίπεδα της διοίκησης, με στόχο τη δραστηριοποίηση σε θέματα ηλεκτρονικών προμηθειών, ανάπτυξης κοινών προδιαγραφών, ενθάρρυνσης της ανάπτυξης και της εφαρμογής συστημάτων και υποστήριξης της διαλειτουργικότητας. Η ηλεκτρονική προμήθεια, μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην αποταμίευση του δημόσιου τομέα. Συγχρόνως, οι επιχειρήσεις δεν μπορούν να εφαρμόσουν διαφορετικές λύσεις για διαφορετικούς αγοραστές. Έγινε σαφές, λοιπόν, σε ένα αρχικό στάδιο ότι τα κοινά πρότυπα θα διευκόλυναν όλα τα συμβαλλόμενα μέρη: αγοραστές, προμηθευτές και προμηθευτές λύσεων με χρήση τεχνολογίας πληροφορικής.

Το Μάρτιο του 2000 παρουσιάζεται το νομοσχέδιο «Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους», που στοχεύει να παγιώσει τη Σουηδία ως ηγέτη της Κοινωνίας της Πληροφορίας και να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, προκειμένου να ενισχυθεί η πρόοδος, η απασχόληση, η ανάπτυξη της περιφέρειας, η δημοκρατία, η δικαιοσύνη, η ποιότητα ζωής, η ισότητα, και η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών.

Ως αποτέλεσμα αναμένεται, όπου είναι εφικτό, οι δημόσιες πληροφορίες και οι υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Ο στόχος της πολιτικής της Σουηδικής Κυβέρνησης είναι η δημιουργία μιας εικοσιτετράωρης δημόσιας διοίκησης - το σουηδικό πρότυπο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τον Ιούλιο του 2000 η Κυβέρνηση παρουσιάζει ένα Πρόγραμμα Δράσης με τίτλο «Η Δημόσια Διοίκηση στην Υπηρεσία της Δημοκρατίας». Προωθεί την έννοια «Agency 24/7», δηλαδή την παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου 24 ώρες το εικοσιτετράωρο και επτά ημέρες την εβδομάδα, ανεξάρτητα από την κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ των κυβερνητικών αρχών και των άλλων δημοσίων υπηρεσιών. Στη συνέχεια, τίθενται και τα κριτήρια που θα πρέπει να πληρούν οι υπηρεσίες. Τα κριτήρια πρέπει πρωτίστως να εστιάζουν στην ικανότητα των φορέων να παρέχουν διαδραστικές υπηρεσίες για το κοινό και τις επιχειρήσεις. Προτείνονται και τα κριτήρια σχετικά με τις γενικές πληροφορίες και την παρουσίασή τους, και επίσης σχετικά με την ευαισθητοποίηση του κοινού στις δραστηριότητες των αρχών.

Τον Δεκέμβριο του 2000 δημιουργείται το «Public eForum» (τόρα ονομάζεται Verva – Swedish Administrative Development Agency), ενός συμβούλιου για τη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών. Συντίθεται από μέλη της διοίκησης των διαφόρων δημοσίων

υπηρεσιών και πρόκειται να αποτελέσει ένα χώρο δημόσιας συζήτησης με αντικείμενο την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το Μάιο του 2002 η Σουηδική Υπηρεσία Δημόσιας Διοίκησης (Statskontoret) υπογράφει μια συμφωνία με προμηθευτές που θα παράσχουν πιστοποιητικά ηλεκτρονικών υπογραφών στους πολίτες. Λίγους μήνες αργότερα, το γραφείο διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας γίνεται ο πρώτος Σουηδικός φορέας που λαμβάνει υποθέσεις on-line, με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπογραφών.

Τον Ιούνιο του 2003 δημιουργείται ένα γραφείο το «24/7 Agency» (το οποίο στη συνέχεια μετασηματίστηκε στο Verva – Swedish Administrative Development Agency). Ο στόχος του είναι να τονώσει την ανάπτυξη και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα, και ιδιαίτερα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με σημαντικά οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθιστώντας το δημόσιο τομέα αποδοτικότερο. Το Σεπτέμβριο του 2003 δημιουργείται ο ιστοχώρος του «24/7 Agency» με στόχο να αυξήσει τη διαφάνεια κατά το μετασηματισμό της διακυβέρνησης.

Τον Απρίλιο του 2004, η Σουηδική Κυβέρνηση θέτει σε ισχύ μια συμφωνία-πλαίσιο για τις υπηρεσίες υποδομής, η οποία αποτελείται από τρία μέρη: τις βασικές υπηρεσίες (τυποποιημένος ηλεκτρονικός προσδιορισμός και ασφαείς υπηρεσίες ηλεκτρονικού μηνύματος), τις πρόσθετες υπηρεσίες (διαχείριση ταυτότητας του χρήστη και πρόσβασης, διαχείριση υποθέσεων και υποστήριξη πελατών) και τις υπηρεσίες υποστήριξης (σχεδιασμός και εφαρμογή, σύνδεση και διαδικασίες, σύνδεση με τις επιχειρησιακές διαδικασίες, μελέτες σκοπιμότητας, διαχείριση του προγράμματος και υποστήριξη για τις διαδικασίες και την ανάπτυξη). Ο στόχος της είναι να προμηθεύονται οι δημόσιες υπηρεσίες με συγκεκριμένες υπηρεσίες υποδομής, τεχνολογικές και εκπαιδευτικές, και λύσεις για τη βελτίωση των συναλλαγών τους με τους πολίτες, προκειμένου να ενισχυθούν. Επιπλέον, οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν αρκετή διοικητική αυτοτέλεια, αντί να επενδύουν χρήματα στην ανάπτυξη των υποδομών τους, μπορούν να χρησιμοποιούν έναν «πάροχο υπηρεσιών» , πληρώνοντάς τον είτε κάθε φορά που τον χρειάζονται είτε πληρώνοντας κάποια συνδρομή.

Τον Οκτώβριο του 2004 η Σουηδική Κυβέρνηση προωθεί μια νέα πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης την Sverige.se, (www.sverige.se) που αντικαθιστά τον ιστοχώρο SverigeDirekt.se, το οποίο είχε διακόψει. Ενώ το SverigeDirekt.se ήταν μόνο ένας κατάλογος των δημόσιων φορέων, η νέα πύλη προορίζεται να χρησιμεύσει ως μια πύλη προσανατολισμού, δηλ. μια αφετηρία για τους ανθρώπους που ψάχνουν πληροφορίες και υπηρεσίες που παρέχονται από τον δημόσιο τομέα. Τον Ιανουάριο του 2008 ο φορέας Verva σταματά να έχει τη διαχείριση της πύλης. Το γεγονός αυτό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δε δόθηκε σε κάποιον άλλο φορέα η διαχείριση, είχε σαν αποτέλεσμα η πύλη να κλείσει.

Η Σουηδική Κυβέρνηση παρουσιάζει ένα Πρόγραμμα Δράσης για να μειώσει τις οικονομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων προς το δημόσιο το Φεβρουάριο του 2005. Έχει ορίσει ως οικονομικές υποχρεώσεις προς το δημόσιο, τις «δαπάνες στις επιχειρήσεις για τη σύνταξη, την αποθήκευση ή τη μεταφορά των πληροφοριών ή στοιχείων που προέρχονται από τις απαιτήσεις νόμων, τις κυβερνητικές διατάξεις και τους κανονισμούς ή τις συμβουλές που περιείχαν γενικά οι οδηγίες δημόσιας αρχής». Προκειμένου να μειωθούν αυτές οι δαπάνες, κάθε συγκεκριμένη ενέργεια που περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα δράσης θα συμβάλει τουλάχιστον σε έναν από τους ακόλουθους γενικούς ρυθμιστικούς στόχους μεταρρύθμισης:

- Μεταρρύθμιση κανονισμού.
- Λιγότερες αιτήσεις και αναφορές πληροφοριών.
- Μεγαλύτερη συνεργασία μεταξύ των κυβερνητικών φορέων.
- Μικρότεροι χρόνοι επεξεργασίας.
- Βελτιωμένες υπηρεσίες και δυνατότητα ευκολότερης πρόσβασης σε αυτές.

Το έγγραφο περιέχει 291 δράσεις που θα πραγματοποιηθούν από 8 Υπουργεία και 46 υπηρεσίες.

Το Μάιο του 2005, η Σουηδική Υπηρεσία Δημόσιας Διοίκησης (Statskontoret), εισάγει ένα νέο πρότυπο για την αξιολόγηση της προόδου και της απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να διευκολύνει την Κυβέρνηση να παρακολουθεί και να ελέγχει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα. Εστιάζει λιγότερο στα τεχνικά ζητήματα ενώ δίνει περισσότερη έμφαση σε τρία νέα «βασικά ζητήματα»: την παροχή της υπηρεσίας, της ειλικρίνειας και της αποδοτικότητας στους πολίτες. Ο στόχος πρέπει να είναι η ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης είναι αθέμιτο ο κάθε φορέας να αναπτύσσει τη δική του υπηρεσία ξεχωριστά.

Η Σουηδική υπηρεσία δημόσιας ανάπτυξης (Verba) καθιερώνεται τον Ιανουάριο του 2006 ως μία από τις κεντρικές συμβουλευτικές υπηρεσίες της Κυβέρνησης. Η αποστολή του Verba είναι να συντονίζει την ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβέρνησης της Σουηδίας, οδηγώντας και προωθώντας, ταυτόχρονα, την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της επαρχίας.

Η υπηρεσία Verba παίζει έναν ζωτικής σημασίας ρόλο στον εκσυγχρονισμό της Σουηδικής δημόσιας διοίκησης σε διάφορους τομείς, όπως:

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συμπεριλαμβανομένης της ευθύνης για τις Σουηδικές εθνικές οδηγίες για τους ιστοχώρους δημόσιου τομέα (National Guidelines for Public Sector Websites)
- Ο συντονισμός των δημοσίων προμηθειών στον τομέα της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών

- Η μεθοδική ανάπτυξη και η διαχείριση της ποιότητας
- Η συλλογή εμπειριών και η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις καλύτερες πρακτικές
- Η κατάρτιση και η εκπαίδευση

Ειδικότερα όσον αφορά τον πρώτο τομέα το Νοέμβριο του 2006, η Verva κυκλοφορεί μια ενημερωμένη έκδοση των εθνικών οδηγιών για τους ιστοχώρους δημόσιου τομέα. Ανάμεσα στα θέματα που καλύπτουν οι οδηγίες είναι η επάρκεια των υπηρεσιών, η διαδικασία ανάπτυξης, τα πρότυπα, το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες των ιστοχώρων, η δυνατότητα πρόσβασης, τα κινητά τερματικά, τα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου και επικουρικές τεχνολογίες για μεθόδους αναζήτησης στο διαδίκτυο.

Το Φεβρουάριο του 2007 η εθνική επιτροπή τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων της Σουηδίας παρουσίασε μια πρόταση όσον αφορά τη στρατηγική που θα έπρεπε να ακολουθηθεί για τη διεύθυνση της ευρυζωνικότητας.

Τον Ιανουάριο του 2008 τίθεται σε ισχύ ένας κανονισμός σχετικά με την ασφαλή ανταλλαγή των πληροφοριών για τους κυβερνητικούς φορείς. Αναμένεται να παρέχει ένα πλαίσιο κατανόησης μεταξύ των κυβερνητικών φορέων για την εφαρμογή των επαρκών και παρόμοιων μέτρων ασφάλειας στην ανάπτυξη και τη λειτουργία των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο στόχος είναι να επιτευχθεί η εμπιστευτικότητα και η εμπιστοσύνη σχετικά με την ανταλλαγή ηλεκτρονικών πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών, της επιχείρησης και των πολιτών.

Τον ίδιο μήνα παρουσιάστηκε το νέο Σουηδικό Πρόγραμμα Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το νέο σχέδιο καθορίζει τις πλέον σημαντικές πολιτικές περιοχές έως το 2010 και καταδεικνύει τις αρμόδιες κυβερνητικές υπηρεσίες απαιτώντας τον απαραίτητο συντονισμό με τους δήμους και την περιφέρεια (νομαρχιακά συμβούλια).

Ο αρχικός στόχος του Προγράμματος Δράσης, είναι η Σουηδία να αποκτήσει ξανά μια κυρίαρχη θέση στο συγκεκριμένο τομέα μέχρι το 2010 με την επίτευξη ενός ανανεωμένου οράματος αυτού της κατοχής της παγκόσμια απλούστερης διοίκησης. Με άλλα λόγια, η διοίκηση πρέπει να είναι όσο το δυνατόν απλούστερη για όσο το δυνατόν περισσότερα θέματα. Αυτό πρόκειται να επιτευχθεί με μια διοίκηση που προέρχεται από τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρηματιών.

Το σχέδιο προορίζεται επιπλέον να μετριάσει διάφορες ανεπάρκειες που έχουν παρατηρηθεί κατά τη διάρκεια της εφαρμογής της προηγούμενης στρατηγικής. Γι' αυτό το λόγο περιλαμβάνει διάφορες περιοχές δράσης που στοχεύουν στη βελτίωση των νομικών, τεχνικών και οικονομικών όρων που διέπουν τις επαφές των πολιτών και των επιχειρηματιών με τις αρχές.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

Το Δεκέμβριο του 2000 ιδρύεται η οργάνωση «Carelink» με σκοπό την ανάπτυξη της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής στην υγειονομική περίθαλψη. Ο ρόλος της είναι να διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ των σχετικά ανεξάρτητων νομών και να αρχίσει την ανάπτυξη στον τομέα της υγείας.

Από το 2002 όλα τα νοσοκομεία και τα κέντρα περίθαλψης έχουν συνδεθεί μέσω του Sjunet. Πρόκειται για ένα κοινό δίκτυο τηλεπικοινωνιών που το διαχειρίζεται η οργάνωση Carelink και το οποίο αφορά την υγειονομική περίθαλψη. Αυτό το δίκτυο συνδέει επίσης τα νομαρχιακά συμβούλια και τους δήμους, τα φαρμακεία και διάφορες άλλες επιχειρήσεις υγειονομικής περίθαλψης. Αυτήν την περίοδο, συνδέει και 80 δημόσια νοσοκομεία, 800 κέντρα περίθαλψης, 950 φαρμακεία και διάφορα ιδιωτικά κέντρα υγειονομικής περίθαλψης.

Το Sjunet είναι ένα δίκτυο οπτικών ινών που λειτουργεί χωριστά από το Διαδίκτυο. Επιτρέπει την ασφαλή και αξιόπιστη ανταλλαγή εμπιστευτικών στοιχείων, συμπεριλαμβανομένων και εικόνων. Ενσωματώνει επίσης τη δυνατότητα για την τηλε-σύσκεψη. Άλλα χαρακτηριστικά γνωρίσματα περιλαμβάνουν την είσοδο εντολών, έναν εθνικό τηλεφωνικό κατάλογο, μια βάση δεδομένων γνωστικού περιεχομένου, υπηρεσίες σχεδιασμού κλινικής φροντίδας και απομακρυσμένης διάγνωσης (μερικές από αυτές τις διαγνωστικές υπηρεσίες είναι αυτήν την περίοδο στην προπαρασκευαστική φάση). Η δομή του Sjunet, το καθιστά απλό να συνδέει κάθε φορά τα νέα κέντρα και οργανισμούς. Ανάμεσα στις διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες που υποστηρίζονται από Sjunet είναι το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης που γρήγορα και συνεχώς διαδίδεται. Το ποσοστό των ηλεκτρονικών συνταγών έφθασε το 55% τον Απρίλιο του 2006. Η τηλεϊατρική έχει δοκιμαστεί ή/και έχει χρησιμοποιηθεί σε πάνω από 100 εφαρμογές και περισσότερο από 75% των νοσοκομείων έχουν δοκιμάσει ή χρησιμοποιούν ήδη τις εφαρμογές τηλεϊατρικής. Σημειώνεται ότι το Sjunet κέρδισε το eEurope βραβείο για το eHealth το 2003.

Την άνοιξη του 2006 ο Υπουργός Υγείας και Κοινωνικών Υποθέσεων και πολλοί Σουηδικοί Οργανισμοί Υγειονομικής Φροντίδας συμφώνησαν σ' ένα εθνικό σχέδιο για την ηλεκτρονική υγεία.

Πριν από την υιοθέτηση της στρατηγικής ηλεκτρονικής υγείας, εθνικές και περιφερειακές αρχές (νομοί) ανέπτυσαν μέσω εθελοντικών συνεταιριστικών ρυθμίσεων δράσεις προς αυτή την κατεύθυνση. Η στρατηγική καθορίζει ένα σύνολο βασικών αρχών για την εθνική συνεργασία με στόχο την ανάπτυξη, με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης. Καθιερώνει αρχικά ένα κοινό όραμα για το πώς η ηλεκτρονική υγεία πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να υποστηρίξει και να βελτιώσει την υγειονομική περίθαλψη. Το όραμα συνοψίζεται ως εξής:

Οι πολίτες, οι ασθενείς και οι συγγενείς θα απολαμβάνουν τη γρήγορη, χωρίς προβλήματα πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες για την υγειονομική περίθαλψη, τα ζητήματα υγείας και την προσωπική κατάσταση της υγείας τους. Θα λαμβάνουν υπηρεσίες καλής ποιότητας και θα συμμετέχουν ενεργά στην περίθαλψή τους σύμφωνα με τις δυνατότητές τους και τις περιστάσεις.

Οι επαγγελματίες νοσοκόμοι και αυτοί που προσέχουν ηλικιωμένους θα έχουν πρόσβαση σε αποδοτικές λύσεις ηλεκτρονικής υγείας που εγγυώνται την ασφάλεια του ασθενή και οι οποίοι τους διευκολύνουν να εκτελέσουν τα καθημερινά τους καθήκοντα.

Οι αρχές και άλλοι οργανισμοί αρμόδιοι για την παροχή φροντίδας θα έχουν τα κατάλληλα εργαλεία που θα βασίζονται σε τεχνολογίες αιχμής για να παρακολουθούν την ασφάλεια του ασθενή και για να υποστηρίζουν τις διοικητικές λειτουργίες και τη διανομή των πόρων.

Οι εργασίες που πρέπει να πραγματοποιηθούν ομαδοποιούνται σε έξι περιοχές δράσης με τους ακόλουθους στόχους:

- Να εναρμονιστούν οι νόμοι και οι κανονισμοί με την εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών
- Να δημιουργηθεί μια κοινή δομή πληροφοριακών συστημάτων
- Να δημιουργηθεί μια κοινή τεχνική υποδομή
- Να διευκολυνθούν τα δυσλειτουργικά, βοηθητικά συστήματα
- Να διευκολυνθεί η πρόσβαση στις πληροφορίες σε όλες τις οργανωτές βαθμίδες
- Να γίνουν οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες ευπρόσιτες στους πολίτες.

Οι πρώτοι τρεις τομείς δράσης συσχετίζονται με την καθιέρωση των καλύτερων βασικών όρων στην υγεία και τη φροντίδα των ηλικιωμένων. Τα τελευταία τρία είναι για τη βελτίωση λύσεων ηλεκτρονικής υγείας και την προσαρμογή αυτών στις ανάγκες των ασθενών. Οι πρωτοβουλίες εκπαίδευσης, κατάρτισης και έρευνας είναι κρίσιμες και για τις έξι περιοχές. Η στρατηγική απαιτεί την ισχυρή δέσμευση των ενδιαφερόμενων μερών.

ΤΟΜΕΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Έχει δημιουργηθεί ένα σχέδιο που καλύπτει τη δημιουργία, την ολοκλήρωση, την εφαρμογή και τη δρομολόγηση του νέου συστήματος χρέωσης για τη συμφόρηση της Στοκχόλμης. Μια δοκιμή του συστήματος - που στοχεύει στην αξιολόγηση εάν οι δαπάνες συμφόρησης μπορούν να μειώσουν την κυκλοφορία, να αυξήσουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο κέντρο πόλεων και να βελτιώσουν το περιβάλλον - σχεδιάστηκε αρχικά για να τρέξει από την 1η Ιουνίου 2005 έως τις 31 Ιουλίου 2006. Η ηλεκτρονική αγορά οδικής χρέωσης αναμένεται για να αναπτυχθεί γρήγορα σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς όλο και περισσότερες δημόσιες αρχές θεωρούν τη χρέωση για τη συμφόρηση ως μια βιώσιμη λύση στο πρόβλημα της

κυκλοφορίας, της υποδομής και των περιβαλλοντικών προβλημάτων. Για το συγκεκριμένο πρόγραμμα μέχρι και το 2006 εκκρεμούσαν δικαστήρια.

ΤΟΜΕΑ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

Τον Ιανουάριο του 2002, η Κυβέρνηση εκκινεί μια διαδικασία επανεξέτασης των νόμων και των κανονισμών, ώστε να αφαιρεθούν τα περιττά εμπόδια στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και τον ηλεκτρονικό χειρισμό των εγγράφων και των περιπτώσεων. Τον Οκτώβριο του 2005, η Σουηδία γίνεται η δεύτερη Ευρωπαϊκή χώρα που αρχίζει να εκδίδει τα βιομετρικά διαβατήρια. Το ηλεκτρονικό διαβατήριο ενσωματώνει ένα RFID (Radio Frequency Identification) μικροτσιπ στη σελίδα των στοιχείων του που περιέχει μια ψηφιακή φωτογραφία και προσωπικές πληροφορίες του κατόχου.

Συγχρόνως, η χώρα εισάγει τις ηλεκτρονικές βιομετρικές κάρτες ταυτότητας που ισχύουν ως ταξιδιωτικά έγγραφα μέσα στην περιοχή του Schengen. Η νέα «εθνική κάρτα ταυτότητας» (nationellt identitetskort) δεν είναι υποχρεωτική και δεν αντικαθιστά τις προηγούμενες κάρτες ταυτότητας. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως απόδειξη της ταυτότητας και της υπηκοότητας και ως έγκυρο ταξιδιωτικό έγγραφο μέσα στην περιοχή της Συνθήκης Schengen. Συμμορφώνεται με τα πρότυπα ICAO για τα βιομετρικά ταξιδιωτικά έγγραφα, και εκδίδεται από τα γραφεία διαβατηρίων και κατασκευάζεται από τον ίδιο προμηθευτή με το βιομετρικό διαβατήριο. Εκτός από το ανέπαφο τσιπ που περιέχει μια ψηφιακή εικόνα του κατόχου, έχει επίσης ένα παραδοσιακό τσιπ που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να έχει πρόσβαση με ασφάλεια στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον.

ΤΟΜΕΑΣ ΑΜΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Σύμφωνα με τις επίσημες στατιστικές, οι Δανοί, οι Νορβηγοί και οι Σουηδοί είναι μεταξύ των Ευρωπαίων που μετακινούνται περισσότερο εκτός συνόρων, για να ζήσουν και να εργαστούν. Το Μάιο του 2005 προωθείται μια διαδικτυακή υπηρεσία για να τους βοηθήσει να βρουν εργασία στο δημόσιο τομέα των τριών χωρών. Τρεις συνδεδεμένοι ιστοχώροι, www.statsjob.dk, το www.statsjobb.no, και το www.statsjobb.se, επιτρέπουν στους χρήστες για να ψάξουν εργασίες δημόσιου τομέα στη Σουηδία, τη Νορβηγία και τη Δανία. Οι εργοδότες δημόσιου τομέα μπορούν να διαφημίσουν τις θέσεις και στους τρεις ιστοχώρους και οι υπάλληλοι μπορούν να ψάξουν για θέσεις και στις τρεις χώρες.

Οι ιστοχώροι οργανώνονται από μια εμπορική επιχείρηση, η οποία έχει τα γραφεία σε Νορβηγία και Δανία. Σύμφωνα με τους αντιπροσώπους επιχείρησης, οι Σκανδιναβικές χώρες έχουν ένα παρόμοιο εκπαιδευτικό σύστημα και στενές γλώσσες, οι οποίες οδηγούν σε ύπαρξη λιγότερων εμποδίων στο να κινηθούν και να εργαστούν στο εξωτερικό απ' ό,τι στις περισσότερες άλλες χώρες. Αναφέρουν την υγειονομική περίθαλψη και την τριτοβάθμια εκπαίδευση ως παραδείγματα των τομέων όπου υπάρχουν καλές ευκαιρίες για την εργασία σε άλλες Σκανδιναβικές χώρες και που υπάρχουν λίγα εμπόδια στην κινητικότητα.

Τον ίδιο μήνα προωθείται το πρόγραμμα Nordisk eTax. Είναι το αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ του Σκανδιναβικού Συμβουλίου των Υπουργών και των οικονομικών υπηρεσιών της Σουηδίας, της Δανίας, της Φινλανδίας, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας. Μαζί, οι διαφορετικές εθνικές οικονομικές υπηρεσίες διαμορφώνουν μια εικονική «οικονομική υπηρεσία» (εφορεία), που είναι αρμόδια για το περιεχόμενο της πύλης. Η εικονική εφορία δεν είναι μια νέα φυσική μονάδα αλλά ένα δίκτυο των σκανδιναβικών φορολογικών εμπειρογνομόνων. Η πολύγλωσση πύλη στοχεύει να διευκολύνει τους πολίτες να λάβουν διασυνοριακές απαντήσεις στις φορολογικές ερωτήσεις τους. Στοχεύει ιδιαίτερα στα άτομα που κατοικούν σε μια Σκανδιναβική χώρα και έχουν εισοδήματα ή υπάρχοντα σε μια άλλη Σκανδιναβική χώρα.

Τον Ιανουάριο του 2007, το Βόρειο Ευρωπαϊκό υποσύνολο (NES), μια πρωτοβουλία από τις Σουηδία, Δανία, Νορβηγία, Ισλανδία και Φινλανδία, με τη συνεργασία του Ηνωμένου Βασιλείου, συμφώνησαν σχετικά με μια κοινή εφαρμογή του προτύπου τυποποιημένο UBL 2.0 για τις ηλεκτρονικές προμήθειες προκειμένου να διευκολυνθεί η καθιέρωση κοινής πλατφόρμα στο συγκεκριμένο τομέα μεταξύ μελών του (και όλων των άλλων χωρών της ΕΕ που επιθυμούν να ενώσει την πρωτοβουλία).

Το Φεβρουάριο του 2007 η Σουηδία αναγγέλλει τα σχέδια για να καθιερώσει την «πρώτη πρεσβεία της στον κυβερνοχώρο», σε τρισδιάστατο on-line εικονικό κόσμο. Η Σουηδική Κυβέρνηση θεωρεί ότι μια τέτοια πρωτοβουλία θα δώσει νέα ώθηση στη Σουηδία, με την παροχή μιας πύλης σε on-line πληροφορίες για τη χώρα.

4.5.3 Μελλοντικές Ενέργειες

Η Σουηδική κυβέρνηση θέτει τις ακόλουθες τέσσερις προτεραιότητες για το μέλλον.

- Ύπαρξη κατάλληλης νομοθεσίας σχετικά με τη συνεργασία των φορέων και το χειρισμό των πληροφοριών. Ο χειρισμός των πληροφοριών από τις αρχές και η αλληλεπίδραση μεταξύ τους θα πρέπει να αυξηθεί σημαντικά, προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες.
- Ύπαρξη τεχνικής υποδομής και κατάλληλων πληροφοριακών συστημάτων. Προκειμένου οι αρχές να μπορούν να αλληλεπιδράσουν σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ό,τι σήμερα, απαιτείται μεγάλος βαθμός ασφάλειας σχετικά με τη συλλογή και διατήρηση των δεδομένων.
- Ενίσχυση των κοινών δραστηριοτήτων, διατήρηση της αποτελεσματικότητας της εξασφάλισης της συνέχισης του μετασχηματισμού. Πρέπει να αποτραπεί ο διπλασιασμός της εργασίας και το κέρδος στα έργα ανάπτυξης να εξασφαλίζεται με την ύπαρξη συνεργασίας των κατάλληλων φορέων.

- Η ύπαρξη ηλεκτρονικού σημείου επαφής της διοίκησης με τους πολίτες και τους επιχειρηματίες. Έτσι οι πολίτες και οι επιχειρηματίες θα μπορούν με έναν απλό τρόπο να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους και να έχουν πρόσβαση της διοίκησης γενικής υπηρεσίες και πληροφορίες.

Η κυβέρνηση, ανεξάρτητα με τα παραπάνω, έχει θέσει ως στόχο να μειωθούν τα διοικητικά έξοδα σε λιγότερο από 25% έως το 2010 και ταυτόχρονα να υπάρξει μια αξιοπρόσεκτη αλλαγή στην πραγματικότητα του πολίτη. Κρίνεται απαραίτητο να σημειωθεί υπάρχουν στόχοι που έχουν τεθεί από τη Σουηδική κυβέρνηση αλλά διατίθενται μόνο στη σουηδική γλώσσα.

5

Επίλογος

5.1 Σύνοψη

Στην παρούσα διπλωματική παρουσιάζεται και αναλύεται η διεθνής βιβλιογραφία σε ζητήματα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Κατόπιν της εξοικείωσης με βασικές έννοιες, επιλέχθηκαν πέντε χώρες τις Ευρωπαϊκής ένωσης και συγκεκριμένα η Ελλάδα, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Αυστρία, η Γερμανία και η Σουηδία. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε κατά τη διερεύνηση και παρουσίαση του θέματος περιλάμβανε τα εξής βήματα: Αναζήτηση στοιχείων στους επίσημους ιστοχώρους των χωρών, αναζήτηση εκθέσεων προόδου σχετικά με την προσπάθεια μετασχηματισμού της κυβέρνησης , περαιτέρω διερεύνηση των έργων που διαφάνηκε ότι ήταν μείζονος σημασίας , μελέτη άρθρων σχετικά με το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης για την κάθε χώρα προκειμένου να υπάρξει πιο σφαιρική γνώση και τέλος σε περίπτωση έλλειψη ενός επίσημου ιστοχώρου η έρευνα κατευθυνόταν σε ιστοχώρους υπουργείων και άλλων αρμόδιων φορέων. Σημειώνεται ότι ως πηγές χρησιμοποιήθηκαν μόνο επίσημα έγγραφα. Σε κάθε χώρα μελετήθηκε η υπάρχουσα κατάσταση της κάθε χώρας σχετικά με το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης και παρουσιάζονται σχετικοί πίνακες που καταδεικνύουν το μέγεθος του μετασχηματισμού σε δέκα τομείς ενδιαφέροντος: δημόσιας διοίκησης, εκπαίδευσης, υγείας, φόρων και δασμών, τοπικών διοικήσεων, περιβάλλοντος και χωροταξίας, άμυνας και εξωτερικών υποθέσεων, μεταφορών και εργασίας, επιδομάτων και συντάξεων. Σε κάθε χώρα παρουσιάζονται επίσης οι μελλοντικές της ενέργειες

5.2 Συμπεράσματα

Με βάση την ανάλυση υφιστάμενης και μελλοντικής κατάστασης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής, διαπιστώθηκε ότι και οι πέντε χώρες (Ελλάδα, Ηνωμένο

Βασιλείο, Γερμανία, Αυστρία και Σουηδία) που μελετήθηκαν εκτενώς έχουν πραγματοποιήσει ενέργειες προκειμένου να μετασχηματίσουν τη διακυβέρνησή τους. Η γενικότερη κατεύθυνση που υπάρχει αφορά κατά κύριο λόγο την επίτευξη του οράματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά σταδιακά διαπιστώνεται και η ανάγκη για τη μείωση των διοικητικών βαρών και τον ανασχεδιασμό των διοικητικών διαδικασιών και της λειτουργίας του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Στο μετασχηματισμό της διακυβέρνησης κρίνεται ότι μπορούν να δράσουν καταλυτικά το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (SCM) και η εφαρμογή της Οδηγίας 2006/123/EK για τις υπηρεσίες. Ωστόσο, από τη μια πλευρά η υιοθέτηση του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους στα κράτη-μέλη της ΕΕ προϋποθέτει την προσαρμογή του στις ανάγκες κάθε χώρας, το οποίο με βάση την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε στη διπλωματική δεν διαπιστώθηκε σε καμία από τις υπό μελέτη χώρες. Επίσης, καμία χώρα δεν έχει ενσωματώσει προς το παρόν την οδηγία υπηρεσιών στο εθνικό νομικό δίκαιο παρά το γεγονός ότι έχει περιθώριο από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το τέλος του 2009.

Αναλυτικότερα παρατηρήθηκαν τα εξής σε κάθε χώρα:

Ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου είναι σαφώς επηρεασμένος από την πρωτοβουλία i2010. Καταβάλλονται έντονες προσπάθειες να μετασχηματιστεί έτσι ο δημόσιος τομέας ώστε να διευκολύνεται η κοινή χρήση διαδικασιών και πληροφοριών προσπαθώντας μ' αυτό τον τρόπο να κάνουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα μια πραγματικότητα. Κύριο μέλημα είναι οι υπηρεσίες να έχουν ως στόχο τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Το Ηνωμένο Βασίλειο έχει λάβει πολλά μέτρα για την επίτευξη του μετασχηματισμού. Επιπλέον πραγματοποιείται συστηματική προσπάθεια για τη διαχείριση και την εφαρμογή του σχεδίου δράσης για το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης με τη δημιουργία ετησίων εκθέσεων που παρουσιάζουν τις ενέργειες που έχουν γίνει και τίθενται οι στόχοι για το επόμενο διάστημα αναφοράς. Παράλληλα, δημοσιεύονται αναφορές που δείχνουν συνοπτικά την πορεία των έργων (συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών σχετικά με το πότε ξεκίνησε, πότε έπρεπε να παραδοθεί και σε τι κατάσταση είναι). Συνειδητοποιημένες προσπάθειες γίνονται προκειμένου «κανένας πολίτης να μη μείνει πίσω» ο μη αποκλεισμός ευπαθών ομάδων είναι κυρίαρχος στόχος. Άλλες ενέργειες είχαν ως στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου και της γραφειοκρατίας, αλλά και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Είναι σαφές ότι προχωρεί σε βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και στη δημιουργία κοινών διαδικασιών. Όσον αφορά την κατεύθυνση της πρωτοβουλίας i2010 για τη διευκόλυνση διαδικασιών και τη διαλειτουργικότητα με χρήση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων υπάρχουν ενέργειες που είναι σε αρχικά στάδια. Τέλος προβαίνει στο μετασχηματισμό υπηρεσιών που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους πολίτες.

Η Γερμανία έχει επίσης πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα προκειμένου να μετασχηματίσει τη διακυβέρνησή της και να ικανοποιήσει τους στόχους του i2010. Προσεγγίζει τη κοινή χρήση πληροφοριών και διαδικασιών ως τη διακίνηση εμπειριών και διαδικασιών από ένα φορέα σ' έναν άλλο. Δίνει έμφαση σε βασικές υπηρεσίες υψηλού αντίκτυπου στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες, και στη διευκόλυνση των πολιτών με ενέργειες που έχουν στόχο να μειώσουν τη γραφειοκρατία και να κάνουν τις υπηρεσίες περισσότερο διαλειτουργικές και προσανατολισμένες στις ανάγκες των πολιτών. Τέλος, καταβάλλει αξιόλογες προσπάθειες διαχείρισης και παρακολούθησης της εφαρμογής του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Επίσης η Γερμανία στοχεύει στην ηλεκτρονική συμμετοχή με ενημέρωση και εξοικείωση των πολιτών σε θέματα δημοκρατίας. Πλήρως συντεταγμένες με τους στόχους του i2010, είναι οι ενέργειες της Γερμανίας προκειμένου να αποφευχθεί ο αποκλεισμός των πολιτών και να διευκολυνθούν διαδικασίες και η διαλειτουργικότητα. Τέλος και η Γερμανία πραγματοποίησε ενέργειες με στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

Η Αυστρία προσεγγίζει το μετασχηματισμό της διακυβέρνησης κυρίως υπό την έννοια της διευκόλυνσης των διαδικασιών προκειμένου να γίνουν πιο αποτελεσματικές. Οι προσπάθειες μάλιστα επικεντρώνονται στη διαλειτουργικότητα, την ψηφιακή αυθεντικοποίηση και τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών. Προβαίνει επίσης σε ενέργειες διευκόλυνσης των συναλλαγών με των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον ενισχύει και τη συμμετοχή και τη δημοκρατική λήψη αποφάσεων, συντασσόμενη και μ' αυτό το μέτρο, με τους στόχους της πρωτοβουλίας i2010. Δεν παραγνωρίζεται ο ρόλος του διοικητικού φόρτου και γι' αυτό καταβάλλονται σημαντικές προσπάθειες μείωσης του. Τέλος στοχεύει στο μετασχηματισμό υπηρεσιών που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους πολίτες όπως είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες.

Η Ελλάδα, από την πλευρά της, τα τελευταία χρόνια έχει πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την ανάπτυξη κατάλληλων υποδομών και την προώθηση της διαλειτουργικότητας. Ωστόσο, στο πλαίσιο της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής έχει θέσει μια σειρά στόχων με ορίζοντα το 2013 που δεν έχουν πραγματοποιηθεί ακόμα και στην επίτευξή τους προβλέπεται να συμβάλλουν τα Επιχειρησιακά Προγράμματα: Ψηφιακή Σύγκλιση και Διοικητική Μεταρρύθμιση. Στοχεύει επίσης στο «κανείς πολίτης να μείνει πίσω», επηρεασμένη κι αυτή από την πρωτοβουλία i2010, η Ελλάδα προσπαθεί να μειώσει το διοικητικό φόρτο και να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να συναλλάσσεται ηλεκτρονικά για μια πλειάδα θεμάτων. Τέλος, καταβάλλει ενέργειες για τη διευκόλυνση διαδικασιών και της διαλειτουργικότητας.

Η Σουηδία αποτελεί τη χώρα που κατατάσσεται στην πρώτη θέση ηλεκτρονικής ετοιμότητας με βάση σχετική έρευνα των Ηνωμένων Εθνών. Έχει πραγματοποιήσει ενέργειες προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών της και καθιέρωσε την αξιολόγηση της προόδου που επιτυγχάνεται σε κάθε χρονικό διάστημα αναφοράς. Επίσης, πρόσφατα φάνηκε να υπάρχει έντονη κινητικότητα στο θέμα του μετασχηματισμού με την παρουσίαση ενός σχεδίου δράσης με στόχο την απλοποίηση της δημόσιας διοίκησης.

Στη συνέχεια συγκρίνοντας την ηλεκτρονική ετοιμότητα των πέντε χωρών στις είκοσι βασικές υπηρεσίες της πρωτοβουλίας i2010 προκύπτει ότι μεγαλύτερο βαθμό ετοιμότητας έχει η Αυστρία (είναι εμφανής η συμβολή του νόμου που όριζε ότι όλες οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν πλήρης ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέχρι το 2008). Σημειώνεται ότι υπάρχουν υπηρεσίες που δε μπορούν να εφαρμοστούν σε κάποιες χώρες. Σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες, όλες οι χώρες φαίνεται να υστερούν στις υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης και με εξαίρεση την Αυστρία και στις υπηρεσίες που αφορούν προσωπικά έγγραφα. Σαφώς καλύτερη για όλες τις χώρες είναι η εικόνα των δημοσίων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις με όλες τις χώρες να έχουν φτάσει στο επιθυμητό επίπεδο σχετικά με υπηρεσίες που αφορούν εργοδοτικές εισφορές, φορολογία, φόρο προστιθέμενης αξίας και δηλώσεων στα τελωνεία.

5.3 Μελλοντικές Επεκτάσεις

Στην παρούσα διπλωματική εργασία η ανάλυση του Μετασχηματισμού Διακυβέρνησης πραγματοποιήθηκε σε πέντε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μελλοντικά θα μπορούσαν να γίνουν οι ακόλουθες επεκτάσεις:

- Το δείγμα των υπό εξέταση χωρών θα μπορούσε να εμπλουτιστεί με περισσότερες χώρες. Θα είχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον η ανάλυση ζητημάτων μετασχηματισμού διακυβέρνησης σε χώρες εκτός ευρωπαϊκής ένωσης όπως η Νέα Ζηλανδία, η Αυστραλία και το Μεξικό.
- Όσον αφορά τις υφιστάμενες χώρες που μελετήθηκαν, θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν αρκετές αναφορές και στοιχεία που δεν ήταν διαθέσιμα στην Αγγλική γλώσσα κατά την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.
- Η διαχείριση των στοιχείων για κάθε χώρα που παρουσιάζονται στη συγκριμένη εργασία θα μπορούσε να γίνει ηλεκτρονικά με τη βοήθεια ενός κατάλληλα σχεδιασμένου δικτυακού εργαλείου.

6

Βιβλιογραφία

- [1] 24/7 Agency Delegation, Status report from the 24/7 Agency Delegation February 2005
- [2] Austrian Federal Government Working Group, Information Society
- [3] Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen, The Austrian E-Government Act
- [4] Bundespressdienst, Information Society in Vienna
- [5] Bundespressdienst, Austria in brief
- [6] Cabinet Office, "Transformational Government" Enabled by Technology
- [7] Cabinet Office, "Transformational Government" Implementation Plan
- [8] Cabinet Office, Annual Report and Accounts 2007–2008
- [9] Cabinet Office, Transformational Government: Implementation Plan Action list
- [10] Cabinet Office, Transformational Government
- [11] Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, United Nations e-Government Survey 2008
- [12] Dirk Graudenz, Tobias Hirsch, The case for government transformation
- [13] European Commission, Information Society and Media, Annual Information Society Report 2007
- [14] Federal Chancellery, Administration on the Net: An ABC Guide to E-Government in Austria
- [15] Federal Ministry of the Interior, eGovernment 2.0
- [16] Federal Ministry of the Interior Division on Administrative Modernisation and Organisation, Focused on the Future: Innovations for Administration

- [17] HMGovernment, Transformational Government
- [18] HMGovernment, Transformational Government – our progress in 2007
- [19] HMGovernment, Transformational Government-Enabled by Technology-Annual Report 2006
- [20] <http://epractice.eu>, eGovernment Factsheets - Sweden
- [21] <http://epractice.eu>, eGovernment Factsheets - Greece
- [22] <http://epractice.eu>, eGovernment Factsheets - Austria
- [23] <http://epractice.eu>, eGovernment Factsheets - Germany
- [24] <http://epractice.eu>, eGovernment Factsheets - United Kingdom
- [25] Kerstin Wiss Holmdahl, Swedish Association of Local Authorities, SFTI Single Face To Industry
- [26] Lars Baacke, Institute of Information Management (IWI-HSG), University of St. Gallen,
- [27] Marco Meesters and Urszula Jaremba, e-government in Austria
- [28] Prof. Dr. Reinhard Posch, Secure Information Technology Center Austria, eAustria: The Austrian View to approach e-Government
- [29] Shailendra C. Jain Palvia and Sushil S. Sharma, E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World
- [30] Swedish Agency for Public Management, Public Administration in the e-Society
- [31] Swedish Government Office, "Transformational Government" A Conceptual Foundation for Innovation in Public Administrations
- [32] Swedish Government Offices, The Swedish Government's Action Plan to reduce administrative burden for enterprises
- [33] Swedish Government Offices, Public Administration in the Service of Democracy — an Action Programme
- [34] The Government Bill 1999/2000:86, An Information Society For All
- [35] The Swedish agency for Administrative Development , The 24/7 Agency -Criteria for 24/7 Agencies in the Networked Public Administration
- [36] www.primeminister.gr, Greece in the Information Society: Strategy and Actions
- [37] www.satellite-evolution.com, Transformational government
- [38] Επιτροπή Πληροφορικής, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013
- [39] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση

- [40] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, A strategic review of Better Regulation in the European Union
- [41] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All
- [42] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Εγχειρίδιο Εφαρμογής της Οδηγίας για τις Υπηρεσίες
- [43] Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the European Union
- [44] Κωνσταντίνος Παρίσσης, Χάραξη Εθνικής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- [45] Υπουργείο Εσωτερικών Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Προγραμμάτων ΚΠΣ, Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (Standard Cost Model)
- [46] <http://www.bmeia.gv.at/index>,
- [47] http://www.cio.gov.uk/transformational_government/ts_agreement071009.asp,
- [48] http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_081094,
- [49] http://www.enisa.europa.eu/pages/02_01_press_2008_10_31_awareness%20scandinavian%20gov.html,
- [50] <http://www.epdm.gr/>
- [51] <http://www.epractice.eu/cases/zedal>
- [52] <http://www.epractice.eu/document/5066>
- [53] <http://www.epractice.eu/document/799>
- [54] <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>
- [55] <http://www.icao.int/>
- [56] <http://www.ifg.cc/index>
- [57] http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/4thperiod/newopis_digital/
- [58] <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/top.htm>
- [59] <http://www.kep.gov.gr/portal>
- [60] <http://www.ktimatologio.gr/>
- [61] <http://www.ktimatologio.gr/>
- [62] <http://www.ktpae.gr/>
- [63] <http://www.mobilkomaustria.com/en/press/20090120>

- [64] <http://www.norden.org/webb/news/news.asp?id=5114&lang=6>
- [65] <http://www.observatory.gr/>
- [66] <http://www.statskontoret.se/>
- [67] <http://www.sverige.se/>
- [68] <https://www.taxisnet.gr/web/default.html>
- [69] www.help.gv.at