



Πανεπιστήμιο Αιγαίου
Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών
Συστημάτων
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Κατεύθυνση: «Διοίκηση Πληροφοριακών Συστημάτων»

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ e – Trikala»

Η Διπλωματική Εργασία

παρουσιάστηκε ενώπιον

του Διδακτικού Προσωπικού του

Πανεπιστημίου Αιγαίου

Σε Μερική Εκπλήρωση

των Απαιτήσεων για το Δίπλωμα του

Μηχανικού Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

του

ΓΑΡΔΙΚΑ ΜΙΛΤΙΑΔΗ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2010

Η ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΩΝ ΕΓΚΡΙΝΕΙ
ΤΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ ΓΑΡΔΙΚΑ ΜΙΛΤΙΑΔΗ:

ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ Επίκουρος Καθηγητής, Επιβλέπων 23/09/2010

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και
Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΚΟΚΟΛΑΚΗΣ ΣΠΥΡΟΣ Επίκουρος Καθηγητής, Μέλος

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και
Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΛΟΥΚΗΣ ΕΥΡΥΠΙΔΗΣ Επίκουρος Καθηγητής, Μέλος

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και
Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2010

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Διπλωματική Διατριβή με τίτλο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Μελέτη Περίπτωσης e – Trikala» έχει σαν σκοπό να προάγει τη γνώση για τον πιο επιτυχημένο ‘ηλεκτρονικά’ Δήμο της Ελλάδος καθώς και την μελέτη των έργων του και να εξάγει χρήσιμα αποτελέσματα την μελέτης αυτής.

Γίνεται η παρουσίαση των έργων του e – Trikala, που είναι πρωτοπόρος στον τομέα αυτό, ώστε να δώσει κίνητρο και στους άλλους Δήμους που δεν είναι το ίδιο αναπτυγμένοι ‘ηλεκτρονικά’ και να υπάρξει η ίδια ανάπτυξη σε όλους. Ο τομέας της Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι ένας κρίσιμος τομέας ο οποίος πρέπει να αναπτυχθεί όσο το δυνατόν περισσότερο και γρηγορότερα για να διευκολύνει την καθημερινή ζωή όλων των πολιτών. Αυτό θα επιτευχθεί με χρήση των ΤΠΕ όπου είναι ένας τομέας ραγδαία εξελισσόμενος και με την κατάλληλη εκμετάλλευση να έρθει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η εργασία αυτή αποσκοπεί στην ανάλυση όλων των έργων του e – Trikala και την εξαγωγή συμπερασμάτων για την αντιμετώπιση μελλοντικών έργων και στον Δήμο Τρικκαίων αλλά και σε άλλους Δήμους. Επίσης, εξάγει το αποτέλεσμα για την αρχική υπόθεση, αν πέτυχε ο Δήμος Τρικκαίων.

Η Μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η συλλογή πολλών άρθρων και η μελέτη τους ώστε να υπάρχει μία πιο αντικειμενική άποψη πάνω στο θέμα καθώς και οι συνεντεύξεις των υπευθύνων και των υπαλλήλων του e – Trikala. Όλα αυτά αναλύθηκαν στην εργασία παρακάτω και το κάθε έργο παρουσιάζεται σε πίνακες με τα στοιχεία του αναλυτικά: περιγραφή, μαθήματα που πάρθηκαν, άλλες διεθνείς παρόμοιες εμπειρίες στατιστικά στοιχεία όπου είναι διαθέσιμα κ.λπ.

Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν μπορούν να χρησιμοποιηθούν και από τους άλλους Δήμους και να τους βοηθήσουν στην αντιμετώπιση παρόμοιων έργων και δυσκολιών.

ΓΑΡΔΙΚΑΣ ΜΙΑΤΙΑΔΗΣ

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

© 2010

iii

ABSTRACT

This thesis entitled «e – Government in the Local Administration: Case Study e – Trikala» intends to promote the knowledge about the most successful “electronically” Municipality in Greece, as well as to study its projects and draw useful conclusions.

The presentation of these projects, since e-Trikala is a pioneer in this sector, may motivate other upcoming “electronically” Municipalities so that they can rise up to the challenges of the era. The sector of Local Administration is a very crucial one that must evolve very fast in order to make peoples’ everyday life easier and effortless, while saving transaction cost for the government. This can be achieved with the use of ICT’s, which is a rapidly growing sector, and with the proper implementation we can achieve the desired outcome.

This thesis aims in the analysis of all e – Trikala projects and draw conclusions, useful for the confrontation of future projects not only held by e – Trikala but also by other municipalities. We can answer to the initial question, whether the project by the municipality of Trikala was a success story or not.

The methodology followed, required the studying of many sources and cases, so that we could obtain a more objective point of view. It also required up and close interviews of people of e – Trikala. All this were analyzed in this paper and every project is shown in indexes, where we can find: description, lessons learned, international practices matching ours, statistics etc.

The conclusions that are derived from this thesis can be used by other municipalities, to help them face up similar projects or obstacles.

GARDIKAS MILTIADIS

Department of Information and Communication Systems Engineering

UNIVERSITY OF THE AEGEAN

© 2010

iv

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ - ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω των επιβλέπων καθηγητή μου, κ. Χαραλαμπίδη Ιωάννη για την πολύτιμη βοήθειά του από την αρχή έως το τέλος της παρούσας εργασίας καθώς και για την υπομονή την οποία υπέδειξε. Θα ήθελα να ευχαριστήσω επίσης και τα δύο μέλη της Επιτροπής κ. Κοκολάκη Σπύρο και κ. Λουκή Ευριπίδη καθώς και όλους τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών για την βοήθειά τους κατά την διάρκεια των σπουδών μου, για τις γνώσεις που μου πρόσφεραν και για την άψογη συνεργασία τους.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στους ανθρώπους του e – Trikala. Τον κ. Ράπτη Οδυσσέα Διευθύνων Σύμβουλο της εταιρείας και τον κ. Βάλλα Γεώργιο Διευθυντή Τμήματος Έρευνας και Ανάπτυξης – Υπεύθυνο Διαχείρισης Ψηφιακών Συστημάτων, οι οποίοι με δέχτηκαν από την αρχή αυτής της διατριβής αυτής και μου παραχώρησαν έναν χώρο για να εργάζομαι κατά την διάρκειά της, όπως με βοήθησαν και σε κάθε βήμα της. Επίσης, να ευχαριστήσω και όλους τους εργαζομένους της εταιρείας για τον διαμοιρασμό των γνώσεών τους μαζί μου και τη βοήθειά τους.

Την εργασία αυτή θα ήθελα να την αφιερώσω στους γονείς μου οι οποίοι σε όλη την διάρκεια της ζωής μου ήταν δίπλα μου και στήριζαν κάθε μου προσπάθεια και έδειξαν τρομερή υπομονή. Όλα αυτά τα χρόνια και ειδικά κατά την περίοδο των σπουδών μου, ζούσαν κάθε στιγμή το άγχος που ζούσα και εγώ, ίσως και παραπάνω. Σε κάθε εξεταστική περίοδο βρισκόταν στο πλευρό μου και με βοηθούσαν με οποιονδήποτε τρόπο μπορούσαν. Στις δύσκολες στιγμές της ζωής μου ήταν εκεί! Τους ευχαριστώ που μου παρείχαν όλα τα εφόδια για να κλείσω αυτό τον κύκλο σπουδών επιτυχημένα. Επίσης, να αφιερώσω την εργασία και στη Σοφία η οποία με στήριξε ψυχολογικά στις δύσκολες στιγμές κατά τη διάρκεια δυσκολιών της εργασίας και έδειξε αρκετή υπομονή. Σας ευχαριστώ πολύ και σας την αφιερώνω.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	iii
ABSTRACT	iv
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ - ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ	v
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	vi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	ix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	x
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
1.1 Σκοπός	11
1.1.1 Υποδομές και Υπηρεσίες	11
1.2 Αντικείμενο	17
1.3 Στάδια - Δομή	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	18
2.1 Ορισμοί	18
2.2 Υλοποίηση Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης	19
2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Παγκοσμίως	20
2.3.1 Παγκόσμια ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	21
2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη	22
2.4.1 Η Στρατηγική της Λισσαβόνας	23
2.4.2 Η Πρωτοβουλία e – Europe	25
2.4.3 Σχέδιο δράσης e – Europe 2002	26
2.4.4 Σχέδιο δράσης e – Europe 2005	28
2.4.5 Η Στρατηγική i2010	30
2.4.6 Επιτεύγματα ανά χώρα	36
2.4.7 Μελλοντικές Κατευθύνσεις	40
2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	41
2.5.1 Ιστορική Ανασκόπηση	43

2.5.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	52
2.5.3 Αρμόδιοι Φορείς.....	60
2.5.4 Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	64
2.5.5 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Πολίτες	69
2.5.6 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Επιχειρήσεις.....	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	82
3.1 Εισαγωγή.....	82
3.2 Στάδια.....	82
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ο ΝΟΜΟΣ ΚΑΙ Ο ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΑΛΩΝ.....	85
4.1 Ο νομός Τρικάλων:.....	85
4.2 Η πόλη των Τρικάλων	86
4.2.1 Αξιοθέατα.....	87
4.2.2 Εκπαίδευση.....	88
4.2.3 Αδελφοποιημένες Πόλεις	88
4.2.4 Αθλητικά Σωματεία.....	88
4.2.5 Ηλεκτρονικές Εφημερίδες.....	89
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ.....	90
5.1 Δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Ευφώνων Μεταφορών για τη Διαχείριση Κυκλοφοριακών Δεδομένων και την Εύρυθμη Λειτουργία του Δικτύου Αστικών Δημοσίων Συγκοινωνιών του Δήμου Τρικκαίων.....	90
5.2 Ολοκληρωμένο Μητροπολιτικό Περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της πόλης των Τρικάλων.....	94
5.3 Παροχή Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Ανάπτυξη Διαδραστικού Συστήματος Τουριστικών Υπηρεσιών.....	99
5.4 Δημιουργία Ολοκληρωμένης Διαδικτυακής Πύλης Πληροφόρησης, Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης των Πολιτών του Δήμου Τρικκαίων	104
5.5 Ολοκληρωμένο Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (G.I.S) του Δήμου Τρικκαίων	107
5.6 Ολοκληρωμένο Δίκτυο Τηλε-πρόνοιας για το Δήμο Τρικκαίων, Διαχείρισης και Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων.....	115

5.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Πολιτεία.....	118
5.8 Δημιουργία Ψηφιακής Διαδραστικής εφαρμογής για την προβολή του έργου του Βασίλη Τσιτσάνη.....	123
5.9 Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων	126
5.10 Μητροπολιτικό Δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (MAN).....	129
5.11 Δημοσθενής.....	131
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	136
6.1 Συμπεράσματα.....	136
6.1.1 Ολοκληρωμένο Σύστημα Ευφών μεταφορών	136
6.1.2 ERP της πόλης των Τρικάλων.....	136
6.1.3 Σύστημα Τουριστικών Υπηρεσιών.....	137
6.1.4 Ολοκληρωμένη Διαδικτυακή Πύλη Πληροφόρησης Ενημέρωσης & Εξυπηρέτησης των πολιτών.....	137
6.1.5 Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (G.I.S.)	137
6.1.6 Τήλε – προνοια.....	137
6.1.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Πολιτεία (e-dialogos).....	138
6.1.8 Διαδραστική εφαρμογή για την Προβολή του Έργου του Βασίλη Τσιτσάνη	138
6.1.9 Ασύρματο Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων	139
6.1.10 Μητροπολιτικό Δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (MAN).....	139
6.1.11 Δημοσθενής.....	139
6.1.12 Δωρεάν Ασύρματο Δίκτυο της Πόλης των Τρικάλων.....	139
6.2 Προτάσεις.....	140
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	142

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2-1 Δείκτες ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των 20 πιο ανεπτυγμένων χωρών παγκοσμίως	21
---	----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Εικόνα 2-1 Δείκτες ανάπτυξης παγκοσμίως κατά Ήπειρο[13]	21
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Σκοπός

Σκοπός της Διπλωματικής αυτής εργασίας είναι να αποκτηθεί η γνώση για τον πιο επιτυχημένο ‘ηλεκτρονικά’ δήμο της Ελλάδος. Ο Δήμος Τρικκαίων είναι ο πρώτος ο οποίος εφάρμοσε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και ο πιο ανεπτυγμένος.

1.1.1 Υποδομές και Υπηρεσίες

Η e-trikala A.E. ξεκίνησε την δραστηριότητά της το Δεκέμβριο του 2004 ως ειδικό γραφείο του τμήματος προγραμματισμού και ανάπτυξης του Δήμου Τρικκαίων έχοντας ως κύριο αντικείμενο τον σχεδιασμό και την κατάθεση προτάσεων για λογαριασμό του Δήμου και της ΤΕΔΚ Τρικάλων μέσω του προγράμματος για το Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας». Προκειμένου να επιτύχει το σωστό συντονισμό και την αποδοτική λειτουργία όλων των έργων πληροφορικής και νέων τεχνολογιών στα οποία δραστηριοποιείται, ο Δήμος Τρικκαίων προχώρησε στη σύσταση της Αναπτυξιακής Εταιρείας με την επωνυμία «e-trikala A.E.» η οποία και στελεχώθηκε από έμπειρα άτομα στον τομέα των ΤΠΕ. Το αντικείμενο της εν λόγω εταιρίας συνοπτικά, αφορά στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες, στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε φορείς που ενδιαφέρονται να αναπτύξουν παρόμοιες δράσεις σε άλλες γεωγραφικές περιοχές την έρευνα και ανάπτυξη για την παραγωγή καινοτόμων υπηρεσιών σε συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα και φορείς της αγοράς. Τέλος η εταιρία επιδιώκει να υλοποιήσει ένα σύστημα ανοικτής υποδομής για την δημιουργία συνθηκών προσέλκυσης επενδυτών

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων, η e-Trikala A.E. συνεργάζεται με την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), σε ρόλο συμβούλου, πάνω σε στρατηγικές έρευνας και ανάπτυξης, σε σχέση με την τεχνολογική και οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Οι βασικοί τομείς εξειδίκευσης της εταιρείας είναι οι παρακάτω:

- Ευφυείς μεταφορές
- Τηλε-εκπαίδευση
- Τηλεϊατρική
- Ηλεκτρονική Δημοκρατία & Διακυβέρνηση
- Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα
- δίκτυα (Wi-Fi, οπτική ίνα, Wi-Max πιλοτική εφαρμογή & λειτουργία)
- Διοργάνωση συνεδρίων, εκδηλώσεων

• Η Ιδέα υλοποίησης του έργου και η εκκίνησή του

Από το 2004, το γραφείο e-trikala, στα πλαίσια και σε συνεργασία με το Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες υλοποιώντας με επιτυχία διάφορα Δημοτικά έργα. Στις 8 Απριλίου 2008, ενώ έχοντας την απαιτούμενη εμπειρία, εξελίχθηκε σε Αναπτυξιακή Ανώνυμη Εταιρεία Ο.Τ.Α., με την επωνυμία e-Trikala A.E., όπου το 99% του μετοχικού κεφαλαίου ανήκει στο Δήμο Τρικκαίων και το υπόλοιπο 1% στο Εμπορικό Επιμελητήριο Τρικάλων.

Δημιουργώντας υποδομές και παρέχοντας υπηρεσίες, η e-Trikala A.E., στοχεύει συνεχώς στη δημιουργία και υλοποίηση εφαρμογών με βάση τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε). Σκοπός της είναι, η βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών σε μία μεσαίου μεγέθους πόλη, η απλούστευση των καθημερινών τους συναλλαγών, η μείωση στα τηλεπικοινωνιακά κόστη και η προσφορά νέων υπηρεσιών. Επιπλέον, οι εφαρμογές νέων τεχνολογιών, αποτελούν το νέο τρόπο συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ενώ παράλληλα καθιστούν τις Δημόσιες αρχές, εγγυητές για την σωστή λειτουργία της τοπικής κοινωνίας σε σχέση με την ψηφιακή και από απόσταση εξυπηρέτηση των πολιτών.

• Διεθνείς Συνεργασίες e-Trikala

Το φάσμα των συνολικών Εθνικών, Ευρωπαϊκών και Διεθνών δράσεων αποτελείται από:

- * Ενεργή συμμετοχή ως επίσημο μέλος του Διεθνούς Δικτύου Ψηφιακών Κοινοτήτων (INEC)
- * Ηγετική συμμετοχή στο Ευρωπαϊκό πρόγραμμα INTERREGDigitalCities
- * Διοργάνωση του Παγκόσμιου Συνεδρίου BroadbandCities 2008 (το ετήσιο συνέδριο του INEC)
- * Υποψηφιότητα και απόκτηση βραβείου ως μία από τις 21 πιο «έξυπνες» Κοινότητες στον κόσμο, Smart21, κατά τη διάρκεια του Συνεδρίου BroadbandEconomy 2009 στη Νέα Υόρκη
- * Ίδρυση της Πρώτης Ψηφιακής Κοινότητας Α.Ε., αποτελούμενη από 11 Δήμους της κεντρικής Ελλάδας(1,5 εκατομμύριο κάτοικοι)
- * Συμμετοχή στο συνέδριο “e-HealthbasedChronicDiseaseManagement 2008” στη Σλοβενία
- * Ενεργή συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά προγράμματα Τηλεϊατρικής (ISISEMD, e-HealthRegion, WISEE, LivingLabThessaly, RenewingHealth, INDEPENDENT)
- * Συμμετοχή ως μέλος στο διεθνές δίκτυο GlobalCitiesDialogue.

• Οφέλη για τους δημότες και τον δήμο

Τα οφέλη που αποκομίζει ο δήμος και οι δημότες του από τα έργα που έχει αναπτύξει το e-trikalas είναι πολλαπλά:

e-dialogos

Το απόλυτο και σίγουρα πρωτοποριακό «εργαλείο» Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο ο κάθε Τρικαλινός Δημότης - από οποιοδήποτε σημείο της χώρας ή του πλανήτη - έχει ελεύθερα στα χέρια του, είναι το edialogos. Μέσω της ιστοσελίδας www.edialogos.gr οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα ενεργής συμμετοχής στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων του Δήμου, με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Αντίστοιχα, δίνεται η ευκαιρία στο Δήμο Τρικκαίων να συνεργαστεί δημιουργικά και παραγωγικά με τους πολίτες πραγματοποιώντας Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις, «μαζεύοντας Ηλεκτρονικές Υπογραφές και συμμετέχοντας σε Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις με απώτερο σκοπό τη χάραξη και υλοποίηση πολιτικών δράσεων.

Ολοκληρωμένο Δίκτυο Τηλεπρόνοιας

Δεδομένου ότι ο Δήμος Τρικκαίων λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών, δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο **Τηλε-πρόνοιας**, χρησιμοποιώντας υποδομές τηλεματικής για τη παροχή υπηρεσιών υποστήριξης στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (ηλικιωμένους, ΑΜΕΑ). Ο αριθμός των πολιτών που έχουν εξυπηρετηθεί μέχρι σήμερα είναι περίπου 300 ενώ οι περιπτώσεις που μπορούν να παρακολουθηθούν και να εξυπηρετηθούν είναι αυτές ατόμων με χρόνια καρδιολογική ανεπάρκεια, χρόνια πνευμονολογικά προβλήματα και

υπερτασικών. Μέσα από απλά μέσα, τα οποία μπορούν εύκολα να χρησιμοποιηθούν και από τους ασθενείς, γίνεται καταγραφή της εκάστοτε κατάστασης ενώ τα ιατρικά δεδομένα ή τα περιστατικά έκτακτης ανάγκης, αποστέλλονται μέσω τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης και μεταβιβάζονται στο σύστημα πληροφορικής του Νομαρχιακού Νοσοκομείου Τρικάλων ή στον αντίστοιχο ιδιώτη θεράποντα ιατρό που τους παρακολουθεί.

Πλέον 27 πολίτες έχουν προμηθευτεί με φορητές συσκευές - δηλαδή έξυπνα κινητά τηλέφωνα τρίτης γενιάς - τα οποία σε συνδυασμό με μικρές και εύχρηστες συσκευές καταγραφής βιολογικών σημάτων (πιεσόμετρο ή καρδιογράφος) χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της υγείας τους, μέσα από σύστημα πληροφοριών που διαθέτει το κέντρο τηλε-πρόνοιας.

Το πρόγραμμα έχει ως στόχο να αξιοποιήσει τις υπάρχουσες δράσεις πρόνοιας που πραγματοποιούνται σήμερα στο Δήμο Τρικκαίων, αλλά και να τις επεκτείνει σε νέες ομάδες πολιτών με απώτερο σκοπό:

- Να ολοκληρώσει τις επιμέρους δράσεις του Δήμου Τρικκαίων που αναφέρονται σε θέματα πρόνοιας.
- Να υποστηρίξει από απόσταση ένα μέρος των πολιτών των Τρικάλων που ανήκουν στις ευπαθείς ομάδες.
- Να αυξήσει το πλήθος των μελών ευπαθών ομάδων που υποστηρίζονται από το Δήμο Τρικκαίων.
- Την παροχή αξιόπιστης υποστήριξης των ευπαθών ομάδων και την αποτελεσματική διαβίβαση πραγματικών περιστατικών ανάγκης στο Νομαρχιακό Νοσοκομείο.
- Την αύξηση της γνώσης των πολιτών – μελών των ευπαθών ομάδων και των πολιτών του Δήμου Τρικκαίων γενικότερα ως προς τις δράσεις πρόνοιας, αλλά και ως προς τα οφέλη της τηλε-πρόνοιας.
- Την εξαγωγή εμπειρισταωμένων συμπερασμάτων ως προς τις ανάγκες πρόνοιας στο Δήμο Τρικκαίων

Υπηρεσία παραπόνων Δημοσθενής

Ο ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ είναι ένα σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών για την διαχείριση παραπόνων που αφορούν τον Δήμο Τρικκαίων. Το εξειδικευμένο προσωπικό δέχεται τα αιτήματα των πολιτών μέσω τηλεφωνικής κλήσης χωρίς χρέωση, μέσω e-mail ή απλά μέσω επίσκεψης στα γραφεία του ΔΗΜΟΣΘΕΝΗ. Μέσω συγκεκριμένης διαδικασίας, οι αιτήσεις παραπόνων προωθούνται στις αρμόδιες υπηρεσίες και εκτελούνται ανάλογα.

Συστήμα Ελεγχόμενης Στάθμευσης mobiPARK

Τα Τρίκαλα, όπως συμβαίνει σε όλες τις μεγάλες πόλεις, αντιμετωπίζουν έντονο κυκλοφοριακό πρόβλημα στο κέντρο τους. Ο κυκλοφοριακός φόρτος εντείνεται από τις προσπάθειες των οδηγών να βρουν θέση στάθμευσης. Η εφαρμογή του Συστήματος Ελεγχόμενης Στάθμευσης (ΣΕΣ) εστιάζει στη λύση αυτών των προβλημάτων. Το ΣΕΣ επιτρέπει στον οδηγό να σταθμεύσει το όχημά του για μέγιστο χρονικό διάστημα 2 ωρών. Έτσι, αποτρέπεται η ολόημερη κατάληψη θέσεων στάθμευσης και διευκολύνονται οι οδηγοί που θέλουν να κάνουν σύντομες επισκέψεις στο κέντρο της πόλης.

Έτσι βελτιώνεται σημαντικά το επίπεδο ζωής, αφού οι πολίτες των Τρικάλων διεκπεραιώνουν γρηγορότερα τις υποχρεώσεις τους, καλούνται να χρησιμοποιούν με σύνεση το όχημά τους, να αξιοποιούν εναλλακτικά μέσα μεταφοράς, όπως τα μέσα μαζικής μεταφοράς και το ποδήλατο. Επιπλέον, ο Δήμος αξιοποιώντας τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη στατιστική

επεξεργασία των στοιχείων στάθμευσης, μπορεί να προβεί σε βελτιωτικές ρυθμίσεις στο κέντρο της πόλης.

Δωρεάν Ασύρματο Δίκτυο Τρικάλων

Πρόκειται για μια πρωτοβουλία του Δήμου Τρικκαίων σε συνεργασία με την e-trikalala A.E. Η Υλοποίηση ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2005 με στόχο να:

1. Παρέχει ΔΩΡΕΑΝ πρόσβαση στο internet σε όλους τους πολίτες
2. Είναι ασφαλές, δεσμεύοντας τις ιστοσελίδες διακίνησης και ανταλλαγής παράνομου υλικού που αφορά στο "κατέβασμα" τραγουδιών και ταινιών, καθώς και πορνογραφικού περιεχομένου ώστε οι γονείς να αισθάνονται ασφάλεια όταν οι ανήλικοι συμπολίτες μας «σερφάρουν» στο internet.

Πολεοδομικό GIS

Παροχές του συστήματος:

Προς τις Αρμόδιες Υπηρεσίες

- 1.Υποστήριξη διαδικασιών λήψης τεκμηριωμένων αποφάσεων
- 2.Υποστήριξη διαδικασιών σχεδιασμού και εφαρμογής πολεοδομικών ρυθμίσεων
- 3.Συστηματική και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών και των επιχειρήσεων για αδειοδότηση, εξυπηρέτηση

Προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις

- 1.Δυνατότητα απρόσκοπτης και επιλεκτικής πρόσβασης σε αντικειμενική, ενημερωμένη και τεκμηριωμένη πληροφόρηση από το διαδίκτυο, που αφορά τις ισχύουσες και προγραμματιζόμενες ρυθμίσεις
- 2.Δυνατότητα πληροφόρησης για τα ολοκληρωμένα και τα προγραμματιζόμενα έργα, τις εκδοθείσες άδειες, τα διαθέσιμα δημοτικά και ιδιωτικά ακίνητα.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ευφώνων Μεταφορών Δήμου Τρικκαίων

- Χρήση συστημάτων τηλεματικής και κινητής τηλεφωνίας
- Πληροφόρηση σε στάσεις των μέσων μαζικής μεταφοράς
- Πληροφόρηση για θέσεις parking
- Παρακολούθηση του Δημοτικού στόλου των οχημάτων
- Επαγωγικούς βρόγχους τελευταίας γενιάς για την μελέτη των κυκλοφοριακών δεδομένων της πόλης
- Πληροφόρηση των πολιτών μέσω internet σε συνδυασμό με τα συστήματα G.I.S.

Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών (MAN)

Στη δημιουργία και την περαιτέρω διαμόρφωση ενός ολοκληρωμένου περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συμβάλλει η δημιουργία του Μητροπολιτικού Δικτύου Οπτικών Ινών (MAN).

Τα 40 περίπου ήδη συνδεδεμένα, σημεία αποτελούν όλα τα Δημόσια κτίρια και τις Δημόσιες Υπηρεσίες του Δήμου, των οποίων είναι γεγονός ότι έχει αναβαθμιστεί η διαδραστική μεταξύ

τους συνεργασία. Το συγκεκριμένο έργο έχει μακροπρόθεσμες δυνατότητες και πέραν του ότι θα συμβάλλει στη φυσική διασύνδεση μεταξύ σημείων συναθροισμένης ζήτησης του Δημοσίου τομέα σε περιφερειακή βάση, θα παρέχει επίσης δυνατότητα ανάπτυξης επάλληλων δικτύων μεταξύ ομάδων χρηστών και κίνητρα σε φορείς του ιδιωτικού τομέα να διασυνδεθούν.

Άλλες δράσεις-υποδομές στο πλαίσιο του e-trikala

Το πρόγραμμα Digital City δημιουργήθηκε για να αντιμετωπίσει το πολύ χαμηλό ποσοστό διείσδυσης των ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών) σε τοπικό επίπεδο, καθώς η ευρεία υιοθέτηση των υπηρεσιών ΤΠΕ σε περιφερειακό επίπεδο, αποτελεί ένα ισχυρό υπόβαθρο για την ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών με βάση την «Πληροφορία».

Το πρόγραμμα - που περιλαμβάνει δύο εταίρους με μεγάλη εμπειρία όσον αφορά την υιοθέτηση και προώθηση εν λόγω υπηρεσιών, καθώς και λιγότερο προχωρημένων εταίρων στην υιοθέτηση ΤΠΕ - θα συμβάλει στην ανταλλαγή, τον διαμοιρασμό και τη μεταφορά της εμπειρίας, των γνώσεων και των καλών πρακτικών σε ευρωπαϊκό επίπεδο μέσω της μάθησης από την υπεροχή των άλλων.

Στο Πρόγραμμα ISISEMD συμμετέχουν συνολικά 12 εταίροι από όλη την Ευρώπη, όπως ερευνητικά κέντρα και πανεπιστήμια, πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας και εταιρίες νέων τεχνολογιών όπως η Alcatel-Lucent και η Hewlett Packard. Από την Ελλάδα θα συμμετάσχει ο Δήμος Τρικκαίων, μέσω της αναπτυξιακής του εταιρίας e-trikala ΑΕ, σε συνεργασία με το Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο.

Στόχος του προγράμματος είναι η ανάπτυξη και κλινική δοκιμή εφαρμογών ηλεκτρονικής υγείας για την υποστήριξη ασθενών με άνοια, με στόχο την βελτίωση της υγείας τους καθώς και της ποιότητας της ζωής των ιδίων αλλά και των ασθενών τους και την εξοικονόμηση πόρων για τις υπηρεσίες υγείας.

Λόγοι επιτυχίας του e-trikala

Είναι σίγουρο πως όλα τα πρωτοπόρα εγχειρήματα ενέχουν δυσκολίες και αβεβαιότητα. Από την άλλη πλευρά όμως, το γεγονός αυτό δεν πρέπει να είναι αποθαρρυντικό με κόστος στην ανάπτυξη και την ευημερία ενός τόπου.

Το e-trikala βασίστηκε στο όραμα του Δημάρχου Τρικκαίων κ. Μιχάλη Ταμήλου που εργάστηκε αποτελεσματικά με στόχο την πρόοδο της πόλης ώστε να γίνει ΠΟΛΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ. Το όραμα αυτό απέδωσε χάριν των κόπων και των συντονισμένων προσπαθειών. Συστατικά που συνετέλεσαν στην επιτυχή πορεία του e-trikala είναι η διάθεση για δουλειά, η επιμονή και η υπομονή για την επίτευξη των στόχων.

Εγκρίνονται συνολικά 12 έργα προϋπολογισμού 4.026.496,34€ και ξεκινά η διαδικασία υλοποίησης αυτών.

Τα 12 έργα κατά αύξοντα αριθμό είναι τα εξής:

1. Δημιουργία Ψηφιακής Διαδραστικής εφαρμογής για την προβολή του έργου του Βασίλη Τσιτσάνη.
2. Ολοκληρωμένο Μητροπολιτικό Περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της πόλης των Τρικάλων.

3. Δημιουργία Ολοκληρωμένης Διαδικτυακής Πύλης πληροφόρησης, ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών του Δήμου Τρικκαίων.
4. Ολοκληρωμένο Δίκτυο Τηλεπρόνοιας για το Δήμο Τρικκαίων, Διαχείρισης και Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων.
5. Ολοκληρωμένο Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (Γ.Π.Σ. / G.I.S.) του Δήμου Τρικκαίων
6. Δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Ευφών Μεταφορών για την Διαχείριση Κυκλοφοριακών Δεδομένων και την Εύρυθμη Λειτουργία του Δικτύου Αστικών Δημοσίων Συγκοινωνιών του Δήμου Τρικκαίων.
7. Μητροπολιτικό δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (MAN) και Επέκταση Μητροπολιτικού Δικτύου Οπτικών Ινών Δήμου Τρικκαίων.
8. Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων.
9. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση – Πολιτεία.
10. Παροχή Ευρυζωνικών υπηρεσιών και ανάπτυξη διαδραστικού συστήματος τουριστικών υπηρεσιών
11. Ασύρματο Ιντερνέτ της πόλης των Τρικάλων
12. Δημοσθενής: Πρόγραμμα παραπόνων των πολιτών

Τα δύο τελευταία έργα πρέπει να σημειωθεί ότι έγιναν με ίδιους πόρους της e-Trikala A.E.

Στην μέχρι τώρα πορεία του το e-Trikala έχει πάρει 4 διακρίσεις:

1. Βραβείο Greek ICT Awards 2007,

για την υλοποίηση σειράς έργων για την προώθηση της Ευρυζωνικότητας στην περιοχή του δήμου και στις γύρω κοινότητες. Ο δήμος Τρικαίων προσφέρει στους δημότες του προηγμένες υπηρεσίες οι οποίες βασίζονται στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών, ενώ παράλληλα είναι από τους πρώτους δήμους της χώρας που αξιοποιούν τα έργα της Ευρυζωνικότητας στην Περιφέρειά.

2. Βραβείο για την πρότυπη πόλη 2008,

Πρότυπη ηλεκτρονική πολιτεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας

3. Διακρίση στις 21 πιο “έξυπνες” πόλεις για το 2009

Συγκεκριμένα, στα πλαίσια των εργασιών του συνεδρίου “**Building the Broadband Economy 2009**” που πραγματοποιήθηκε στη **Νέα Υόρκη** των Η.Π.Α., παρουσία του **Δημάρχου Τρικκαίων κ. Μιχάλη Ταμήλου** και του **Διευθύνοντος Συμβούλου της e-trikalas A.E. κ. Οδυσσέα Ράπτη**, πραγματοποιήθηκε στις **14 Μαΐου 2009** η τελετή βράβευσης των 21 πιο “έξυπνων” κοινοτήτων στον κόσμο, από τον **πρόεδρο του Δικτύου Intelligent Community Forum (ICF)**.

4. Φιναλίστ στα Ευρωπαϊκά Βραβεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2009

Από 259 συμμετοχές τοπικών και περιφερειακών αρχών από την ΕΕ συμμετείχε στις 52 φιναλίστ με το πρόγραμμα ‘‘e-dialogos’’ (<http://www.edialogos.gr/portal>), τον πρωτοποριακό δικτυακό τόπο ανοικτού διαλόγου του Δήμου Τρικκαίων (υποψήφια στην κατηγορία ‘‘ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία των πολιτών’’)

1.2 Αντικείμενο

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η ανάλυση κάθε χαρακτηριστικού του e – Trikala, όπως αναφέρθηκαν πιο πάνω και η εξαγωγή χρήσιμων για όλους συμπερασμάτων.

1.3 Στάδια - Δομή

Στάδια

Η περάτωση αυτής της εργασίας απαιτούσε την ολοκλήρωση κάποιων σταδίων. Το πρώτο στάδιο ήταν η γνωριμία με τους ανθρώπους του e-Trikala, τον Διευθύνων Σύμβουλο κ. Ράπτη Οδυσσέα, τον Υπεύθυνο Δικτύων και Υποδομών κ. Βάλλα Γεώργιο και τους λοιπούς εργαζόμενους της εταιρείας ώστε να γίνει αντιληπτό πως δουλεύει η εταιρεία. Στη συνέχεια η λήψη συνεντεύξεων ήταν απαραίτητη για να γίνει η αρχή αυτής της εργασίας μέσα από τις μαρτυρίες των ανθρώπων που δημιούργησαν το e-Trikala. Έπειτα, έγινε η αναζήτηση υλικού μέσω του παγκόσμιου ιστού.

Δομή

Η Εργασία απαρτίζεται από 6 κεφάλαια.

Στο 1^ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται ο σκοπός της εργασίας που είναι η γνώση για τον πιο επιτυχημένο ηλεκτρονικά Δήμο της Ελλάδας, το αντικείμενο της, το οποίο είναι η ανάλυση των χαρακτηριστικών του e-Trikala για την εξαγωγή συμπερασμάτων και τέλος τα στάδια στα οποία πραγματοποιήθηκε η παρούσα εργασία.

Στο 2^ο Κεφάλαιο υπάρχουν κάποιοι ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρουσιάζονται στοιχεία για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Κόσμο, στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, όπως ιστορική αναδρομή, κάποιοι δείκτες για την Κοινωνία της Πληροφορίας και κάποια προγράμματα που εφαρμόστηκαν ή θα εφαρμοστούν στο μέλλον.

Περνώντας στο 3^ο Κεφάλαιο φαίνεται η μεθοδολογία με την οποία συγκεντρώθηκαν, περιγράφηκαν, αναλύθηκαν και εξήχθηκαν τα συμπεράσματα για την εργασία.

Στο 4^ο Κεφάλαιο μπορεί κάποιος να βρει ενδιαφέρουσες και χρήσιμες πληροφορίες για την πόλη και τον νομό Τρικάλων από την αρχαιότητα έως και σήμερα.

Στο 5^ο Κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των επιτυχημένων πρακτικών που ακολούθησε το e-Trikala. Όλα τα έργα παραθέτονται αναλυτικά με όλα τα στοιχεία τους σε έναν πίνακα για το καθένα.

Στη συνέχεια, στο 6^ο Κεφάλαιο, υπάρχουν τα συμπεράσματα και οι προτάσεις και τέλος βρίσκεται η βιβλιογραφία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1 Ορισμοί

"**Ηλεκτρονική διακυβέρνηση** είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών".[1]

Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση[2]. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να χωριστεί σε 4 τομείς:

- Government-to-Citizen(G2C) ή Government-to-Consumer
- Government-to-Business(G2B)
- Government-to-Government(G2G)
- Government-to-Employees(G2E)

Government-to-Citizen (G2C) είναι ο επικοινωνιακός σύνδεσμος μεταξύ της κυβέρνησης και ιδιώτες ή πολίτες[3]. Η G2C επικοινωνία συνήθως αναφέρεται στην επικοινωνία στην οποία πραγματοποιείται μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά μπορεί να περιλαμβάνει και απευθείας αλληλογραφία καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης των πολιτών. Ο τομέας του G2C μπορεί να εφαρμοστεί σε ομοσπονδιακό, κρατικό αλλά και τοπικό επίπεδο.

Government-to-Business(G2B) είναι η άμεσα συνδεδεμένη μη εμπορική αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των τοπικών αυτοδιοικήσεων με τον τομέα εμπορικών επιχειρήσεων παρά με τους ιδιώτες όπως γίνεται με το G2C μοντέλο[4].

Government-to-Government(G2G) είναι η άμεσα συνδεδεμένη μη εμπορική αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών, υπουργείων και αρχών με κυβερνητικούς οργανισμούς, υπουργεία και αρχές άλλων χωρών. Τα συστήματα G2C εμφανίζονται σε 2 τύπους:

- Εσωστρεφή: όπου συνδέονται υπουργεία μιας χώρας με οργανισμούς και αρχές της ίδιας, και
- Εξωστρεφή: όπου συνδέονται πολλαπλά πληροφοριακά συστήματα διαφόρων χωρών μεταξύ τους.

Government-to-Employees(G2E) είναι οι άμεσα συνδεδεμένες αλληλεπιδράσεις μέσω άμεσων εργαλείων επικοινωνίας μεταξύ κυβερνητικών μονάδων και των υπαλλήλων τους.[6] Το G2E είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος παροχής ηλεκτρονικής μάθησης στους υπαλλήλους που τους φέρνει σε επαφή και προάγει τον διαμοιρασμό της γνώσης.[7] Επίσης, δίνει την δυνατότητα

στους υπαλλήλους να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες μισθοδοσίας και πολιτικές διαφόρων επιδομάτων, ευκαιρίες εκμάθησης και εκπαίδευσης καθώς και γνώση των νόμων αστικού δικαίου.[7][8][9] Οι υπηρεσίες του G2E περιλαμβάνουν λογισμικό για να διατηρούν πληροφορίες των υπαλλήλων όπως και μητρώο των εργαζομένων.[9]

Ο ΟΟΣΑ [10] ομαδοποιεί τους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης που χρησιμοποιούν τα κράτη – μέλη του στις εξής τρεις βασικές τυπολογίες ορισμών:

1. «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών μέσω του Internet από τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και οι λοιπές δραστηριότητες που αυτή πραγματοποιεί μέσω του Internet, όπως είναι οι Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις»
2. «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης των ΤΠΕ είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης»
3. Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, ή ακόμη ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις ΤΠΕ – η διάσταση αυτή συνήθως συνδέεται με χρήση Internet»

Αξίζει ακόμη να αναφερθεί ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών[11], ο οποίος δίνει έμφαση στις πολιτοκεντρικές στοχεύσεις της: «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση σημαίνει μια μόνιμη δέσμευση της Κυβέρνησης για την βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των πολιτών και του Δημοσίου Τομέα μέσω της βελτιωμένης, αποτελεσματικής και αποδοτικής παροχής υπηρεσιών, πληροφοριών και γνώσεων.

2.2 Υλοποίηση Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης

Για την αξιοποίηση των τεράστιων δυνατοτήτων [12] τις οποίες προσφέρουν οι ΤΠΕ για την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και της επικοινωνίας και συνεργασίας της με το εξωτερικό της περιβάλλον, και γενικότερα για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, είναι αναγκαία η πραγματοποίηση μεγάλου αριθμού επιμέρους δράσεων υψηλής πολυπλοκότητας και μεγάλου κόστους από πολυάριθμους δημόσιους οργανισμούς. Συγκεκριμένα οι κυριότερες κατηγορίες δράσεων που πρέπει να αναληφθούν είναι οι εξής:

- **Ανάπτυξη εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων** στους διάφορους οργανισμούς για την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών τους.
- **Ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων**, τα οποία: i) παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις ηλεκτρονική πληροφόρηση και ii) επιτρέπουν σε πολίτες – επιχειρήσεις να πραγματοποιούν τις διάφορες συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση ηλεκτρονικά
- **Διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων διαφορετικών δημόσιων οργανισμών**, πράγμα το οποίο προϋποθέτει συμβατότητα και διαλειτουργικότητα μεταξύ τους
- **Ανάπτυξη εξωστρεφών συστημάτων ηλεκτρονικής δημοκρατίας**, τα οποία προσφέρουν στους πολίτες εκτενή και κατανοητή ηλεκτρονική πληροφόρηση σχετικά με τις δημόσιες πολιτικές νομοθεσίες που σχεδιάζει η Δημόσια Διοίκηση, καθώς επίσης και τις πράξεις και αποφάσεις της.

- **Εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών των δημόσιων οργανισμών** σε θέματα χρήσης και διαχείρισης των πληροφοριακών αυτών συστημάτων, ώστε να αποκτήσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται.

2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Παγκοσμίως

Σύμφωνα με την έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για το 2010 [13], οι πολίτες επωφελούνται από τις πιο ανεπτυγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχοντας καλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες, πιο αποτελεσματική κρατική διοίκηση και βελτιωμένες αλληλεπιδράσεις με τις κυβερνήσεις, αρχικά σαν αποτέλεσμα της αυξανόμενης χρήσης από τον δημόσιο τομέα της τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών. Οι περισσότερες χώρες έχουν δημοσιεύσει ένα τεράστιο μέγεθος πληροφοριών στο διαδίκτυο, όπου πολλές ξεπερνούν τις απλές ιστοσελίδες και παρέχουν ιστοσελίδες σε επίπεδο κράτους με σκοπό να συνδέονται οι χρήστες σε διάφορες κρατικές υπηρεσίες με τα αντίστοιχα υπουργεία. Παρ' όλα αυτά, αρκετές αναπτυσσόμενες χώρες χρειάζεται να προσπαθήσουν περισσότερο για συναλλακτικές υπηρεσίες όπως είναι τα ηλεκτρονικά μέσα για λήψη αποφάσεων.

Για να απεικονίσει καλύτερα τις υψηλότερες απαιτήσεις της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως το παράρτημα Οικονομικών και Κοινωνικών θεμάτων των Ηνωμένων Εθνών έκανε κάποιες αλλαγές στο εργαλείο έρευνάς του εστιάζοντας περισσότερο στο πως τα κράτη χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες τους για να προσφέρουν στους πολίτες δημόσιες υπηρεσίες και πως να επεκτείνουν τις ευκαιρίες για αυτούς να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων.

Σαν αποτέλεσμα αυτών των αλλαγών, οι δείκτες της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως παρουσιάζονται με μία ελαφρά μείωση σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια. Ωστόσο, αυτή η μείωση σε παγκόσμια κλίμακα δεν πρέπει να μεταφραστεί ως αρνητικό στοιχείο, καθώς οι δείκτες μετράνε ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των χωρών σε συσχέτιση μεταξύ τους. Πιο σημαντικά, η πτώση μιας χώρας στην κατάταξη μπορεί να χρησιμεύσει ως υπενθύμιση ότι πρέπει να αφιερωθούν περισσότεροι πόροι στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής πληροφόρησης και αύξηση της πρόσβασης σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι δείκτες των είκοσι πιο ανεπτυγμένων χωρών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

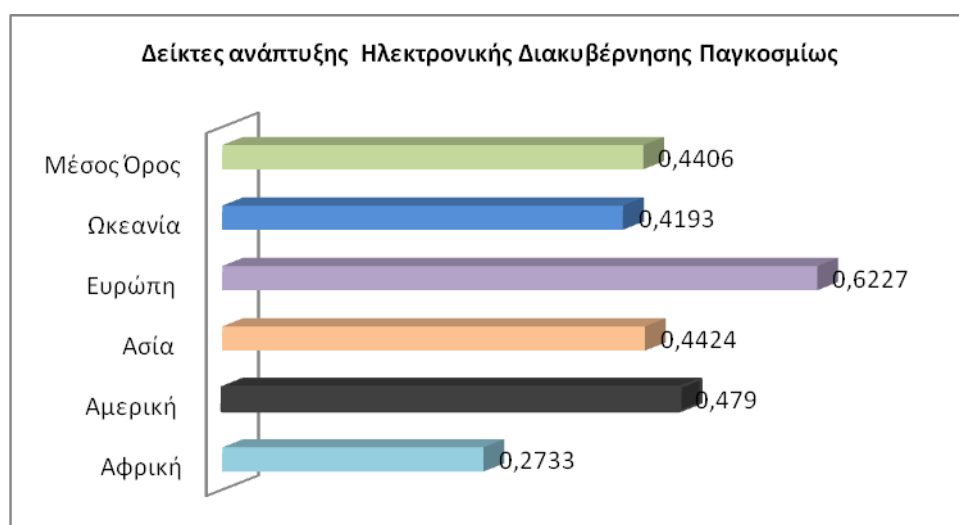
Θέση	Χώρα	Δείκτης ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Θέση	Χώρα	Δείκτης ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
1	Κορέα	0.8785	11	Σιγκαπούρη	0.7476
2	ΗΠΑ	0.8510	12	Σουηδία	0.7474
3	Καναδάς	0.8448	13	Μπαχρέιν	0.7363
4	Ην. Βασίλειο	0.8147	14	Νέα Ζηλανδία	0.7311
5	Ολλανδία	0.8097	15	Γερμανία	0.7309

6	Νορβηγία	0.8020	16	Βέλγιο	0.7225
7	Δανία	0.7872	17	Ιαπωνία	0.7152
8	Αυστρία	0.7863	18	Ελβετία	0.7136
9	Ισπανία	0.7516	19	Φινλανδία	0.6967
10	Γαλλία	0.7510	20	Εστονία	0.6965

Πίνακας 2-1 Δείκτες ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των 20 πιο ανεπτυγμένων χωρών παγκοσμίως[13]

2.3.1 Παγκόσμια ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι χώρες με υψηλά εισοδήματα βρίσκονται τις υψηλές θέσεις τις κατάταξης το 2010 όπως και τα προηγούμενα χρόνια. Στις πέντε πρώτες θέσεις βρίσκονται η Κορέα, οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, ο Καναδάς, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Ολλανδία. Στην Εικόνα 2-1 φαίνεται ότι η Ευρώπη και η Αμερική βρίσκονται πάνω από τον μέσο όρο παγκοσμίως. Η Ασία είναι περίπου στο μέσο όρο ενώ η Αφρική και η Ωκεανία βρίσκονται κάτω από αυτόν.



Εικόνα 2-1 Δείκτες ανάπτυξης παγκοσμίως κατά Ήπειρο[13]

Η πλειοψηφία των θέσεων που βρίσκονται στην κατάταξη των είκοσι κορυφαίων ανήκουν σε χώρες με υψηλά εισοδήματα, κάτι που είναι απολύτως φυσιολογικό από τη στιγμή που υπάρχουν οι οικονομικοί πόροι για να αναπτύξουν προοδευμένες πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως επίσης και να δημιουργήσουν ένα ευνοϊκό περιβάλλον για την απασχόληση και την κοινωνική και πνευματική ενδυνάμωση των πολιτών. Οι ανεπτυγμένες χώρες έχουν ένα σαφές πλεονέκτημα έναντι των άλλων χωρών στις θέσεις της κατάταξης καθώς σχεδόν τα δύο τρίτα του βάρους του υπολογισμού των δεικτών της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στηρίζεται στην τηλεπικοινωνιακή υποδομή και στο ανθρώπινο κεφάλαιο, τα οποία απαιτούν μακροπρόθεσμες επενδύσεις. Για τις ανερχόμενες και τις αναπτυσσόμενες χώρες, η πρόκληση είναι να επενδύσουν και στις 3 διαστάσεις υπολογισμού των δεικτών - υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης, τηλεπικοινωνιακές υποδομές και εκπαίδευση – ώστε να μειώσουν

αυτό το ‘‘ψηφιακό’’ κενό. Με άλλα λόγια, το να υπάρχει μία τέλεια ιστοσελίδα δεν προσφέρει κάτι στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αν η πλειοψηφία των ανθρώπων μιας χώρας δεν μπορεί να διαβάσει ή να γράψει, ούτε αν δεν έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Αυτό που είναι αξιοσημείωτο είναι ότι κάποιες αναπτυσσόμενες χώρες έχουν ξεκινήσει να πλησιάζουν τις πλούσιες χώρες παρά τις παραπάνω προκλήσεις που έχουν να αντιμετωπίσουν. Το Μπαχρέιν για παράδειγμα, έχει κάνει σημαντικά βήματα τα δύο τελευταία χρόνια ανεβαίνοντας στην 13^η θέση από την 42^η που βρισκόταν το 2008. Η πρόσφατη έμφαση του Μπαχρέιν στην απασχόληση των πολιτών και στην ηλεκτρονική παροχή κρατικών υπηρεσιών την εκτίναξε στις δεκαπέντε κορυφαίες χώρες στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κάπως πιο κοντά στην Σιγκαπούρη η οποία είναι ανάμεσα στους παγκόσμιους ηγέτες στην παροχή ηλεκτρονικών και μέσω κινητού δημόσιες υπηρεσίες.

Η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας θα γίνει ένα οικονομικά ανεκτό εργαλείο για να γεμίσει το κενό ανάμεσα στις αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες δεδομένου της ραγδαίας μείωσης τιμών των προϊόντων κινητής τεχνολογίας. Οι ανερχόμενες και οι λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες έχουν ήδη δείξει ότι είναι ικανές να μειώσουν το ‘‘ψηφιακό’’ κενό επενδύοντας σε ιστοσελίδες και εφαρμόζοντας εργαλεία όπως τηλε-κέντρα, περίπτερα, κοινοτικά κέντρα και άλλες παρόμοιες διεξόδους για να αυξήσουν την πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο. Υιοθετούν την χρήση της τεχνολογίας κινητής τηλεφωνίας με γρήγορο ρυθμό, που αυτό θα πυροδοτήσει την ανάγκη να αναπτυχθούν περισσότερες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω κινητού τηλεφώνου. Ο ιδιαίτερος αυτός τομέας σε αυτές τις χώρες έχει την ευκαιρία να δημιουργήσει και να διανείμει υπηρεσίες μέσω κινητού. Το 2010 παρατηρήθηκε μία αύξηση στη χρήση κινητής τηλεφωνίας για επικοινωνία της κυβέρνησης με τους πολίτες, με ένα απλό μήνυμα στο τηλέφωνο, προειδοποίηση κάποιας κοινοποίησης ή μια υπηρεσία αποκλειστικά για κινητό τηλέφωνο.

Γενικά, οι χώρες μέλη διοχετεύουν περισσότερους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους για να εκπληρώσουν τις όλο και πιο πολύ αυξανόμενες ψηφιακές ανάγκες.

Κάποιες χώρες είναι αυξητικά ενεργές στο να αναζητούν την ικανοποίηση του πολίτη διαμέσου ηλεκτρονικών ψηφισμάτων, ιστοσελίδων ανοικτής συζήτησης, ερευνών και άλλων τρόπων. Αυτό υποδεικνύει ότι ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός χωρών έχει αναγνωρίσει τη σημαντικότητα της ανάδρασης από τον πολίτη μέσω του Διαδικτύου και εκμεταλλεύονται τα εργαλεία κοινωνικών δικτύων για να δημιουργήσουν καλύτερες ιστοσελίδες και Διαδικτυακές Πύλες.

Μολονότι οι ανερχόμενες και οι αναπτυσσόμενες χώρες έχουν ακόμη για να καλύψουν το κενό, ο Πίνακας 2-1 δείχνει ότι αυτές οι αναπτυσσόμενες χώρες που έχουν διοχετεύσει μεγαλύτερες επενδύσεις στις τηλεπικοινωνιακές υποδομές, στη μόρφωση και της ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να συναγωνιστούν τις ανεπτυγμένες χώρες και σε κάποιες περιπτώσεις να πετύχουν πολύ περισσότερο από αυτές.

2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί μια από τις σημαντικές δυνάμεις που δραστηριοποιούνται στο παγκόσμιο οικονομικό στερέωμα και καλείται να διαμορφώσει τις στρατηγικές εκείνες που θα της επιτρέψουν να εκμεταλλευθεί στο έπακρο τις οικονομικές δυνατότητές της και να αναπτύξει τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που θα της παρέχουν τη δυνατότητα να ανταγωνίζεται επιτυχώς, σε παγκόσμιο επίπεδο, τις άλλες μεγάλες οικονομικές δυνάμεις [14]. Με δεδομένη την ετερογένεια στους ρυθμούς ανάπτυξης των κρατών μελών της Ένωσης, είναι επιβεβλημένη η υιοθέτηση πολιτικών, οι οποίες θα προωθούν την ουσιαστική σύγκλιση και την ισόρροπη ανάπτυξη των ευρωπαϊκών χωρών. Η συνοχή μέσα στα πλαίσια της Κοινότητας είναι απαραίτητη προϋπόθεση,

προκειμένου να μπορέσει να οδηγηθεί αυτή στο δρόμο της προόδου, της ανάπτυξης και της επιτυχίας.

Το Διαδίκτυο αλλάζει τον κόσμο στον οποίο ζούμε. Η Ευρώπη οφείλει να περάσει στην εποχή της ηλεκτρονικής και της οικονομίας που βασίζεται στις γνώσεις. Η ποιότητα ζωής και οι συνθήκες εργασίας των ευρωπαίων πολιτών καθώς και η ανταγωνιστικότητα των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων και υπηρεσιών θα εξαρτηθούν από τον τρόπο με τον οποίο θα πετύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση το πέρασμα στη νέα εποχή.

Οι αποτελεσματικές και εύχρηστες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ένα απαραίτητο στοιχείο για τον επιτυχή και καινοτόμο εκσυγχρονισμό της δημόσιας Διακυβέρνησης και των ευρωπαϊκών πολιτικών που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες. Ειδικότερα, με την αυξανόμενη κινητικότητα των πολιτών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε κάθε τόπο και χρόνο. Παραδείγματα υπηρεσιών είναι η υγεία, η δημόσια ασφάλεια, η ασφάλιση, οι συντάξεις, οι άδειες οδήγησης, οι ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και η ηλεκτρονική φορολόγηση. Είναι επιτακτική η ανάγκη της έρευνας πάνω στην νέα γενιά των πρωτοποριακών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι οποίες θα ενσωματώνουν την έννοια της διεθνούς πανευρωπαϊκής πρόσβασης. Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη υπηρεσιών που να μπορούν να υιοθετηθούν από διαφορετικά κράτη, κάτω από διαφορετικές συνθήκες και σε διαφορετικές γλώσσες. Έτσι, ο προσδιορισμός των απαιτήσεων των μελλοντικών υπηρεσιών για τους πολίτες είναι προαπαιτούμενο για την ανάπτυξη πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η δυναμική που διαθέτει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να συμβάλει αποφασιστικά στην αύξηση της ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας, του προϊόντος και της καινοτομίας είναι συχνά κοινό σημείο αναφοράς. Ο δημόσιος τομέας είναι μακράν ο κυριότερος οικονομικός τομέας στην Ευρώπη και επηρεάζει όλους τους τομείς της οικονομίας. Η παροχή των κύριων δημοσίων υπηρεσιών, όπως η εκπαίδευση, η υγεία και η δημόσια ασφάλεια, όπως και οι επενδύσεις σε υποδομές μπορούν να διευκολυνθούν από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Βελτιωμένα συστήματα ροής πληροφοριών επιτρέπουν τον καλύτερο συντονισμό, την βέλτιστη κατανομή των πόρων και την μείωση του διοικητικού φόρτου. Επίσης, ο ρόλος του κράτους σαν εργοδότης μπορεί να αναβαθμιστεί με την χρήση νέων συστημάτων. Τέλος, ένας πολύ σημαντικός ρόλος άπτεται της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι η βελτίωση των δημοσίων προμηθειών. Έχει υπολογιστεί ότι οι ηλεκτρονικές προμήθειες εξοικονομούν περίπου 5% στο συνολικό κόστος προμήθειας και 10% στο κόστος της διαπραγμάτευσης.

2.4.1 Η Στρατηγική της Λισσαβόνας

Στις 23 και 24 Μαρτίου 2000, στην πρωτεύουσα της Πορτογαλίας, οι ηγέτες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξέφρασαν ρητά την πρόθεσή τους να καταστήσουν την Ευρωπαϊκή Ένωση, μέχρι το 2010, «την πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία γνώσης παγκοσμίως, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή». Για να διευκολυνθεί η επίτευξη αυτού του στόχου, υιοθετήθηκε η λεγόμενη «Στρατηγική της Λισσαβόνας», η οποία περιλαμβάνει κατευθύνσεις οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων. [14][15][16]

Οι κατευθύνσεις αυτές αποσκοπούν στη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου, μέσα στον οποίο θα ασκείται ανεμπόδιστη η οικονομική δραστηριότητα και θα ενθαρρύνονται η έρευνα, η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα - προϋποθέσεις απαραίτητες για τη μακροχρόνια ανάπτυξη. Ακόμη, θα ενισχύεται η αλληλενέργεια μεταξύ των κρατών σε αυτούς τους τομείς, προκειμένου η

ανάπτυξη των κρατών να είναι, κατά το δυνατόν, ισόρροπη. Σημαντικό στόχο αποτελεί και η διασφάλιση της συνοχής εντός των κρατών μελών, μέσω της ενίσχυσης της απασχόλησης και της εξάλειψης του κοινωνικού αποκλεισμού. Η προοπτική των στόχων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας είναι μακροπρόθεσμη και για το λόγο αυτό η έμφαση δεν δίνεται μόνο στην ανάπτυξη, αλλά, κυρίως, στη βιωσιμότητα της. Επισημαίνεται η αναγκαιότητα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν υγιείς μακροοικονομικές πολιτικές, προκειμένου να μπορέσουν να επιδιώξουν και μακροπρόθεσμους αναπτυξιακούς στόχους με σημαντικές πιθανότητες επιτυχίας.

Όπως διατυπώθηκε από τους Ευρωπαίους ηγέτες, η Στρατηγική της Λισσαβόνας περιλαμβάνει δέκα βασικές κατευθύνσεις, οι οποίες κρίνονται ως καθοριστικοί παράγοντες της ανταγωνιστικότητας.[14] Μερικές από αυτές, κινούνται προς την ανάπτυξη κατάλληλων συνθηκών για εγχειρήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι οι εξής:

1. Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, μέσα στον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Όλοι αδιακρίτως οι πολίτες θα έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, προκειμένου να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται από αυτή την κοινωνία των γνώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλλουν στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα συμβάλλουν στην αστική και στην περιφερειακή ανάπτυξη, με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον. Ως απαραίτητες ενέργειες για την προώθηση του στόχου αυτού κρίνονται οι νομοθετικές ρυθμίσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις τηλεπικοινωνίες, η μείωση του κόστους πρόσβασης στο διαδίκτυο, η εισαγωγή του διαδικτύου στα σχολεία και η σχετική κατάρτιση των εκπαιδευτικών, καθώς και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες.

2. Η έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους νέους, στους άνεργους και στους πολίτες, τα επαγγελματικά προσόντα των οποίων απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Ως απαραίτητες ενέργειες κρίνονται, η αύξηση των επενδύσεων στο «ανθρώπινο κεφάλαιο», η μείωση -στο 50% μέχρι το 2010- του ποσοστού των πολιτών ηλικίας 18 έως 24 ετών, οι οποίοι δεν λαμβάνουν ανώτερη εκπαίδευση, η πρόσβαση όλων των σχολείων στο διαδίκτυο και η εξέλιξη των κέντρων κατάρτισης σε πολύπλευρα κέντρα γνώσης. Γενικά, προτείνεται αναθεώρηση των στόχων των εκπαιδευτικών συστημάτων των κρατών μελών, κατά την οποία θα λαμβάνονται υπόψη οι αναγκαιότητες και οι πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες του κάθε κράτους.

3. Ο εκσυγχρονισμός των συστημάτων κοινωνικής πολιτικής, τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζουν την επαρκή αμοιβή της εργασίας, τη βιωσιμότητα τους υπό το πρίσμα της γήρανσης του πληθυσμού, την ισότητα των φύλων, την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού. Ουσιαστική ενίσχυση προς αυτή την κατεύθυνση μπορεί να παρέχει η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και η βοήθεια από πλευράς Κοινότητας.

4. Η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας. Κρίνεται και σε αυτό τον τομέα αναγκαία η συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και προτείνεται η υιοθέτηση πολιτικών, οι οποίες θα απευθύνονται σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες, για παράδειγμα στις μειονότητες, τα παιδιά, τους ηλικιωμένους και στα άτομα με αναπηρίες.

Η Στρατηγική της Λισσαβόνας στηρίζεται σε μια ολοκληρωμένη προσέγγιση των στόχων και επιβάλλει το συντονισμό και την αλληλενέργεια τόσο μεταξύ των δράσεων της Ένωσης και εκείνων των κρατών μελών, όσο και μεταξύ των διαφόρων κατευθύνσεων -οικονομικής,

κοινωνικής και περιβαλλοντικής. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να έχει ένα στρατηγικό στόχο: την επίτευξη των στόχων της Λισαβόνας, την μείωση των εμποδίων στις διεθνείς αγορές και υπηρεσίες, την διαθεσιμότητα ανά την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή εθνικών πολιτικών και την περιφερειακή και τοπική ανάπτυξη.

2.4.2 Η Πρωτοβουλία e – Europe

Τον Νοέμβριο του 1999, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δρομολόγησε την πρωτοβουλία e – Europe[17], η οποία στοχεύει να εξασφαλίσει ότι όλοι στην Ευρωπαϊκή Ένωση - κάθε πολίτης, κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση, κάθε δημόσια διοίκηση - έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών και αποκομίζουν από αυτές το μεγαλύτερο δυνατό όφελος. Το Διαδίκτυο θα πρέπει, για παράδειγμα, να χρησιμοποιείται για κάθε είδους καθημερινές δραστηριότητες, υπηρεσίες και προϊόντα όπως η εκπαίδευση, η δημόσια διοίκηση, η υγεία, ο πολιτισμός και η διασκέδαση.

Η πρωτοβουλία e – Europe, επομένως, δεν ασχολείται μόνο με την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της ευρωπαϊκής βιομηχανίας. Επιδιώκει επίσης να εξασφαλίσει ότι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες, ιδίως τα άτομα με ειδικές ανάγκες, έχουν πρόσβαση σε σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνιών για να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους. Οι ευρωπαίοι πολίτες πρέπει να διαθέτουν άμεση και διαλειτουργική δικτυακή (online) πρόσβαση στη γνώση, την εκπαίδευση, την κατάρτιση, τη δημόσια διοίκηση, τις υπηρεσίες υγείας, τον πολιτισμό και τη διασκέδαση, τις οικονομικές υπηρεσίες και πολλά άλλα. Στη σημερινή κοινωνία, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο έχει καταστεί θεμελιώδες δικαίωμα για όλους τους πολίτες και οι κυβερνήσεις έχουν την υποχρέωση να το παρέχουν.

Η πρωτοβουλία e – Europe της Ευρωπαϊκής Ένωσης βασίζεται στο αξίωμα ότι το Διαδίκτυο είναι καθοριστικό για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία αγορών και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής - όχι μόνο στην Ευρώπη αλλά σε όλο τον κόσμο. Η e – Europe είναι αναγκαστικά φιλόδοξη. Στόχος της είναι να αποκτήσουν όλοι πρόσβαση στο Διαδίκτυο - μέσω υπολογιστή, κινητού τηλεφώνου ή συστήματος συνδεδεμένου με την τηλεόραση - στο γραφείο, στο σχολείο και στο σπίτι. Επιδιώκει να δημιουργήσει μια Ευρώπη που να διαθέτει στοιχειώδη κατάρτιση στην ψηφιακή τεχνολογία και να εξασφαλίσει ότι η όλη διαδικασία απευθύνεται σε όλα τα κοινωνικά στρώματα, δημιουργεί εμπιστοσύνη στους καταναλωτές και μειώνει το χάσμα ανάμεσα στους έχοντες και στους μη έχοντες.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποφάσισε τα κύρια σημεία της πρωτοβουλίας e – Europe τον Νοέμβριο 1999. Στη συνέχεια ενέκρινε προγράμματα δράσης στα οποία προσδιορίζεται αναλυτικά η πορεία που πρέπει να ακολουθηθεί και το χρονοδιάγραμμα.

Εγκρίθηκαν δύο προγράμματα δράσης:

- Το πρόγραμμα δράσης e – Europe 2002 που ενέκριναν οι ηγέτες της ΕΕ στη σύνοδο κορυφής στην Φέιρα της Πορτογαλίας τον Ιούνιο του 2000.
- Το πρόγραμμα δράσης e – Europe 2005 που ενέκριναν οι ηγέτες της ΕΕ στη Σεβίλλη τον Ιούνιο 2002 και κάλυπτε την περίοδο 2003-2005.

Πετυχαίνοντας τους στόχους της, η πρωτοβουλία e – Europe θα βοηθούσε αναμφίβολα να δημιουργηθούν θέσεις εργασίας και να καταστούν ανταγωνιστικότερες οι ευρωπαϊκές βιομηχανίες. Με τον τρόπο αυτό η Ευρωπαϊκή Ένωση συνέχισε τις προσπάθειές να εκπληρώσει την υποχρέωσή της, «να προωθήσει την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ένα υψηλό επίπεδο απασχόλησης». Η επιτυχία της πρωτοβουλίας e – Europe δεν εξαρτήθηκε μόνο από τις

δραστηριότητες των ευρωπαϊκών οργάνων αλλά και από την εθνική, περιφερειακή και τοπική εξουσία σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις επιχειρήσεις, τα σχολεία, τα νοσοκομεία. Δηλαδή, εξαρτήθηκε από τον ευρωπαϊό πολίτη.

2.4.3 Σχέδιο δράσης e – Europe 2002

Το πρώτο σχέδιο δράσης, το e - Europe 2002 που εγκρίθηκε το 2000, αναγνώρισε το Διαδίκτυο (Internet) ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και είχε ως βασικό στόχο την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη.[14] Πιο συγκεκριμένα, στόχοι του ήταν:

1. Ένα φτηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο.
2. Η επένδυση σε άτομα και δεξιότητες, επικεντρώνοντας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση των νέων και των εργαζομένων.
3. Η τόνωση της χρήσης του διαδικτύου, κυρίως με την δημιουργία ενός πλαισίου λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου και την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Ο γενικότερος στόχος ήταν, φυσικά, η ανάσχεση της αυξανόμενης υστέρησης που εμφανίζει η Ευρώπη στην υιοθέτηση και ανάπτυξη νέων τεχνολογιών πληροφορικής, σε σύγκριση με τις ΗΠΑ.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, εγκρίθηκαν δράσεις, οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι εξής:

- **Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή.** Η εκπαίδευση είναι παράγοντας καθοριστικής σημασίας για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και για την ισότητα των ευκαιριών στις κοινωνίες μας. Καθίσταται δε ζωτικότερος στην ψηφιακή εποχή, για τη διασφάλιση της δια βίου μάθησης και την ανάδυση νέων γενεών δημιουργών, ερευνητών, επιχειρηματιών, καθώς και για την ενδυνάμωση όλων των πολιτών ώστε να διαδραματίσουν ενεργό ρόλο στην κοινωνία των πληροφοριών. Η επίτευξη των παραπάνω στόχων αρχίζει από το σχολείο. Τα εκπαιδευτικά συστήματα πρέπει να δημιουργούν ευνοϊκό περιβάλλον, ώστε διδάσκοντες και διδασκόμενοι να μπορούν να επωφελούνται πλήρως από τις νέες τεχνολογίες. Θα πρέπει να τονιστεί τόσο η τεχνολογική πλατφόρμα (εξοπλισμός, πρόσβαση, περιεχόμενα και υπηρεσίες) όσο και ο τρόπος χρήσης της. Τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα πρέπει να αντικατοπτρίζουν και να αντλούν ισχύ από την πολιτιστική και γλωσσική ποικιλομορφία της Ευρώπης.
- **Φθηνότερη πρόσβαση στο Internet.** Μετά την 1η Ιανουαρίου 1998, η ελευθέρωση της αγοράς τηλεπικοινωνιακών υποδομών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση έλαβε νέα κατεύθυνση. Το τεκμήριο της πτωτικής τάσης των τιμών και της αύξησης των επιλογών που έχει ο καταναλωτής υποδηλώνει ότι η πολιτική αυτή επιφέρει θετικά αποτελέσματα. Παρ' όλα αυτά πρέπει ακόμα να γίνουν πολλά. Το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο καλούνται προς το σκοπό αυτό, να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την επιτάχυνση της νομοθετικής διαδικασίας. Επίσης, τα κράτη μέλη μπορούν με αποφάσεις τους να επιταχύνουν την απελευθέρωση και να αντιμετωπίσουν επείγοντως θέματα που θα προσφέρουν στους καταναλωτές ευρύτερη επιλογή και χαμηλότερες τιμές για πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο Internet.
- **Προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου.** Η Ευρώπη πρέπει να επιταχύνει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως για τις ΜΜΕ, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν ως

αγορά τους ολόκληρη την ευρωπαϊκή αγορά. Προς τούτο, απαιτείται αξιόπιστο νομικό πλαίσιο για την εσωτερική αγορά, που θα παρέχει νομική ασφάλεια, θα αίρει τα εμπόδια για διασυνοριακές υπηρεσίες, θα ενθαρρύνει καινοτομίες στο ηλεκτρονικό δίκτυο και θα εγγυάται την ασφάλεια των καταναλωτών. Στο σκοπό αυτό αφιερώνεται σειρά νομικών πρωτοβουλιών που έχουν αναληφθεί σε κοινοτικό επίπεδο. Η ταχεία θέσπιση και υλοποίησή τους θα πρέπει να αποτελέσει θέμα προτεραιότητας. Η Ευρώπη έχει επίσης ανάγκη από τον ηγετικό ρόλο των δημοσίων διοικήσεων, που θα αποτελέσουν παράδειγμα, π.χ. με τη διευκόλυνση της ηλεκτρονικής διεξαγωγής της διαδικασίας χορήγησης δημοσίων συμβάσεων και προμηθειών, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ανοικτών και συμβατών συστημάτων, καθώς και διασφαλίζοντας αποτελεσματικά κανάλια φυσικής διανομής (π.χ. ταχυδρομεία και λοιπές υπηρεσίες διανομής) για την υποστήριξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

- **Ταχύ Internet για ερευνητές και φοιτητές.** Στην πρώτη γραμμή αξιοποίησης του Internet έχουν βρεθεί πανεπιστήμια και ερευνητικά ιδρύματα, γεγονός που εξασφάλισε τεράστιο όφελος για την πανεπιστημιακή και την ερευνητική κοινότητα. Η επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η πρόσβαση πληροφοριών μέσω του Internet αποτελούν πλέον καίριας σημασίας στοιχεία της πανεπιστημιακής και επαγγελματικής ζωής. Ωστόσο η online (ηλεκτρονική) συνεργασία δεν αποτελεί ακόμα καθιερωμένη πρακτική στην Ευρώπη. Στόχος, σε ευρωπαϊκό επίπεδο είναι, κατά συνέπεια, η συμβολή στην αποδέσμευση ολόκληρου του δυναμικού του Internet με τη διασφάλιση της πλήρους, βέλτιστης και ταχύτερης πρόσβασης στο Internet για όλες τις ευρωπαϊκές εκπαιδευτικές και ερευνητικές κοινότητες. Τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα πρέπει να δεσμεύσουν τα προγράμματά τους προς την κατεύθυνση κάλυψης των αναγκών των χρηστών, ενώ θα πρέπει επίσης να διερευνηθούν όλες οι δυνατότητες βιομηχανικής συνεργασίας και συμπράξεων δημοσίου/ιδιωτών.
- **Έξυπνες κάρτες για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση.** Πρόκειται για απλές κάρτες για την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας, ηλεκτρονικές πληρωμές, κινητό Internet, δημόσιες συγκοινωνίες, συνδρομητική τηλεόραση και πολλές άλλες εφαρμογές. Όλα αυτά είναι δυνατά με τις έξυπνες κάρτες. Οικονομικά προσιτές, ασφαλείς, για κάθε πολίτη και μπορούν να χρησιμοποιηθούν παντού. Οι κάρτες αυτές μπορεί να είναι προσωπικές, πολυλειτουργικές ή ενσωματωμένες σε διάφορες διατάξεις. Εάν η Ευρώπη μπορέσει να ηγηθεί στην ανάπτυξη των τεχνολογιών αυτών, θα ανοίξουν αγορές τεραστίων διαστάσεων, και απεριόριστες δυνατότητες για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις στο μέλλον.
- **Ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες.** Οι εξελίξεις στις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχουν ευρύ φάσμα δυνατοτήτων για την υπερνίκηση των εμποδίων (κοινωνικοοικονομικών, γεωγραφικών, πολιτιστικών, χρονικών κ.λπ.) για μειονεκτούντα άτομα. Προσβάσιμες και εύχρηστες τεχνολογίες που ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες τους παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής στην κοινωνική ζωή και την εργασία επί ίσοις όροις. Ένα από τα ζητούμενα για τα επόμενα έτη θα είναι, συνεπώς, να περιορισθεί η απόσταση που απομένει ανάμεσα στις τεχνολογίες και την παραπάνω ομάδα χρηστών.
- **Υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση.** Η αποτελεσματική παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας για όλους τους πολίτες κατά το μέλλον αποτελεί μια από τις δυσκολότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν όλες οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις. Η τεχνολογία και η θεραπευτική αγωγή στην υγειονομική περίθαλψη παρουσιάζουν εντυπωσιακή βελτίωση, ενώ παράλληλα οι περισσότερες κυβερνήσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν να αντιμετωπίσουν γηράσκοντες πληθυσμούς με μακροπρόθεσμη πίεση

που ασκείται στις μελλοντικές δαπάνες υγείας. Προκύπτει, επομένως, η διπλή πρόκληση: βελτίωση της ποιότητας και προσβασιμότητας στην υγειονομική περίθαλψη για όλους τους πολίτες της Ένωσης με ταυτόχρονο περιορισμό της συνολικής δαπάνης.

Όταν σχεδιάστηκε η πρωτοβουλία *e - Europe*, το 2000, η χρήση του Διαδικτύου στην Ευρώπη παρεμποδιζόταν επειδή:

- η πρόσβαση ήταν ακριβή, ανασφαλής και αργή,
- πολύ λίγα άτομα είχαν στοιχειώδη κατάρτιση στις δικτυακές ψηφιακές τεχνολογίες,
- δεν υπήρχε αρκετά δυναμικό, επιχειρηματικό, στραμμένο προς την παροχή υπηρεσιών πνεύμα,
- ο δημόσιος τομέας δεν προωθούσε επαρκώς την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και υπηρεσιών.

Ο απολογισμός του *e - Europe 2002* ήταν καθ' όλα ενθαρρυντικός, 2 χρόνια μετά την έναρξή του. Ενδεικτικά:

- Διπλασιάστηκε σχεδόν η διείσδυση του Διαδικτύου στα νοικοκυριά της Ευρώπης. Το 40% των νοικοκυριών είχε πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε σχέση με το 18% τον Μάρτιο του 2000.
- Εγκαταστάθηκε το γενικό πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Μειώθηκαν οι τιμές πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- Συνδέθηκαν σε αυτό οι περισσότεροι εκπαιδευτικοί και εμπορικοί οργανισμοί, αλλά και πολλές επιχειρήσεις.
- Η Ευρώπη διαθέτει πλέον το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο παγκοσμίως.
- Λειτουργεί το μεγαλύτερο μέρος του νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες παρέχονται δικτυακά. 55% των βασικών κρατικών υπηρεσιών ήταν διαθέσιμες και ηλεκτρονικά.
- Έως το 2002, περισσότεροι από τους μισούς εργαζόμενους στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούσαν υπολογιστές στη δουλειά τους, και το ποσοστό αυτό έχει αυξηθεί κατά ένα πέμπτο από το 2001. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου χρησιμοποιούν υπολογιστές. Ωστόσο δεν λαμβάνουν όλοι την απαραίτητη εκπαίδευση: το ένα τρίτο μόνο από αυτούς έχει παρακολουθήσει κάποια εκπαίδευση στην πληροφορική.

2.4.4 Σχέδιο δράσης *e - Europe 2005*

Το σχέδιο *e - Europe 2002* [18], με τις κοινές προσπάθειες όλων των ενδιαφερομένων, επέφερε μείζονες αλλαγές και αύξησε τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι με το Διαδίκτυο. Συνέβαλε στην αναδιαμόρφωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος στα δίκτυα και τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για νέες γενιές κινητών και υπηρεσιών με πολυμέσα. Παρείχε σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συνέβαλλε ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα σε μια οικονομία της γνώσης. Εισηγήγε τους υπολογιστές και το Διαδίκτυο στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνέδεσε τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστίασε την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου.

Εντούτοις, στα τέλη του 2002, λίγα ήταν τα στοιχεία που έδειχναν ότι η επιτυχία της δικτύωσης της Ευρώπης μεταφραζόταν σε νέες θέσεις εργασίας και υπηρεσίες. Ούτε παρατηρήθηκε αύξηση της παραγωγικότητας, όπως καταγράφηκε αλλού, κυρίως στις ΗΠΑ. Η σύνδεση πραγματοποιήθηκε, αλλά η χρήση βραδυπορούσε.

Ως εκ τούτου, η ενίσχυση της χρήσης και η δημιουργία νέων υπηρεσιών κατέστη κεντρικός στόχος της e - Europe 2005, ο οποίος εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης. Οι γενικοί σκοποί ήταν, έως τα τέλη του 2005, η Ευρώπη να έχει σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση (e - government), ηλεκτρονική μάθηση (e - learning), ηλεκτρονική υγεία (e - health) και ένα δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e - business), με βάση την γενίκευση της ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές και την υποδομή για ασφαλείς πληροφορίες.

Ηλεκτρονική Υγεία (e-Health). Με την εξάρτησή της από το εύρος ζώνης, την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, καθώς και την παροχή υπηρεσιών με επίκεντρο το χρήστη, η ηλεκτρονική υγεία εγκολπώνεται όλα τα κύρια θέματα της eEurope. Η ηλεκτρονική υγεία καθίσταται κεντρική πτυχή της πολιτικής υγείας σε περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν αυτή τη στιγμή αναπτύξει σχέδια για την ηλεκτρονική υγεία, πολλά εκ των οποίων προβλέπουν δαπάνες άνω του 3% του προϋπολογισμού για την υγεία σε εργαλεία και εφαρμογές ηλεκτρονικής υγείας. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, τόσο το πρόγραμμα πλαίσιο για την έρευνα, όσο και το πρόγραμμα δημόσιας υγείας δίνουν μεγάλη έμφαση στην ηλεκτρονική υγεία. Χρειάζεται ισχυρή πολιτική βούληση και δέσμευση για τη δημιουργία πανευρωπαϊκής διαλειτουργικότητας στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας, διασφαλίζοντας την συνεχή υγειονομική μέριμνα με επίκεντρο τον πολίτη, καθώς και την κινητικότητα των ασθενών.

Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business). Για την επίτευξη των στόχων του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005, τα επιτεύγματα στον τομέα του ηλεκτρονικού επιχειρείν θα έπρεπε να εκτείνονται πέραν του ηλεκτρονικού εμπορίου (e - commerce), για το οποίο οι έρευνες δείχνουν μια σταθερή αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών και πωλήσεων, για να επιτευχθεί η πλήρης ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις επιχειρηματικές διεργασίες. Οι κύριες γραμμές δράσης του Σχεδίου Δράσης (νομοθεσία, τυποποίηση, δεξιότητες και ενθάρρυνση της χρήσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν από τις ΜΜΕ) παραμένουν σε ισχύ. Το νομικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό επιχειρείν παγιώνεται, με τη μεταφορά των οδηγιών για τις ηλεκτρονικές υπογραφές (e-signature), το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και τα δικαιώματα αναδημοσίευσης, καθώς και με την έγκριση της νομοθετικής δέσμης των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις, οι οποίες εισάγουν τις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (e - procurement) στον δημόσιο τομέα.

Ευρυζωνικότητα (broadband). Η ευρεία ζώνη βρίσκεται στην κορυφή του πολιτικού προγράμματος δράσης. Στην Εαρινή Ευρωπαϊκή Σύνοδο Κορυφής του 2003, τα κράτη μέλη συμφώνησαν να θεσπίσουν εθνικές στρατηγικές για την ευρεία ζώνη, έως τα τέλη του 2003. Η αγορά ευρείας ζώνης εξαπλώνεται. Η διαθεσιμότητα και η αποδοχή της ολοένα και αυξάνονται σε ολόκληρη την ΕΕ. Στα τέλη Οκτωβρίου 2003 καταγράφηκαν 19,5 εκατομμύρια συνδέσεις εντός της ΕΕ, εν συγκρίσει με τα 10,6 εκατομμύρια συνδέσεων τον Οκτώβριο του 2002, εκ των οποίων το 72,5% είναι γραμμές DSL (Digital Subscriber Line - Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή). Η ΕΕ έρχεται αντιμέτωπη με δύο κύριες προκλήσεις προκειμένου να δρέψει τα οφέλη της ευρείας ζώνης και, σε επίπεδο ΕΕ, προετοιμάζονται απαντήσεις ώστε να υπερνικηθούν οι δυσχέρειες: Όταν οι ιδιωτικές επενδύσεις σε υποδομές πληροφοριών στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές υστερούν, εξαιτίας φόβων για την αποδοτικότητά τους, υπάρχει κίνδυνος η eEurope να μην επιτύχει τον στόχο της που είναι η ανάπτυξη της «κοινωνίας της πληροφορίας για όλους». Για το σκοπό αυτό, έχουν αναληφθεί ειδικές δράσεις, οι οποίες βασίζονται στη χρήση των διαρθρωτικών ταμείων της ΕΕ, ώστε να υπερνικηθούν τα ελλείμματα όσον αφορά τη ζήτηση στις αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές και στις υποβαθμισμένες αστικές περιοχές. Το δεύτερο θέμα είναι ότι

η υιοθέτηση της ευρείας ζώνης υστερεί έναντι της διαθεσιμότητας, σε όλα τα κράτη μέλη. Η έλλειψη ελκυστικού ευρυζωνικού περιεχομένου αποτελεί μία από τις δυσχέρειες που παρακωλύουν την ευρύτερη χρήση της ευρείας ζώνης. Η ευρεία ζώνη επιτρέπει ένα ευρύ φάσμα νέων υπηρεσιών, ιδίως των υπηρεσιών πολυμέσων, αλλά η εμφάνιση νέων επιχειρηματικών μοντέλων απαιτεί την αντιμετώπιση μιας σειράς θεμάτων.

Ασφάλεια. Η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών αποτελεί προαπαιτούμενο για την κοινωνία της πληροφορίας. Περίπου το 80% των Ευρωπαίων πολιτών δεν προέβησαν στην πραγματοποίηση αγορών μέσω Ίντερνετ, εξαιτίας φόβων σχετικά με την ασφάλεια, ενώ μόνο το 54% των εταιρειών έχουν επίσημη πολιτική ασφάλειας. Ορισμένα κράτη μέλη αναπτύσσουν εθνικές στρατηγικές για την ασφάλεια των πληροφοριών οι οποίες καλύπτουν τις νομικές ευθύνες, τις εκστρατείες ευαισθητοποίησης, τα διαχειριστικά και τεχνικά πρότυπα, τη βελτίωση της αντίδρασης σε συγκεκριμένα περιστατικά και τη στρατηγική έναντι του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο. Όλα τα κράτη μέλη και οι υποψήφιες για ένταξη χώρες έδωσαν έμφαση στην εφαρμογή της οδηγίας για τις ηλεκτρονικές υπογραφές θεωρώντας την σημαντικό βήμα στον εν λόγω τομέα.

Τον Φεβρουάριο του 2006, η κα Βίβιαν Ρέντινγκ, Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα, δήλωνε, στο πλαίσιο του Microsoft Government Forum στην Πράγα: «Δυστυχώς, υστερούμε σημαντικά σε ανάπτυξη και καινοτομία. Αν συνεχίσουμε με τους ίδιους ρυθμούς, δεν θα πετύχουμε τους στόχους της Λισσαβόνας». Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά από μια πενταετία e- προσπάθειας στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope, διαπίστωσε ότι η πορεία της προς τους στόχους του 2010 θα έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί.

2.4.5 Η Στρατηγική i2010

Η πρωτοβουλία eEurope έδωσε ότι είχε να δώσει, αλλά τα αποτελέσματά της δεν ήταν επαρκή. Διάφορες μετρήσεις, έρευνες και μελέτες υπέδειξαν ότι η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις νέες τεχνολογίες, ενώ δεν πραγματοποιεί και τις αναγκαίες, βάσει στόχων, επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Αποχαιρετώντας, λοιπόν, το πρόθεμα «e», η Ευρωπαϊκή Ένωση παρουσίασε τη στρατηγική i2010 που κινείται γύρω από τρεις βασικούς άξονες: την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής. Το πρόθεμα i περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες:

- Η πρώτη ερμηνεία-στόχος («internal market for information services») αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου η τεχνολογία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.
- Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος («investment in ICT innovation for competitiveness») επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας, τόσο των κρατών-μελών, όσο και συνολικά της ΕΕ.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία-στόχος («inclusion and better quality of life») αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού, με όχημα πάντα την ΚτΠ.

Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν μείζον μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι δημόσιες αγορές ανέρχονται, π.χ. σε 16% του ΑΕΠ. Οι χώρες που παρουσιάζουν υψηλές επιδόσεις όσον αφορά

τον ανοιχτό χαρακτήρα και την αποτελεσματικότητα του δημοσίου τομέα, καθώς και επιχειρησιακή ετοιμότητα σε θέματα ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, καταλαμβάνουν επίσης τις πρώτες θέσεις από άποψη οικονομικών επιδόσεων και ανταγωνιστικότητας. Ο ισχυρός αυτός δεσμός μεταξύ της εθνικής ανταγωνιστικότητας, της δύναμης για καινοτομία και της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης σημαίνει ότι η βελτίωση της διακυβέρνησης συνιστά επιτακτικό ανταγωνιστικό καθήκον μέσα στην παγκόσμια οικονομία. Με τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες μπορούν οι δημόσιες διοικήσεις να έχουν μείζονα συνεισφορά την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας.

Εξίσου σημαντική είναι η επιτάχυνση των ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών αποβλέποντας στον εκσυγχρονισμό και την καινοτομία, επειδή οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν μείζονες προκλήσεις, όπως η γήρανση του πληθυσμού, η κλιματική αλλαγή ή η τρομοκρατία, οι πολίτες απαιτούν καλύτερες υπηρεσίες, βελτιωμένη ασφάλεια και καλύτερη ποιότητα της δημοκρατίας, ενώ οι επιχειρήσεις απαιτούν λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη αποτελεσματικότητα. Καθώς η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεχίζει να διευρύνεται και να περιλαμβάνει μεγαλύτερη ποικιλομορφία, αναδεικνύονται νέες ανάγκες και αιτήματα, όπως η διασυνοριακή παροχή αδιάλειπτων δημοσίων υπηρεσιών, η οποία είναι ουσιαστικής σημασίας για την αύξηση των ευκαιριών των πολιτών, όσον αφορά την κινητικότητα, και τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη. Οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλουν ώστε οι κυβερνήσεις να ανταποκριθούν στις εν λόγω προκλήσεις και ζητήματα.

Η αύξηση του προϊόντος και της απασχόλησης που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στην Ευρώπη είναι ο πυρήνας της στρατηγικής της Λισσαβόνας. Μέσα από την δράση i2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση συνεργάζεται με τις κυβερνήσεις για την επίτευξη του στόχου με την βοήθεια της τεχνολογίας.

2.4.5.1 Οι στόχοι

Με την Στρατηγική i2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση επιδιώκει[19]:

- να επιταχύνει τη διανομή απτών ωφελημάτων για όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- να εξασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο δεν συνεπάγονται νέους φραγμούς στην ενιαία αγορά εξαιτίας κατακερματισμού και έλλειψης διαλειτουργικότητας,
- να επεκτείνει τα οφέλη από την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση σε επίπεδο ΕΕ, παρέχοντας στις πρωτοβουλίες των κρατών μελών τη δυνατότητα επίτευξης οικονομικών κλίμακας και εξασφαλίζοντας συνεργασία σε κοινές ευρωπαϊκές προκλήσεις και
- να εξασφαλίζει τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων στην ΕΕ όσον αφορά το σχεδιασμό και τη διανομή ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών.

Το σχέδιο δράσης επικεντρώνεται σε πέντε μείζονες στόχους[20] για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, με επιμέρους στόχους έως το 2010:

1. Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο – Προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

Η έννοια της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης χωρίς κοινωνικό αποκλεισμό συνιστά:

- Πρόκληση, όσον αφορά την καταπολέμηση του ψηφιακού χάσματος, αντιμαχόμενη τον ψηφιακό κοινωνικό αποκλεισμό κατά την online παροχή των δημοσίων υπηρεσιών

- Ευκαιρία για υλοποίηση πολιτικών κοινωνικής ένταξης που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες χάρη σε νέες δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Οι δημόσιες υπηρεσίες που στηρίζονται στις νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην παγίωση της κοινωνικής συνοχής και εξασφαλίζουν ότι οι μειονεκτούντες αντιμετωπίζουν λιγότερους φραγμούς κατά την πρόσβασή τους σε ευκαιρίες. Σε κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους πρέπει ακόμα να αλλάξουν πολλά ώστε να συμμορφωθούν με τις κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την ηλεκτρονική προσβασιμότητα[21]. Οι χρήστες θα συνεχίσουν να θέλουν και άλλους τρόπους, εκτός του Ίντερνετ, για την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως είναι η ψηφιακή τηλεόραση, η κινητή και σταθερή τηλεφωνία ή/και η προσωπική επαφή

Τα κράτη μέλη έχουν αναλάβει δεσμεύσεις για στόχους ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης που αφορά την κοινωνική ένταξη ώστε να εξασφαλιστεί ότι, με χρονικό ορίζοντα το 2010, όλοι οι πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικά μειονεκτουσών ομάδων, θα επωφελούνται σημαντικά από τη χρήση ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών, και ότι οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα παρέχουν ευκολότερα προσβάσιμες και περισσότερο αξιόπιστες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες, μέσω καινοτομικής χρήσης των τεχνολογιών, αυξάνοντας την ενημέρωση και συνειδητοποίηση σχετικά με τα οφέλη της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και βελτιώνοντας τις δεξιότητες και την παρεχόμενη υποστήριξη όλων των χρηστών.

Η Επιτροπή θα υποστηρίξει τις προσπάθειες των κρατών μελών για την επίτευξη των εν λόγω στόχων, σύμφωνα με την ανακοίνωση για την e-προσβασιμότητα, καθώς και το πρόγραμμα για την ηλεκτρονική κοινωνική ένταξη που προβλέπεται για το 2008, ως τμήμα των ΤΠΕ στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 όσον αφορά την πολιτική κοινωνικής ένταξης. Με βάση το πρόγραμμα αυτό θα πραγματοποιηθούν, από το 2008 και εξής, περαιτέρω ειδικές δράσεις.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε εταιρική συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών και σε συντονισμό με το Ευρωπαϊκό δίκτυο δημόσιας διοίκησης (EPAN), θα αναλάβει ειδικές δράσεις	
2006	Συμφωνία με τα κράτη μέλη σχετικά με το σχέδιο πορείας όπου θα καθορίζονται μετρήσιμοι στόχοι και ορόσημα ώστε, με χρονικό ορίζοντα το 2010, όλοι οι πολίτες να ωφελούνται από την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση
2007	Κατάρτιση, μαζί με τα κράτη μέλη, κοινού και συμφωνημένου οδηγού για την ευθυγράμμιση των εξελίξεων στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση με την ανακοίνωση για την τηλε-προσβασιμότητα.
2008	Έκδοση προδιαγραφών για στρατηγικές διανομής πολυπλατφορμικών υπηρεσιών που παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με διάφορα μέσα, π.χ. ψηφιακή τηλεόραση, κινητή και σταθερή τηλεφωνία και άλλες διαλογικές διατάξεις.

Από το 2006 έως το 2010:

Με ερευνητικά έργα, πιλοτικά έργα εγκατάστασης, κατά περίπτωση υποστήριξη από τα διαρθρωτικά ταμεία, μελέτες πολιτικής και κοινές προδιαγραφές σε συναφή κοινοτικά προγράμματα θα αντιμετωπίζονται οι ανάγκες των χρηστών και θα επιδιώκονται εν προκειμένω οικονομικά αποδοτικές λύσεις εξατομίκευσης, αλληλεπίδρασης χρηστών και πολύγλωσσης εφαρμογής σε ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες.

Οι ανταλλαγές και η κοινή χρήση πρακτικών εμπειριών θα ευθυγραμμιστούν με τις ανταλλαγές εθνικών εμπειριών και θα εστιάσουν σε πολυτροπικές στρατηγικές, πολιτικές κοινωνικής ένταξης και περιπτώσεις ορθής πρακτικής.

2. Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας

Με οικονομικά αποδοτικές υπηρεσίες εξοικονομείται χρόνος και χρήμα, ενώ οι αποτελεσματικές υπηρεσίες ενδιαφέρουν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις στην κατεύθυνση των πέντε στόχων του παρόντος σχεδίου δράσης. Τα οφέλη τους προκύπτουν σε τρία επίπεδα: α) πολίτες και επιχειρήσεις β) δημόσιες διοικήσεις και γ) κοινωνία και οικονομία υπό την ευρύτερη έννοια. Τα κράτη μέλη αναμένουν ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες θα συμβάλουν στην ικανοποίηση των χρηστών από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, καθώς επίσης ότι, έως το 2010, θα έχει περιοριστεί σημαντικά το γραφειοκρατικό βάρος για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Εξάλλου, αναμένεται έως το 2010 σημαντική βελτίωση της απόδοσης του δημόσιου τομέα, καθώς και της διαφάνειας και της λογοδοσίας μέσω καινοτόμων χρήσεων των ΤΠΕ.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε εταιρική συνεργασία με τα κράτη μέλη, τον ιδιωτικό τομέα και την κοινωνία των πολιτών θα αναλάβει τις ακόλουθες δράσεις:	
2006	Η Επιτροπή, συνεργαζόμενη με τα κράτη μέλη, θα προτείνει κοινό πλαίσιο μετρήσεων για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση με βάση τον αντίκτυπο και στη συνέχεια θα προχωρήσει σε ακριβέστερη ρύθμιση του.
2007	Σύμφωνα με το πλαίσιο συγκριτικής αξιολόγησης της πρωτοβουλίας i2010, θα πραγματοποιηθεί συγκριτική αξιολόγηση και περιπτώσιολογική ανάλυση αντίκτυπου/οφέλους με χρήση κοινών δεικτών βάσει στοιχείων των κρατών μελών με σκοπό την παρακολούθηση της προόδου του παρόντος σχεδίου δράσης.
2008	Η Επιτροπή, μαζί με τα κράτη μέλη, θα διερευνήσει μηχανισμούς για την εξασφάλιση της μακροπρόθεσμης οικονομικής και επιχειρησιακής βιωσιμότητας του μερισμού/κοινής χρήσης εμπειριών, υποδομών και υπηρεσιών.

Μεταξύ 2006 και 2010, η Επιτροπή συνεχίζει να προωθεί δραστήρια τον μερισμό/κοινή χρήση πόρων, ορθής πρακτικής και εμπειριών στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

3. Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το θεματολόγιο της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης προχωρεί μέσα από τον εκσυγχρονισμό εκατοντάδων δημόσιων υπηρεσιών. Οι περισσότερες από αυτές είναι τοπικού, περιφερειακού και εθνικού χαρακτήρα, ενώ ορισμένες υπηρεσίες που διανέμονται διασυνοριακά έχουν μεγάλη σημασία για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις δημόσιες υπηρεσίες, και επομένως μπορούν να λειτουργήσουν ως παραδειγματικές περιπτώσεις για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Προσφέρονται, επίσης, για την ενεργοποίηση πολιτικής δέσμευσης σε ανώτατο επίπεδο και για τη δημιουργία σημαντικής ζήτησης για καίριους καταλυτικούς παράγοντες, όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση και η διαλειτουργικότητα, που αποτελούν αμοιβαία ενισχυόμενους στόχους στο πλαίσιο του παρόντος σχεδίου δράσης. Η υλοποίηση αυτών των παραδειγματικών υπηρεσιών πρέπει να εστιάζεται στην επίτευξη μετρήσιμου αντίκτυπου μέσω ευρύτατης χρήσης, και όχι απλώς στην ηλεκτρονική διάθεση των υπηρεσιών αυτών.

Κατά τη χρονική περίοδο 2006-2010 η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη, θα αναζητήσει υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο και πανευρωπαϊκή διάσταση που έχουν τη μεγαλύτερη συμβολή στην επίτευξη των στόχων του θεματολογίου της Λισαβόνας. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί σε υπηρεσίες που διευκολύνουν την κινητικότητα των πολιτών, όπως βελτιωμένες υπηρεσίες αναζήτησης απασχόλησης στην Ευρώπη, υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλειας που αφορούν ιατρικούς φακέλους ασθενών και ηλεκτρονική συνταγογράφηση, επιδόματα και συντάξεις σε ευρωπαϊκή κλίμακα καθώς και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που αφορούν φοίτηση στο εξωτερικό. Μεταξύ άλλων καίριων υπηρεσιών προς εξέταση περιλαμβάνεται η καταχώριση εταιριών στα μητρώα και η επιστροφή ΦΠΑ σε επιχειρήσεις. Επίσης θα πρέπει να γίνει αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη συνέργειας με διαρθρωτικά ταμεία και ανάπτυξη σε τοπικό/περιφερειακό επίπεδο.

Μεταξύ 2006 και 2010 θα υπάρξει συμφωνία με κράτη μέλη σχετικά με την συνεργασία όσον αφορά πρόσθετες υπηρεσίες ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο.

4. Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων.

Οι ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες έχουν φτάσει σε κρίσιμη καμπή. Για να υπάρξει περαιτέρω σημαντική πρόοδος απαιτείται υλοποίηση ορισμένων καίριων καταλυτικών παραγόντων, ιδίως για να υπάρξει αποτελεσματικότητα στις υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο. Ανάμεσα τους συγκαταλέγονται η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eIDM) για πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες, ο ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας εγγράφων και η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εφαρμόζουν ήδη διαχείριση eIDM, ανάλογα με τις ανάγκες των εθνικών υπηρεσιών, τις πολιτιστικές παραδόσεις και τις προτιμήσεις όσον αφορά την προστασία προσωπικών δεδομένων. Τα εναρμονισμένα εθνικά δελτία ταυτότητας μπορεί να είναι ένας συγκεκριμένος τρόπος για την εισαγωγή eIDM ως δημόσιας υπηρεσίας, αυτό όμως αποτελεί επιλογή σε εθνικό επίπεδο. Τα βιομετρικά εθνικά δελτία ταυτότητας διαφέρουν σημαντικά από την eIDM ως δημόσια υπηρεσία: τα εθνικά δελτία ταυτότητας εξυπηρετούν τη δημόσια ασφάλεια, π.χ. διευκολύνοντας την ολοκληρωμένη διαχείριση συνόρων και υποστηρίζοντας την καταπολέμηση της τρομοκρατίας, ενώ η ηλεκτρονική ταυτοποίηση για τις δημόσιες υπηρεσίες προορίζεται για διευκόλυνση της πρόσβασης και για παροχή εξατομικευμένων και έξυπνων/προσαρμοστικών υπηρεσιών.

Τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν τη σημασία της eIDM ώστε να εξασφαλιστεί ότι, έως το 2010, οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν στη διάθεσή τους, σε τοπικό, περιφερειακό ή

εθνικό επίπεδο, ασφαλή και πρακτικά ηλεκτρονικά μέσα που θα ανταποκρίνονται στους κανονισμούς για την προστασία των δεδομένων, για την ταυτοποίηση τους ενώπιον των δημόσιων υπηρεσιών, στο δικό τους ή σε άλλο κράτος-μέλος.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τάσσεται υπέρ μιας πραγματιστικής προσέγγισης στο ζήτημα της διαλειτουργικότητας διαφορετικών συστημάτων eIDM. Σκοπός είναι η διατήρηση των διαφόρων εθνικών μεθόδων και λύσεων χωρίς να δημιουργηθούν φραγμοί στη διασυνοριακή χρήση δημοσίων υπηρεσιών.

Θα εξεταστεί το ενδεχόμενο να διεξαχθεί ευρύτερη δημόσια διαβούλευση για την επικαιροποίηση των απόψεων όσον αφορά την αποδοχή εκ μέρους του κοινού. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές περιλαμβάνουν τεχνολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στη διαδικασία eIDM. Στη συνέχεια που θα δοθεί στην οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, η Επιτροπή θα υποστηρίξει ενεργά την αμοιβαία αναγνώριση και διαλειτουργικότητα των ηλεκτρονικών υπογραφών, ώστε να υπερπηδηθούν οι φραγμοί στην υλοποίηση της ενιαίας αγοράς.

Εξάλλου, θα απαιτηθούν ηλεκτρονικά έγγραφα για πολλές υπηρεσίες, π.χ. συμβάσεις για δημόσιες αγορές, εξ αποστάσεως ιατρική συνταγογραφία ή πιστοποιητικά σπουδών. Μεταξύ

2006 και 2011, η Επιτροπή θα συγκροτήσει, μαζί με τα κράτη μέλη, ένα πλαίσιο αναφοράς σε κοινοτική κλίμακα για επικυρωμένα ηλεκτρονικά έγγραφα, και θα υλοποιήσει πρόγραμμα εργασιών για στενότερη συνεργασία σε θέματα διαχείρισης και επικύρωσης, καθώς και ευκολότερης διασυνοριακής πρόσβασης σε ηλεκτρονικά μητρώα και αρχεία σε δημόσιες διοικήσεις.

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί, τέλος, καταλυτικό παράγοντα γενικού χαρακτήρα. Οι διαλειτουργικές υπηρεσίες βασικής υποδομής (π.χ. για ασφαλείς επικοινωνίες μεταξύ δημόσιων διοικήσεων ή για διασυνοριακή πρόσβαση σε μητρώα), οι κοινές προδιαγραφές, οι κατευθυντήριες γραμμές για τη διαλειτουργικότητα και για περαιτέρω χρήση του λογισμικού, συνιστούν βασικά στοιχεία για ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο. Συνεχίζονται οι εργασίες προς την κατεύθυνση θέσπισης ενός επικαιροποιημένου ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας, καθώς και για την προώθηση και ευαισθητοποίηση σχετικά με διαλειτουργικές ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες που θα βασίζονται σε πρότυπα, ανοιχτές προδιαγραφές και ανοιχτές διεπαφές, όπως προβλέπεται στην ανακοίνωση για τη διαλειτουργικότητα[22].

5. Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων στην Ευρώπη.

Η δημοκρατική διαδικασία λήψεως αποφάσεων και η συμμετοχή των πολιτών βρίσκονται ενώπιον διαφόρων προκλήσεων. Σε ολόκληρη την Ευρώπη, εφόσον δεν είναι υποχρεωτική, η συμμετοχή των ψηφοφόρων σε εκλογές εθνικού και ευρωπαϊκού επιπέδου είναι, γενικά, χαμηλή. Δημιουργείται συχνά η αντίληψη ότι η διαδικασία λήψεως αποφάσεων έχει καταστεί περιπλοκότερη, με τη συμμετοχή περισσότερων πλευρών και συμφερόντων, καθώς και με ολοένα δυσχερέστερους συμβιβασμούς. Οι πολίτες διαθέτουν καλύτερη ενημέρωση και απαιτούν διεύρυνση της συμμετοχής τους. Οι κυβερνήσεις επιδιώκουν την επίτευξη ευρύτερης κοινωνικής στήριξης για τις δημόσιες πολιτικές, ώστε να εξασφαλιστεί αποτελεσματική υλοποίησή τους και να αποφευχθούν νέα δημοκρατικά και κοινωνικά ρήγματα. Η βελτίωση της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων και η ευρύτερη συμμετοχή των πολιτών σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας αυτής, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού επιπέδου, είναι καθοριστικής σημασίας για τη συνοχή της ευρωπαϊκής κοινωνίας.

Ταυτόχρονα, εμφανίζονται νέες ευκαιρίες: ιδιαίτερα οι ΤΠΕ προσφέρουν πολλές δυνατότητες για τη συμμετοχή μεγάλου αριθμού πολιτών στη δημόσια συζήτηση και στη λήψη αποφάσεων, από το τοπικό έως το ευρωπαϊκό επίπεδο. Το Διαδίκτυο έχει ήδη παράγει νέες μορφές πολιτικής έκφρασης και δημόσιας συζήτησης, όπως τα φόρουμ.

Η αλληλεπίδραση μεταξύ δημοκρατίας, νέων τεχνολογιών και νέων μορφών κοινωνικής οργάνωσης και διακυβέρνησης συνιστά το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Ποσοστό 65% των απαντήσεων σε online δημοσκόπηση για την πολιτική της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης αναμένει ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία θα συμβάλει στον περιορισμό του δημοκρατικού ελλείμματος [23], ενώ θεωρεί ότι υπάρχουν ήδη καλά παραδείγματα ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Παραμένουν, ωστόσο, προς αντιμετώπιση πολλά ακόμη ζητήματα και προβλήματα, από την κοινωνική ένταξη έως την ποιότητα της διαδικασίας λήψεως αποφάσεων.

Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι να καταστήσει δυνατή τη συνεργασία σε ευρωπαϊκή κλίμακα, ιδίως όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή, να αυξήσει την κατανόηση, να επιταχύνει την πρόοδο μέσω λύσεων κοινής περαιτέρω χρήσης από όλο τον κόσμο, καθώς και να υποστηρίξει, μέσω ΤΠΕ, τη διαφάνεια στα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα και τη συμμετοχή των πολιτών. Η πρωτοβουλία eCommission (ηλεκτρονική Επιτροπή) και η πρωτοβουλία για Ευρωπαϊκή διαφάνεια θα συμβάλλουν επίσης στον ίδιο σκοπό [24]. Θα διερευνηθούν, περαιτέρω, περιπτώσεις βέλτιστης πρακτικής και κοινές προδιαγραφές για τρόπους και μέσα που θα φέρουν τους πολίτες εγγύτερα στις κοινοβουλευτικές διαδικασίες λήψεως αποφάσεων, σε διαβούλευση με κοινοβούλια στην ΕΕ καθώς και με άλλους ενδιαφερόμενους.

Η Επιτροπή, σε συνεργασία με τα κράτη μέλη και σε στενή διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους, θα εξασκήσει στρατηγικό έλεγχο, θα εκπονήσει σχέδια πορείας και θα επιβλέψει το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έδωσε νέα ώθηση στη στρατηγική της Λισαβόνας, τονίζοντας την εταιρική συνεργασία για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Η στρατηγική i2010 θα συμβάλει καθιστώντας την Ευρώπη ελκυστικότερη για επενδύσεις και καινοτομία σε προϊόντα και υπηρεσίες που βασίζονται στη γνώση. Με τη στρατηγική i2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση δρομολογεί μια νέα, ολοκληρωμένη προσέγγιση πολιτικής στην κοινωνία της πληροφορίας. Πλήρως ευθυγραμμισμένη με τον νέο κύκλο διακυβέρνησης της επαναδρομολογημένης στρατηγικής της Λισαβόνας, η στρατηγική i2010 θα συμβάλει στον κεντρικό στόχο της Λισαβόνας, την αειφόρο ανάπτυξη και απασχόληση.

2.4.6 Επιτεύγματα ανά χώρα

Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική εικόνα της προόδου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις κυριότερες Ευρωπαϊκές χώρες.

1. Αυστρία

Η Αυστρία έχει βελτιώσει σημαντικά την διαθεσιμότητα των κρατικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συνεχίζει να έχει τον ίδιο ρυθμό προόδου. Έχει γίνει από τις κορυφαίες χώρες στην Ευρώπη στον τομέα αυτό. Η επιτυχία της στηρίζεται σε ένα ξεκάθαρο και ρητό όραμα και μια αντίστοιχη στρατηγική, την πολιτική βούληση και ένα πρωτοποριακό σύστημα eID. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, η χρήση των υπηρεσιών είναι υψηλότερα σε σχέση με την μέση τιμή της ΕΕ (29% έναντι 22%) αλλά απέχει αρκετά ακόμα από τις Σκανδιναβικές χώρες (>50%). Η προσέλκυση του κοινού μοιάζει μια σημαντική μελλοντική κατεύθυνση. Η χρήση των υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις βρίσκεται επίσης ψηλά (75% σε σχέση με το 57% της ΕΕ) αλλά και εδώ υπολείπεται

από τις Σκανδιναβικές χώρες. Πρωτοποριακή είναι η λεγόμενη «Κάρτα Πολίτη», με την οποία κάθε πολίτης συναλλάσσεται με το δημόσιο με ασφάλεια.

2. Βέλγιο

Το Βελγικό κράτος ασχολείται σκληρά με την οργάνωση του back-office και την κάρτα eID. Κάποιες υπηρεσίες δημόσιας ασφάλειας έχουν αυτοματοποιηθεί, αλλά δεν έχουν βρει ανταπόκριση ακόμα στο κοινό. Η πιο σημαντική πρωτοβουλία θεωρείται η δημιουργία της Βελγικής Προσωπικής Ηλεκτρονικής Ταυτότητας (BELPIC), μια ηλεκτρονική κάρτα για την πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Βελγίου. Η χρήση της ξεκίνησε το δεύτερο εξάμηνο του 2003 και αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2008. Η Βελγική κυβέρνηση, επίσης, ανέπτυξε μια εφαρμογή για τα AMEA (DG) που είναι προσβάσιμη σε όλους τους δήμους.

3. Δανία

Ο δείκτης δικτυακής παρουσίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την Δανία, είναι λίγο πάνω από τον μέσο όρο της Ευρώπης, με μια μικρή αύξηση το τελευταίο διάστημα. Ένας αυξανόμενος αριθμός υπηρεσιών είναι προσβάσιμος με ηλεκτρονικό τρόπο. Οι Δανοί πολίτες μπορούν να υποβάλλουν την φορολογική τους δήλωση μέσω διαδικτύου, είτε με την χρήση προσωπικού κωδικού, είτε με την χρήση ψηφιακής υπογραφής. Την περσινή χρονιά, οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονταν με δημόσιους φορείς έπρεπε να υποβάλλουν τα τιμολόγια τους ηλεκτρονικά. Επίσης, οι Δανοί πολίτες πρέπει να ορίσουν ένα μοναδικό τραπεζικό λογαριασμό για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, και η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων αντικατέστησε τα μετρητά και τις επιταγές για την πληρωμή μισθών, συντάξεων, τόκων κτλ. Η Δανία δεν έχει προσφέρει ηλεκτρονικές κάρτες και δεν προτίθεται να το κάνει. Από τον Φεβρουάριο του 2003, η κυβέρνηση της Δανίας παρέχει «δωρεάν ψηφιακές υπογραφές» στους πολίτες σαν μέσο ταυτοποίησης για την χρήση των δημοσίων υπηρεσιών. Από τον Φεβρουάριο του 2005, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ψηφιακές υπογραφές και ασφαλές e-mail για την ασφαλή επικοινωνία με τους πολίτες. Από τον Απρίλιο του 2006, κάποιες δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες μόνο ηλεκτρονικά, υποχρεώνοντας τους πολίτες να τις χρησιμοποιήσουν έτσι.

4. Φινλανδία

Για την Φινλανδία, οι δείκτες ετοιμότητας και δικτυακής παρουσίας είναι πολύ πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ. Όλες οι γεννήσεις στα μαιευτήρια καταγράφονται ηλεκτρονικά στο εθνικό σύστημα πληροφοριών των πολιτών. Αυτό απαιτεί λιγότερο από μια ημέρα και βελτιώνει, ανάμεσα σε άλλα, την διαχείριση των δεδομένων των παιδιών από τα νοσοκομεία. Μια άλλη υπηρεσία που παρέχεται ηλεκτρονικά είναι η λεγόμενη «Ηλεκτρονική αναγγελία αλλαγής διεύθυνσης», με την οποία οι πολίτες μπορούν να δηλώνουν την αλλαγή της διεύθυνσης κατοικίας τους και να είναι σίγουροι ότι όλοι οι δημόσιοι φορείς με τους οποίους συναλλάσσονται θα συνεχίσουν να επικοινωνούν μαζί τους κανονικά. Μάλιστα, η υπηρεσία παρέχεται με πολλούς τρόπους: διαδικτυακά, τηλεφωνικά ή ταχυδρομικά. Το φινλανδικό σύστημα πιστοποίησης διαθέτει ένα «Πιστοποιητικό πολίτη», το οποίο έχει μια μοναδική ταυτότητα για τον κάθε πολίτη και μέσω της οποίας μπορεί να συναλλάσσεται με το δημόσιο ηλεκτρονικά. Τέλος, μέσα στο 2009 αναμένεται να δοθεί σε χρήση ένα νέο σύστημα ηλεκτρονικών βουλευτικών εκλογών, για το σύνολο της χώρας.

5. Γαλλία

Οι δείκτες της Γαλλίας βρίσκονται ακριβώς στο μέσο επίπεδο της Ευρώπης. Είναι διαθέσιμη η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης, μέσω της οποίας μπορεί να μάθε κάποιος άμεσα την εκκαθάριση της. Ηλεκτρονικές κάρτες υγείας είναι διαθέσιμες από το 1998 και αναβαθμίστηκαν το 2006, ενώ παρατηρείται προσπάθεια δημιουργίας ενιαίας eID κάρτας. Όλες οι δημόσιες αιτήσεις διατίθενται και δικτυακά, αλλά η παράδοση τους γίνεται ακόμα μέσω των παραδοσιακών οδών.

6. Γερμανία

Παρατηρείται μια αύξηση των δεικτών για την Γερμανία το τελευταίο διάστημα. Ωστόσο, η πολυπλοκότητα του δημοσίου τομέα εμποδίζει την περαιτέρω ανάπτυξη των πρωτοβουλιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (BundOnline) ήταν στο τελικό του στάδιο το 2005 και θεωρήθηκε αρκετά επιτυχημένο. Πάνω από 340 υπηρεσίες ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά και πάνω από 14 εκατομμύρια ήταν οι χρήσεις τους μέσω του κρατικού portal. Η Γερμανία υιοθέτησε την ευρωπαϊκή οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές το 2001. Το 2005 εγκαινιάστηκε η «e-Card Strategy», η οποία θα παρείχε πιστοποίηση και προσωπικά δεδομένα του κάθε πολίτη.

7. Ουγγαρία

Ιδιαίτερα έντονη αύξηση στους δείκτες της Ουγγαρίας παρατηρείται τα τελευταία χρόνια, γεγονός που την φέρνει πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Ένας μεγάλος αριθμός επιχειρηματικών υπηρεσιών διατίθεται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών του κυβερνητικού portal. Η Ουγγαρία υιοθέτησε την ευρωπαϊκή οδηγία για τις ψηφιακές υπογραφές το 2001. Δεν υφίσταται επίσημη στρατηγική ηλεκτρονικής ταυτότητας, αλλά έχει ένα δεδομένο κοινό πλαίσιο πιστοποίησης. Από το φθινόπωρο του 2005, δόθηκε η δυνατότητα παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών από τοπικούς οργανισμούς, για την κάλυψη καθημερινών αναγκών των πολιτών.

8. Ιταλία

Μια συνεχιζόμενη αύξηση στα επίπεδα των δεικτών φέρνει την Ιταλία πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Διαθέτει υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής εγκληματικών πράξεων (!), όπως την καταγγελία κλοπής. Η Ιταλική ηλεκτρονική κάρτα («Carta d'identità elettronica» ή CIE) δεν αντικαθιστά απλά τις παραδοσιακές χειρόγραφες ταυτότητες, αλλά είναι ένα διεθνές ταξιδιωτικό έγγραφο και επιτρέπει την πιστοποίηση για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η τελική φάση διάθεσης της άρχισε το 2005 και το σχέδιο προβλέπει την διάθεση της σε όλους τους Ιταλούς πολίτες μέχρι το 2009.

9. Νορβηγία

Η δεδομένη αύξηση του επιπέδου των δεικτών, θέτει την Νορβηγία αρκετά υψηλότερα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η νορβηγική στρατηγική «eNorway 2009» έθεσε ως στόχο την δημιουργία στο τέλος του 2005 ενός ασφαλούς one-stop portal για τις υπηρεσίες. Μέσα από την ιστοσελίδα της αστυνομίας, οι πολίτες μπορούν να συμπληρώνουν και να αποστέλλουν φόρμες. Οι στόχοι

που τέθηκαν για το μέλλον είναι οι εξής: Μέχρι το τέλος του 2007, όλες οι υπηρεσίες θα είναι και ηλεκτρονικές για όσους το επιθυμούν. Όλες οι αναφορές των επιχειρήσεων προς το κράτος θα γίνονται ηλεκτρονικά μέχρι το 2008. Η πρόσβαση στα δημόσια δεδομένα θα γίνεται ευκολότερα μέχρι το 2008. Μέχρι το 2009, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες θα έχουν προβεί στις αναγκαίες ρυθμίσεις ώστε όλοι οι πολίτες να μπορούν να ανακτήσουν τα προσωπικά τους δεδομένα με εύκολο και ασφαλή ηλεκτρονικό τρόπο.

10. Πορτογαλία

Η Πορτογαλία σημειώνει σημαντική βελτίωση το τελευταίο διάστημα, με αποτέλεσμα να βρεθεί πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η πορτογαλική κυβέρνηση υιοθέτησε μια σειρά μέτρων για την διευκόλυνση της ηλεκτρονικής υποβολής εισοδήματος. Το 2004 δόθηκε σε χρήση ένα portal για τους πολίτες. (Portal do Cidadão). Τον Απρίλιο του 2005 τέθηκε σε εφαρμογή ένα πρόγραμμα για ηλεκτρονικές κάρτες ταυτοποίησης. (Cartão do Cidadão).

11. Ισπανία

Οι δείκτες της Ισπανίας παραμένουν σταθερά πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η καταχώρηση νέων εταιρειών στην Ισπανία βελτιώθηκε κατά πολύ με το λεγόμενο New Enterprise CIRCE project. Το 2001 δημιουργήθηκε η Ισπανική υπηρεσία Ταυτοποίησης (CERTificación Española, CERES) με σκοπό την δημιουργία και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών για τους πολίτες, προκειμένου να τις χρησιμοποιήσουν αυτοί στις συναλλαγές τους με το κράτος. Την ίδια χρονιά δόθηκε σε χρήση ένα κρατικό portal παροχής υπηρεσιών, το Administracion.es. Ο κύριος στόχος της ισπανικής πρωτοβουλίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η διάθεση της κάρτας DNI Electronico, μιας eID κάρτας για την πιστοποίηση και την ηλεκτρονική υπογραφή. Η διάθεση της ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2006.

12. Σουηδία

Οι δείκτες της Σουηδίας δείχνουν να σταθεροποιούνται σημαντικά υψηλότερα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Διατίθενται ηλεκτρονικές φορολογικές διευκολύνσεις, με όλο και μεγαλύτερη συμμετοχή ανά τα χρόνια. Από το 2001 διατίθενται ηλεκτρονικές ταυτότητες που χρησιμεύουν στην πιστοποίηση και τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Στο μέλλον προορίζεται να περιέχουν και βιομετρικά δεδομένα. Σημαντικές πρωτοβουλίες για την βελτίωση των ηλεκτρονικών προμηθειών από το κράτος έχουν τεθεί σε εφαρμογή. Η σημαντικότερη κατεύθυνση του εθνικού προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η δημιουργία αμφίδρομων αλληλεπιδραστικών δικτυακών τόπων για τις κρατικές υπηρεσίες. (Vägledning 24-timmarswebben)

13. Ολλανδία

Η αξιολογητή αύξηση στα επίπεδα των δεικτών φέρνει την Ολλανδία στο μέσο ευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτό την κατατάσσει στο επίπεδο της αμφίδρομης αλληλεπίδρασης με τους πολίτες. Η κυβέρνηση της Ολλανδίας δημιούργησε ένα σύστημα καταγραφής και αξιολόγησης της πρωτοβουλίας e-Government, που είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Το 2003 εισήγαγε την λεγόμενη DigiD, ένα εθνικό μηχανισμό πιστοποίησης στο διαδίκτυο. Μέσω αυτού, οι άνεργοι μπορούν να αναζητήσουν εργασία και να χρησιμοποιήσουν όλα τις διευκολύνσεις για τους ανέργους. Σε διαφορετικό επίπεδο, η κυβέρνηση εισήγαγε τον αριθμό CS (Citizen service) που

αποδίδει ένα μοναδικό αριθμό σε κάθε πολίτη και επιχείρηση. Η εθνική eID κάρτα, η eNIK (Elektronische Nederlandse Identiteitskaart—Electronic Dutch Identity Card), προορίζεται να κυκλοφορήσει το 2007. Τον Απρίλιο του 2006, αποφασίστηκε η διάθεση επιπλέον 55 εκατομμυρίων ευρώ για την βελτίωση της πρωτοβουλίας e-Government.

14. Ηνωμένο Βασίλειο

Οι δείκτες του Ηνωμένου Βασιλείου παρουσιάζουν αύξηση και παραμένουν σταθερά πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η κεντρική πλατφόρμα πιστοποίησης στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι η Government Gateway. Μέσω αυτού του portal, οι πολίτες μπορούν να αποκτήσουν είτε username/password, είτε ψηφιακή υπογραφή. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές κρατικές υπηρεσίες. Η βρετανική κυβέρνηση παρέχει επίσης ένα ιδιαίτερα αξιόλογο portal πληροφόρησης για το e-Government (HTwww.direct.gov.ukTH). Τον Νοέμβριο του 2005 τέθηκε το όραμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το Ηνωμένο Βασίλειο, που αφορά τον μακρόχρονο μετασχηματισμό των δημοσίων υπηρεσιών για την απόδοση αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πολίτες. Το σχέδιο χωρίζεται σε 3 φάσεις που έχουν καταληκτική περίοδο το 2011.

2.4.7 Μελλοντικές Κατευθύνσεις

Οι αλλαγές με στόχο την επίτευξη μιας πραγματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου, και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρως διαδραστικό (interactive) περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι αρμόδιοι υπουργοί της Ευρώπης κάλεσαν την Επιτροπή το 2006 να προβεί στις απαραίτητες επενδύσεις σε έρευνα και τεχνολογική ανάπτυξη, ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και η αξιοπιστία των υποδομών επόμενης γενιάς (συμπεριλαμβανομένης της άμεσης μετάβασης στη γρήγορη πρόσβαση στο Internet). Τόνισαν επίσης την ανάγκη για καθορισμό προτεραιοτήτων, αξιολόγηση και συντονισμό των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και κάλεσαν την Επιτροπή να εξασφαλίσει την καλύτερη συνεργασία μεταξύ των χωρών-μελών.

Η ηλεκτρονική ενσωμάτωση έχει μακροπρόθεσμες θεσμικές και οργανωτικές επιπτώσεις, και απαιτεί αλλαγές στην προσωπική και κοινωνική συμπεριφορά, τους θεσμούς και τις κοινωνικές δομές, καθώς και στο ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον. Συνεπώς, απαιτείται συνεχής δέσμευση σε όλα τα επίπεδα με περιοδική ανασκόπηση της προόδου, των στόχων που περιοδικά τίθενται και την εξειδίκευση τους σε επιμέρους δράσεις και πρωτοβουλίες. Συγκεκριμένα, οι μελλοντικές ερευνητικές δράσεις θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν την εναρμόνιση μεταξύ της Σχεδίασης για Όλους και των Υποστηρικτικών Τεχνολογιών. Επίσης, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην δέσμευση προς τα ΑΜΕΑ, αυξάνοντας την προσοχή σε θέματα προσβασιμότητας. Ταυτόχρονα, θεωρήθηκε ως μοναδική ευκαιρία για μία διευρυνόμενη και πολιτισμικά ποικιλόμορφη Ευρώπη η συνεχιζόμενη προσπάθεια για την σχεδίαση και υλοποίηση των πρωτοβουλιών που απαιτούνται για την περαιτέρω προώθηση του οράματος προς μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους τους πολίτες, με ποιοτικά χαρακτηριστικά βασισμένα στις αρχές της ηλεκτρονικής ενσωμάτωσης, της καθολικής πρόσβασης και της ισότιμης συμμετοχής όλων των πολιτών, χωρίς διακρίσεις, και να εξασφαλιστεί ότι οι νέες τεχνολογίες και οι ρυθμιστικές εξελίξεις δεν δημιουργούν επιπρόσθετα εμπόδια.

Η Ευρώπη πρέπει να βασιστεί στα πλεονεκτήματα της. Διαθέτει ηγετικό ρόλο στις κινητές επικοινωνίες και στην ψηφιακή τηλεόραση. Ωστόσο, η εδραίωση του Internet πραγματοποιείται

με σχετικά αργούς ρυθμούς. Οι βιομηχανίες αυτές βρίσκονται σήμερα σε πορεία σύγκλισης, προσφέροντας στην Ευρώπη την ευκαιρία να κεφαλαιοποιήσει τα τεχνολογικά της πλεονεκτήματα, καθώς και να αξιοποιήσει την εκπαιδευτική της αριστεία και να απελευθερώσει το επιχειρηματικό δυναμικό της. Πρέπει παράλληλα, να προωθηθεί η ευρωπαϊκή παραγωγή περιεχομένου, βασισμένη στην πολιτιστική της κληρονομιά και τη γλωσσική της ποικιλομορφία. Συνδυάζοντας την ψηφιακή της παιδεία με την ισχύ που διαθέτει στις κινητές επικοινωνίες και στο περιεχόμενο, η Ευρώπη θα μπορέσει να καθοδηγήσει το επόμενο μεγάλο άλμα προς τον ασύρματο κόσμο του Internet. Αυτό θα βοηθήσει την Ευρώπη να αποκτήσει εσωτερική κοινωνική συνοχή, αλλά και στην πραγματοποίηση του στόχου της Λισσαβώνας [15], που είναι «η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ευνοεί τις ιδιωτικές επενδύσεις και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, η αύξηση της παραγωγικότητας, ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων υπηρεσιών, και η δυνατότητα για ευκαιρία στον καθένα να συμμετέχει στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας».

2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Γενικά Στοιχεία [25]

Πληθυσμός (1 000): 11.260,4 κάτοικοι (2009)

ΑΕΠ σε τιμές αγοράς: 239 141,3 εκ. Ευρώ (2008)

ΑΕΠ κατά κεφαλή σε ΜΑΔ (Μονάδες Αγοραστικής Δύναμης, ΕΕ-27=100): 93,9 (2008)

ΑΕΠ ποσοστό αύξησης: 2,0 % (2008)

Πληθωρισμός: 4,2 % (2008)

Ανεργία: 7,7 % (2008)

Δημόσιο χρέος/ΑΕΠ: 99,2 % (2008)

Δημόσιο Ισοζύγιο (δημόσιο έλλειμμα ή πλεόνασμα/ΑΕΠ): -7.7 % (2008)

Πηγή: Eurostat

Έκταση: 131.957 km²

Πρωτεύουσα: Αθήνα

Επίσημη γλώσσα στην ΕΕ: Ελληνικά

Νόμισμα: Ευρώ

Πηγή: Δικτυακή πύλη Europa

Πολιτική Δομή

Η Ελλάδα, επισήμως αποκαλούμενη Ελληνική Δημοκρατία, έχει ως πολίτευμα την Προεδρευόμενη Κοινοβουλευτική Δημοκρατία, η οποία εδραιώθηκε στη χώρα το Δεκέμβριο του 1974 μετά από δημοψήφισμα έναντι της βασιλευόμενης δημοκρατίας.

Η Νομοθετική Εξουσία ασκείται από τη Βουλή των Ελλήνων. Τα 300 μέλη της εκλέγονται μέσω άμεσης, καθολικής, μυστικής και υποχρεωτικής ψηφοφορίας, από το σύνολο των πολιτών που κατέχουν δικαίωμα ψήφου. Τα μέλη της Βουλής εκλέγονται κάθε 4 χρόνια, μέσω ενός εκλογικού συστήματος που ανήκει στην κατηγορία της ενισχυμένης αναλογικής και εξασφαλίζει την

πλειοψηφία των εδρών του Κοινοβουλίου για τον πρώτο συνδυασμό. Για να εισέλθει ένας συνδυασμός (κόμμα, συνασπισμός κομμάτων ή μεμονωμένος υποψήφιος) στο Κοινοβούλιο, πρέπει να λάβει ποσοστό τουλάχιστον 3% επί των εγκύρων ψηφοδελτίων της Επικράτειας.

Η Εκτελεστική Εξουσία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και την Κυβέρνηση. Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, ο οποίος αποτελεί το ρυθμιστή του Πολιτεύματος, εκλέγεται κάθε πέντε χρόνια από το Κοινοβούλιο με ονομαστική (φανερή) ψηφοφορία και σε ειδική συνεδρίαση που συγκαλείται από τον Πρόεδρο της Βουλής. Επανεκλογή του ίδιου προσώπου επιτρέπεται μια φορά μόνο. Ο Πρόεδρος ασκεί ορισμένα κυβερνητικά καθήκοντα, αλλά έχει περιορισμένη εξουσία και όχι άμεση και ενεργή εμπλοκή σε θέματα διαμόρφωσης πολιτικής. Συνεπώς η Εκτελεστική Εξουσία ασκείται από την Κυβέρνηση, της οποίας ηγείται ο Πρωθυπουργός. Η Κυβέρνηση αποτελείται από το υπουργικό συμβούλιο, στο οποίο συμμετέχουν οι υπουργοί, υφυπουργοί και αναπληρωτές υπουργοί. Το υπουργικό συμβούλιο έχει τη συλλογική ευθύνη από το Κοινοβούλιο για τη γενική πολιτική της Κυβέρνησης.

Η διοίκηση του ελληνικού κράτους είναι οργανωμένη στη βάση της αρχής της αποκέντρωσης, με 13 διοικητικές περιφέρειες που φέρουν επικεφαλής διορισμένους από την κυβέρνηση αντιπροσώπους. Στην Ελλάδα διακρίνονται ακόμη δύο επίπεδα τοπικής αυτοδιοίκησης: οι δήμοι, για τη διαχείριση τοπικών υποθέσεων, και οι νομαρχίες με επικεφαλής τα νομαρχιακά συμβούλια και τους νομάρχες, οι οποίοι (από το 1994) εκλέγονται απευθείας από τους πολίτες.

Το Σύνταγμα της Ελληνικής Δημοκρατίας τέθηκε σε ισχύ στις 11 Ιουνίου 1975 και αναθεωρήθηκε δύο φορές (Μάρτιος 1986 και Απρίλιος 2001).

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

Πρόεδρος της Δημοκρατίας: Κάρολος Παπούλιας (από τις 8 Φεβρουαρίου 2005)

Αρχηγός της Κυβέρνησης: Πρωθυπουργός Γιώργος Παπανδρέου (από τις 4 Οκτωβρίου 2009)

Δείκτες για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο: 38 % (2009)

Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση στο Διαδίκτυο: 92 % (2009)

Ποσοστό ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα: 38 % (2009)

Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση ευρείας ζώνης: 33 % (2009)

Ποσοστό επιχειρήσεων με πρόσβαση ευρείας ζώνης: 84 % (2009)

Ποσοστό ατόμων που παρήγγειλαν/ αγόρασαν αγαθά ή υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου το τελευταίο τρίμηνο: 8 % (2009)

Ποσοστό επιχειρήσεων που έγιναν αποδέκτες ηλεκτρονικών παραγγελιών το τελευταίο έτος: 6 % (2009)

Ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς: αναζήτηση πληροφοριών 10.7 %, λήψη εντύπων 5.7 %, επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων 4 % (2009)

Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με δημόσιους φορείς: αναζήτηση πληροφοριών 65 %, λήψη εντύπων 61 %, επιστροφή συμπληρωμένων εντύπων 61 % (2009)

Πηγή: Eurostat

2.5.1 Ιστορική Ανασκόπηση

Νέα 2000 και προγενέστερα

- Την περίοδο 1994-2000 βρίσκεται σε ισχύ το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, που συγχρηματοδοτήθηκε από το Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και Εθνικούς Πόρους.
- Το 1998, προωθείται η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Πολιτών '1502', ένα τηλεφωνικό κέντρο υποβοήθησης των πολιτών στην αίτηση ενός αριθμού πιστοποιητικών και διοικητικών εγγράφων. Τα αιτήματα των πολιτών καταχωρούνται από τους χειριστές και πρέπει να απαντηθούν μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό όριο (10 ημέρες). Εάν αυτή η προθεσμία δεν τηρηθεί, οι χρήστες μπορούν να αιτηθούν αποζημίωση.
- Το 1999 δημοσιεύεται η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική & Δράσεις», θέτοντας τη νέα εθνική στρατηγική για την ανάπτυξη της ΚτΠ.
- Αναφορικά με την περιφερειακή και τοπική διοίκηση, υιοθετείται το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» για τη βελτίωση των σχετικών υπηρεσιών. Το πρόγραμμα, που καλύπτει την περίοδο 2000-2006, θέτει ως στόχο τη δημιουργία καταστημάτων μιας στάσης για τις διοικητικές υπηρεσίες των δήμων και των νομαρχιών, ώστε πολίτες και επιχειρήσεις να είναι σε θέση να εκτελέσουν τις συναλλαγές τους με το δημόσιο χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο και ελαχιστοποιώντας το κόστος (χρήματα και χρόνος μετακίνησης).
- Το 2000, εντάσσεται το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Στόχοι του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι βλέψεις που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μια από τις βασικές προτεραιότητες του προγράμματος, το οποίο θέτει ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των δημόσιων προμηθειών) και της χρήσης των ΤΠΕ για τη βελτίωση και τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και της επικοινωνίας μεταξύ των κυβερνητικών φορέων.

2001

Το έτος 2001, το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» ξεκινά την πιλοτική του λειτουργία, με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανώσεων.

Το ίδιο έτος, η ελληνική κυβέρνηση ιδρύει την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., μια εταιρία που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και ως βασικό στόχο έχει την παροχή υποστήριξης στους Τελικούς Δικαιούχους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» σε όλα τα στάδια του σχεδιασμού, υλοποίησης και παρακολούθησης έργων ΤΠΕ. Η εταιρία θα έχει οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια.

2002

Τον Ιανουάριο 2002, δημοσιεύεται η επικαιροποιημένη έκδοση της στρατηγικής «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική & Δράσεις», λαμβάνοντας υπόψη εξελίξεις και δράσεις της περιόδου 2000-2001 επί του κειμένου στρατηγικής, το οποίο εγκρίθηκε το 1999 από το Υπουργικό Συμβούλιο.

Το καλοκαίρι του 2002 λειτουργούν τα πρώτα δέκα 'Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών' στο πλαίσιο του έργου ΑΡΙΑΔΝΗ, το οποίο υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Τα διοικητικά αυτά καταστήματα μιας-στάσης βρίσκονται κοντά σε γραφεία Δήμων και Νομαρχιών και προορίζονται να ενσωματώσουν βαθμιαία όλες τις διοικητικές διαδικασίες μέσω της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

2003

Τον Ιούνιο 2003, η **υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Πολιτών '1502'** (τηλεφωνικό κέντρο υποβοήθησης των πολιτών στην αίτηση ενός αριθμού πιστοποιητικών και διοικητικών εγγράφων) λαμβάνει το πρώτο βραβείο από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, στην κατηγορία 'Βελτίωση της εξυπηρέτησης από το Δημόσιο' για τη γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης και Νοτίου Αμερικής.

2004

Το 2004, συστήνεται η **Κεντρική Επιτροπή Απλούστευσης Διαδικασιών**. Στους στόχους της επιτροπής συγκαταλέγονται ο προγραμματισμός, η υλοποίηση, η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των διοικητικών απλουστεύσεων, η μεταρρύθμιση των κατάλληλων οργανωτικών δομών για την υποστήριξη της πολιτικής απλοποίησης και ο έγκαιρος σχεδιασμός δραστηριοτήτων για την ενημέρωση των διοικητικών στελεχών για τις μεθόδους και τις τεχνικές απλοποίησης.

Το Νοέμβριο 2004, γίνεται έναρξη της λειτουργίας του **Ελληνικού Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας**. Πρόκειται για μη κερδοσκοπικό Οργανισμό, εποπτευόμενο από τα Υπουργεία Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ως αποστολή του έχει τη μέτρηση και αξιολόγηση της προόδου της χώρας αναφορικά με την πορεία προς την ΚτΠ, καθώς και τη συμβολή στην προσπάθεια της χώρας για την επίτευξη των στόχων της ΚτΠ.

2005

Το Μάρτιο 2005, τίθεται σε ισχύ το τριετές **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία - Η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης»** (2005-2007). Στόχοι του προγράμματος αποτελούν η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών εστιάζοντας στις πραγματικές τους ανάγκες, η διαφάνεια στη Δημόσια Διοίκηση, η υλοποίηση έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα διοίκησης, ο ανασχεδιασμός φορέων και διαδικασιών, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η θεμελίωση του κράτους δικαίου. Το πρόγραμμα «Πολιτεία» δρα υποστηρικτικά στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Τον ίδιο μήνα (Μάρτιος 2005) συστήνεται το **Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** με σκοπό τη διαμόρφωση ενός στρατηγικού σχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το σχέδιο

θα καθορίζει - ποιοτικά και ποσοτικά- τους εθνικούς στόχους και θα συντονίζει τις δράσεις που περιλαμβάνονται στα διάφορα ευρωπαϊκά και εθνικά προγράμματα (ΠΟΛΙΤΕΙΑ, ΘΗΣΕΑΣ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ΚτΠ, E- TEN, IST, IDA κτλ.)

Το Νοέμβριο 2005, το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» τίθεται σε φάση πλήρους παραγωγικής λειτουργίας. Το δίκτυο περιλαμβάνει 1.766 κόμβους και στηρίζεται σε υπηρεσίες τηλεπικοινωνιακών παρόχων, παρέχοντας εγγυήσεις ποιότητας μέσω SLA.

2006

Τον Ιανουάριο 2006, ενεργοποιείται η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», με φιλόδοξο σκοπό να βοηθήσει την Ελλάδα στην πραγματοποίηση ενός 'ψηφιακού άλματος' στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής. Το μονοπάτι για το 'ψηφιακό άλμα' περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις που χωρίζονται σε δύο φάσεις υλοποίησης, την πρώτη έως το 2008 και τη δεύτερη έως το 2013. Έως το 2008, έμφαση θα δοθεί στην ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών, την ευρυζωνικότητα, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις, και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών. Σε ότι αφορά στην περίοδο μετά το 2008, προβλέπεται η δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και η δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα,

Τον Μάιο 2006, ενεργοποιείται peer-to-peer σύνδεση μεταξύ του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) και του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», ενώ καθίσταται δυνατή και η πρόσβαση στο κλειστό Διευρωπαϊκό δίκτυο TESTA μέσω του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Στις 22 Ιουνίου 2006, ανακοινώνεται από τον Πρωθυπουργό στη Βουλή η αναβάθμιση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών.

Τον Ιούλιο 2006, η ελληνική κυβέρνηση προκηρύσσει έργο ύψους 210 εκατ. ευρώ με τίτλο «**Ευρυζωνική Πρόσβαση σε Απομακρυσμένες Περιοχές**», με σκοπό τη συγχρηματοδότηση επενδύσεων ευρυζωνικής πρόσβασης σε όλη τη χώρα (εκτός Αθήνας και Θεσσαλονίκης).

Τον Αύγουστο 2006, αρχίζει στην Ελλάδα η έκδοση νέων βιομετρικών διαβατηρίων, με ενσωματωμένη ψηφιακή έκδοση της φωτογραφίας του κατόχου καθώς και στοιχείων ταυτοποίησης του, αποθηκευμένα σε ένα μικροτσίπ. Το μέτρο αυτό ενεργοποιείται κατόπιν εφαρμογής του σχετικού κανονισμού 2252/2004 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου σχετικά με την καθιέρωση προτύπων για τα χαρακτηριστικά ασφαλείας και τη χρήση βιομετρικών στοιχείων στα διαβατήρια και τα ταξιδιωτικά έγγραφα των κρατών μελών. Τόσο η χώρα μας όσο και τα υπόλοιπα κράτη-μέλη καλούνται να εφαρμόσουν, εντός 36 μηνών από τη δημοσίευσή του, τις ειδικές προδιαγραφές του κανονισμού αναφορικά με την ενσωμάτωση στο διαβατήριο και των δακτυλικών αποτυπωμάτων του κατόχου (άρθρο 6).

Τον Οκτώβριο 2006, η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας μετονομάζεται σε Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού, διευρύνοντας το πεδίο δράσης της με σκοπό την περαιτέρω προώθηση της τεχνολογίας και του οριζόντιου χαρακτήρα της στην οικονομία και την κοινωνία, σε εναρμόνιση με την Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013.

Το Νοέμβριο 2006, προωθείται ειδική παρέμβαση για την «**Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση**», προϋπολογισμού 60 εκατ. ευρώ, η οποία στοχεύει στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών σε δημοτικό και περιφερειακό επίπεδο σε ολόκληρη την Ελλάδα. Τέτοιες ψηφιακές υπηρεσίες προορίζονται να διευκολύνουν τη συναλλαγή των πολιτών με τις τοπικές αρχές, χρησιμοποιώντας τη δύναμη των τεχνολογιών πληροφορικής και του Διαδικτύου. Ήδη 100 Δήμοι

άνω των 20.000 κατοίκων κατέθεσαν πλάνα ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών, τα οποία τελούν υπό αξιολόγηση. Περισσότερα από 60 έχουν λάβει χρηματοδότηση και αναμένεται να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέχρι το τέλος του 2008. Η πρωτοβουλία ενισχύεται από 115 και πλέον ψηφιακές υπηρεσίες που χρηματοδοτήθηκαν το 2006, με άμεσο όφελος στην καθημερινή ζωή των πολιτών.

Το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ αναδεικνύεται και βραβεύεται ως Βέλτιστη Πρακτική μέσα από 60 προγράμματα που υποβλήθηκαν από τις Διαχειριστικές Αρχές των Κρατών-Μελών της ΕΕ, καθώς και της Βουλγαρίας και της Ρουμανίας, στο 4ο κατά σειρά Συνέδριο με τίτλο “New Horizons – Shaping Best Practice IV” που πραγματοποιήθηκε στις 15 έως 17 Νοεμβρίου 2006, στην πόλη Graz της Αυστρίας.

2007

Από το Φεβρουάριο 2007, οι ελληνικές επιχειρήσεις θα έχουν σταδιακά τη δυνατότητα συναλλαγών με περισσότερα από 50 Επιμελητήρια στη χώρα, μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και μέσω ψηφιακών υπηρεσιών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο της ‘Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013’. Το έργο της δημιουργίας της ολοκληρωμένης υπηρεσίας συνεργασίας Επιμελητηρίων με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) χρηματοδοτήσε με 1,7 εκατ. ευρώ η Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Πρόσθετες ψηφιακές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και από την υφιστάμενη πύλη επιχειρηματικής πληροφόρησης και εξυπηρέτησης της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδος, η οποία παρέχει εξειδικευμένη επιχειρηματική πληροφόρηση που απευθύνεται στο σύνολο των ελληνικών επιχειρήσεων.

Τον ίδιο μήνα υποβάλλεται στη Ευρωπαϊκή Επιτροπή το νέο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013, με σκοπό τη χρηματοδότηση των παρεμβάσεων της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013».

Τον Μάρτιο 2007, ο Υπουργός Ανάπτυξης ανακοινώνει τη διάθεση 72 εκατ. ευρώ σε περισσότερα από 780 επενδυτικά σχέδια που θα χρηματοδοτηθούν από το νέο πρόγραμμα «Ψηφιακό Μέλλον». Η εν λόγω δράση, που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο της ‘Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013’, έχει ως σκοπό να ενθαρρύνει την ηλεκτρονικοποίηση της λειτουργίας των ελληνικών μικρομεσαίων επιχειρήσεων, κυρίως στους κλάδους της μεταποίησης, τουρισμού, εμπορίου και υπηρεσιών. Η συνολική προβλεπόμενη επένδυση για τα επιλεγμένα επιχειρησιακά πλάνα φτάνει τα 154 εκ. ευρώ, από τα οποία τα 72 εκατ. ευρώ θα προέλθουν από εθνικούς πόρους (45 %-55 %).

Τον ίδιο μήνα, το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υιοθετεί μια νέα επικοινωνιακή στρατηγική για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), στοχεύοντας στην ενημέρωση των πολιτών για τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω ΚΕΠ στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση. Στα πλαίσια του προγράμματος για την προώθηση των ΚΕΠ, ανασχεδιάστηκε και η δικτυακή πύλη e-ΚΕΠ προκειμένου να παρέχει πιο άνετη και ευχάριστη πλοήγηση.

Τον Απρίλιο 2007 το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, μέσω της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού, σε συνεργασία με την Ομάδα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, αποφασίζουν τη σύσταση Ομάδας Δράσης για την Ψηφιακή Ασφάλεια D.A.R.T. (Digital Awareness & Response to Threats). Σκοπός της Ομάδας είναι η κατάρτιση προτάσεων για την πρόληψη και προστασία έναντι κινδύνων και απειλών σχετικών με τις νέες τεχνολογίες. Επιπλέον, σημαντική δράση της Ομάδας θα αφορά στην επιμέλεια, συλλογή και διάχυση πληροφοριών μέσα από πολλαπλά δίκτυα για την αύξηση της συνειδητοποίησης των ζητημάτων ψηφιακής ασφάλειας.

Τον Μάιο 2007, το Υπουργείο Οικονομίας Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, , μέσω της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού, παρουσιάζει τη διαφημιστική εκστρατεία για την «Ψηφιακή Ελλάδα», που σαν στόχο έχει την ενημέρωση των πολιτών με τα οφέλη και τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς και την προώθηση της χρήσης τους. Η καμπάνια για την ‘Ψηφιακή Ελλάδα’ θα διαρκέσει έως τον Οκτώβριο του 2008.

Τον ίδιο μήνα, το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπογράφει εγκύκλιο για την έναρξη διάθεσης ψηφιακών πιστοποιητικών με τη μορφή κάρτας στους δημόσιους υπαλλήλους. Οι λήπτες των πρώτων 50.000 ψηφιακών πιστοποιητικών θα είναι υψηλόβαθμα στελέχη (Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές, Τμηματάρχες και Διευθυντές Τμημάτων) από όλα τα Υπουργεία. Στις ‘έξυπνες κάρτες’ έχει αναπτυχθεί με υποδομή δημόσιου κλειδιού (public key infrastructure, PKI) και η ψηφιακή υπογραφή, η χρήση των οποίων υποστηρίζεται από το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Το Σεπτέμβριο 2007, εγκρίνεται και υπογράφεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»** στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ. Στόχος του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» είναι 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 στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Θα αποτελέσει το χρηματοδοτικό εργαλείο για την υλοποίηση των έργων και πρωτοβουλιών που προβλέπονται στην Ψηφιακή Στρατηγική, έως το 2013.

Τον Οκτώβριο 2007, εγκρίνεται και υπογράφεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»**, στο πλαίσιο του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς 2007-2013 (ΕΣΠΑ) και της 4ης Προγραμματικής Περιόδου, με σκοπό να χρηματοδοτήσει τις παρεμβάσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς την αναβάθμιση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος της Δημόσιας Διοίκησης και τον εκσυγχρονισμό των δομών και των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης.

2008

Τον Φεβρουάριο 2008, συστήνεται η «**Ψηφιακές Ενισχύσεις Α.Ε.**», που είναι ανώνυμη εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, εποπτευόμενη από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, και με αποστολή της να συμβάλλει στην επίτευξη των επιμέρους ειδικών στόχων του ΕΠ "Ψηφιακή Σύγκλιση", που είναι:

- η προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις,
- η ενίσχυση της συμβολής του κλάδου των ΤΠΕ στην οικονομία,
- η προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ και
- η βελτίωση της ποιότητας ζωής με τη χρήση των ΤΠΕ.

Η «Ψηφιακές Ενισχύσεις ΑΕ», πλέον της συμβολής της στην επίτευξη των ανωτέρω στόχων, εντοπίζει, αναδεικνύει και επικοινωνεί τα πρακτικά οφέλη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Τόσο κατά την υλοποίηση των δράσεων που αναλαμβάνει όσο και μετά την ολοκλήρωσή τους (απολογιστικά), η εταιρία προάγει τη χρήση των νέων τεχνολογιών και προβάλλει τα καλύτερα-παραδείγματα επιχειρήσεων, ομάδων πολιτών, ή άλλων ομάδων-στόχων που προκύπτουν. Επίσης, βασιζόμενη στην αρχή της Αριστείας, αναδεικνύει τις θετικές επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών σε ωφελούμενους των δράσεών της.

-Τον Απρίλιο 2008 οι αιρετοί της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης όλης της χώρας καλούνται να μνηθούν στα μυστικά της σωστής αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών, μέσα από το Πρόγραμμα «Ψηφιακός Δήμος» που υλοποιεί η Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ) με την υποστήριξη του Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης, μέσω της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013». Το έργο αποτελεί το μεγαλύτερο ευρωπαϊκό πρόγραμμα κατάρτισης αιρετών εκπροσώπων της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και το Διαδίκτυο, και της εκπαίδευσης στη χρήση τους, καθώς προβλέπει τη συμμετοχή 17.500 αιρετών. Το έργο έχει 3 κύριους στόχους. Ο πρώτος είναι η εξοικείωση των αιρετών με τις νέες τεχνολογίες. Έπειτα, σειρά έχει το τεχνικό μέρος και η εκμάθηση της χρήσης του νέου τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού. Τέλος, όλη η προηγούμενη γνώση τίθεται σε εφαρμογή με σκοπό την αξιοποίηση των ΤΠΕ ως περιφερειακό αναπτυξιακό εργαλείο.

Η εκπαιδευτική διαδικασία των αιρετών υποστηρίζεται ηλεκτρονικά μέσω της ανάπτυξης της αντίστοιχης διαδικτυακής πύλης, στη διεύθυνση www.psifiakosdimos.gr, που αποτελεί ένα εργαλείο συζητήσεων, ανταλλαγής απόψεων και ενημέρωσης για την πορεία του προγράμματος με τη μορφή επικοινωνιακού κόμβου, παρέχοντας νέα, ανακοινώσεις, δελτία τύπου, χρήσιμες πληροφορίες, το διατεθέν εκπαιδευτικό υλικό, κλπ.

-Η Θεσσαλονίκη, δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ελλάδας, εγκαινιάζει το νέο δίκτυο των 'έξυπνων' λεωφορείων και στάσεων, που αποτελούν τμήμα του Ολοκληρωμένου Συστήματος Τηλεματικής στον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης (ΟΑΣΘ).

Το σύστημα τηλεματικής και διαχείρισης στόλου οχημάτων στηρίζεται στη λήψη του σήματος GPS (σε κάθε όχημα), στην εξαγωγή γεωγραφικής θέσης, ακριβή χρόνου, ταχύτητας και υψομέτρου και αποστολή αυτών στο κέντρο μέσω διαύλου ασύρματης επικοινωνίας, επιτρέποντας έτσι την ανάπτυξη πλήθους ακόμη πληροφοριακών υπηρεσιών. Το Σύστημα Τηλεματικής ΟΑΣΘ υλοποιήθηκε σε δύο υποέργα: το σύστημα για τον εντοπισμό των λεωφορείων και τη διαχείριση της κυκλοφορίας. Καθώς και το σύστημα για την πληροφόρηση των επιβατών τόσο εντός όλων των λεωφορείων όσο και σε 200 στάσεις.

-Τον Μάιο 2008 περισσότεροι από 20 Δήμοι απομακρυσμένων περιοχών της χώρας συμμετέχουν σ' ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα Τηλεϊατρικής που οργανώνει το Διαδημοτικό Δίκτυο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ σε συνεργασία με τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. Μέσω των μηχανημάτων τηλεϊατρικής που πρόκειται να εγκατασταθούν στα αγροτικά ιατρεία και στα πολυ-ιατρεία των Δήμων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, παρέχονται πολύτιμες συμβουλευτικές υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Το σημαντικό αυτό πρόγραμμα παρουσιάστηκε μεταξύ άλλων στο πλαίσιο του 4ου Ετήσιου Πανελληνίου Συνεδρίου του Διαδημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ.

-Το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων σε μια συντονισμένη προσπάθεια καθιερώνει την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και την εισαγωγή τους στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία, μέσω του έργου «Ψηφιακή Τάξη». Η προσπάθεια αυτή διεξάγεται στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013» με τους κάτωθι κύριους στόχους: την εισαγωγή των ΤΠΕ στη μαθησιακή διαδικασία μέσω του μαθητικού φορητού υπολογιστή, εντός και εκτός της σχολικής αίθουσας, την κάλυψη κάθε γνωσιακής περιοχής μέσω της χρήσης των ΤΠΕ και την ελαχιστοποίηση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού.

Τον Ιούνιο 2008 ξεκινά η διαδικασία κτηματογράφησης σε 107 περιοχές της χώρας, προσκαλώντας τους Έλληνες πολίτες να δηλώσουν την ακίνητη περιουσία τους στο **Εθνικό Κτηματολόγιο** μέχρι το Σεπτέμβριο του 2008 – και Δεκέμβριο του 2008 για τους ομογενείς και κατοίκους του εξωτερικού. Πρόκειται για ένα πραγματικά φιλόδοξο πρόγραμμα με το οποίο σε λιγότερο από 4 χρόνια θα καταγραφούν 6,7 εκατ. Δικαιώματα ιδιοκτησίας (σε σύγκριση με τα 6 εκ. που καταγράφηκαν από το 1995 έως το 2008). Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι θεμελιώδες

έργο για τη χώρα, αποτελεί κομβικό εργαλείο προγραμματισμού, ορθολογικής οργάνωσης και ανάπτυξης της χώρας. Με την ανάπτυξή του καταγράφονται όλα τα τεχνικά και νομικά χαρακτηριστικά όλων των ακίνητων ιδιοκτησιών, ενώ με ρηματοδότηση από πόρους της «Ψηφιακής Στρατηγικής» παρέχεται και η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων.

Τον Σεπτέμβριο 2008 σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας για τη 'Χρήση των ΤΠΕ στην Υγεία και Πρόνοια', η διείσδυση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο χώρο της δημόσιας υγείας κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα: η πλειονότητα του ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο της υγείας (61 %) έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή στην υπηρεσία που εργάζεται. Παρόλα αυτά, μόνο το 34 % τον χρησιμοποιούν στην εργασία τους, εκ των οποίων ελάχιστοι σε καθημερινή βάση. Επίσης, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία (87 %) δήλωσε ότι γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί Η/Υ, μόνο το 23% διαθέτουν σχετική πιστοποίηση. Τέλος, το 54 % έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο μέσω της υπηρεσίας, αλλά μόνο το 18 % διαθέτει προσωπικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που τους παρέχει η υπηρεσία.

Ένα άλλο σημαντικό εύρημα της έρευνας αποτελεί το γεγονός ότι το προσωπικό έχει ήδη αντιληφθεί τη χρησιμότητα των ΤΠΕ στον τομέα της Υγείας. Όσον αφορά στις εφαρμογές οι οποίες αναφέρθηκαν ως κρίσιμες για την εργασία, αυτές περιλαμβάνουν τους ηλεκτρονικούς φακέλους ασθενούς (79 %), τις κάρτες υγείας (75 %) και τα πληροφοριακά συστήματα υγείας (74 %). Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι τη μεγαλύτερη αναγκαιότητα εγκατάστασης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών επισήμαναν κυρίως οι εργαζόμενοι στον τομέα της πληροφορικής και όχι τα διοικητικά ή ανώτατα διοικητικά στελέχη.

-Το Νοέμβριο του 2008 παρουσιάζεται η δικτυακή πύλη **e-Themis**, η οποία παρέχει σε κάθε ενδιαφερόμενο δωρεάν πρόσβαση στο σύνολο της ελληνικής νομοθεσίας (νόμοι, διατάγματα και κανονιστικές αποφάσεις, όπως δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως) από συστάσεως του Ελληνικού κράτους. Μέσα από 42 θεματικές ενότητες αλλά και δυνατότητες αναζήτησης με λέξεις – κλειδιά, οι πολίτες οδηγούνται εύκολα, γρήγορα και δωρεάν στη νομική πληροφορία που χρειάζονται, ενώ η διαρκής επικαιροποίηση διασφαλίζει την ακρίβεια των στοιχείων. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» και υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Στρατηγικής».

-Καθιερώνεται η **νέα τηλεφωνική γραμμή για την Εξυπηρέτηση του Πολίτη**. Καλώντας το '1500', 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, ο πολίτης μπορεί να επιλέξει να ενημερωθεί, να ζητήσει πληροφορίες και κατευθύνσεις για όλα τα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και να διεκπεραιώσει τηλεφωνικά 95 πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ οι οποίες δεν απαιτούν δικαιολογητικά από πλευράς του πολίτη ή των επιχειρήσεων ή απαιτούν δικαιολογητικά που μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα υπηρεσιακά. Η εξυπηρέτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί στα Αγγλικά, Γαλλικά, Αλβανικά, Ρώσικα, Αραβικά, Βουλγάρικα.

-Τον Δεκέμβριο 2008 θεσμοθετείται το **Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**, με βάση σχετικό Νόμο του Ελληνικού Κράτους (Ν. 3731/2008, ΦΕΚ Α 263/23-12-2008), ενώ ταυτόχρονα ορίστηκε η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως υπεύθυνη για τη λειτουργία του Πλαισίου και το συντονισμό των εμπλεκόμενων Φορέων. Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 και είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής

2010 – Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

-Η Ελληνική Κυβέρνηση, στο πλαίσιο της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013» και με τη συνδρομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης υλοποιεί δράσεις επιδότησης των πολιτών για την απόκτηση ηλεκτρονικού υπολογιστή και επιμόρφωσης στη χρήση των νέων τεχνολογιών. Η πρώτη δέσμη δράσεων ολοκληρώθηκε εντός του τελευταίου τριμήνου του 2008, με πολύ υποσχόμενα αποτελέσματα:

1. ‘Δες την Ψηφιακά’: Η δράση περιλαμβάνει επιδότηση για την απόκτηση προσωπικών φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών από τους πρωτεύσαντες πρωτοετείς φοιτητές και σπουδαστές όλης της χώρας, η οποία φτάνει τα 400 ευρώ - και 800 ευρώ για σπουδαστές που ανήκουν στην κατηγορία των «πασχόντων από σοβαρές ασθένειες» αποκτώντας φορητούς υπολογιστές με ειδικό εξοπλισμό. Από τους 17.800 δικαιούχους φοιτητές το 2008, οι 15.871 επωφελήθηκαν ήδη της επιδότησης, ενώ συνολικά έχουν επιδοτηθεί περίπου 40.000 φοιτητές στο σύνολο των κύκλων της δράσης (2006-2008). Η δράση «Δες την Ψηφιακά» έχει ήδη αναδειχθεί ως βέλτιστη πρακτική σε διεθνές επίπεδο, και προβάλλεται από διεθνείς οργανισμούς.

2. ‘e-Εκπαιδευτείτε’: Η δράση αφορά στην επιδότηση της εκπαίδευσης και πιστοποίησης σε βασικό, προχωρημένο και εξειδικευμένο επίπεδο στις νέες τεχνολογίες και τις ψηφιακές εφαρμογές, και απευθύνεται σε όλους τους φοιτητές που εισήχθησαν με τις πανελλήνιες εξετάσεις των ετών 2005, 2006 και 2007. Με μέγιστη επιδότηση τα 600 ευρώ και όριο εγγραφών τις 60.000, η δράση είχε ποσοστό ανταπόκρισης 100 % σε λιγότερο από 6 μήνες.

3. ‘Γονείς.gr’: Η δράση αφορά στην εκπαίδευση γονέων μαθητών υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου. Οι δικαιούχοι γονείς έχουν το δικαίωμα δωρεάν κατ’ οίκον εκπαίδευσης και πρόσβασης σε εκπαιδευτικά πακέτα αυτόνομης μάθησης μέσω Διαδικτύου (e-learning). Επιπλέον, επιδοτείται η απόκτηση ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο και η συμμετοχή δωρεάν σε εξετάσεις για την απόκτηση πιστοποιητικού γνώσεων Πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ. Από τους δικαιούχους γονείς, 20.700 έχουν ήδη εγγραφεί στα προγράμματα εκπαίδευσης, 3.170 έλαβαν πιστοποιητικό και 1.000 έλαβαν δωρεάν ευρυζωνική σύνδεση.

2009

-Τον Ιανουάριο 2009, Έχοντας υλοποιήσει από το 2006 εκατοντάδες δράσεις που αξιοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλο σχεδόν το εύρος της κοινωνίας και της οικονομίας, και με διαθέσιμο πλέον χρηματοδοτικό εργαλείο το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»** συνολικού προϋπολογισμού 2 δις ευρώ, η «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013» ακολουθεί μια διαφορετική, περισσότερο ανθρωποκεντρική αντίληψη, στο σχεδιασμό νέων δράσεων για τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Αντί για μεμονωμένες δράσεις, σχεδιάζονται πλέον ολοκληρωμένες παρεμβάσεις που αποτελούνται από σύνολα δράσεων. Τα σύνολα δράσεων αποκτούν την «κωδική» ονομασία «νήματα δράσεων» και είναι τα εξής:

1. Ψηφιακή Γνώση
2. Ψηφιακός Καταναλωτής
3. Ψηφιακή προστασία Περιβάλλοντος

4. Ψηφιακή Ασφάλεια
5. Ψηφιακή υποστήριξη Εργασίας
6. Ψηφιακή υποστήριξη του 'Ευ ζην'
7. Ψηφιακή υποστήριξη της κοινωνικής και οικονομικής ενσωμάτωσης και της συμμετοχής
8. Ψηφιακή υποστήριξη της Εξωστρέφειας
9. Ψηφιακή Περιφέρεια.

Το φθινόπωρο του 2008 η **Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού** του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, προχώρησε σε μια σειρά δράσεων ενημέρωσης και εξοικείωσης, με σκοπό την προώθηση των νέων πρωτοβουλιών της Ψηφιακής Στρατηγικής. Από τον Οκτώβριο του 2008 το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» δέχεται προτάσεις για υλοποίηση δράσεων που αξιοποιούν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών με αντιστοιχία στα παραπάνω νήματα, οι οποίες θα χρηματοδοτηθούν από τα διαρθρωτικά ταμεία.

-Δήμοι της Ελλάδας αναπτύσσουν **ενιαίο διαδικτυακό περιβάλλον** για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε πολίτες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η δικτυακή αυτή πλατφόρμα θα αναπτυχθεί από την **Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ)** προσφέροντας τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να πληρώνουν δημοτικά τέλη και φόρους, να διαχειρίζονται τα δημοτικά τους μητρώα, να εκδίδουν πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και άδειες, καθώς και να έχουν πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών σε θέματα περιβάλλοντος, υγείας, πολιτισμού, αθλητισμού, κ.ά.

-Τον Μάιο του 2009 εγκαινιάζεται η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» <www.ermis.gov.gr>, που αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην πύλη συγκεντρώνονται όλες οι υπηρεσίες του δημοσίου που παρέχονται ηλεκτρονικά, είτε αυτές διεκπεραιώνονται πλήρως είτε απλά υποβάλλονται ηλεκτρονικά τα σχετικά αιτήματα. Οι υπηρεσίες είναι οργανωμένες με διάφορους τρόπους για να διευκολύνουν την πλοήγηση του πολίτη. Έτσι, υπάρχει

θεματικό ευρετήριο, ενότητες σύμφωνα με τις συνηθέστερες ανάγκες των πολιτών, τις συχνές ερωτήσεις, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ευρετήριο ομάδων κοινού και άλλα. Στην παρούσα πρώτη φάση λειτουργίας της η Πύλη «ΕΡΜΗΣ» παρέχει 100 ηλεκτρονικές υπηρεσίες και 11 ολοκληρωμένες συναλλαγές (4ου επιπέδου). Στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα μπορούν να πραγματοποιούνται άλλες 10 από τις πλέον κρίσιμες και συνήθεις συναλλαγές επιχειρήσεων με το ΙΚΑ (όπως είναι η ασφαλιστική ενημερότητα).

-Τον Σεπτέμβριο 2009 ενεργοποιείται από τις «**Ψηφιακές Ενισχύσεις ΑΕ**» το έργο «**Φορητός Μαθητικός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής**», το οποίο εντάσσεται στη δράση «Ψηφιακή Τάξη» και επιδοτεί την παροχή προσωπικών φορητών Η/Υ στο σύνολο των μαθητών της Α' τάξης του Γυμνασίου της χώρας του σχολικού έτους 2009-2010 αλλά και σε εκπαιδευτικούς που θα κάνουν χρήση του φορητού Η/Υ στην εκπαιδευτική διαδικασία.

-Τον Οκτώβριο του 2009, σε ευθυγράμμιση με της αρχές της διαφάνειας και της ανοιχτής διακυβέρνησης, η νέα κυβέρνηση ανοίγει τη διαδικασία πλήρωσης θέσεων ευθύνης, προσκαλώντας την υποβολή βιογραφικών μέσω διαδικτύου, στη διεύθυνση www.opengov.gr. Η αρχή έγινε με την πρόσκληση για την πλήρωση 88 θέσεων γενικών και ειδικών γραμματέων, ενώ η νέα διαδικασία θα εφαρμοστεί και για τις θέσεις σε διοικήσεις νοσοκομείων, νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, εποπτευόμενων από το Δημόσιο οργανισμών και ιδρυμάτων.

-Τον Δεκέμβριο 2009, η Ομάδα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών του γραφείου του Πρωθυπουργού ανακοινώνει τη δράση **Labs.OpenGov.gr**, η οποία γίνεται στο πλαίσιο της ανοικτής διακυβέρνησης και καλεί τους πολίτες να συμβάλλουν στον ανασχεδιασμό των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με τη χρήση εργαλείων ελεύθερου λογισμικού / λογισμικού ανοικτού κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) ζητούνται οι προτάσεις από όλους τους ενδιαφερόμενους πολίτες, στελέχη δημοσίων οργανισμών & υπηρεσιών, προγραμματιστές και σχεδιαστές, ώστε οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες να γίνουν πιο φιλικές, πιο εύχρηστες, πιο προσβάσιμες και πάνω απ' όλα πιο χρήσιμες.

-Ξεκινά η δράση «**Δες την Ψηφιακά 2.0**», μέσω της οποίας το Υπουργείο Παιδείας παρέχει το δικαίωμα απόκτησης νέου φορητού προσωπικού υπολογιστή στο 25 % των νεοεισαχθέντων φοιτητών κατά το ακαδημαϊκό έτος 2009-10 σε όλα τα τμήματα των ΑΕΙ/ΤΕΙ, σύμφωνα με τη βαθμολογία εισαγωγής τους.

2010

-Τον Μάρτιο του 2010, παρουσιάζονται οι 15 επικρατέστερες προτάσεις ανασχεδιασμού των κυβερνητικών υπηρεσιών, από τις 361 που κατατέθηκαν συνολικά, στο πλαίσιο της πρώτης φάσης της δράσης Labs.OpenGov.gr. Τον ίδιο μήνα ανοίγει και η δεύτερη φάση κατάθεσης προτάσεων, με καταληκτική ημερομηνία την 26η Απριλίου 2010.

-Το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας προχωρά σε επαναχάραξη της στρατηγικής Σχεδιασμού του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» και το θέτει σε δημόσια διαβούλευση, για τη συμμετοχή όλων των εταίρων στον ανασχεδιασμό των επιμέρους αρχών, στρατηγικών και κατευθύνσεων σχεδιασμού του επιχειρησιακού προγράμματος.

2.5.2 Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι

Η στρατηγική προσέγγιση της Ελλάδας[25] στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτυπώνεται στη Λευκή Βίβλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική & Δράσεις», που δημοσιεύτηκε το 1999 και αναθεωρήθηκε το 2002. Η Λευκή Βίβλος δίνει μεγάλη έμφαση στην αναβάθμιση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών προκειμένου να εξασφαλιστεί κοινωνική συνοχή και στη συμβολή σε οικονομικούς παράγοντες σε όρους βιοτικού επιπέδου. Η ελληνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υποστηρίζει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να χαρακτηρίζονται από αδιάλειπτη παροχή, μοναδικό σημείο αναφοράς, ποιότητα και οικονομική αποτελεσματικότητα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αντιμετωπίζονται ως ουσιώδεις επιχειρησιακές υποδομές και ως τέτοιες θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν. Τα βασικά μεθοδολογικά βήματα για την ανάπτυξη και την υλοποίησή τους περιλαμβάνουν: προσδιορισμό των κρίσιμων σημείων της υπηρεσίας, καθορισμό των επιχειρησιακών προτεραιοτήτων και των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, εντοπισμό των επιχειρησιακών συνεργατών και δημιουργία κλίματος συναίνεσης, προσδιορισμό της σκοπιμότητας μιας πιλοτικής εφαρμογής.

2.5.2.1 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ)

Για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, εντάχθηκε το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠ ΚτΠ), στο πλαίσιο του 3ου ΚΠΣ, την περίοδο 2000 – 2006. Το ΕΠ ΚτΠ είναι ένα καινοτόμο οριζόντιο πρόγραμμα, που διατρέχει όλα τις κυβερνητικά επίπεδα και στοχεύει στην υλοποίηση των ουσιαστικών σημείων της Λευκής Βίβλου για την Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, καθώς επίσης και του σχεδίου δράσης eEurope.

Το ΕΠ ΚτΠ περιλαμβάνει τέσσερις Άξονες Προτεραιότητας: «Παιδεία και Πολιτισμός», «Εξυπηρέτηση του πολίτη», «Ανάπτυξη και Απασχόληση» και «Επικοινωνίες». Οι προτεραιότητες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εμπεριέχονται στον Άξονα «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» και περιλαμβάνουν:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων σε πολίτες και επιχειρήσεις υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line).
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών και χρήση ΤΠΕ για απλοποίηση και επανακαθορισμό διαδικασιών και επικοινωνίας εντός και μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών σε όλη τη δημόσια διοίκηση, και ιδιαίτερα στο δημοσιονομικό και χρηματοοικονομικό τομέα, την κοινωνική ασφάλιση, τη δικαιοσύνη, την περιφερειακή ανάπτυξη και διοίκηση, τις δημόσιες προμήθειες και τον τομέα των υπηρεσιών άμεσης βοήθειας, πρόληψης φυσικών καταστροφών και αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών.
- Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτόμων πιλοτικών ενεργειών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες, καθώς και για την αναδιοργάνωση της διοίκησης και του προϋπολογισμού στον τομέα της υγείας.
- «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέριες μεταφορές.

Η αναθεώρηση του προγράμματος εγκρίθηκε το Δεκέμβριο του 2008, με παράταση των Άξόνων «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» και «Επικοινωνίες». Η χρηματοδότηση του Άξονα «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» ανέρχεται στα 866,11 εκατ. ευρώ από το συνολικό προϋπολογισμό των 2.676,00 εκατ. ευρώ του προγράμματος. Πλέον έχει συμπεριληφθεί ένας επιπλέον Άξονας Τεχνικής Βοήθειας για υποστήριξη στην αποτελεσματική υλοποίηση των έργων του προγράμματος.

2.5.2.2 Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013

Το 2005, η Επιτροπή Πληροφορικής, η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την κατάρτιση της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, κατήρτισε για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική για την χώρα, που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013 και αποτυπώνεται στο κείμενο «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Η Ψηφιακή Στρατηγική αποσκοπεί σε δράσεις που θα δώσουν ώθηση στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο. Ακολουθήθηκαν τέσσερα βήματα για τη χάραξη της ψηφιακής πορείας της χώρας:

- **Βήμα 1ο:** Διάγνωση - εντοπισμός της ρίζας των προβλημάτων που δυσχεραίνουν τη διάδοση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη χώρα.

- **Βήμα 2ο:** Ανάλυση των διεθνών πολιτικών που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις νέες τεχνολογίες. Εντοπισμός των καλών παραδειγμάτων αλλά και των αποτυχιών άλλων χωρών.
- **Βήμα 3ο:** Μελέτη των διεθνών και Ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας (πολιτική της Ε.Ε. i2010, εξελίξεις WSIS κλπ.)
- **Βήμα 4ο:** Διαμόρφωση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο έως το 2013, συνεκτιμώντας τις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ειδοποιός διαφορά σε σύγκριση με προγενέστερα προγράμματα είναι ότι η νέα στρατηγική δεν εστιάζει σε συγκεκριμένα έργα ανά οργανισμό/ φορέα, αλλά στις προδιαγραφές των υπηρεσιών που θα προσφερθούν. Υπάρχει μια ανοιχτή παραδοχή ότι η χώρα δεν έχει καταφέρει να ακολουθήσει τα υπόλοιπα Κράτη Μέλη ως προς την πλήρη αξιοποίηση των ΤΠΕ.

Η ψηφιακή στρατηγική για την περίοδο 2006-2013 στοχεύει στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής ως το 2013. Ο σκοπός του ψηφιακού άλματος είναι διττός: βελτίωση της παραγωγικότητας της ελληνικής οικονομίας και βελτίωση της καθημερινής ποιότητας ζωής των πολιτών.

Οι βασικές κατευθύνσεις της νέας στρατηγικής είναι έξι - τέσσερις αφορούν στη βελτίωση της παραγωγικότητας και δυο στην καλύτερη ποιότητα ζωής:

- Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα
- Υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ
- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ και
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

Κοινός παρονομαστής για όλα αυτά παραμένει η ευρυζωνική διασύνδεση, ενώ «ρόλο-κλειδί» παίζει το ανθρώπινο κεφάλαιο που, αν αναπτυχθεί με οργανωμένο τρόπο, μπορεί να χαρίσει σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα στη χώρα.

Το μονοπάτι για το «ψηφιακό άλμα», την υλοποίηση δηλαδή της νέας ψηφιακής στρατηγικής περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις. Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών, στη δραστική ενίσχυση της ευρυζωνικότητας, στη διαφημιστική εκστρατεία ενημέρωσης και εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες και την ηλεκτρονική παροχή των πέντε συχνότερα χρησιμοποιούμενων πιστοποιητικών στις επιχειρήσεις και των 20 βασικών υπηρεσιών στους πολίτες ως το 2008, οπότε λήγει η πρώτη φάση υλοποίησης της στρατηγικής. Όλες αυτές οι δράσεις θεωρούνται ιδιαίτερα κρίσιμες για την επίτευξη του ψηφιακού άλματος. Σε ότι αφορά στην περίοδο μετά το 2008, προβλέπεται η δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης με στόχο την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών και η δυναμικότερη ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα.

Στο σχεδιασμό της ψηφιακής στρατηγικής, συμμετείχε βεβαίως η Επιτροπή Πληροφορικής, αλλά και περισσότεροι από 20 διευθύνοντες σύμβουλοι και υψηλόβαθμα στελέχη από επιχειρήσεις όχι μόνο του κλάδου της πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά και από κλάδους-χρήστες της πληροφορικής (όπως τράπεζες, λιανικό εμπόριο κλπ.), φορείς του δημόσιου τομέα, στελέχη της

Ειδικής Γραμματείας για την Κοινωνία της Πληροφορίας, σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, καθώς και φορείς όπως ο ΣΕΠΕ και ο ΣΕΒ κλπ. Στην κατάρτιση της ψηφιακής στρατηγικής μελετήθηκαν επιπλέον ευρωπαϊκές και διεθνείς πολιτικές (i2010, WSIS), αλλά και η διεθνής εμπειρία μέσα από καλές πρακτικές αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών σε 20 χώρες.

Η υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής παρακολουθείται από την Επιτροπή Πληροφορικής.

Στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα παρακάτω έργα είχαν εντοπιστεί και προτεραιοποιηθεί ως υψίστης σημασίας το 2005 από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Η δημιουργία της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης «ΕΡΜΗΣ»
- Η δημιουργία του Ενιαίου Συστήματος Αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών
- Δημιουργία και θεσμοθέτηση Ενιαίου Συστήματος Διαλειτουργικότητας.

Το Μάιο του 2009 έγινε η επίσημη παρουσίαση της Πύλης «ΕΡΜΗΣ», του νέου σύγχρονου ηλεκτρονικού διαύλου εξυπηρέτησης που συνδέεται με όλα τα ΚΕΠ και θα αποτελέσει το μοναδικό σημείο αναφοράς πολιτών και επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

2.5.2.3 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» είναι 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 περίοδο 2007-2013. Το εγκεκριμένο ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση λαμβάνει υπόψη του και τις ειδικότερες στρατηγικές επιλογές και τις κατευθύνσεις της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Η στρατηγική της Ψηφιακής Σύγκλισης για την προγραμματική περίοδο 2007-2013 καταρτίστηκε τόσο βάσει της διάγνωσης που περιλαμβάνεται σε αυτή όσο και βάσει των αναγκών της χώρας όπως προκύπτουν από την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης. Μετά από διεξοδική ανάλυση των αδύνατων και δυνατών σημείων της χώρας στο εν λόγω πεδίο, ανέκυψαν οι εξής προτεραιότητες για το πρόγραμμα:

- Βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και ανασχεδιασμός των σχετικών διαδικασιών του Δημοσίου
- Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ και του Διαδικτύου στις επιχειρήσεις
- Αύξηση της συνολικής συμβολής των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία
- Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω της χρήσης ΤΠΕ
- Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες

Το πρόγραμμα έχει έντονη την περιφερειακή διάσταση, καθώς η πλειονότητα των σχεδιαζόμενων δράσεων και παρεμβάσεων γίνεται με αναφορά στις 13 περιφέρειες της χώρας.

2.5.2.4 Πρόοδος που έχει επιτευχθεί

Το 2008, τρίτη χρονιά υλοποίησης της **Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013** και καταληκτικό έτος του **Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας»** που υλοποιείται στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, η Ελλάδα συνέχισε να κινείται σε τροχιά ψηφιακής σύγκλισης με τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η συμβολή του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» στη δημιουργία της Ψηφιακής Ελλάδας υπήρξε εξαιρετικά σημαντική, καθώς χρηματοδοτήθηκαν και υλοποιούνται τα τελευταία έτη περισσότερες από 40 νέες ψηφιακές

υπηρεσίες που αφορούν άμεσα στην καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Ενδεικτικά, αναφέρονται ορισμένα από τα σημαντικότερα έργα προς τη δημιουργία μιας Ψηφιακής Δημόσιας Διοίκησης:

- Το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο διασυνδέει περισσότερους από 4.000 φορείς - κόμβους, αποτελώντας το μεγαλύτερο και πλέον σύγχρονο ευρυζωνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης σε όλη την Ευρώπη.
- Το έργο του τεχνολογικού εκσυγχρονισμού της Ελληνικής Αστυνομίας (Police Online) που διασυνδέει περισσότερες από 1.100 Αστυνομικές Υπηρεσίες πανελλαδικά και προσφέρει νέες δυνατότητες ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης και αυτόματης διαχείρισης των πληροφοριών και των εργασιών των Πολεοδομικών Υπηρεσιών. Μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης <http://www.poleodomia.gov.gr> είναι δυνατή η ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων, η ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας προς πολεοδομικές υπηρεσίες, ο έλεγχος πληρότητας φακέλου, κλπ.
- Τα έργα για την παροχή δεκάδων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας και οικονομικού περιεχομένου (<http://www.taxisnet.gr>), καθώς και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τελωνείων, που παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών.
- On-line έκδοση ποινικού μητρώου σε έξι πόλεις (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο, Βόλος) από τις αντίστοιχες εισαγγελίες πρωτοδικών και από τα ΚΕΠ.
- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις από το ΙΚΑ, όπως ενδεικτικά η ηλεκτρονική χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας σε εργοδότες, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, η ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ, κλπ.
- Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών, (<http://www.stratologia.gr>) που παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, οδηγό του πολίτη, ηλεκτρονική υποβολή αίτησης εξαγοράς στρατιωτικών υποχρεώσεων ή διοικητικού προστίμου, κλπ.
- Η ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις κυρίως στους τομείς που σχετίζονται με τα θέματα εμπορίου Ανωνύμων εταιρειών, Υγείας, Δημόσιας Υγιεινής και Κοινωνικής Πρόνοιας.
- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναζήτησης και λήψης ΦΕΚ από το Εθνικό Τυπογραφείο (<http://www.et.gr>).
- Το σύστημα παροχής πληροφοριών του ΕΛΓΑ για τους αγρότες (<http://wis.elga.gr>) , με πληροφορίες για αποζημιώσεις φυτικής παραγωγής και ζωικού κεφαλαίου, κρατικές οικονομικές ενισχύσεις από την Πολιτική Σχεδίαση Έκτακτης Ανάγκης, κλπ.
- Η διαδικτυακή πύλη του Ελεγκτικού Συνεδρίου (<http://www.elsyn.gr>) του Υπουργείου Δικαιοσύνης και το πληροφοριακό σύστημα του Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ) (<http://www.ste.gr>), με δυνατότητες αναζήτησης αποφάσεων από τη νομολογιακή βάση του ΣτΕ και γενικότερης παρακολούθησης της πορείας υποθέσεων μέσω κωδικού πρόσβασης, πραγματοποίησης ηλεκτρονικών αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών – βεβαιώσεων, κλπ.
- Η διαδικτυακή πύλη του εθνικού κτηματολογίου (<http://www.ktimatologio.gr>), που έχει ως στόχο την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και την απλοποίηση των σχετικών συναλλαγών, επιτρέποντας ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων, πληρωμή τελών

και ηλεκτρονική αποστολή των απαραίτητων συνοδευτικών εγγράφων στη Βάση Δεδομένων της Κτηματολόγιο Α.Ε.

- Το «Σχέδιο για την Ανάπτυξη της Ευρυζωνικότητας» της Ψηφιακής Στρατηγικής που βασίστηκε σε πόρους ύψους 450 εκατ. ευρώ για τη δημιουργία ευρυζωνικών υποδομών σε όλη τη χώρα, τη συγχρηματοδότηση ευρυζωνικών υπηρεσιών και την ενίσχυση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών.
- Το μεγάλο έργο ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών στην Ελληνική Περιφέρεια (ύψους 210 εκατ. ευρώ), με παράλληλη ενίσχυση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών. Στόχος του έργου είναι η κάλυψη περιοχών της Ελλάδας στις οποίες οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σήμερα προβλήματα όσον αφορά την πρόσβαση στα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ευρυζωνική τεχνολογία.

Πλέον των μεγάλων αυτών παρεμβάσεων για τη δημιουργία μιας Ψηφιακής Δημόσιας Διοίκησης, στο πλαίσιο της 'Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013' υλοποιείται σειρά μικρότερων έργων δημιουργίας ψηφιακών υπηρεσιών, σε τομείς ωστόσο που είναι άμεσου ενδιαφέροντος για πολίτες και επιχειρήσεις. Ως ενδεικτικά τέτοια έργα, αναφέρονται:

- Το «Σύστημα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΑΣΕΠ», (<http://www.asep.gr>) το οποίο παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών με ηλεκτρονικό τρόπο από τον ΑΣΕΠ προς τους πολίτες και τους Δημόσιους Φορείς.
- Το πληροφοριακό σύστημα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας (<http://www.fireservice.gr>) με χρήσιμες πρακτικές συμβουλές για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού (<http://www.oddy.gr>), που επιτρέπει την πληροφόρηση σχετικά με δημοπρασίες ΟΔΔΥ και παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών δημοπρασιών και πληρωμών.
- Το ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης του πολίτη για την Προστασία των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (<http://www.dpa.gr>), που επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή προσφυγών, καταγγελιών, ερωτημάτων, αιτήσεων χορήγησης άδειας επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων, την πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία κλπ.

Πλέον της κεντρικής δημόσιας διοίκησης, πραγματοποιήθηκε σημαντική στροφή σε δράσεις για την Περιφέρεια. Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη ένα ολοκληρωμένο σχέδιο για τους δήμους, που περιλαμβάνει δράσεις όπως:

Το έργο «Ψηφιακός Δήμος» για την κατάρτιση αιρετών εκπροσώπων της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και το Διαδίκτυο και την εκπαίδευση στη χρήση τους

- Την «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση» σε 469 δήμους με πληθυσμό μικρότερων των 20.000 κατοίκων, για την ανάπτυξη online ψηφιακών υπηρεσιών, κλπ.
- Τη δημιουργία μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών σε 75 δήμους
- Τη δημιουργία έξυπνων ευρυζωνικών οικισμών σε 6 δήμους
- Τη δημιουργία δημόσιων κέντρων πληροφόρησης σε 29 δημοτικές βιβλιοθήκες σε αντίστοιχους δήμους της χώρας
- Την υλοποίηση του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος εθνικού δημοτολογίου

Τέλος, στο πλαίσιο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, υλοποιείται σύνολο δράσεων συνολικού προϋπολογισμού 100 εκατ. ευρώ για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ, που περιλαμβάνουν:

- Χρηματοδότηση της διάθεσης 50.000 διαμορφωμένων αποκωδικοποιητών ψηφιακής τηλεόρασης για ΑμεΑ.
- Υποστήριξη οπτικά μειονεκτούντων ατόμων μέσω τεχνολογικών εφαρμογών στο Κέντρο Ένταξης και Αποκατάστασης Τυφλών (ΚΕΑΤ).
- Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Μάθησης σε 7.000 άνεργες γυναίκες και 500 άτομα με αναπηρίες (κυρίως κινητικά προβλήματα).
- Προμήθεια και εγκατάσταση υπολογιστικού και ειδικού εξοπλισμού στις Μονάδες Ειδικής Αγωγής.
- Προμήθεια ειδικού εξοπλισμού για Σχολικές Μονάδες Ειδικής Αγωγής και Κέντρα Διάγνωσης, Αξιολόγησης και Υποστήριξης (ΚΔΑΥ) για την ενίσχυση μαθητών ΑμεΑ, καθώς και για Δημόσιες και Δημοτικές Βιβλιοθήκες.
- Ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος ταξινόμησης και αξιολόγησης αναπηριών, για τη χορήγηση Κάρτας Λειτουργικότητας.
- Κατάρτιση 750 ατόμων με προβλήματα όρασης σε βασικές δεξιότητες χρήσης τεχνολογιών με πιστοποίηση.
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων ευρυζωνικών υποδομών και υπηρεσιών για ΑμεΑ.
- Προμήθεια 72 προσβάσιμων εκπαιδευτικών λογισμικών ειδικής και γενικής αγωγής για πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση και εκπαίδευση 1000 εκπαιδευτικών για τη βέλτιστη αξιοποίησή τους.

Οι δράσεις για τη δημιουργία μιας ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, υλοποιούνται από φορείς που ανήκουν σε ένα πολύ μεγάλο εύρος της δημόσιας διοίκησης (περισσότεροι από 2.500 φορείς), με αποτέλεσμα η αναζήτηση αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών να βρίσκεται διεσπαρμένη και ο εντοπισμός τους να είναι δύσκολος. Για το σκοπό αυτό, η Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας ανέπτυξε και συνεχώς εμπλουτίζει στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.psifiakiellada.gr> μια ψηφιακή πόλη που περιλαμβάνει με εξαιρετικά απλοποιημένο τρόπο, ψηφιακές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στα καθημερινά προβλήματα των πολιτών. Η πύλη αποτελεί μέρος της επικοινωνιακής εκστρατείας για την ανάδειξη της «Ψηφιακής Ελλάδας», που υλοποιείται από το Φεβρουάριο του 2007.

Μάλιστα, αναγνωρίζοντας τα θέματα ψηφιακής ασφάλειας ως ιδιαίτερης σημασίας για τους πολίτες, και επιδιώκοντας την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού των χρηστών στα νέα μέσα, η Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού προχώρησε στη σύσταση της «Ομάδα Δράσης για την Ψηφιακή Ασφάλεια», που φέρει την ονομασία D.A.R.T. (Digital Awareness & Response to Threats). Άμεσος στόχος της ομάδας είναι η ενημέρωση των πολιτών, η πρόληψη αλλά και η αντιμετώπιση κινδύνων που σχετίζονται με τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η Ομάδα DART συμπεριλαμβάνει το σύνολο σχεδόν των φορέων, οργανώσεων και ΜΚΟ που δραστηριοποιούνται σε θέματα ασφάλειας στο Διαδίκτυο και ενημερώνει μέσω ενός συστηματικού σχεδίου, πολίτες και μικρές επιχειρήσεις από όλη τη χώρα.

Στο πλαίσιο του ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» ενεργοποιήθηκε και η τηλεφωνική γραμμή 1020 για την Ψηφιακή Ελλάδα, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών σε θέματα που

σχετίζονται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και του Διαδικτύου, τις δράσεις που βρίσκονται σε εξέλιξη καθώς και τα θέματα ψηφιακής ασφάλειας.

2.5.2.5 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»

Το **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση»** επικεντρώνεται ιδίως στην αναβάθμιση του θεσμικού περιβάλλοντος της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και τον εξορθολογισμό των υφιστάμενων διοικητικών δομών, με γνώμονα την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών και την εν γένει αναδιοργάνωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, της περιφερειακής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Αυτή η συνολική στρατηγική προσέγγιση αξιοποιώντας τον προσανατολισμό του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου για την ενίσχυση της διοικητικής αποτελεσματικότητας, σύμφωνα με τις επιταγές της Αναθεωρημένης Στρατηγικής της Λισσαβόνας, αποτελεί τον πυρήνα του αναπτυξιακού οράματος του παρόντος Επιχειρησιακού Προγράμματος, μέσω του οποίου επιδιώκονται:

- Ο περιορισμός των αδυναμιών της διοικητικής δράσης και η άρση των εμποδίων που δεν επέτρεψαν μέχρι σήμερα στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση να ανταποκριθεί στις σύγχρονες προκλήσεις και τις αναπτυξιακές ανάγκες της χώρας.
- Η εισαγωγή, με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο, μιας σειράς αναγκαίων μεταρρυθμίσεων στο ανθρώπινο δυναμικό, στο θεσμικό πλαίσιο και στην οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών και των υπηρεσιών της Περιφερειακής Διοίκησης αλλά και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, καθώς και στη διαδικασία παραγωγής πολιτικών και ανάληψης πρωτοβουλιών, με γνώμονα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ο στρατηγικός στόχος του ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» είναι η βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης μέσα από την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανώσεων, καθώς και την ενίσχυση της λογοδοσίας και της επαγγελματικής ηθικής μέσω της διεύρυνσης της κοινωνικής διαβούλευσης και συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων.

Ο ως άνω στρατηγικός στόχος εξειδικεύεται περαιτέρω σε τέσσερις (4) γενικούς στόχους, με βάση τους οποίους το επιχειρησιακό πρόγραμμα διαρθρώνεται σε άξονες. Οι γενικοί στόχοι προσδιορίζονται ως εξής:

- **Γενικός στόχος I.** Αναβάθμιση των δημόσιων πολιτικών, εκσυγχρονισμός του ρυθμιστικού πλαισίου και των δομών της δημόσιας διοίκησης
- **Γενικός στόχος II.** Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης
- **Γενικός στόχος III.** Ενδυνάμωση των πολιτικών ισότητας των φύλων σε όλο το εύρος της δημόσιας διοίκησης
- **Γενικός στόχος IV.** Τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής

2.5.2.6 Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007 – 2013

Σε ευρύτερο πλαίσιο, ο Υπουργός Εθνικής Οικονομίας παρουσίασε το Νοέμβριο του 2006 το «Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013». Το ΕΣΠΑ περιλαμβάνει δράσεις για την αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα μέσω του ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση», καθώς και δυναμικής αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών σε όλους τους τομείς της κοινωνίας και της οικονομίας μέσω του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση».

2.5.3 Αρμόδιοι Φορείς

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε εθνικό επίπεδο

Στρατηγική – Πολιτικές

Επιτροπή Πληροφορικής

Την Άνοιξη του 2004, λαμβάνοντας υπόψη την μέχρι τότε πρόοδο των παρεμβάσεων που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας [25] αλλά και τους υψηλούς στόχους των επόμενων περιόδων, διαγνώσθηκε η ανάγκη να υπάρξει μια ενιαία, συνεκτική στρατηγική ειδικά για τον κλάδο της πληροφορικής στην Ελλάδα. Για το σκοπό αυτό συστάθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο η Επιτροπή για τον καθορισμό της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής, η οποία αποτελεί πλέον ενιαίο κέντρο πολιτικού σχεδιασμού, συντονισμού, ελέγχου και ανάπτυξης της πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο και ειδικότερα στο Δημόσιο Τομέα. Η Επιτροπή Πληροφορικής, είναι επιφορτισμένη με την κατάρτιση της Ψηφιακής Στρατηγικής της Ελλάδας για την περίοδο 2006-2013, καθώς και για το συντονισμό όλων των δράσεων και παρεμβάσεων των δημόσιων φορέων που σχετίζονται με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στόχος της Επιτροπής Πληροφορικής, είναι να παρακολουθεί στενά την υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής από τους φορείς, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι για την πραγματοποίηση ενός «Ψηφιακού Άλματος» στην περίοδο που ακολουθεί έως το 2013.

Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ο κατεξοχήν αρμόδιος φορέας για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, με μακρά εμπειρία στη διαχείριση έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο του 1ου και 2ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, αλλά και τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ). Η **Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χειρίζεται τα συναφή με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θέματα. Επιπλέον, η **Ειδική Γραμματεία για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση** είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013». Επίσης, εντός του Υπουργείου, έχει οργανωθεί η **Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (Υ.Α.Π.)** με σκοπό την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την εισαγωγή, εφαρμογή και ανάπτυξη της πληροφορικής στο Δημόσιο Τομέα, αλλά και το συντονισμό των σχετικών ενεργειών μεταξύ των δημόσιων φορέων. Πέραν της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η συνολική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Ειδικής Γραμματείας Ψηφιακού Σχεδιασμού του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας.

Συντονισμός

Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι επιφορτισμένη με την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την εισαγωγή των ΤΠΕ στο δημόσιο, καθώς και το συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων προς την κατεύθυνση αυτή.

Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού

Η Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού (που μετονομάστηκε από "Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας"), του **Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας**, συστάθηκε το Δεκέμβριο του 2000 (ΦΕΚ 1502/ 8.12.2000) έχοντας σαν βασική αποστολή το σχεδιασμό, την παρακολούθηση, την εποπτεία και εν γένει τη διαχείριση του ΕΠ "ΚτιΠ" στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ. Ο ρόλος της επεκτάθηκε τον Οκτώβριο του 2006, με σκοπό να υποβοηθήσει περαιτέρω την υλοποίηση της νέας «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013», έχοντας πλέον την ευθύνη για τη διαμόρφωση δράσεων και τη διατύπωση εισηγήσεων ή προτάσεων για όλα τα θέματα που σχετίζονται με την Ψηφιακή Στρατηγική της χώρας, αλλά και την προώθηση της Πληροφορικής και των ψηφιακών τεχνολογιών γενικότερα, σ' όλους τους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας στην Ελλάδα. Για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα υπάρχει συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ειδική Γραμματεία για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση

Η Ειδική Γραμματεία για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ξεκίνησε τη λειτουργία της τον Φεβρουάριο 2008. Δραστηριοποιείται σε όλες τις Περιφέρειες της χώρας και τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, με σειρά έργων που θα προωθήσουν ευρύτερα το μεταρρυθμιστικό έργο της κυβέρνησης.

Υλοποίηση

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε ιδρύθηκε το 2001, είναι εταιρία που λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και ως αποστολή έχει την υποστήριξη της υλοποίησης των έργων του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», αλλά και των νέων Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση». Προς αυτή την κατεύθυνση υλοποιεί και διαχειρίζεται ορισμένα δομικά μέρη της εθνικής υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως το εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Ψηφιακές Ενισχύσεις Α.Ε.

Η εταιρία «Ψηφιακές Ενισχύσεις Α.Ε.» συστάθηκε το Φεβρουάριο 2008 με στόχο την υλοποίηση δράσεων που απευθύνονται άμεσα σε πολίτες και επιχειρήσεις, σε ευθυγράμμιση με τις προτεραιότητες και τους στρατηγικούς στόχους του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» και της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013».

Όλα τα Υπουργεία και οι κυβερνητικοί φορείς

Όλοι οι κυβερνητικοί φορείς είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση έργων εισαγωγής τεχνολογιών πληροφορικής.

Υποστήριξη

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Έργο της ΕΥΔ ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» είναι η διασφάλιση της αποτελεσματικότητας, καθώς και ο έλεγχος της νομιμότητας και κανονικότητας της διαχείρισης και εφαρμογής του αντίστοιχου Επιχειρησιακού Προγράμματος.

Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση»

Η ΕΥΔ ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση» ξεκίνησε τη λειτουργία της το Φεβρουάριο του 2008, έχοντας ως αποστολή της τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας, καθώς και τη διαχείριση και παρακολούθηση του αντίστοιχου Επιχειρησιακού Προγράμματος.

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε

Η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε παρέχει υποστήριξη σε κυβερνητικά τμήματα και φορείς, σε όλα τα στάδια σχεδιασμού, υλοποίησης και παρακολούθησης έργων ΤΠΕ.

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας. Αποτελέσει τον τρίτο πυλώνα του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και διατηρεί το ρόλο του και στην τέταρτη προγραμματική περίοδο και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση». Μαζί με την ΕΥΔ ΕΠ «ΨΣ» και την ΚτΠ Α.Ε. συνιστούν τους κύριους μηχανισμούς υλοποίησης του ΕΠ «ΨΣ» και συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του. Οι στρατηγικοί στόχοι της λειτουργίας του Παρατηρητηρίου είναι:

- Η έγκυρη και έγκαιρη τεκμηρίωση των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων αναφορικά με την πορεία προς την ΚτΠ
- Η βελτίωση της γνωστικής βάσης πάνω στην οποία διαμορφώνονται η εθνική στρατηγική και οι δράσεις για την ΚτΠ
- Η μεταφορά και διάχυση βέλτιστων μεθόδων και πρακτικών και υποβοήθηση ανταλλαγής εμπειριών, τεχνογνωσίας και πληροφόρησης μεταξύ φορέων από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government Forum) υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και σα στόχο έχει τη δημιουργία ενός ανθρώπινου δικτύου διαρκούς διαβούλευσης της Πολιτείας με τον επιχειρηματικό και ακαδημαϊκό κόσμο και τους κοινωνικούς και επαγγελματικούς φορείς σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω της αξιοποίησης των δυνατοτήτων που παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ο ρόλος του eGovernment Forum διαρθρώνεται γύρω από τους εξής άξονες:

- της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εισαγωγή νέων πρακτικών διακυβέρνησης που στηρίζονται στη χρήση νέων τεχνολογιών,
- της επίλυσης ειδικών προβλημάτων που θα προκύψουν από την εισαγωγή νέων τεχνολογιών για την υποστήριξη των υπηρεσιών που προσφέρει η Δημόσια Διοίκηση στους πολίτες,

- της συμβολής του, με ρόλο επικουρικό, στη διαδικασία εναρμόνισης της χώρας με τους κανόνες και τις πρακτικές της Ε.Ε. και
- της διενέργειας αναλύσεων των τρεχόντων, αλλά και των μελλοντικών αναγκών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Έλεγχος – Ασφάλεια

Ελεγκτικό Συνέδριο

Στην αρμοδιότητα του Ελεγκτικού Συνεδρίου ανήκουν κυρίως ο έλεγχος των δαπανών του Κράτους, καθώς και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή άλλων νομικών προσώπων.

Δεδομένα – Προστασία

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα είναι ανεξάρτητη Αρχή, που ιδρύθηκε το Νοέμβριο του 1997 και αποστολή της αποτελεί η προστασία των δικαιωμάτων της προσωπικότητας και της ιδιωτικής ζωής του ατόμου στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις των Ν. 2472/1997 και 3471/2006. Η Αρχή υπάγεται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Περιφερειακό & Τοπικό Επίπεδο

Στρατηγική – Πολιτικές

Περιφερειακή Διοίκηση, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση

Η διοίκηση του ελληνικού κράτους έχει οργανωθεί στη βάση της αρχής της αποκέντρωσης, με 13 Περιφέρειες που διοικούνται από αντιπροσώπους διορισμένους από την κυβέρνηση. Επιπλέον, έχει δημιουργηθεί μια δομή πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων τοπικών αρχών και τοπικής διαχείρισης: τους Δήμους, που είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση των τοπικών θεμάτων, και τις Νομαρχίες (54), οι οποίες διοικούνται από τα νομαρχιακά συμβούλια και τους νομάρχες – που (από το 1994) εκλέγονται επίσης άμεσα από το λαό.

Συντονισμός

Ο συντονισμός για θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται κεντρικά, από τα εξουσιοδοτημένα αρμόδια όργανα της Δημόσιας Διοίκησης.

Υλοποίηση

Περιφερειακή Διοίκηση, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση

Υποστήριξη

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης

Η Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.) ιδρύθηκε το 1985 και έχει σκοπό την παροχή επιστημονικής και τεχνικής υποστήριξης σε φορείς της

Αυτοδιοίκησης καθώς και σε φορείς του δημόσιου και του κοινωνικού τομέα. Επιπλέον, για την επίτευξη του σκοπού της, συμμετέχει σε μεγάλο αριθμό δικτύων και συνεργασιών, που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, το ελληνικό Δημόσιο (Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας), την Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (ΕΝΑΕ), Τοπικές Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων των Νομών (ΤΕΔΚ), την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ), το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και άλλους φορείς του κοινωνικού τομέα.

Έλεγχος – Ασφάλεια

Ελεγκτικό Συνέδριο

Στην αρμοδιότητα του Ελεγκτικού Συνεδρίου ανήκουν κυρίως ο έλεγχος των δαπανών του Κράτους καθώς και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή άλλων νομικών προσώπων.

2.5.4 Υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κόρια δομικά μέρη της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δικτυακή Πύλη

Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» {www.ermis.gov.gr} αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα καθιερωθούν και θα λειτουργήσουν για πρώτη φορά. Πρόκειται για το νέο ηλεκτρονικό δίαυλο εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, που συνδέεται με όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και διαθέτει σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές για τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφορικών συστημάτων των δημόσιων υπηρεσιών και την ασφαλή διακίνηση της δημόσιας πληροφορίας. Ο «ΕΡΜΗΣ» έχει εισέλθει, από το Μάιο του 2009, στην πρώτη φάση λειτουργίας του, παρέχοντας 100 ηλεκτρονικές υπηρεσίες και 11 ολοκληρωμένες συναλλαγές (4ου επιπέδου), ενώ παράλληλα υποστηρίζει την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από τα ΚΕΠ. Στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα μπορούν να πραγματοποιούνται άλλες 10 από τις πλέον κρίσιμες και συνήθεις συναλλαγές επιχειρήσεων με το ΙΚΑ (όπως είναι η ασφαλιστική ενημερότητα).

Η δικτυακή πύλη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι τα διοικητικά κέντρα υπηρεσιών μιας στάσης, μέσω των οποίων οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες δημόσιων υπηρεσιών και 1.040 πιστοποιημένες διαδικασίες. Η παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (μέσα από το δίκτυο των ΚΕΠ υποστηρίζεται και από την πρωτοποριακή πλατφόρμα ανοιχτής αρχιτεκτονικής «e-ker», η οποία υποστηρίζει υπηρεσίες όπως παραλαβή και διαχείριση των αιτημάτων του πολίτη, τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου, ηλεκτρονική πρωτοκόλληση, διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων μέχρι τη διεκπεραίωσή τους. Προσβάσιμη μέσω του πανελληνίου δικτύου των ΚΕΠ ή μέσω του Διαδικτύου, η πλατφόρμα «e-ker» υποστηρίζει τη χρήση ψηφιακών υπογραφών, παρέχοντας τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών. Ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ, www.kep.gov.gr, αποτελεί το σημείο αναφοράς των πολιτών για τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση, παρέχοντας τη

δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων προς τα ΚΕΠ για μία σειρά διοικητικών διαδικασιών. Το Νοέμβριο του 2008 καθιερώθηκε και η νέα τηλεφωνική γραμμή «1500» (από «1564» που ήταν πριν) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε 24ωρη βάση όλες τις μέρες του χρόνου. Μέσω της πύλης www.kep.gov.gr ή της γραμμής 1500, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά/ τηλεφωνικά 95 πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ. Πάνω από 60.000 πολίτες προσέρχονται καθημερινά στα ΚΕΠ για πιστοποιημένες ή μη διαδικασίες, επικυρώσεις εγγράφων, βεβαιώσεις γνησίου υπογραφής και κάθε είδους διοικητική πληροφόρηση, ενώ από το Μάρτιο του 2007 και οι επιχειρήσεις μπορούν να συναλλάσσονται με τα 59 Επιμελητήρια της χώρας, μέσω των ΚΕΠ. Στη χώρα λειτουργούν 1.045 ΚΕΠ (Απρίλιος 2009).

Ο θεσμός των ΚΕΠ έφερε την Ελλάδα και μεταξύ των τελικών υποψηφίων για τα βραβεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2007 (European eGovernment Awards 2007).

Δίκτυο

Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αποτελεί το 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 – τηλεκπαίδευση). Καλύπτει όλη την ελληνική επικράτεια, διασυνδέοντας περίπου 4.500 φορείς (αναμένεται να φτάσουν τους 6.000 μέσα στο 2010), και αποτελεί το μεγαλύτερο και πλέον σύγχρονο ευρυζωνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης σε όλη την Ευρώπη. Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» θέτει στη διάθεση των φορέων του δημοσίου τις πιο σύγχρονες πρακτικές και προηγμένες υπηρεσίες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και του

Διαδικτύου (Internet) και διασφαλίζει τη δικτυακή υποδομή που απαιτείται για τη διασύνδεση των πληροφοριακών τους συστημάτων, με στόχο την ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ συμβάλλει συγχρόνως στη δραστική μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών του κάθε Φορέα και του Ελληνικού Δημοσίου συνολικά.

Έρευνα που έγινε σε δείγμα φορέων που αξιοποιούν πλήρως τις υπηρεσίες του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» κατέγραψε μείωση δαπανών τηλεφωνίας σε ποσοστό 43 % μηνιαίως, παρότι οι φορείς αυτοί απολαμβάνουν ευρύτερο φάσμα και ποιότητα υπηρεσιών. Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προβαίνοντας σε κατάλληλες ενέργειες για άμεση αξιοποίηση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ενταγμένους στο Δίκτυο φορείς, στοχεύει στη μείωση των τηλεπικοινωνιακών δαπανών κατά 30 % περίπου για το 2009.

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί επίσης την πύλη για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση στο κλειστό Διευρωπαϊκό δίκτυο s-TESTA (Secured Trans-European Services for Telematics between Administrations). Το s-TESTA ξεκίνησε το 2007 και διαδέχτηκε τη δεύτερη φάση του δικτύου TESTA, γνωστή ως TESTA II το οποίο δημιουργήθηκε στις αρχές του 2000. Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», από το Απρίλιο του 2001 ήταν συνδεδεμένο στο TESTA II ενώ συνδέθηκε στην εξελιγμένη υποδομή s-TESTA στις 23/7/2007.

Ευρυζωνικά Μητροπολιτικά Δίκτυα

Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης συμπληρώνεται και από την ανάπτυξη μητροπολιτικών ευρυζωνικών δικτύων οπτικών ινών σε 75 δήμους της Ελλάδας, καθώς και ασύρματων δικτύων σε 120 μικρότερες πόλεις και 20 τοπικές ενώσεις δήμων και κοινοτήτων (ΤΕΔΚ). Τα μητροπολιτικά δίκτυα διασυνδέουν συνολικά περισσότερα από 3000 σημεία δημόσιου ενδιαφέροντος, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, δημόσιες υπηρεσίες, δημόσια νοσοκομεία, δημοτικές βιβλιοθήκες, μουσεία, ενώ το συνολικό μήκος τους ξεπερνά τα 700 χιλιόμετρα. Το μεγάλο αυτό έργο ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών στην Ελληνική Περιφέρεια (ύψους 210 εκατ. ευρώ), χρηματοδοτείται από το ΕΠ «ΚτΠ» και ξεκίνησε το Φεβρουάριο του 2007 με παράλληλη ενίσχυση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χαρακτήρισε το συγκεκριμένο έργο ως «το σημαντικότερο ευρυζωνικό σχέδιο που έχει αναλάβει ποτέ κράτος μέλος».

Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ)

Το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας υποστηρίζει την ηλεκτρονική διασύνδεση των ακαδημαϊκών και ερευνητικών ιδρυμάτων μεταξύ τους, αλλά και με αντίστοιχα πανεπιστημιακά δίκτυα παγκοσμίως, μέσω του πανευρωπαϊκού Ερευνητικού και Εκπαιδευτικού Δικτύου GN2. Το ΕΔΕΤ είναι έργο στο πλαίσιο του ΕΠ «ΚτΠ» και υλοποιεί την πολιτική της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας του Υπουργείου Ανάπτυξης, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αναγκών της ερευνητικής και κοινότητας της χώρας. Τα τελευταία χρόνια το ΕΔΕΤ λειτουργεί πλέον βασισμένο σε ένα βιώσιμο ευρυζωνικό δίκτυο, με τη μακροχρόνια μίσθωση οπτικών ινών συνολικού μήκους 7.000 χμ, που θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από το ΕΔΕΤ, παρέχοντας ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη και πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες για τους 500.000 φοιτητές, ερευνητές και καθηγητές που το χρησιμοποιούν.

Ηλεκτρονική Ταυτοποίηση/ Ηλεκτρονική Αυθεντικοποίηση

Προς το παρόν δεν υπάρχει εθνική υποδομή ηλεκτρονικής ταυτοποίησης σε λειτουργία. Ωστόσο, στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία αναγνωρίζεται ως ο βασικότερος παράγοντας για την προώθηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών στην Ελλάδα, βρίσκεται σε εξέλιξη ένα μεγάλο έργο, το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης, το οποίο διαρθρώνεται σε τρία μέρη:

1. Το Δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Στο πλαίσιο του ΣΥΖΕΥΞΙΣ προσφέρεται ήδη ως υπηρεσία, Υποδομή Δημοσίου κλειδιού (Public Key Infrastructure), η οποία περιλαμβάνει:

- την έκδοση των ψηφιακών πιστοποιητικών για εξουσιοδοτημένους χρήστες
- την αρχή πιστοποίησης και εγγραφής, η οποία διαχειρίζεται και εκδίδει ψηφιακά πιστοποιητικά για τους φορείς της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και τους χρήστες τους
- την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης για τους φορείς - μέλη του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, σύμφωνα με το Προεδρικό διάταγμα 150/2001.

Το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ εξασφαλίζει 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά (υπό μορφή κάρτας) σε ισάριθμα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, παρέχοντας τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων, με ταυτόχρονη θέση της υπογραφής πάνω σε αυτά με ηλεκτρονικό τρόπο. Η ηλεκτρονική αυτή διακίνηση συνεπάγεται μεγάλη επιτάχυνση της διαδικασίας έκδοσης και αποστολής των εγγράφων και συμβάλλει σημαντικά στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.

2. Την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ»

Το έργο της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης «ΕΡΜΗΣ» περιλαμβάνει την ανάπτυξη της ενιαίας κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης για τη Δημόσια Διοίκηση για την ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σε όλα τα επίπεδα, από ένα κεντρικό σημείο, αποτελώντας έτσι το σημείο αναφοράς του Εθνικού Συστήματος Αυθεντικοποίησης. Με το νέο σύστημα αυθεντικοποίησης ο ενδιαφερόμενος, πολίτης ή η επιχείρηση θα υποβάλει, με την ηλεκτρονική του υπογραφή, το αίτημα του στην Εθνική Διαδικτυακή Πύλη, όπου θα διαπιστώνεται η ταυτότητα του και στη συνέχεια θα δρομολογείται η αίτηση του στην αρμόδια Υπηρεσία. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται πλήρως η ασφάλεια, η εγκυρότητα και η νομιμότητα των ψηφιακών συναλλαγών και, επομένως, ανοίγεται ο δρόμος για την πρακτική εκμετάλλευση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3. Τη διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών του Δημοσίου

Τον Μάρτιο του 2006 (Ν. 3448/2006, ΦΕΚ 57/Α'/15-3-2006) ορίζεται η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), ενώ το Νοέμβριο του ίδιου έτους (ΦΕΚ 1654/Β'/10-11-2006) δημοσιεύεται ο Κανονισμός Πιστοποίησης (Πολιτική Πιστοποιητικού – Certification Policy) της ΑΠΕΔ. Η ΑΠΕΔ υπάγεται στο Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αποτελεί την 'Πρωτεύουσα Αρχή Πιστοποίησης', στην Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού, αρμόδια για την πιστοποίηση, τον καθορισμό των κατευθύνσεων και το συντονισμό των άλλων δημόσιων υπηρεσιών ή φορέων του δημόσιου τομέα (Υποκείμενες Αρχές Πιστοποίησης), οι οποίοι εκδίδουν ψηφιακά πιστοποιητικά. Ως Υποκείμενες Αρχές Πιστοποίησης στο Φορέα Λειτουργίας του έργου περιλαμβάνονται τα παρακάτω πέντε Υπουργεία :

- Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής
- Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας
- Υπουργείο Υγείας
- Υπουργείο Εθνικής Άμυνας
- Υπουργείο Δημόσιας Τάξης.

Η ανάπτυξη του Εθνικού Συστήματος Αυθεντικοποίησης αποτελεί τον σκελετό πάνω στον οποίο θα συνδεθούν όλα τα δορυφορικά συστήματα που σχετίζονται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, επιτρέποντας διαλειτουργικές, ψηφιακές συναλλαγές όλων των τύπων και εξοικονομώντας σημαντικούς οικονομικούς πόρους στην κυβέρνηση. Επιπλέον, θα σηματοδοτήσει τη μετάβαση των δημόσιων φορέων σε ένα διαλειτουργικό και συνεργατικό δίκτυο δημόσιων υπηρεσιών που επικοινωνούν αυτόματα, με εμφανή οφέλη σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Ηλεκτρονικές Δημόσιες Προμήθειες

Προς το παρόν δεν υπάρχει υποδομή ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών στην Ελλάδα. Ο κεντρικός σχεδιασμός για τις ηλεκτρονικές προμήθειες εντάσσεται στο πλαίσιο του ΕΠ «ΚτΠ» και του 2ου άξονα της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2007-2013». Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο των δράσεων για «Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και παράλληλη αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα» προβλέπεται δράση για «Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών στο δημόσιο τομέα». Η δράση αυτή περιλαμβάνει την ολοκλήρωση του θεσμικού πλαισίου και την ανάπτυξη συστήματος ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών (ΕΣΗΔΠ) στη

Γενική Γραμματεία Εμπορίου, Υπουργείο Ανάπτυξης. Το έργο «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών – ΕΣΗΔΠ» δημοπρατήθηκε το Φεβρουάριο του 2006 και αποτελεί έργο του ΕΠ «ΚτΠ». Μέσω του ΕΣΗΔΠ θα δοθεί η δυνατότητα στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου, αλλά τελικά και σε όλους τους φορείς που εντάσσονται στο Ενιαίο Πρόγραμμα Προμηθειών, να διενεργούν διαγωνισμούς ηλεκτρονικά, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που προσφέρει το Διαδίκτυο.

Διαχείριση της Γνώσης

Προς το παρόν δεν υπάρχει κάποια οριζόντια υποδομή διαχείρισης γνώσης.

Άλλες υποδομές

Διαλειτουργικότητα

Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Με έναρξη υλοποίησης τον Οκτώβριο του 2006 και χρηματοδότηση από το ΕΠ ΚτΠ, το έργο στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων μέσω της ανάπτυξης των κατάλληλων προτύπων διαλειτουργικότητας. Το ΠΗΔ είναι σε συμφωνία με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF) και αποτελείται από τα παρακάτω πέντε δομικά μέρη:

- Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Το πλαίσιο αυτό καθορίζει τις σχεδιαστικές κατευθύνσεις και τα πρότυπα με βάση τα οποία θα πρέπει να αναπτύσσονται οι δημόσιοι δικτυακοί τόποι της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

- Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Σκοπός του πλαισίου είναι ο καθορισμός των γενικότερων αρχών και της στρατηγικής που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, καθώς επίσης και των τεχνολογικών προτύπων βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται τα πληροφοριακά συστήματα, με στόχο την υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλους φορείς.

- Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης

Το πλαίσιο αυτό θέτει τα πρότυπα, τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που απαιτούνται για την εγγραφή, την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των χρηστών (πολιτών/ επιχειρήσεων/ δημόσιων φορέων και δημοσίων υπαλλήλων). Επίσης στοχεύει στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συνόλου πολιτικών, αναφορικά με τα ψηφιακά πιστοποιητικά και τις υποδομές δημόσιου κλειδιού.

- Μοντέλο Τεκμηρίωσης

Είναι ένας πρακτικός οδηγός με στόχο να περιγράψει τη σημειογραφία, τους κανόνες και τις προδιαγραφές που θα πρέπει να εφαρμόζονται για την ανάπτυξη μοντέλων διαδικασιών και δεδομένων - μεταδεδομένων.

- **Μητρώο Διαλειτουργικότητας**

Πρόκειται ένα πρότυπο ηλεκτρονικό αποθετήριο μεταδεδομένων υπηρεσιών και εγγράφων, BPMN διαγραμμάτων υπηρεσιών, σχημάτων XML για τα πιο συχνά χρησιμοποιούμενα δημόσια έγγραφα βάσει των προτύπων UN/CEFACT/CCTS καθώς και καταλόγων κωδικών για τα πιο συνήθη πληροφοριακά στοιχεία των διαδικασιών G2G.

Το ΠΗΔ, που κυρώθηκε τον Δεκέμβριο 2008 με τον Ν.3731/2008 (ΦΕΚ Α 263/23-12-2008), αναμένεται να επιταχύνει την ανάπτυξη ηλεκτρονικής συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων φορέων και να διασφαλίσει την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και άλλους δημόσιους φορείς.

Ηλεκτρονικό θεσμικό πλαίσιο

E-Themis: Ηλεκτρονική βάση νομικών δεδομένων

Η βάση νομικών δεδομένων E-Themis υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη Συστήματος Αυτοματοποίησης της Διαχείρισης, Αρχαιοθέτησης και Διάχυσης της Νομοθεσίας στο ευρύ κοινό». Το έργο ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 2006, με προϋπολογισμό 2,3 εκατ. ευρώ και υλοποιήθηκε από την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

Η πύλη E-Themis παρουσιάστηκε το Νοέμβριο του 2008 και περιέχει το σύνολο της νομοθεσίας (νόμους, προεδρικά διατάγματα, ψηφίσματα, πράξεις Υπουργικού Συμβουλίου, κανονιστικές υπουργικές αποφάσεις, κλπ) από συστάσεως του ελληνικού κράτους έως τις μέρες μας, με τις τυχόν μεταβολές της.

Μέσα από 40 θεματικές ενότητες αλλά και δυνατότητες αναζήτησης με λέξεις – κλειδιά, οι πολίτες οδηγούνται εύκολα, γρήγορα και χωρίς κόστος στη νομική πληροφορία που χρειάζονται. Μάλιστα, η διαρκής επικαιροποίηση που γίνεται διασφαλίζει την ακρίβεια των στοιχείων. Για την διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις παρεχόμενες από την πύλη πληροφορίες, έχει οργανωθεί και υπηρεσία τηλεφωνικής υποστήριξης.

2.5.5 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Πολίτες

Η Ευρωπαϊκή Ένωση [25] έχει καθορίσει μία λίστα από δώδεκα βασικές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται σε πολίτες:

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
2. Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
3. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
4. Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
5. Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
6. Έκδοση οικοδομικής άδειας
7. Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
8. Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)

9. Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
10. Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
11. Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
12. Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)

Για κάθε υπηρεσία προσδιορίζεται το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, σε σύγκριση με το μέγιστο δυνατό επίπεδο επίτευξης:

- Στάδιο 1 – Πληροφόρηση
- Στάδιο 2 – Μονόδρομη επικοινωνία (Λήψη ηλεκτρονικών εντύπων)
- Στάδιο 3 – Αμφίδρομη επικοινωνία (Ταυτοποίηση, Επεξεργασία εντύπων)
- Στάδιο 4 – Συναλλαγή (Ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμές)
- Στάδιο 5 – Προσωποποίηση (Προληπτική, εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών)

1. Φόρος εισοδήματος (Δήλωση και ενημέρωση εκκαθάρισης)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr , www.taxisnet.gr
Διαθεσιμότητα:	5/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Το TAXISnet παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες-φορολογούμενους, όπως ηλεκτρονική υποβολή φόρου εισοδήματος, ηλεκτρονικής έκδοσης των πιστοποιητικών, κλπ. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής λήψης του εκκαθαριστικού της φορολογικής δήλωσης, ενώ οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης με ειδοποίηση στο κινητό τους τηλέφωνο μέσω της υπηρεσίας mTAXIS.

2. Εύρεση εργασίας	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Ιστοσελίδα:	http://portal.oaed.gr/portal/page/portal/OAED
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία.

3. Κοινωνική ασφάλιση	
α. Επιδόματα ανεργίας	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Ιστοσελίδα:	www.ermis.gov.gr/
Διαθεσιμότητα:	2/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Δικαιολογητικά, προϋποθέσεις και επεξηγήσεις για τη δυνατότητα χορήγησης επιδόματος ανεργίας και ηλεκτρονική λήψη εντύπων για την υποβολή αίτησης.
β. Οικογενειακά επιδόματα	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)

Ιστοσελίδα:	www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφόρηση για τους όρους και τις προϋποθέσεις λήψης του επιδόματος, υποδείγματα δικαιολογητικών και αιτήσεων για την έναρξη της διαδικασίας.
γ. Ιατρικά κόστη (εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	-
Ιστοσελίδα:	-
Διαθεσιμότητα:	-
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η υπηρεσία αυτή θεωρείται μη σχετική για την Ελλάδα, οπότε και εξαιρείται από την αξιολόγηση (βλ. σχετική αναφορά στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σελ.150
δ. Επιδόματα σπουδών (υποτροφίες)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών
Ιστοσελίδα:	www.iky.gr
Διαθεσιμότητα:	3/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών προσφέρει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, τόσο για έλληνες όσο και αλλοδαπούς πολίτες. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα λήψης (download) αιτήσεων για την έναρξη της υποτροφίας, καθώς και ηλεκτρονικών αιτήσεων για χορήγηση βεβαιώσεων υποτροφίας, συμμετοχής σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα

4. Προσωπικά έγγραφα: Διαβατήριο & άδεια οδήγησης	
α. Έκδοση διαβατηρίου	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)
Ιστοσελίδα:	www.passport.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/5*
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και δυνατότητα λήψης αιτήσεων για έκδοση διαβατηρίου. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης για το στάδιο επεξεργασίας της αίτησης έκδοσης διαβατηρίου
β. Άδεια Οδήγησης	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων (Υπηρεσίες μεταφορών των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων)
Ιστοσελίδα:	www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/5*
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και έντυπα για την έναρξη της διαδικασίας έκδοσης άδειας οδήγησης. * Η υπηρεσία «Προσωπικά Έγγραφα» ενώ έχει ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης το 5ο, λόγω της μη ύπαρξης του 4 ^{ου} επιπέδου βαθμολογείται με κλίμακα των 4 επιπέδων, όσο αφορά το επίπεδο ανάπτυξης (online sophistication). Το 5 ^ο επίπεδο λαμβάνεται υπόψη στην πλήρη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας (online availability).

5. Καταχώριση οχημάτων (καινούργια, μεταχειρισμένα, εισαγόμενα)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr, www.taxisnet.gr
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων προσφέρει την υπηρεσία "e-Οχήματα", η οποία επιτρέπει στους φορολογούμενους να προτείνουν διορθώσεις στοιχείων των ΙΧ επιβατικών οχημάτων τους, όπως αυτά εμφανίζονται στα ειδοποιητήρια πληρωμής τελών κυκλοφορίας που παραλαμβάνουν από την εφορία.

6. Οικοδομική άδεια	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Διευθύνσεις Πολεοδομίας, Χωροταξίας και Περιβάλλοντος [Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις]
Ιστοσελίδα:	www.poleodomia.gov.gr, www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και απαιτούμενα δικαιολογητικά για να ξεκινήσει η διαδικασία απόκτησης άδειας οικοδόμησης, έλεγχος πληρότητας φακέλου άδειας οικοδόμησης.

7. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Ελληνική Αστυνομία
Ιστοσελίδα:	www.astynomia.gr
Διαθεσιμότητα:	1/3

Περιγραφή υπηρεσίας:	Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά στη δήλωση κλοπής προσωπικών αγαθών προς την αστυνομία. Σε περίπτωση κλοπής, ο πολίτης χρειάζεται να επισκεφθεί κάποιο αστυνομικό τμήμα και να κάνει σχετική δήλωση, όπως ενημερώνει και η ιστοσελίδα του Υπουργείου, στον τομέα «Χρήσιμες Συμβουλές για την ασφάλειά σας».
----------------------	---

8. Δημόσιες βιβλιοθήκες (Διάθεση καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εθνική Βιβλιοθήκη Ελλάδος
Ιστοσελίδα:	www.ypepth.gr, www.nlg.gr
Διαθεσιμότητα:	4/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Στην εκπαιδευτική πύλη του υπουργείου παρουσιάζονται όλες οι βιβλιοθήκες και οι ιστοσελίδες τους, από τις οποίες παρέχεται ηλεκτρονική αναζήτηση του ηλεκτρονικού καταλόγου βιβλίων και άλλων μέσων καθώς και η δυνατότητα ηλεκτρονικής κράτησης αντιγράφων των βιβλίων, π.χ. www.ekt.gr, www.infolibraries.gr, www.heal-link.gr
9. Πιστοποιητικά (Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών όπως γέννησης, γάμου)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Δημοτολόγια (Δήμων και Κοινοτήτων)
Ιστοσελίδα:	www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	3/4*

Περιγραφή υπηρεσίας:	* Ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος για τη λήψη του πιστοποιητικού και λήψη του από το ΚΕΠ που επιθυμεί ο πολίτης. Η υπηρεσία είναι πλήρως διαθέσιμη ηλεκτρονικά (4/4) για τους πολίτες που έχουν γεννηθεί/ παντρευτεί στο εξωτερικό. Επίσης, είναι δυνατή και η τηλεφωνική διεκπεραίωση, με αίτηση του πολίτη στο τηλ. 1500 και παραλαβή του πιστοποιητικού ταχυδρομικά, έναντι μικρής χρέωσης.
10. Ανώτερη εκπαίδευση (Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων
Ιστοσελίδα:	www.ypepth.gr
Διαθεσιμότητα:	2/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και δυνατότητα λήψης αιτήσεων για την εγγραφή σε ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

11. Αλλαγή Διεύθυνσης (Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας)	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr, www.taxisnet.gr, www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/4*
Περιγραφή υπηρεσίας:	Από το δικτυακό τόπο του TAXISnet δίνεται η δυνατότητα λήψης αίτησης για τη δήλωση αλλαγής των στοιχείων κατοικίας. Επίσης,

	μέσα από την πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχονται πληροφορίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διόρθωση της διεύθυνσης του ακινήτου, στην οποία θα αποστέλλεται ο λογαριασμός της ΕΥΔΑΠ και της ΔΕΗ. Η σχετική διαδικασία ολοκληρώνεται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
--	---

12. Υπηρεσίες υγείας	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Υπουργείο Υγείας
Ιστοσελίδα:	www.yyka.gov.gr/
Διαθεσιμότητα:	2/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες για τα εφημερεύοντα νοσοκομεία, φαρμακεία, δυνατότητα λήψης πρότυπων εντύπων νοσηλίων και χορήγησης φαρμάκων και τηλεφωνικό ραντεβού με τα νοσοκομεία.

2.5.6 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Επιχειρήσεις

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει μία λίστα από οκτώ βασικές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται σε επιχειρήσεις:

1. Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
2. Εταιρική φορολογία: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
3. ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
4. Σύσταση εταιρίας
5. Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
6. Δηλώσεις στα τελωνεία
7. Περιβαλλοντικές άδειες

8. Δημόσιες Προμήθειες

Για κάθε υπηρεσία προσδιορίζεται το επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, σε σύγκριση με το μέγιστο δυνατό επίπεδο επίτευξης:

- Στάδιο 1 – Πληροφόρηση
- Στάδιο 2 – Μονόδρομη επικοινωνία (Λήψη ηλεκτρονικών εντύπων)
- Στάδιο 3 – Αμφίδρομη επικοινωνία (Ταυτοποίηση, Επεξεργασία εντύπων)
- Στάδιο 4 – Συναλλαγή (Ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμές)
- Στάδιο 5 – Προσωποποίηση (Προληπτική, εξατομικευμένη παροχή υπηρεσιών)

1. Κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων για τους εργαζομένους	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Ιστοσελίδα:	http://www.ika.gr/
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η ιστοσελίδα του ΙΚΑ δίνει την δυνατότητα να διεκπεραιωθούν ηλεκτρονικά οι κοινωνικές εισφορές των επιχειρήσεων προς τους εργαζομένους τους.

2. Εταιρική φορολογία: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr , www.taxisnet.gr
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η ΓΓΠΣ αναπτύσσει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει, έχοντας φτάσει σήμερα στην αυτοματοποίηση της πλειονηφίας των διαδικασιών με τις οποίες οφείλουν να

	<p>συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις, όπως η ηλεκτρονική υποβολή φόρου εισοδήματος, υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ και ηλεκτρονικές πληρωμές των σχετικών εισφορών, υποβολή καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών, υποβολή ετησίων δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών, βεβαιώσεων αποδοχών, έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας, έλεγχο φορολογικών στοιχείων ως προς την εγκυρότητά τους, κλπ</p>
--	---

3. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr , www.taxisnet.gr
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η υπηρεσία TAXISnet παρέχει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις της ηλεκτρονικής υποβολής περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ και της αποπληρωμής των σχετικών εισφορών μέσω τραπεζικών ηλεκτρονικών συναλλαγών.

4. Σύσταση εταιρίας	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Ιστοσελίδα:	http://www.gge.gr/
Διαθεσιμότητα:	2/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και δυνατότητα λήψης αιτήσεων για την έναρξη της διαδικασίας σύστασης νέας εταιρίας. Οι υπηρεσίες καταχώρησης νέας εταιρίας πραγματοποιούνται στις κατά τόπου

	Νομαρχίες.
--	------------

5. Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος (ΕΣΥΕ)
Ιστοσελίδα:	http://www.statistics.gr/
Διαθεσιμότητα:	4/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Μέσω του συστήματος intrastat γίνεται δήλωση στην ΕΣΥΕ για τη διακίνηση αγαθών από τις επιχειρήσεις μεταξύ των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης μέσω του συστήματος ΖΕΥΣ γίνεται ηλεκτρονική υποβολή μηνιαίων δελτίων κίνησης τουριστικών καταλυμάτων. Τέλος, πραγματοποιείται έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις για το έτος 2008, στο οποίο συμμετέχουν επιχειρήσεις εισάγοντας το ΑΦΜ τους και ένα ειδικό τετραψήφιο αριθμό.

6. Δηλώσεις στα τελωνεία	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Ιστοσελίδα:	www.gsis.gr , http://www.taxisnet.gr
Διαθεσιμότητα:	4/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Η ΓΓΠΣ έχει αναπτύξει δέσμη υπηρεσιών, υπό την ονομασία ICISnet, σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.

	Μέσω ICISnet οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να δηλώσουν ηλεκτρονικά τα εξαγόμενα προϊόντα τους στα τελωνεία της χώρας.
--	--

7. Περιβαλλοντικές άδειες	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Διευθύνσεις Περιβάλλοντος και Χωροταξίας (Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων)
Ιστοσελίδα:	http://www.ermis.gov.gr
Διαθεσιμότητα:	2/5
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες και δικαιολογητικά για την έκδοση αδειών σχετικών με το περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων και των αναφορών

8. Δημόσιες Προμήθειες	
Φορέας παροχής υπηρεσίας:	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Ιστοσελίδα:	http://www.gge.gr/
Διαθεσιμότητα:	2/4
Περιγραφή υπηρεσίας:	Πληροφορίες για τις δημόσιες προμήθειες και δυνατότητα λήψης υλικού διακηρύξεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εργασία, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Μελέτη περίπτωσης e-Trikala» αφορά στη διενέργεια μελέτης / έρευνας στην οποία πρέπει να γίνει γνωστή η δράση του e-Trikala. Είναι αναγκαίο να γίνει μελέτη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό και ελληνικό επίπεδο καθώς και να δοθούν χρήσιμες πληροφορίες για την πόλη των Τρικάλων ώστε να γίνει σαφές που απευθύνεται το έργο του e-Trikala. Στη συνέχεια πρέπει να γίνει η ανάλυση των βέλτιστων πρακτικών για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Ακολουθούν τα συμπεράσματα και οι προτάσεις.

Έτσι, για να έρθει σε πέρας η έρευνα έπρεπε να ακολουθηθεί κάποια μεθοδολογία η οποία περιγράφεται στα στάδια και στο σχήμα που ακολουθούν.

3.2 Στάδια

Στάδιο 1^ο:

Στην αρχή έπρεπε να γίνει η γνωριμία με τους υπευθύνους και τους υπαλλήλους του e-Trikala ώστε να γίνει αντιληπτός ο τρόπος λειτουργίας αλλά και το αντικείμενο που ασχολείται ο κάθε εργαζόμενος. Ακολούθησαν οι προσωπικές συνεντεύξεις με τον καθένα ξεχωριστά. Ερωτήθηκαν όλοι για τον τομέα εργασίας τους και αναφέρθηκαν από την αρχή του κάθε έργου, για το οποίο είχαν αναλάβει με όλες τις λεπτομέρειες όπως για ποιο λόγο ξεκίνησε, πότε, πόσο διήρκεσε η υλοποίησή του, τυχόν δυσκολίες που αντιμετώπισαν, ποιος ήταν ο φορέας που υλοποίησε το έργο, το κόστος, σε ποιους χρήστες απευθύνονται κλπ. Στη συνέχεια, έγινε παρακολούθηση της καθημερινής εργασίας για να γίνουν γνωστά τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και πως είναι σε θέση να τα αντιμετωπίσουν, ποια ήταν η συντήρηση των έργων και τι χρειαζόταν να γίνει καθημερινά ώστε να υπάρχει η ορθή λειτουργία της κάθε υπηρεσίας που προσφέρεται. Βέβαια, έπρεπε να γίνουν και οι απαραίτητες ερωτήσεις στους πολίτες και έτσι πραγματοποιήθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις σε πολίτες διαφόρων ηλικιών και μορφωτικών επιπέδων.

Έπρεπε να διαπιστωθεί αρχικά, αν γνωρίζουν για το e-Trikala, ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει, αν χρησιμοποιούν κάποιες, ποιες είναι αυτές, τι προβλήματα αντιμετωπίζουν και πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτές.

Όλα αυτά βοήθησαν σημαντικά στη συλλογή υλικού που ήταν απαραίτητη για την συνέχεια της έρευνας.

Στάδιο 2^ο:

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιήθηκε η αναζήτηση βιβλιογραφίας στο διαδίκτυο. Σύμφωνα με τον τίτλο και το πεδίο της εργασίας δεν μπορούσε να μην παρουσιαστεί τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έτσι έπρεπε να παρουσιαστεί ο ορισμός της αλλά και να αναλυθεί η κατάσταση στην οποία βρίσκεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε παγκόσμιο επίπεδο, σε ευρωπαϊκό αλλά και πλήρης ανάλυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα για να γίνει γνωστή η κατάσταση που επικρατεί, που βρίσκονται οι άλλες χώρες, πού η Ελλάδα και τι πρέπει να αλλάξει

ή να βελτιωθεί για να μπορέσει να γίνει και αυτή ανταγωνιστική σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ευρώπης αλλά και του κόσμου.

Όπως φαίνεται και από το διάγραμμα παρακάτω στην αρχή έγινε η αναζήτηση άρθρων στο διαδίκτυο. Βρέθηκε ένας πολύ μεγάλος αριθμός άρθρων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μαζί με αυτά βρέθηκαν και πολλές ανασκοπήσεις οι οποίες απορρίφθηκαν για να μπορέσει να συνεχιστεί η αξιολόγησή τους όσον αφορά την χρησιμότητά τους. Στη συνέχεια, μετά την αξιολόγησή, έγινε η εξέταση των υπολοίπων με βάση τον τίτλο, όπου κάποια απορρίφθηκαν λόγω του τίτλου τους ο οποίος δεν είχε μεγάλη σχέση με το επιθυμητό αποτέλεσμα. Πάλι έγινε η αξιολόγηση των υπολοίπων άρθρων και τώρα πλέον σε όλο το κείμενό τους ώστε να γίνει η τελική επιλογή των μελετών με βάση την χρησιμότητα του περιεχομένου τους οι οποίες θα βοηθήσουν να περιγραφεί η επιθυμητή κατάσταση. Αρκετά κείμενα απορρίφθηκαν και πάλι, και έτσι ήρθε το σημείο όπου έγινε η τελική επιλογή των άρθρων τα οποία θα βοηθήσουν στη συγγραφή του κειμένου.

Έτσι, αναλύθηκε η παρούσα κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον κόσμο μαζί με κάποιους δείκτες που δείχνουν τις 20 πιο ανεπτυγμένες χώρες σε επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και τι κάνουν οι πιο φτωχές και ανερχόμενες χώρες στο πεδίο αυτό για να φτάσουν τις υπόλοιπες. Στη συνέχεια αναλύθηκε η κατάσταση στην Ευρώπη με τα διάφορα σχέδια δράσης και στρατηγικές καθώς και τα επιτεύγματα των χωρών. Τέλος, παρουσιάζεται η κατάσταση της Ελλάδας αναλυτικά, και μια ιστορική αναδρομή για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα καθώς και τα ευρωπαϊκά προγράμματα που την αφορούν και τα σχέδια δράσης και οι στρατηγικές. Επίσης, παρουσιάζονται οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στάδιο 3^ο:

Σε αυτό το στάδιο γίνεται η ανάλυση των επιτυχημένων πρακτικών του e-Trikala. Έγινε έρευνα σε όλα τα κείμενα που έχουν συλλεχτεί έως τώρα που πηγάζουν από το e-Trikala και στα κείμενα των συνεντεύξεων των στελεχών της εταιρείας οι οποίοι απάντησαν στις ερωτήσεις που αφορούσαν τα έργα.

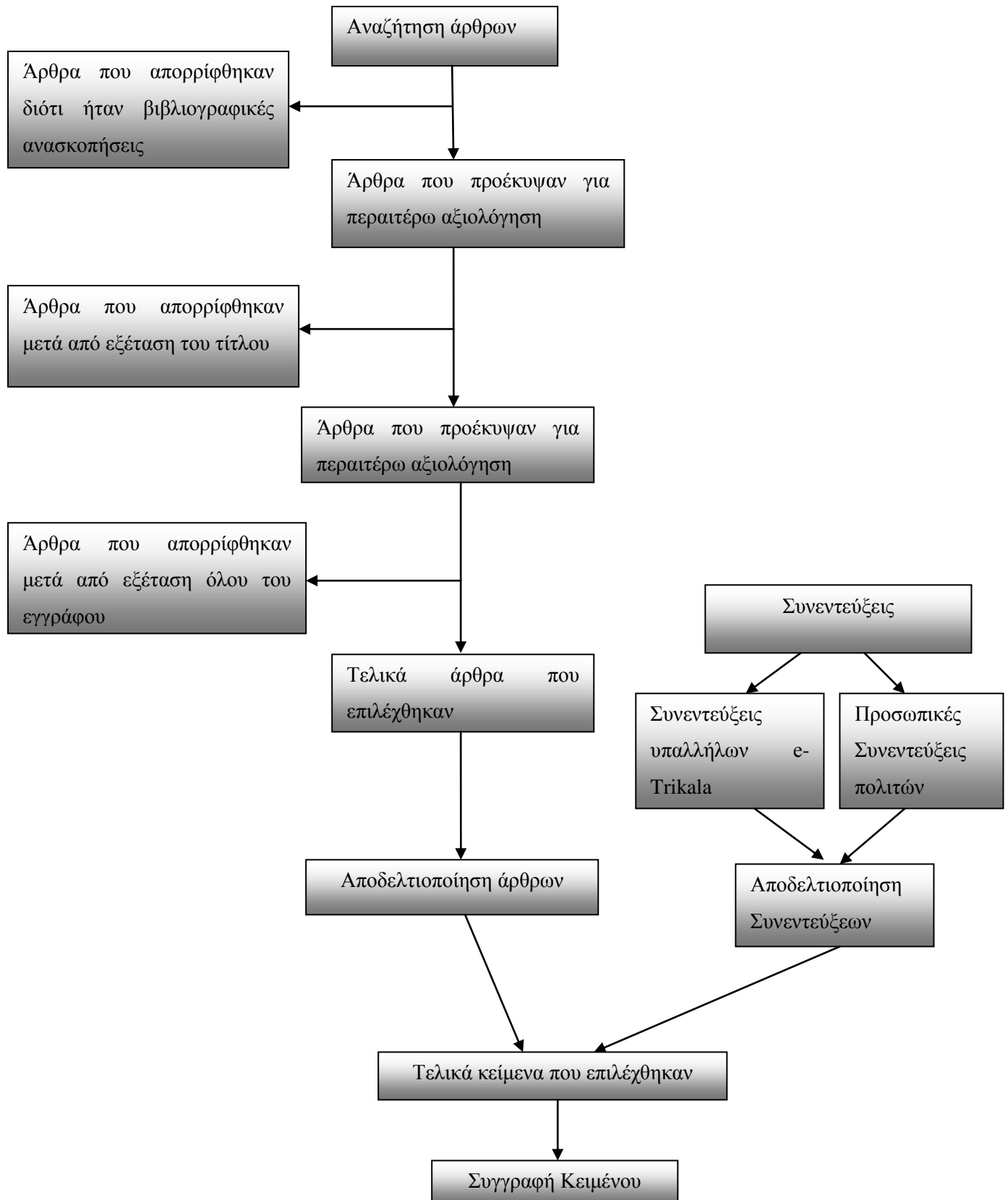
Η περιγραφή των επιτυχημένων πρακτικών έγινε σε φύλλα αναφοράς στα οποία αναφέρονται τα στοιχεία τα οποία θα βοηθούσαν στην καλύτερη ανάλυση των πρακτικών και αυτά είναι:

- Ο φορέας υλοποίησης του έργου
- Ο τελικός δικαιούχος
- Η ομάδα χρηστών στην οποία απευθύνεται το κάθε έργο
- Ο τομέας δράσης
- Η θεματική περιοχή
- Η περιγραφή του έργου(Σκοπός, αντικείμενο, λειτουργία)
- Αντίστοιχες διεθνείς εμπειρίες όπου είναι άλλα αντίστοιχα έργα του εξωτερικού
- Το μάθημα που πάρθηκε από κάθε έργο
- Το κόστος υλοποίησης
- Ο χρόνος υλοποίησής του
- Η ιστοσελίδα και
- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας του Δήμου για το κάθε έργο

Έτσι, με βάση τα παραπάνω κριτήρια έγινε η παρουσίαση των επιτυχημένων πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Στάδιο 4°:

Μετά από εξέταση ολόκληρου του κειμένου που ολοκληρώθηκε με βάση τα παραπάνω στάδια, πρέπει να γίνει η εξαγωγή συμπερασμάτων και τυχόν προτάσεων όπου είναι και το ζητούμενο από τον σκοπό της εργασίας.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - Ο ΝΟΜΟΣ ΚΑΙ Ο ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΑΛΩΝ

Στο βάθος των αιώνων χάνεται η ιστορία της πόλης των Τρικάλων.

Η πόλη κατοικήθηκε από την 3η χιλιετία π.Χ. Αρχαιολογικές έρευνες αποκάλυψαν απολιθώματα του Καινοζωικού αιώνα. Λείψανα οστών ζώων βρέθηκαν ελάχιστα και ανήκουν στην Μεσοπαγετώδη περίοδο και στην τελευταία Παγετώδη περίοδο. Στην Παλαιολιθική εποχή βρέθηκαν οστά και εργαλεία της ίδιας εποχής.

Αρχικά έφερε το όνομα Τρίκκη ή Τρίκη ή Τρίκα, από την νύμφη Τρίκη, κόρη κατ' άλλους του Πηνειού ή κατ' άλλους, κόρη του μυθικού ήρωα Ασωπού και της συζύγου του Υψέως. Στις όχθες του Ληθαίου ποταμού γεννήθηκε και έδρασε ο περίφημος γιατρός – θεός της αρχαιότητας ο Ασκληπιός, τον 7ο αιώνα π.Χ.

Η Τρίκκη πήρε μέρος στον Τρωικό πόλεμο με τριάντα πλοία και ηγήθηκαν οι γιοι του Ασκληπιού, Μαχάονας και Ποδαλείριος, επίσης φημισμένοι γιατροί.

Η Τρίκκη φημιζόταν κατά την αρχαιότητα για τα άλογα της τα οποία εικονίζονται στα γλυπτά του Παρθενώνα.

Από τον 5ο αι. ως τον 4ο αι. π.Χ. έκοψε νομίσματα αργυρά και χάλκινα. Τα νομίσματα εικονίζουν στη μια όψη τη νύμφη Τρίκκη με κάτοπτρο και στην άλλη τον Ασκληπιό με τη ράβδο ζωής και καθήμενο μαζί με τον Ιερό Όφι. Φέρουν την επιγραφή «ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ». Ο Ασκληπιός εμφανίζεται σε νομίσματα της Τρίκκης τον 4ο αι. π.Χ.

Στους ιστορικούς χρόνους η Τρίκκη ήταν πρωτεύουσα της Εστιαιώτιδας (Δωρίδα) και γνώρισε ακμή. Τον 4ο αι. μ.Χ. η πόλη αποτέλεσε έδρα επισκοπής και έμεινε στην εκκλησιαστική ορολογία ως Τρίκκη.

Η ονομασία Τρίκαλα πρωτοαναφέρεται από την Άννα Κομνηνή τον 12ο αι μ.Χ. στην Αλεξιάδα.

4.1 Ο νομός Τρικάλων:

Ο νομός Τρικάλων [26] έχει έκταση 3.389 τμ, βρίσκεται στο κέντρο της Ελλάδας και είναι ένας από τους 4 νομούς της περιφέρειας Θεσσαλίας. Ο πληθυσμός του βάσει της τελευταίας απογραφής του 2001, είναι 139.548 κάτοικοι.

Απαρτίζεται από δύο επαρχίες, αυτή των Τρικάλων με πληθυσμό 110.481 κατοίκους και αυτή της Καλαμπάκας με πληθυσμό 28.465 κατοίκους. Πρωτεύουσα του νομού είναι η πόλη των Τρικάλων, στην οποία σήμερα ζούνε 70.000 κάτοικοι. Ο νομός συγκεντρώνει το 1,3% του πληθυσμού της χώρας, με φυσική μείωση πληθυσμού 1,9% (κατά τάξη 32ος), ενώ το 1997 κατατάχθηκε 43ος στο δείκτη του κατά κεφαλήν Α.Ε.Π. με 66,9% επί του μέσου όρου της Ελλάδας.

Το κύριο χαρακτηριστικό της γεωμορφολογίας του νόμου είναι η ορεινότητα του εδάφους, η έντονη κάλυψη από παραγωγικά δάση και οι μεγάλες εκτάσεις βοσκοτόπων. Το 66% της έκτασης είναι ορεινό, το 14% ημιορεινό και μόνο το 20% πεδινό. Όσον αφορά στις χρήσεις γης έχουμε:

- Βοσκότοποι: 42%
- Δάση: 30%
- Γεωργική γη: 20%

- Λοιπές εκτάσεις: 8%

Σχετικά με τη δομή του παραγωγικού συστήματος του νομού Τρικάλων, πρέπει να σημειώσουμε ότι στηρίζεται κυρίως στον πρωτογενή τομέα.

Συγκεκριμένα, στον τομέα της γεωργίας καλλιεργούνται γύρω στα 670.000 στρέμματα (20% της συνολικής έκτασης) με σημαντική παραγωγή σε δυναμικές καλλιέργειες όπως βαμβάκι, καπνός, οπωροκηπευτικά, σιτάρι, καλαμπόκι κλπ. Τα κύρια κτηνοτροφικά προϊόντα είναι το αιγοπρόβειο και αγελαδινό γάλα (τροφοδοτεί τα 3 μεγάλα εργοστάσια του γάλακτος του νομού και καλύπτει τις ανάγκες σε εσωτερική κατανάλωση, ενώ εξάγει σημαντικές ποσότητες σε τυρί διαφόρων τύπων - κυρίως φέτα, κασέρι και γιαούρτι), το κρέας (γύρω στους 20.000 τόνους) και άλλα ζωοκομία προϊόντα. Η σχετικά μικρή κλίμακα βιομηχανικής παραγωγής και ο έντονα δασικός και γεωργοκτηνοτροφικός χαρακτήρας της περιοχής, προσδιορίζουν σαφώς και τον χαρακτήρα της απασχόλησης, που διοχετεύεται στον πρωτογενή κύριο τομέα.

4.2 Η πόλη των Τρικάλων

Σύγχρονη πόλη [27], με πολλές ομορφιές, καλή ρυμοτομία, ανοιχτές πλατείες, πάρκα και πεζόδρομους. Είναι χτισμένη στη ΒΔ άκρη του θεσσαλικού κάμπου, κοντά στις υπώρειες των Χασίων και διασχίζεται από το Ληθαίο ποταμό. Οι όχθες, κατάφυτες με πλατάνια και άλλα υδροχαρή, προσφέρονται για περιπάτους και ξεκούραση. Τις συνδέουν γέφυρες που διευκολύνουν την κίνηση των κατοίκων και προσθέτουν στη γραφικότητα της πόλης. Η κεντρική γέφυρα στολίζεται με σιντριβάνι, στην κοίτη του ποταμού.

Ο Ληθαίος αναφέρεται από τους αρχαίους συγγραφείς και ενέπνευσε τους νεότερους λογοτέχνες. Η πόλη έχει αρκετά αξιοθέατα και σώζει καλοχτισμένα αρχοντικά, όπως το κτίριο της παλαιάς εφορίας, στην οδό Γαριβάλδη. Στεγάζει το λαογραφικό μουσείο και την πινακοθήκη. Θα ανακαλύψετε ενδιαφέρουσες γωνιές στην παλαιά συνοικία Βαρούσι, η οποία έχει κηρυχθεί διατηρητέα. Οι ναοί και οι αρχαιότητες προσελκύουν επίσης τους επισκέπτες. Από το λόφο της αρχαίας ακρόπολης, με τα λείψανα του βυζαντινού φρουρίου και το ρολόι, θα δείτε την πόλη από ψηλά.

Είναι εμπορικό και πνευματικό κέντρο και έχει παράδοση στο τραγούδι. Από εδώ κατάγονται ο Βασίλειος Νταλαμπίρας, η σολίστ Αλεξάνδρα Παπαστεφάνου και έχει ρίζες ο Δημήτρης Σγούρος. Επίσης τα μεγάλα ονόματα του λαϊκού τραγουδιού: Βασίλης Τσιτσάνης, Απόστολος Καλδάρας, Κώστας Βίρβος, Γιώργος Σαμολαδάς, Μπάμπης Μπακάλης, Χρίστος Κολοκοτρώνης, Δημήτρης Μητροπάνος.

Στην πόλη τέλος [26], το μεγαλύτερο μέρος ασχολείται με την παροχή υπηρεσιών (εμπόριο, υπηρεσίες, μικρές και μεσαίες βιοτεχνίες, οικοδομές κλπ), και αρκετά σημαντικό ποσοστό εργαζομένων στις βιομηχανίες της περιοχής, τόσο μέσα και πέριξ της πόλης, όσο και κατά μήκος των οδικών αξόνων Τρικάλων - Καλαμπάκας, Τρικάλων - Λάρισας, Τρικάλων - Καρδίτσας και Τρικάλων-Πύλης.

Πρέπει να τονισθεί ο συμπληρωματικός χαρακτήρας της απασχόλησης των αγροτών των ορεινών περιοχών, των οποίων τα εισοδήματα συμπληρώνονται και από τα διάφορες εποχιακές εργασίες. Πράγματι, αρκετοί αγρότες των περιοχών αυτών μετακινούνται κάθε χρόνο σ' άλλες περιοχές της χώρας για εποχιακές εργασίες, όπως τρύγος, ελιές, κλπ. Σε αριθμό που η έκθεση του 5ετούς Νομαρχιακού Προγράμματος Οικονομικής και Κοινωνικής Ανάπτυξης 88-92 του Νομού Τρικάλων υπολογίζει στους 2.000 με 2.500 περίπου ετησίως. Όπως αναφέρθηκε και λίγο νωρίτερα, η παραγωγή του νομού στηρίζεται βασικά στον πρωτογενή

τομέα, τα τελευταία χρόνια όμως σημειώνεται μικρή άνοδος και των υπολοίπων, με παράλληλη πτώση του πρωτογενούς.

4.2.1 Αξιοθέατα

Τα σημαντικότερα αξιοθέατα [28]:

- Το Ασκληπιείο της αρχαίας Τρίκκης, το αρχαιότερο και σημαντικότερο της Ελλάδας κατά τον Στράβωνα. Έχει ανασκαφεί μέρος του, ενώ το υπόλοιπο πιθανολογείται ότι βρίσκεται κάτω από την συνοικία Βαρούσι. Κοντά στο Ασκληπιείο έχουν επίσης ανασκαφεί ρωμαϊκά λουτρά και ψηφιδωτά, καθώς και δημόσιο κτίριο των ελληνιστικών χρόνων με ψηφιδωτό όπου απεικονίζεται ο βασιλιάς των Ηδωνών της Θράκης Λυκούργος.
- Το Φρούριο της πόλης, που κατασκευάστηκε από τον Ιουστινιανό πάνω στην αρχαία ακρόπολη της Τρίκκης κατά τον 6ο μ.Χ. αιώνα, με τριπλό τείχος. Ανακατασκευάστηκε αργότερα από τους Οθωμανούς, οι οποίοι το 17ο αιώνα τοποθέτησαν και ένα τεράστιο ρολόι πάνω σε πύργο, που συνοδευόταν από μια καμπάνα βάρους 650 κιλών. Το 1936 τοποθετήθηκε άλλο ρολόι από το Δήμαρχο Θεοδοσόπουλο, το οποίο όμως είχε άδοξο τέλος καθώς βομβαρδίστηκε από τους Γερμανούς το 1941. Στο τρίτο διάζωμα του φρουρίου, από τον πάτο ενός πηγαδιού, ξεκινάει τούνελ που διέσχισε το λόφο του Προφήτη Ηλία και κατέληγε στο δρόμο προς Καλαμπάκα. Σήμερα το Φρούριο φιλοξενεί το υπαίθριο θέατρο του Δήμου.
- Το Κουρσούμ Τζαμί, κτίσμα του 16ου αιώνα σχεδιασμένο από τον Σινάν Πασά. Το τζαμί ονομάζεται έτσι από την τουρκική λέξη κουρσούμ, που σημαίνει μόλυβδος, καθώς ο θόλος του είναι μολυβοσκεπαστος. Κοντά στο τζαμί σώζεται το μωσαϊκό του γιου του σουλτάνου Σουλεϊμάν Οσμάν Σαχ, που κατά την παράδοση έκτισε το τζαμί επειδή στα Τρίκαλα θεραπεύτηκε από αρρώστια που τον ταλαιπωρούσε. Το τζαμί σήμερα είναι μνημείο προστατευόμενο από την UNESCO και χρησιμεύει σαν χώρος ήπιων εκδηλώσεων.
- Η συνοικία Βαρούσι είναι η παλιά χριστιανική συνοικία των Τρικάλων και βρίσκεται στις παρυφές του Φρουρίου. Έως το 1930 θεωρούνταν η αρχοντική συνοικία των Τρικάλων και σήμερα είναι στο σύνολό της διατηρητέα, παρότι τα περισσότερα κτίριά της έχουν καταστραφεί ή αλλοιωθεί. Επικρατεί η εντύπωση ότι το τραγούδι του Βασίλη Τσιτσάνη με το γνωστό δίστιχο Στα Τρίκαλα στα δυο στενά, σκοτώσανε το Σακαφλιά αναφέρεται σε κάποιο σοκάκι του Βαρουσίου, ωστόσο η αλήθεια είναι ότι ο Σακαφλιάς, φυσιογνωμία της πόλης των Τρικάλων και κλέφτης γυναικών, που το πάθος του για τις γυναίκες (Σακαφλιάς σημαίνει φίλος της σάρκας) το πλήρωσε με τη ζωή του, δολοφονήθηκε στις Φυλακές Τρικάλων. Κοντά στη συνοικία Βαρούσι βρίσκονται τα Μανάβικα, γειτονιά με χαρακτηριστική, ομοιόμορφη αρχιτεκτονική, που παλιότερα στέγαζε τα πορνεία της πόλης, αργότερα τη λαχαναγορά ενώ σήμερα φιλοξενεί πολλά εστιατόρια και μπαρ.
- Ο Ζωολογικός Κήπος της πόλης, στο λόφο του Προφήτη Ηλία, που ανάμεσα σε άλλα φιλοξενεί τίγρεις, τσιντσιλά και ιγκουάνα, έμου, στρουθοκαμήλους, άλογα, ελάφια και αρκετά είδη πουλιών.
- Η κεντρική μεταλλική γέφυρα πάνω από το Ληθαίο ποταμό, κατασκευασμένη το 1889 από Γάλλους μηχανικούς.
- Το άγαλμα του Ασκληπιού πάνω στις όχθες του Ληθαίου.

4.2.2 Εκπαίδευση

Στην πόλη των Τρικάλων το 2006 [29] υπήρχαν σε λειτουργία 32 νηπιαγωγεία, 35 δημοτικά, 9 γυμνάσια και 8 γενικά λύκεια, καθώς και δημόσιο σχολείο για παιδιά με ειδικές ανάγκες. Επίσης, λειτουργούν 4 τεχνικά λύκεια (μεταξύ των οποίων ένα εσπερινό), ένα εσπερινό λύκειο, ένα μουσικό γυμνάσιο και λύκειο και ένα αθλητικό γυμνάσιο και λύκειο. Τέλος, υπάρχουν πολλά ιδιωτικά εκπαιδευτήρια που καλύπτουν όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης.

Στα σχολεία της πόλης των Τρικάλων το 2006 φοιτούσαν 7670 μαθητές, εκ των οποίων οι 368 ήταν αλλοδαποί, οι 40 παλιννοστούντες και οι 133 τσιγγάνοι.

Ανώτατη Εκπαίδευση

Στην πόλη λειτουργούν δύο ανώτατες σχολές: το Τμήμα Επιστημών Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΤΕΦΑΑ) του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και το Τμήμα Συντήρησης και Αποκατάστασης Κτηρίων του ΤΕΙ Λάρισας. Από το 2009 έχει ιδρυθεί η σχολή Πολιτικών Δομικών Έργων, επίσης του ΤΕΙ Λάρισας.

4.2.3 Αδελφοποιημένες Πόλεις

Η πόλη των Τρικάλων [30] διατηρεί άριστες σχέσεις με πολλές πόλεις του εξωτερικού. Ο δήμος Τρικκαίων συμμετέχει σε πολλούς διεθνείς οργανισμούς, όπως για παράδειγμα το *Δίκτυο Ευρωπαϊκών Πόλεων με Ποτάμι*. Η πόλη των Τρικάλων έχει αδελφοποιηθεί με τις πόλεις:

1. Γερμανία, Άμπεργκ
2. Ρωσία, Πιάτιγκορσκ
3. ΗΠΑ, Τούσον
4. Ρουμανία, Μπρασόβ
5. Γαλλία, Ταλάνς
6. Κίνα, Τσόνγκινγκ
7. Ιταλία, Πάτσε ντελ Μέλα

4.2.4 Αθλητικά Σωματεία

- **Ποδόσφαιρο:** Α.Ο. Τρίκαλα, Αχιλλέας Μπάρας
- **Μπάσκετ:** Α.Σ. Τρίκαλα 2000, Αίολος Τρικάλων, Α.Ο. Ερμής Τρικάλων
- **Βόλεϊ:** Α.Σ. Ασκληπιός, Γ.Σ. Τρικάλων
- **Κολύμβηση:** ΑΚΟ Τρικάλων, Νηρέας, ΑΣΕ Τρικάλων, ΑΕ Τρικάλων, Κ.Σ. Ποσειδώνας Τρικάλων
- **Χάντμπολ:** Α.Ε. Τρικάλων
- **Ποδηλασία:** ΠΑΣ Τρίκη, ΠΑΣΤΡ Ασκληπιός, Ιπποκλής, ΠΟ Τρικάλων
- **Στίβος:** Γυμναστικός Σύλλογος Τρικάλων, ΓΑΣ Ζευσ Τρικάλων, ΓΕΑ Τρικάλων
- **Πάλη:** ΣΒΑ Τρικάλων, Τρίκη
- **Μπάσκετ με καρότσι:** Αστέρης Τρικάλων
- **Ταεκβοντό:** Α.Σ. Ταεκβοντό ‘‘ΖΕΥΣ’’ Τρικάλων

4.2.5 Ηλεκτρονικές Εφημερίδες

Η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου στην πόλη των Τρικάλων [30] και η επίσημη ανακοίνωση της πόλης ως η πρώτη ψηφιακή της Ελλάδας με τον τίτλο e-trikala δημιούργησε νέα δεδομένα στα τοπικά μέσα ενημέρωσης. Από το 2004 και μετά έχουν ιδρυθεί δεκάδες τοπικά ενημερωτικά sites, portals καθώς και blogs από τις αρχές του 2008. Τα κυριότερα είναι τα παρακάτω:

1. Διάλογος (εβδομαδιαία πολιτική εφημερίδα www.issuu.com/dialogosnews)
2. Trikalacity(www.trikalacity.gr)
3. Goal Trikala(για αθλητική ενημέρωση <http://goaltrikala.gr>)
4. Trikland (www.trikaland.gr)
5. Έρευνα(Καθημερινή πολιτική εφημερίδα www.e-ereyna.gr)
6. Ενημέρωση(Καθημερινή πολιτική εφημερίδα www.e-enimerosi.gr)
7. Trikki(www.trikki.gr)
8. Trikanews(www.trikanews.gr)
9. 3kala(www.3kala.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

Α/Α	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
1	5.1 Δημιουργία Ολοκληρωμένου Συστήματος Ευφυών Μεταφορών για τη Διαχείριση Κυκλοφοριακών Δεδομένων και την Εύρυθμη Λειτουργία του Δικτύου Αστικών Δημοσίων Συγκοινωνιών του Δήμου Τρικκαίων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	AMCO – TREDIT – MIZAR Automazione SpA	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες – Δήμος – Αστικό ΚΤΕΛ
Ευφυείς Μεταφορές	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<u>Υποσύστημα Παρακολούθησης Στόλων Δημοσίων Συγκοινωνιών (ΥΠΣΔΣ)</u>			
<p>Η εφαρμογή διαχείρισης του στόλου μέσω μαζικής μεταφοράς αφορά τα 25 λεωφορεία που αποτελούν το στόλο δημοσίων συγκοινωνιών και ελέγχει τόσο την εκτέλεση των σχετικών δρομολογίων σε καθημερινή βάση όσο και τη γενικότερη κατάσταση των οχημάτων αυτών. Τα κομμάτια που αποτελούν την εφαρμογή είναι τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 25 τηλεματικά οχήματα, με σύστημα εντοπισμού θέσης GPS, αισθητήρες κατάστασης πόρτας και σύστημα επικοινωνίας με την πλατφόρμα με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS ✓ Εξυπηρετητή επικοινωνίας/βάσεων δεδομένων για τη συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων των οχημάτων. Ο εξυπηρετητής βρίσκεται στο ΕΚΕ ✓ Εξυπηρετητή εφαρμογής για τη φιλοξενία της εφαρμογής που παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες διαχείρισης στόλου και την επεξεργασία των δεδομένων. Ο εξυπηρετητής εφαρμογής βρίσκεται στο χώρο διαχείρισης δρομολογίων των «Αστικά ΚΤΕΛ Τρικάλων Α.Ε.» ✓ Τερματικό σταθμό για την εκτέλεση των λειτουργιών της εφαρμογής από το χειριστή του συστήματος. Ο τερματικός σταθμός βρίσκεται στο χώρο διαχείρισης δρομολογίων των «Αστικά ΚΤΕΛ Τρικάλων Α.Ε.» ✓ Επιπλέον, για την ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών έχουν εγκατασταθεί 20 τηλεματικές στάσεις με δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS για την πληροφόρηση του επιβατικού κοινού. 			

Τα δεδομένα θέσης των οχημάτων συλλέγονται στον εξυπηρετητή επικοινωνιών του ΕΚΕ και αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων.

Υποσύστημα Παρακολούθησης Δημοτικού Στόλου (ΥΠΑΣ)

Η εφαρμογή διαχείρισης του στόλου μέσω μαζικής μεταφοράς αφορά τα 20 απορριμματοφόρα οχήματα που αποτελούν το δημοτικό στόλο και ελέγχει τόσο την εκτέλεση των σχετικών δρομολογίων σε καθημερινή βάση όσο και τη γενικότερη κατάσταση των οχημάτων αυτών. Τα κομμάτια που αποτελούν την εφαρμογή είναι τα εξής:

- ✓ 20 τηλεματικά οχήματα, με σύστημα εντοπισμού θέσης GPS και σύστημα επικοινωνίας με την πλατφόρμα με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS
- ✓ Εξυπηρετητή επικοινωνίας/βάσεων δεδομένων για τη συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων των οχημάτων. Ο εξυπηρετητής βρίσκεται στο ΕΚΕ
- ✓ Εξυπηρετητή εφαρμογής για τη φιλοξενία της εφαρμογής που παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες διαχείρισης στόλου και την επεξεργασία των δεδομένων. Ο εξυπηρετητής εφαρμογής βρίσκεται προσωρινά στο ΕΚΕ μέχρι να δημιουργηθεί ο κατάλληλος χώρος στο δήμο Τρικκαίων.

Τα δεδομένα θέσης των οχημάτων συλλέγονται στον εξυπηρετητή επικοινωνιών του ΕΚΕ και αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων. Στη συνέχεια τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται από την εφαρμογή διαχείρισης δημοτικού στόλου μέσω του τοπικού δικτύου LAN μέχρι να μεταφερθεί η εφαρμογή στην κανονική της φυσική θέση, οπότε και τα δεδομένα θα μεταφέρονται μέσω του υφιστάμενου δικτύου.

Υποσύστημα Πληροφόρησης οδηγών για διαθεσιμότητα θέσεων Στάθμευσης (ΥΠΣ)

Η εφαρμογή πληροφόρησης οδηγών για διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης αφορά τρεις χώρους στάθμευσης, και 5 πινακίδες τύπου wayfinder και ελέγχει την πληρότητα των χώρων στάθμευσης σε συνεχή βάση, ενημερώνοντας παράλληλα μέσω των πινακίδων και τους οδηγούς για τη διαθεσιμότητα θέσεων. Τα κομμάτια που αποτελούν την εφαρμογή είναι τα εξής:

- ✓ 3 χώροι στάθμευσης με σύστημα επικοινωνίας με την πλατφόρμα με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS
- ✓ 5 πινακίδες μεταβλητών μηνυμάτων τύπου wayfinder με δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS για την πληροφόρηση των οδηγών σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης.
- ✓ Εξυπηρετητή βάσεων δεδομένων/επικοινωνίας για τη αποθήκευση των δεδομένων του χώρου στάθμευσης και αποστολής της πληροφορίας προς τις πινακίδες. Ο εξυπηρετητής βρίσκεται στο ΕΚΕ
- ✓ Εξυπηρετητή εφαρμογής για τη φιλοξενία της εφαρμογής που παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες και την επεξεργασία των δεδομένων. Ο εξυπηρετητής εφαρμογής βρίσκεται στο ΕΚΕ.

Υποσύστημα Έκδοσης Εισιτηρίων (ΥΕΕ)

Η εφαρμογή έκδοσης εισιτηρίων αφορά 3 αυτόματους πωλητές εισιτηρίων που είναι εγκατεστημένοι σε επιλεγμένα σημεία και παράγει στατιστικά δεδομένα σχετικά με το

πλήθος και το είδος των εισιτηρίων που εκδόθηκαν. Η συλλογή των δεδομένων γίνεται με αυτόματη διαδικασία μέσω του ασύρματου δικτύου, όπου τα δεδομένα αποστέλλονται στον εξυπηρετητή επικοινωνιών του ΕΚΕ και εισάγονται στη βάση δεδομένων του ΕΚΕ. Τα κομμάτια που αποτελούν την εφαρμογή είναι τα εξής:

- ✓ 3 αυτόματους πωλητές εισιτηρίων με σύστημα επικοινωνίας με την πλατφόρμα με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS
- ✓ Εξυπηρετητή επικοινωνίας/βάσεων δεδομένων για τη συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων των οχημάτων. Ο εξυπηρετητής βρίσκεται στο ΕΚΕ
- ✓ Εξυπηρετητή εφαρμογής για τη φιλοξενία της εφαρμογής που παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες και την επεξεργασία των δεδομένων. Ο εξυπηρετητής εφαρμογής βρίσκεται στο ΕΚΕ.

Υποσύστημα Συλλογής Κυκλοφοριακών Δεδομένων (ΥΣΚΔ)

Η εφαρμογή συλλογής κυκλοφοριακών φόρτων αφορά 5 σημεία του οδικού άξονα του δήμου Τρικκαίων, από όπου συλλέγονται οι κυκλοφοριακοί φόρτοι και αποστέλλονται στο κέντρο ελέγχου. Τα κομμάτια που αποτελούν την εφαρμογή είναι τα εξής:

- ✓ 5 συστήματα καταγραφής κυκλοφοριακών φόρτων με επαγωγικούς βρόγχους (2 επαγωγικούς βρόγχους ανά λωρίδα κατεύθυνσης, σύνολο 4 επαγωγικοί βρόγχοι για κάθε θέση μέτρησης), με δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ασύρματου δικτύου GPRS για την αποστολή των δεδομένων.
- ✓ Εξυπηρετητή επικοινωνίας/βάσεων δεδομένων για τη συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων των οχημάτων. Ο εξυπηρετητής βρίσκεται στο ΕΚΕ
- ✓ Εξυπηρετητή εφαρμογής για τη φιλοξενία της εφαρμογής που παρέχει τις απαιτούμενες λειτουργίες και την επεξεργασία των δεδομένων. Ο εξυπηρετητής εφαρμογής βρίσκεται στο ΕΚΕ.

Lessons learnt

Ένα μάθημα είναι ότι οι εταιρείες που εμπλέκονται στην διοίκηση του έργου πρέπει να κάνουν σωστή διαχείριση των πόρων ώστε να επαρκούν τα χρήματα για κάθε στάδιο του έργου με σκοπό να μπορεί να ολοκληρωθεί στην προγραμματισμένη ημερομηνία.

Όσο αφορά τις Δημόσιες Συγκοινωνίες:

- η κατάσταση έως τώρα ήταν λίγο μπερδεμένη. Ο κάθε επιβάτης έλεγε στον οδηγό να σταματήσει όπου μπορούσε ώστε να αποβιβαστεί από το λεωφορείο. Επειδή όμως το σύστημα δουλεύει με προγραμματισμένες στάσεις και κάθε φορά που άνοιγε η πόρτα μετρούσε σαν στάση, έδινε λάθος αποτελέσματα. Αυτό ήταν ένα εμπόδιο το οποίο έπρεπε να ξεπεραστεί όπως και έγινε με την πραγματοποίηση ημερίδων για ενημέρωση στους πολίτες καθώς και στους οδηγούς των λεωφορείων, με την κατάλληλη διαφήμιση μέσω της τοπικής τηλεόρασης ή μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων.
- Ένα άλλο πρόβλημα που έπρεπε να ξεπεραστεί ήταν ότι το σύστημα δουλεύει με κάρτες GPRS και έτσι κάθε φορά που υπήρχε κάποιο πρόβλημα με τις τηλεπικοινωνίες το σύστημα δεν έδειχνε με ακρίβεια τον υπολειπόμενο χρόνο για την έλευση του λεωφορείου στη στάση. Για τον λόγο αυτό στα διάφορα σημεία χρησιμοποιήθηκαν κάρτες των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με το καλύτερο σήμα.

<p>Διαθεσιμότητα θέσεων Στάθμευσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εδώ το μάθημα είναι ότι χρησιμοποιήθηκαν τα πάντα σωστά και επιτεύχθηκε μία επιτυχημένη υλοποίηση και εφαρμογή του έργου ενημερώνοντας τον κόσμο που εισέρχεται στην πόλη για τους διαθέσιμους χώρους στάθμευσης και τον αριθμό των κενών θέσεων. 		
Διεθνείς Εμπειρίες		
<p>✓ M-Parking: Αυστρία Σύστημα ηλεκτρονικής στάθμευσης που επιτρέπει την προ-πληρωμή του κόστους στάθμευσης μέσω αποστολής SMS αλλά και την ανανέωση του χρόνου στάθμευσης μέσω αποστολής περαιτέρω SMS. Το σύστημα διαθέτει υποδομή ηλεκτρονικού ελέγχου των παραβατών.</p> <p>✓ Parking spot search: City of Rosenheim Γερμανία Δικτυακός τόπος που ενημερώνει για τις ελεύθερες θέσεις στάθμευσης που υπάρχουν ανά πάσα στιγμή στα παρκινγκ της πόλης Rosenheim, καθώς και για τις ώρες λειτουργίας τους, τις τιμές, κλπ. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και από κινητό τηλέφωνο μέσω WAP.</p> <p>✓ mPARK Mobile Parking Payment & ParkText Services Ιρλανδία Η υπηρεσία mPARK επιτρέπει στους πολίτες την πληρωμή του αντιτίμου στάθμευσης μέσω αποστολής SMS από τα κινητά τους τηλέφωνα. Επίσης, η υπηρεσία ParkText, που εφαρμόζεται στο Δουβλίνο, τους δίνει τη δυνατότητα να ενημερωθούν μέσω SMS, για τις ελεύθερες θέσεις στάθμευσης που υπάρχουν, ανά πάσα στιγμή, στα διάφορα παρκινγκ του Δουβλίνου.</p>		
Στατιστικά		
Μη διαθέσιμα		
Ιστότοπος		
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
8 μήνες	654.095,00€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44,
Τηλέφωνο	Φαξ	Τρίκαλα Θεσσαλίας
24310-22899	24310-26392	T.K. 42100

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
2	5.2 Ολοκληρωμένο Μητροπολιτικό Περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της πόλης των Τρικάλων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	IMC	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Δήμος
e - Government	Ηλεκτρονικά έγγραφα		
Περιγραφή			
<p>Το έργο έχει ως στόχο την εγκατάσταση ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος συνεργασιών δημοσίων στελεχών, για την παροχή ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και την υλοποίηση/παραμετροποίηση ενός συστήματος Μητροπολιτικού ERP. Τη βάση του συστήματος αποτελεί ένα σύστημα συνεργασιών (groupware) στο Δήμο Τρικκαίων. Το σύστημα βασίζεται σε πλατφόρμα συνεργασιών ασύγχρονου τύπου, λειτουργεί σε κεντρικούς διακομιστές εγκατεστημένους στο Δήμο Τρικκαίων και προσφέρεται μέσω του Διαδικτύου / Μητροπολιτικού Δικτύου στους φορείς του Δήμου Τρικκαίων κατ' αρχήν, αλλά και στους φορείς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα. Οι τομείς του Δημοσίου Τομέα που το χρησιμοποιούν είναι:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Δήμος Τρικκαίων 2. ΔΥΟ Τρικάλων 3. Περιφερειακή Διεύθυνση Νομού Τρικάλων 4. Δασαρχείο Τρικάλων 5. Γραφείο Εντελλόμενων Τρικάλων <p>Η εγκατάσταση ενός συστήματος ηλεκτρονικής συνεργασίας καθώς και του μητροπολιτικού ERP που θα αναλαμβάνει να αποτυπώνει και να καταγράφει τις οικονομικές διαδικασίες που επιτελούνται εντός των Δημοσίων Αρχών και να τις διαβιβάζει στο γραφείο εντελλομένων προς συγκέντρωση και αξιολόγηση, έχει μεγάλη αξία για τη Δημόσια Διοίκηση καθώς επιταχύνει της εσωτερικές διαδικασίες του δημοσίου και κάνει πιο αποδοτικούς της εργαζόμενους σε αυτό, με αποτέλεσμα την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών της πολίτες.</p> <p><u>Αντικείμενο</u></p> <p>Συνοπτικά, στο πλαίσιο του έργου, παρέχονται στο Δήμο Τρικκαίων τα ακόλουθα είδη και</p>			

υπηρεσίες:

1. Υλοποίηση/παραμετροποίηση συστήματος ηλεκτρονικής συνεργασίας με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Προσωπικού
- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Διαδικασιών
- ✓ Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Συνεργασίας
- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Εγγράφων
- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Εργασιών
- ✓ Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Πληρωμών
- ✓ Υπηρεσίες Διαχείρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services)

2. Υλοποίηση/παραμετροποίηση συστήματος Μητροπολιτικού ERP με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- ✓ Διαχείριση πολλαπλών έργων
- ✓ Παρακολούθηση συμβάσεων
- ✓ Διαχείριση συναλλασσομένων
- ✓ Διαχείριση πελατών, προμηθευτών, υπεργολάβων κ.λ.π. κατά έργο
- ✓ Διαχείριση φάσεων / παραδοτέων έργων
- ✓ Παρακολούθηση υλικών, μηχανημάτων και ανθρώπινων πόρων
- ✓ Παρακολούθηση ροής εργασιών / Αναθέσεις
- ✓ Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων έργου
- ✓ Οικονομική διαχείριση έργων
- ✓ Στατιστική ανάλυση δεδομένων έργων
- ✓ Διασύνδεση του με τα υπάρχοντα συστήματα με σκοπό την αξιοποίηση ομογενοποιημένων δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων
- ✓ Διαχείριση ρίσκου που προκύπτει στα πλαίσια υλοποίησης των έργων

3. Υλοποιημένες υπηρεσίες που περιλαμβάνουν:

- ✓ εξυπηρέτηση πολιτών μέσω τηλεφωνικών συσκευών και υπηρεσία φωνητικής εξυπηρέτησης (σύστημα IVR)
- ✓ γεωπληροφοριακό σύστημα διαχείρισης δεδομένων υποδομής και περιουσιακών στοιχείων (Σύστημα Διαχείρισης Παγίων MAMS)

4. Υπηρεσίες μελετών (μελέτη εφαρμογής και μελέτη αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων)

5. Εγκατάσταση της απαραίτητης υποδομής σε εξοπλισμό και λογισμικό

6. Υπηρεσίες εκπαίδευσης/μεταφοράς τεχνογνωσίας

7. Υπηρεσίες υποστήριξης της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος

8. Υπηρεσίες συντήρησης/εγγύησης του προσφερόμενου υλικού και λογισμικού

Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνεργασίας

Το πρώτο από τα δύο κύρια μέρη του συνολικού συστήματος αφορά στο σύστημα ηλεκτρονικής συνεργασίας, το οποίο παρέχει τις ακόλουθες βασικές υπηρεσίες (υποσυστήματα):

- Υπηρεσίες Διαχείρισης Προσωπικού
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Διαδικασιών
- Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Συνεργασίας
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Εγγράφων
- Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Πληρωμών
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services)

Σύστημα Μητροπολιτικού ERP

Το δεύτερο μεγάλο μέρος του συνολικού συστήματος περιλαμβάνει το σύστημα ERP, το οποίο είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης έργων και αξιοποίησης επιχειρησιακών πόρων. Παρέχει ισχυρά εργαλεία, τα οποία συνδυάζουν χρηστικότητα, ισχύ και ευελιξία με σκοπό την πιο αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση των έργων. Το μητροπολιτικό ERP λειτουργεί σαν πραγματικό εργαλείο οργάνωσης και βελτίωσης των διαδικασιών του Δήμου και καλύπτει τους παρακάτω τομείς:

1. Διαχείριση πολλαπλών έργων.
2. Παρακολούθηση συμβάσεων
3. Διαχείριση συναλλασσομένων
4. Διαχείριση πελατών, προμηθευτών, υπεργολάβων κ.λπ. κατά έργο
5. Διαχείριση φάσεων / παραδοτέων έργων.
6. Παρακολούθηση υλικών, μηχανημάτων και ανθρώπινων πόρων κατά έργο, πελάτη/προμηθευτή
7. Παρακολούθηση ροής εργασιών / Αναθέσεις
8. Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων έργου
9. Οικονομική διαχείριση έργων σε συνεργασία με το υπάρχον σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης του Δήμου.
10. Στατιστική ανάλυση δεδομένων έργων χρησιμοποιώντας διαφορετικά σενάρια υλοποίησης έργων.
11. Διαχείριση ρίσκου που προκύπτει στα πλαίσια υλοποίησης των έργων.

Το σύστημα καλύπτει τις ακόλουθες γενικές απαιτήσεις:

1. Ανοικτή αρχιτεκτονική με σκοπό τη διασύνδεση του με τα υπάρχοντα συστήματα με σκοπό την αξιοποίηση ομογενοποιημένων δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων. Λόγω του ότι το ERP συνεργάζεται με τα υφιστάμενα συστήματα του Δήμου, παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης του με εξωτερικά συστήματα σε πραγματικό χρόνο (χωρίς μαζική μεταφορά δεδομένων από τα υπόλοιπα συστήματα).

2. Εύκολη προσαρμογή στις παρούσες και μελλοντικές απαιτήσεις του Δήμου. Το ERP έχει τη δυνατότητα παραμετροποίησης ώστε να καλύπτει τις παρούσες διαδικασίες του Δήμου, επιπλέον έχει δυνατότητες επεκτασιμότητας έτσι ώστε να είναι σε θέση, με την ανάλογη παραμετροποίηση, να καλύψει μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού.

3. Εύχρηστος σχεδιασμός και γρήγορη πρόσβαση στις επιθυμητές πληροφορίες. Το ERP είναι εύχρηστο και φιλικό προς τον χρήστη και δίνει τη δυνατότητα χειρισμού του ακόμα και από αρχάριους χειριστές. Ιδιαίτερα σημαντικό χαρακτηριστικό είναι η ταχύτητα στη χρήση και η δυνατότητα γρήγορης πρόσβασης στις επιθυμητές πληροφορίες.

Επιπλέον προσφερόμενα συστήματα

Λαμβάνοντας υπ' όψιν την υπάρχουσα κατάσταση στο Δήμο Τρικκαίων, αναγνωρίζοντας και αναλύοντας τις ανάγκες του Δήμου για παράδοση σύγχρονων υπηρεσιών τόσο στους πολίτες όσο και στους υπαλλήλους των δημόσιων υπηρεσιών της πόλης των Τρικάλων, επεκτείνοντας τις υπάρχουσες υποδομές και υπηρεσίες, και ολοκληρώνοντας το σύστημα συνεργασιών για την καλύτερη επικοινωνία των πολιτών με το κεντρικό σύστημα έχουν υλοποιηθεί επιπλέον από τις απαιτήσεις της διακήρυξης τα ακόλουθα δύο συστήματα:

1. Σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών μέσω φωνητικής πύλης IVR
2. Εφαρμογή διαχείρισης δεδομένων υποδομής, φθορών και περιουσιακών στοιχείων

Lessons learnt

Σύμφωνα με προσωπική εκτίμηση ένα μάθημα είναι ότι, το ERP για να λειτουργήσει σωστά πρέπει να υπάρχει:

1. Ένα οργανόγραμμα που πρέπει να εφαρμοστεί πιστά
2. Απόκτηση διαφορετικής φιλοσοφίας για τον τρόπο εργασίας των υπαλλήλων
3. Εκπαίδευση των υπαλλήλων πάνω στο σύστημα
4. Φιλικό περιβάλλον προς τον χρήστη

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι το ERP διευκολύνει τον δήμο και τις υπηρεσίες του παρέχοντας:

1. Άμεση διασύνδεση των υπηρεσιών που πετυχαίνει

<p>a. Μείωση χρόνου εξυπηρέτησης υπαλλήλων/πολιτών</p> <p>b. Μείωση κόστους μεταφοράς εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών</p> <p>2. Αρχείο διαφόρων εγγράφων που εξυπηρετεί σε:</p> <p>a. Εύκολη και γρήγορη ανάκτηση οποιαδήποτε στιγμή ζητηθεί</p>		
Διεθνείς Εμπειρίες		
<ul style="list-style-type: none"> • GoPro: Electronic Records Management System (ERMS) Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ταυτόχρονα, το οποίο έχει τοποθετηθεί σε όλα τα ισλανδικά υπουργεία. Συντηρεί όλα τα υπουργικά έγγραφα, καθώς και λίστες με τα έργα που βρίσκονται σε εξέλιξη. 		
Στατιστικά		
Μη διαθέσιμα		
Ιστότοπος	Μη διαθέσιμος	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
12 μήνες	283.855,00€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@etrikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας T.K. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
2431022899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
3	5.3 Παροχή Ευρυζωνικών Υπηρεσιών και Ανάπτυξη Διαδραστικού Συστήματος Τουριστικών Υπηρεσιών		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	Prisma – dotnet – Tredit – iknowhow	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
Επικοινωνίες	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Λαμβάνοντας ως σημείο αναφοράς τους πολίτες, το παρόν έργο συμβάλλει στη βελτίωση των παρεχόμενων ευρυζωνικών υπηρεσιών, από την Τοπική Αυτοδιοίκηση προς τον πολίτη, μέσα από την αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρει η στρατηγική για τη μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας (Ε.Π. ΚτΠ).</p> <p>Το προτεινόμενο έργο στοχεύει να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την εξέλιξη ασύρματων υπηρεσιών για τους χρήστες που κινούνται στο Δήμο Τρικκαίων. Όλο και περισσότεροι επισκέπτες και τουρίστες διαθέτουν κινητά τηλέφωνα τελευταίας τεχνολογίας ή/και υπολογιστές χειρός (PDAs) με αυξημένες δυνατότητες ασύρματης επικοινωνίας, τα οποία και χρησιμοποιούν για αναζήτηση πληροφοριών και αποθήκευση ψηφιακού υλικού (ψηφιακές φωτογραφίες και video). Παράλληλα όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι στηρίζονται στην ασύρματη πρόσβαση σε διάφορες πληροφορίες που διευκολύνουν την επαγγελματική τους καθημερινότητα (π.χ. όταν οδηγούν, συνομιλούν με συνεργάτες, βρίσκονται σε επαγγελματικό ταξίδι κ.α.), και βέβαια η πρόσβαση αυτή γίνεται αναγκαία για εκείνους που καθημερινά εκτελούν εξωτερικές εργασίες (π.χ. δημοτικοί αστυνόμοι). Οι εκτιμήσεις δείχνουν πως ο αριθμός και η συχνότητα χρήσης των τεχνολογιών αυτών θα αυξάνεται σημαντικά καθώς οι συσκευές θα γίνονται πιο εύρηστες, θα έχουν μεγαλύτερη ενεργειακή αυτονομία (χωρητικότητα μπαταρίας) και οι υπηρεσίες θα πληθαίνουν.</p> <p><u>Στόχος</u> του έργου ήταν η ανάπτυξη και αξιολόγηση προηγμένων υπηρεσιών, πληροφόρησης και τηλεπικοινωνιών που παρέχονται σύμφωνα με την τοποθεσία των χρηστών (location-based) πάνω από τα ασύρματα δίκτυα πρόσβασης (hotspots) που διαθέτει σήμερα (και συνεχώς διευρύνονται) ο Δήμος Τρικκαίων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αναπτύχθηκαν υπηρεσίες καινοτόμου χαρακτήρα που στοχεύουν στην αναβάθμιση του τουριστικού-πολιτισμικού προϊόντος του Δήμου Τρικκαίων παρέχοντας ένα 			

σύστημα ηλεκτρονικής ξενάγησης με πληροφορίες αξιοθέατων, διαδρομών, ψυχαγωγίας, καταλυμάτων κ.α.

- Αναπτύχθηκαν και αξιολογήθηκαν καινοτόμες τεχνικές για την υποστήριξη μιας σειράς τοπικών δημοτικών υπηρεσιών διευκολύνοντας έτσι το έργο των υπαλλήλων του δήμου και προς το γενικότερο όφελος των κατοίκων

Το έργο υλοποιήθηκε μέσω των ακόλουθων ενεργειών:

A. Σχεδίαση και Υλοποίηση καινοτόμων υπηρεσιών μέσω φορητών συσκευών. Οι υπηρεσίες που υλοποιήθηκαν στα πλαίσια του έργου αυτού απευθύνονται όπως προαναφέρθηκε στον επισκέπτη/πολίτη του Δήμου Τρικκαίων αλλά και στους δημοτικούς υπαλλήλους.

B. Προμήθεια εξοπλισμού. Για την πιλοτική εφαρμογή των παραπάνω υπηρεσιών η δημοτική αρχή έχει προμηθευτεί φορητές συσκευές (smartphones ή και PDAs) που διατέθηκαν τόσο σε δημοτικούς υπαλλήλους όσο και σε επιλεγμένους φορείς – χρήστες που δοκιμάζουν τα συστήματα σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας.

Το έργο επίσης, αφορά στην σχεδίαση και κατασκευή Διαδικτυακού Διαδραστικού Ευρυζωνικού Συστήματος Παροχής Τουριστικών Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας με στόχο την ενίσχυση και προβολή της Τουριστικής Δραστηριότητας του Δήμου Τρικκαίων. Περιλαμβάνει ενδεικτικά τα παρακάτω υποσυστήματα-λειτουργικότητες:

- Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας για του Έλληνες Ταξιδιωτικούς Πράκτορες
 - Ευρυζωνικό Σύστημα Touristic Attraction –Sites Guides
 - Εν γένει Παροχή Πληροφοριακού-Διαφημιστικού Υλικού το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Tour Operators για την διαφημιστική τους Καμπάνια
 - Επικοινωνία-Στοχευμένο Μάρκετινγκ
 - Σύστημα Εξυπηρέτησης-Ενημέρωσης Tour Operators
 - E-Marketplace παρεχομένων Τουριστικών Υπηρεσιών
 - Διαμονή
 - Μετακινήσεις
 - Κ.λπ.
 - Εν γένει Παροχή Πληροφοριακού-Διαφημιστικού Υλικού Πολυτροπικής Μορφής το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Ταξιδιωτικούς Πράκτορες για την Υποστήριξη των Πωλήσεων τους μέσω των Ευρυζωνικών Υπηρεσιών.
 - Σύστημα Εξυπηρέτησης-Ενημέρωσης Ταξιδιωτικών Πρακτόρων
- Παροχή Υπηρεσιών Application Service Provisioning (ASP) σε Ξενοδοχειακούς Φορείς του Δήμου Τρικκαίων:
 - Συστήματα Διαχείρισης Κρατήσεων Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Συγκροτημάτων.

Ο ακριβής προσδιορισμός των στρατηγικών στόχων και των επιμέρους πολιτικών στον ευαίσθητο τομέα του Τουρισμού αποτελεί για τη χώρα την ευκαιρία και ταυτόχρονα την πρόκληση να ανταποκριθεί με επιτυχία στις νέες συνθήκες που δημιουργούνται. Στο πλαίσιο της δυναμικής του ανταγωνισμού που εντείνεται διεθνώς στον τομέα του τουρισμού, ο ελληνικός κλάδος θα πρέπει να συγκροτήσει εκείνες τις δομές που όχι μόνο θα αποτελέσουν τα θεμέλια για τη μακροχρόνια ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας αλλά ταυτόχρονα θα εξαλείψουν αδυναμίες και ελλείψεις που παρατηρούνται σήμερα.

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω κατευθύνσεις, ο Δήμος Τρικκαίων, προτείνει την υλοποίηση του έργου «Διαδικτυακό Ευρυζωνικό Διαδραστικό Σύστημα Παροχής Τουριστικών Υπηρεσιών Προστιθέμενης αξίας», το οποίο χρησιμοποιείται στην κατεύθυνση της υλοποίησης της στρατηγικής της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και την ευρύτερη προώθησή του και μάλιστα, με επιθετικό επικοινωνιακό χαρακτήρα αλλά και την ενίσχυση και προβολή της Τουριστικής Δραστηριότητας σε επίπεδο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, και τέλος της προώθησης της ευρυζωνικότητας μέσα από την χρήση ανάλογων υποδομών από τους Ξενοδόχους.

Το έργο περιλαμβάνει την ανάλυση, σχεδιασμό, υλοποίηση και προβολή ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Ευρυζωνικής Πρόσβασης, το οποίο προσφέρει ένα σύνολο από υπηρεσίες σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (διεθνείς tour operators, ταξιδιωτικοί πράκτορες στην Ελλάδα, ξενοδοχειακούς φορείς του Δήμου κλπ), με τρόπο που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του ρόλου τους και των κανόνων λειτουργίας τους. Το σύστημα αυτό ανταποκρίνεται με επιτυχία στις σύγχρονες επιταγές του “e-tourism”, που απομακρύνονται από την προσφορά μεμονωμένων στοιχείων και εστιάζουν στην εύκολη και δυναμική «σύνθεση» τουριστικών προϊόντων και πληροφοριών. Το σύστημα που υλοποιήθηκε συνδυάζει με ενιαίο και αρμονικό τρόπο υποσυστήματα τεχνολογιών αιχμής, τα οποία επικεντρώνονται σε διαφορετικούς ρόλους της τουριστικής βιομηχανίας. Έτσι, προσφέρονται:

- ✓ υπηρεσίες που εστιάζουν στις ανάγκες των διεθνών τουριστικών πρακτόρων (tour operators), προσφέροντάς τους πρόσβαση σε ένα κεντρικό σημείο αναφοράς καλά οργανωμένων πληροφοριών, οι οποίες μπορούν να λειτουργήσουν συνδυαστικά και να δημιουργήσουν «πακέτα» πολυτροπικής πληροφόρησης σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες των πελατών τους.
- ✓ λειτουργικότητες απευθυνόμενες στους έλληνες ταξιδιωτικούς πράκτορες, με δυνατότητες δημιουργίας και λειτουργίας ηλεκτρονικών αγορών (e-marketplace) για υπηρεσίες διαμονής, μετακινήσεων κλπ, αλλά και οργανωμένης παροχής πληροφόρησης – διαφημιστικού υλικού για την τεκμηρίωση των πωλήσεών τους.
- ✓ παροχή υπηρεσιών στη βάση του μοντέλου Application Service Provisioning (ASP) για όλο το φάσμα της τουριστικής «βιομηχανίας» για συστήματα διαχείρισης ξενοδοχειακών κρατήσεων με την χρήση ευρυζωνικών υποδομών

πρόσβασης.

Το έργο εντάσσεται αρμονικά στη φιλόδοξη προσπάθεια του Δήμου Τρικκαίων για την ανάπτυξη μέσω των σύγχρονων τεχνολογιών ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος συνεργασίας και διασύνδεσης των ενδιαφερομένων να επενδύσουν στην προβολή και προώθηση της ευρύτερης περιοχής, με όλους όσους δραστηριοποιούνται και τα προσφέρουν.

Επιπλέον, μέσω του έργου ενισχύθηκε η χρήση τηλεπικοινωνιακών υποδομών ευρείας ζώνης από χρήστες της Περιφέρειας, όπως οι Ξενοδοχειακές μονάδες του Δήμου.

Lessons learnt

Το σημαντικό είναι, κατά προσωπική εκτίμηση, ότι η διοίκηση του έργου πρέπει να γίνει σωστά σε κάθε βήμα ώστε να μπορέσει να το υλοποιήσει επιτυχώς χωρίς προβλήματα και καθυστερήσεις.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι στα δύο αυτά συστήματα που παρέχονται:

1. Το σύστημα κράτησης
2. Το σύστημα ξενάγησης των τουριστών

πρέπει οι τοπικές ξενοδοχειακές μονάδες να προσαρμοστούν στους νέους τρόπους φιλοσοφίας σε ότι αφορά τον τρόπο προώθησης των υπηρεσιών τους, εξυπηρέτησης των πελατών τους, επικαιροποίησης τουριστικών αξιοθεάτων

Σε ότι αφορά το σύστημα ξενάγησης να διατηρούν το σύστημα πάντα επικαιροποιημένο με την εισαγωγή ενημερωμένης πληροφορίας και προσθέτοντας καινούριες κατηγορίες πληροφόρησης των επισκεπτών.

Διεθνείς Εμπειρίες

- Turgranada, Ηλεκτρονικό Σύστημα Πληροφόρησης Τουριστών, Ισπανία
Το Turgranada είναι μια ιστοσελίδα, στην οποία μπορούν να αναζητηθούν όχι μόνο μνημεία, αξιοθέατα και τουριστικές εγκαταστάσεις, αλλά και ολόκληρη η πολιτιστική κληρονομιά της Γρανάδας και των γύρω περιοχών. Επιπλέον, προσφέρονται στον τουρίστα χρήσιμες πληροφορίες για το σχεδιασμό ταξιδιών όπως χάρτες των περιοχών, προτάσεις εναλλακτικού τουρισμού
- Mobile Turismo – Ηλεκτρονικός τουριστικός οδηγός, Σουηδία
Εφαρμογή για υπολογιστές χειρός (palmtops) με τεχνολογία GPS. Οι τουρίστες μπορούν να δανειστούν ένα palmtop στο οποίο εμφανίζεται χάρτης που εντοπίζει τη θέση τους, ενώ παράλληλα ανακτούν πληροφορίες για τα διάφορα κτίρια και αξιοθέατα, με τη χρήση κειμένου, εικόνων και ήχου. Η χρήση της υπηρεσίας διατίθεται προσωρινά σε συγκεκριμένες τοποθεσίες, όπως πάρκα και μουσεία.

Στατιστικά		
Μη διαθέσιμα		
Ιστότοπος	http://www.trikala-tourism.gr/portal/page/portal/etrikala/home http://xenagos.trikalacity.gr/xtrikala/mobile/login.aspx	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
2 μήνες	550.620,00€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Ράπτης Οδυσσεάς	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
4	5.4 Δημιουργία Ολοκληρωμένης Διαδικτυακής Πύλης Πληροφόρησης, Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης των Πολιτών του Δήμου Τρικκαίων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	iKnowhow	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
e-Government	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Είναι η Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Τρικκαίων μέσω της οποίας ο δημότης μπορεί να πληροφορηθεί, να ενημερωθεί και να απολαύσει τις σύγχρονες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p> <p>Προσφέρει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Λεπτομερή και χρηστική πληροφόρηση σχετικά με το Δήμο. ✓ Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες μέσω εύκολης και ασφαλούς πρόσβασης. <p>Με κάθε επίσκεψη στην ιστοσελίδα:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Επιταχύνονται και απλουστεύονται χρονοβόρες διαδικασίες έκδοσης πιστοποιητικών(π.χ. Πιστοποιητικό γέννησης, βεβαίωση περί μη οφειλής Τέλους Ακίνητης Περιουσίας κ.α.) ✓ Αναβαθμίζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ✓ Ενισχύεται η τοπική δημοκρατία ενισχύεται η τοπική οικονομία ✓ Αλλάζει ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνεί, ενημερώνεται και λειτουργεί ο πολίτης με τη Δημόσια Διοίκηση <p>Η Διαδικτυακή Πύλη απευθύνεται σε όλους τους πολίτες(προσωπικό του Δήμου, πολίτες του Δήμου και εκτός Δήμου, επιχειρηματίες, τοπικούς συλλόγους, σε οργανωμένες ομάδες πολιτών και σε άτομα με Ειδικές Ανάγκες) και περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Καθημερινή ενημέρωση με Νέα – Ανακοινώσεις ✓ Πληροφορίες για τα αξιοθέατα της πόλης, ιστορικά στοιχεία, μουσεία, χάρτες ✓ Ιστορικά και στατιστικά στοιχεία του Δήμου, νομικών προσώπων, εκλογικά αποτελέσματα, δράσεις δημοτικού συμβουλίου ✓ Πολιτιστικές εκδηλώσεις της περιοχής και πληροφορίες διαμονής και διασκέδασης ✓ On –line οι αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου ✓ Όλες τις προκηρύξεις του Δήμου ✓ Πρόβλεψη καιρικών συνθηκών για το Δήμο ✓ Forum επικοινωνίας ✓ Ψηφοφορίες για θέματα Δημοτικού ή ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος ✓ Υποβολή Ηλεκτρονικών Αιτήσεων σε όλες τις Διευθύνσεις και Νομικά 			

<p>Πρόσωπα του Δήμου και άμεση ενημέρωση για την πορεία διεκπεραίωσής τους είτε μέσω της Πύλης είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Αποστολή Πιστοποιητικών και εγγράφων στο σπίτι για αιτήματα που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά ✓ Λεπτομερής πληροφόρηση για Αιτήσεις και απαιτούμενα δικαιολογητικά για όλα τα πιστοποιητικά που μπορεί να εκδώσει ο Δήμος καθώς και τα αιτήματα που είναι αρμόδιος να διεκπεραιώσει. Ο πολίτης μπορεί να αντλεί από την Πύλη την αντίστοιχη αίτηση στον υπολογιστή του και να την υποβάλλει ήδη συμπληρωμένη στις Υπηρεσίες του Δήμου μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά γλιτώνοντας πολύτιμο χρόνο. ✓ On – line αναλυτική ενημέρωση πολιτών και επιχειρηματιών για τις οφειλές τους προς το Δήμο ✓ Ηλεκτρονικές Πληρωμές των οφειλών προς το Δήμο από το σπίτι μέσω αντίστοιχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαφόρων Τραπεζών με αυτόματη ενημέρωση της Ταμειακής Υπηρεσίας του Δήμου και έκδοση των απαιτούμενων παραστατικών ✓ On – line αναλυτική ενημέρωση επιχειρηματιών – προμηθευτών για το στάδιο διεκπεραίωσης των οφειλών – πληρωμών τους προς – από το Δήμο
Lessons learnt
<p>Ένα μάθημα εδώ σύμφωνα με προσωπική εκτίμηση, είναι ότι πρέπει οι πολίτες να είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και ενημερωμένοι για τις δυνατότητες που τους παρέχονται μέσω του διαδικτύου ώστε να μπορέσουν να επωφεληθούν από αυτές και να κάνουν πιο απλή την καθημερινή τους ζωή.</p> <p>Ένα άλλο μάθημα είναι ότι πρέπει οι πολίτες να εξοικειωθούν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχονται μέσω του Portal για τις συναλλαγές τους με τις διάφορες υπηρεσίες του Δημόσιου φορέα.</p>
Διεθνείς Εμπειρίες
<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκληρωμένο σύστημα δικτύου για τους πολίτες «060» Προσφέρει στους πολίτες πρόσβαση σε όλες τις συναλλαγές τους με Δημόσιες Υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τα πλησιέστερα γραφεία εξυπηρέτησης του πολίτη και τους πλέον προσιτούς διαύλους επικοινωνίας («Δίκτυο Γραφείων 060», μοναδικός αριθμός τηλεφωνικής κλήσης με το νούμερο 060, και Διαδικτυακή Πύλη www.060.es) χωρίς να καταργεί αυτές τις υπηρεσίες. • DigiD - Ψηφιακή Ταυτότητα στις Ολλανδικές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Η DigiD είναι υπηρεσία παροχής ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, η οποία απαιτείται για τις διαδραστικές συναλλαγές πολιτών και επιχειρήσεων με την κυβέρνηση, τις τοπικές, περιφερειακές και κεντρικές υπηρεσίες. Παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης της ταυτότητας του «πελάτη» για λογαριασμό των φορέων παροχής υπηρεσιών. Ο πολίτης καταχωρίζεται στην υπηρεσία με βάση τον Αριθμό Μητρώου κοινωνικής Ασφάλισής του. Το σύστημα DigiD, είναι εύκολο για κάθε πολίτη να αρχίσει να χρησιμοποιεί όλο το εύρος των

προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αφού πρώτα αποκτήσει τον προσωπικό του κωδικό από την σχετική ιστοσελίδα www.DigiD.nl.

- PISTA Τοπική Διοίκηση: Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Μικρούς και Μεσαίους Δήμους
Το έργο αναφέρεται σε Δήμους μικρού και μεσαίου μεγέθους και έχει σα στόχο τη δημιουργία ενός συνόλου εργαλείων τα οποία θα τους επιτρέψουν να προσφέρουν βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με αυτόν τον τρόπο οι μικρές διοικήσεις όχι μόνο θα μπορούν να έχουν μια ενεργή παρουσία στο Διαδίκτυο, αλλά και να προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες τους.

Στατιστικά

Ιστότοπος	www.trikalacity.gr	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
12 μήνες	304.459,23€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Ράπτης Οδυσσέας	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας T.K. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
5	5.5 Ολοκληρωμένο Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (G.I.S) του Δήμου Τρικκαίων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	Telenavis	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες – Δήμος – Πολεοδομία
Εξυπηρέτηση του Πολίτη	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Σκοπός του έργου ήταν η δημιουργία ενιαίου Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος. Το σύστημα αυτό προσφέρει στον Δήμο όλη την απαραίτητη λειτουργικότητα ώστε αφενός να αποφευχθεί η δυσκολία διαχείρισης υποθέσεων από τις υπηρεσίες του Δήμου και αφετέρου να προσφέρει ταχύτερη και πληρέστερη εξυπηρέτηση στους πολίτες του.</p> <p>Με το παρόν έργο αφενός μεν δημιουργήθηκε ένα σύγχρονο και αποτελεσματικό ψηφιακό περιβάλλον εργασίας για τις υπηρεσίες του Δήμου, αξιοποιώντας όλα τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη στον σχεδιασμό, προγραμματισμό και υλοποίηση του καθημερινού έργου του και αφετέρου στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών-δημοτών μέσω διαδικτύου.</p> <p>Το σύστημα Διαχείρισης των Χωροταξικών – Πολεοδομικών δεδομένων που υλοποιήθηκε, διαχειρίζεται το σύνολο των δεδομένων του Δήμου Τρικκαίων, όπως παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το Γενικό Πολεοδομικό Σχέδιο του Δήμου • Τις περιοχές επεκτάσεων του σχεδίου • Τις πολεοδομικές ενότητες του Δήμου • Τις Ζώνες Πολεοδομικών Μηχανισμών • Τις Χρήσεις γης ανά Οικοδομικό Τετράγωνο • Τους συντελεστές δόμησης ανά Οικοδομικό Τετράγωνο 			

- Τις αντικειμενικές αξίες ακινήτων

Το ολοκληρωμένο GIS σύστημα που υλοποιήθηκε από την TELENAVIS αποτελεί την υποδομή για την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των εφαρμογών που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του έργου, καθώς και μελλοντικών εφαρμογών που θα καλύψουν ειδικές ανάγκες του Δήμου. Με την υλοποίηση του προτεινόμενου έργου αναβαθμίσθηκαν οι υπηρεσίες προς τους πολίτες του Δήμου αφού το σύστημα που πραγματοποιήθηκε παρέχει:

A. Στο Δ.Σ. και τις Αρμόδιες Υπηρεσίες (Δ/νσεις Πολεοδομίας & Τεχνικών Υπηρεσιών κλπ):

1. Υποστήριξη διαδικασιών λήψης τεκμηριωμένων αποφάσεων.
2. Υποστήριξη διαδικασιών σχεδιασμού - εφαρμογής πολεοδομικών ρυθμίσεων.
3. Συστηματική και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών και των επιχειρήσεων για αδειοδότηση - εξυπηρέτηση.

B. Στον πολίτη και τις επιχειρήσεις:

1. Την δυνατότητα απρόσκοπτης και επιλεκτικής πρόσβασης σε αντικειμενική, ενημερωμένη και τεκμηριωμένη πληροφόρηση από το διαδίκτυο, που αφορά τις ισχύουσες και προγραμματιζόμενες πολεοδομικές ρυθμίσεις (πολεοδομικοί περιορισμοί, επιτρεπόμενες χρήσεις κλπ.),
2. Την δυνατότητα πληροφόρησης για τα ολοκληρωμένα και τα προγραμματιζόμενα έργα, τις εκδοθείσες άδειες, τα διαθέσιμα δημοτικά και ιδιωτικά ακίνητα κλπ.

Αντικείμενο του έργου ήταν η ανάπτυξη ενός Ενιαίου Ολοκληρωμένου Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (Γ.Π.Σ. - G.I.S) για το Δήμο Τρικκαίων, το οποίο διαχειρίζεται το σύνολο των Χωροταξικών και Πολεοδομικών πληροφοριών του Δήμου.

Στα πλαίσια του παρόντος έργου αναπτύχθηκαν οι ακόλουθες εφαρμογές:

Εφαρμογή e-Πολεοδομία

Η εφαρμογή που υλοποιήθηκε συσχετίζει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες και παρέχει στον χρήστη άμεση πληροφόρηση για τα ισχύοντα σε κάθε οικοδομικό τετράγωνο. Επίσης, παρέχει πληροφορίες για τις χρήσεις γης, τις υποδομές (π.χ. χώροι πρασίνου).

Στόχος της εφαρμογής αυτής είναι η ενιαία διαχείριση όλων των διαθέσιμων πληροφοριών, ο

συσχετισμός των πληροφοριών αυτών και η εξαγωγή συμπερασμάτων. Με τον τρόπο αυτό ικανοποιείται η ανάγκη άμεσων απαντήσεων σε αιτήματα δημοτών για τα οποία πρέπει να γίνει διασταύρωση πολλών και διαφορετικών πληροφοριών.

Όλες οι πολεοδομικές πληροφορίες ενημερώνονται και εισάγονται στο προτεινόμενο σύστημα με απευθείας καταχώρηση του ενημερωμένου ηλεκτρονικού αρχείου από τους μελετητές, αφού προηγηθεί στο GIS λογισμικό:

- Έλεγχος και τακτική ενημέρωση των γεωγραφικών υποβάθρων.
- Έλεγχος και τακτική ενημέρωση των αλλαγών, αυθαιρέτων κτισμάτων, και εν γένει αυθαιρεσιών, με χρήση GPS που έχει προμηθευτεί η Πολεοδομία του Δήμου.

Για την εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω διαδικτύου η εφαρμογή ενημερώνει:

- για τα ισχύοντα στην περιοχή αυτή (όροι δόμησης, ρυμοτομικές γραμμές, περιορισμοί, κ.λπ.).
- για τις αναρτήσεις σχεδίων πόλεων, πολεοδομικών μελετών κ.λπ. και δίνει τη δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να προμηθευτεί έντυπα για τυχόν ενστάσεις που σκοπεύει να υποβάλλει

Τέλος, ο πολίτης μπορεί να προμηθευτεί έντυπα αιτήσεων για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες – αιτήματα που τον απασχολούν και οδηγίες με τα δικαιολογητικά τα οποία πρέπει να συνοδεύουν την αίτησή του (π.χ. βεβαίωση αρτιότητας).

Η εφαρμογή προσφέρει στους χρήστες του Δήμου όλη την απαραίτητη λειτουργικότητα για την απεικόνιση όλων των ισχυόντων ανά περιοχή.

Συγκεκριμένα, η πληροφόρηση μέσω διαδικτύου για τα ισχύοντα σε μια περιοχή αποτελεί βασικό στοιχείο της εφαρμογής για τους επισκέπτες του διαδικτυακού τόπου. Αυτή η πληροφόρηση προσφέρεται μέσα από το εργαλείο «αναζήτηση» και το εργαλείο “info”. Το πρώτο προσφέρει συγκεντρωτική ανάκτηση πληροφοριών με βάση τα κριτήρια που εισάγει ο χρήστης ενώ το δεύτερο προσφέρει συγκεκριμένη ανάκτηση επάνω στον χάρτη για γεωγραφικές οντότητες (π.χ. Ο.Τ.) που επιλέγει ο χρήστης διαδραστικά.

Συγκεκριμένα ο χρήστης μπορεί να βλέπει :

- Τα οικοδομικά τετράγωνα
- Το συντελεστή δόμησης ανά οικοδομικό τετράγωνο

- Την κύρια χρήση
- Την αντικειμενική αξία
- Σημεία ενδιαφέροντος που αφορούν τις υποδομές και τις υπηρεσίες του Δήμου και συγκεκριμένα :
 - Clubs
 - Αθλητικές εγκαταστάσεις
 - Αστυνομία
 - Δασικές Αρχές
 - ΔΕΗ
 - Δημαρχεία
 - Δημόσιες Υπηρεσίες
 - Δικαστήρια
 - Εφορίες
 - Στάσεις Ταξί
 - Στρατόπεδα
 - Τουριστικά Γραφεία
 - Φαρμακεία
 - Φυλακές
 - Χαρακτηριστικά σημεία
 - Χώροι Πρασίνου
 - Χώροι στάθμευσης
 - Εκκλησίες
 - Κάστρα
 - Κινηματογράφοι

- ο Νεκροταφεία
- ο Νομαρχίες
- ο ΟΤΕ
- ο Πλατείες
- ο Πυροσβεστική
- ο ΕΛΤΑ
- ο Εστιατόρια
- ο Ιατροί
- ο Super Market
- ο Εκπαίδευση
- ο Τράπεζες
- ο ΜΜΕ
- ο Υπηρεσίες Υγείας

Εφαρμογή e-Πράξεις Εφαρμογής

Οι πίνακες των πράξεων εφαρμογής του σχεδίου πόλης περιλαμβάνουν στοιχεία και υπολογισμούς, όπως

- ο κτηματολογικός αριθμός
- η έκταση οικοπέδου
- τα στοιχεία ιδιοκτήτη (ων)
- το ποσοστό ιδιοκτησίας επί του ακινήτου
- το τμήμα του οικοπέδου που ρυμοτομείται
- οι εισφορές γης σε χρήμα του συγκεκριμένου συνιδιοκτήτη
- τα οφειλόμενα και καταβεβλημένα ποσά, κλπ.

Σκοπός της εφαρμογής αυτής είναι η αποτελεσματική διαχείριση των σχεδίων και των πινάκων των πράξεων εφαρμογής, και η παροχή πληροφοριών στους δημότες μέσω του

διαδικτύου.

Συγκεκριμένα, η εφαρμογή αυτή:

- Εντοπίζει το οικοδομικό τετράγωνο, και μέσω αυτού, τον πίνακα που αφορά το συγκεκριμένο τετράγωνο ο οποίος περιέχει τα στοιχεία των ιδιοκτησιών του τετραγώνου.
- Εντοπίζει τον ιδιοκτήτη του οικοπέδου, τα στοιχεία που αφορούν τον ιδιοκτήτη και τις συναλλαγές και αλληλογραφία του με την Υπηρεσία για τη συγκεκριμένη ιδιοκτησία.
- Σε περίπτωση τροποποιήσεων ή διορθώσεων των πράξεων εφαρμογής, τροφοδοτεί τον πίνακα της πράξης εφαρμογής με στοιχεία εισόδου που καθορίζει ο χρήστης και προέρχονται από τις εκάστοτε μελέτες τροποποιήσεων. Υπολογίζει όλες τις απαραίτητες στήλες του πίνακα με σκοπό τον έλεγχο της ορθότητας όλων των στοιχείων του πίνακα από τις υπηρεσίες του Δήμου. Το αντίστοιχο σχεδιαστικό μέρος της τροποποίησης δίνεται από τον μελετητή και η εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα στοιχειωδών πράξεων (υπολογισμό αποστάσεων, εμβαδού κλπ), χωρίς να παρέχει δυνατότητα τροποποίησης των σχεδίων, ή κατά μείζονα λόγο, αυτόματου υπολογισμού των πινάκων που προέρχονται από την τροποποίηση της πράξης εφαρμογής.

Για την εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω διαδικτύου η προτεινόμενη εφαρμογή ενημερώνει:

- Για την ισχύουσα κατάσταση.
- Για την προμήθεια εντύπων αιτήσεων και κατάλογο απαιτούμενων δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομίσουν στον Δήμο.
- Μέσα από την εφαρμογή e-Πράξεις ο χρήστης μπορεί να αναζητά οποιοδήποτε γεωγραφικό ή περιγραφικό στοιχείο καταχωρημένο στο σύστημα.
- Με τον εντοπισμό του οικοδομικού τετραγώνου ο χρήστης έχει πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί για το οικοδομικό τετράγωνο. Αυτά συμπεριλαμβάνουν και τον ανάλογο πίνακα πράξεων εφαρμογής σχεδίου πόλης που με την σειρά του περιλαμβάνει στοιχεία και υπολογισμούς, όπως ο Κτηματολογικός αριθμός, η έκταση οικοπέδου, τα στοιχεία ιδιοκτήτη (ών), το ποσοστό ιδιοκτησίας επί του ακινήτου, το τμήμα του οικοπέδου που ρυμοτομείται, οι εισφορές γης σε χρήμα του συγκεκριμένου

συνιδιοκτήτη, τα οφειλόμενα και καταβεβλημένα ποσά, κλπ.

- Πρόσβαση στον πίνακα προσφέρεται είτε μέσα από επιλογή στο μενού πρόσθετων πληροφοριών είτε με αυτόματη απεικόνιση του πίνακα με την επιλογή του οικοδομικού τετραγώνου στον χάρτη.
- Ο εντοπισμός του οικοδομικού τετραγώνου και η ανάκτηση του πίνακα πράξεων εφαρμογής διατίθενται φυσικά και μέσα από τις υπόλοιπες ιστοσελίδες της εφαρμογής όπου ο χρήστης μπορεί να αναζητεί και περιγραφικά το οικοδομικό τετράγωνο που τον/την ενδιαφέρει.
- Εντοπισμός ιδιοκτήτη και ενημέρωση για νέα αλληλογραφία
- Μέσα από ειδικό μενού επιλογών και ανάλογα με τις προτιμήσεις του Δήμου, μπορεί ο εξουσιοδοτημένος χρήστης της εφαρμογής να εντοπίζει τον ιδιοκτήτη ή ιδιοκτήτες του οικοδομικού τετραγώνου (π.χ. μέσα από τον πίνακα πράξεων εφαρμογής).

✚ Όσον αφορά τον χάρτη G.I.S. με πρωτοβουλία του e-Trikala για τον κάθε δρόμο της πόλης που φαίνεται στον χάρτη, αν τον επιλέξει κάποιος εμφανίζεται το όνομά του και η ιστορία για την οποία ονομάστηκε έτσι.

Lessons learnt

Ένα μάθημα είναι ότι η επιτυχής υλοποίηση και χρήση του Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος προϋποθέτει:

1. Οι πληροφορίες να είναι σωστά αποτυπωμένες στον χάρτη γιατί αλλάζουν συνεχώς
2. Συνεχή ενημέρωση από τους χρήστες για τυχόν αλλαγές

Ένα άλλο μάθημα είναι η επιλογή κατάλληλου προσωπικού το οποίο να έχει την απαραίτητη τεχνογνωσία και διάθεση να ασχοληθεί με την συνεχή ενημέρωση του χάρτη.

Διεθνείς Εμπειρίες

- Journey Planner – Ηλεκτρονικός συγκοινωνιακός χάρτης του Ελσίνκι
Ηλεκτρονική υπηρεσία που διατίθεται στους κατοίκους του Ελσίνκι και παρέχει πληροφορίες για τη βέλτιστη διαδρομή προς οποιοδήποτε σημείο της πόλης, χρησιμοποιώντας τα μέσα μαζικής μεταφοράς.
- Transport Direct, Ηνωμένο Βασίλειο
Ο Transport Direct είναι ο μοναδικός διαδικτυακός τύπος που παρέχει πληροφορίες για μεταφορά από πόρτα-σε-πόρτα τόσο για δημόσιες μεταφορές όσο και για ταξίδια με Ι.Χ. στην Βρετανία. Ο στόχος του είναι να παρέχει στους χρήστες εκτενείς, εύκολες στη χρήση ταξιδιωτικές πληροφορίες για να τους βοηθήσει να σχεδιάσουν τα ταξίδια τους επαρκώς και αποτελεσματικά. Ο Transport Direct είναι μοναδικός καθώς ο χρήστης μπορεί να συγκρίνει τις

επιλογές που παρέχονται από τις δημόσιες μεταφορές με ταξίδι με I.X., ώστε να βρει τον τρόπο ταξιδιού που ταιριάζει περισσότερο στις ανάγκες του, να σχεδιάσει διαδρομή με I.X. λαμβάνοντας υπόψη προβλέψεις κίνησης σε διαφορετικές χρονικές περιόδους της μέρας, ώστε να αποφασίσει πότε να ταξιδέψει, να πληροφορηθεί για εκτίμηση του κόστους ταξιδιού με I.X., να αγοράσει εισιτήρια τρένου και λεωφορείων από συνεργαζόμενους με τον Transport Direct ιστότοπους προμηθευτών, να χρησιμοποιήσει PDAs και κινητά τηλέφωνα μέσω GPRS ή 3G σύνδεσης για να μάθει ώρες αναχώρησης και άφιξης σε σιδηροδρομικούς σταθμούς στην Βρετανία και σε κάποιες στάσεις λεωφορείων και να υπολογίσει εκπομπές CO2 για μεταφορά με I.X. ή δημόσιο μέσο και για συγκεκριμένο ταξίδι.

Στατιστικά

Μη διαθέσιμα

Ιστότοπος	http://trikala.telenavis.com/cityguide/gr/default.aspx	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
8 μήνες	170.000,00€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
6	5.6 Ολοκληρωμένο Δίκτυο Τηλε-πρόνοιας για το Δήμο Τρικκαίων, Διαχείρισης και Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	Vidavo	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
Εξυπηρέτηση του πολίτη	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>η-Πρόνοια ή Τηλε- πρόνοια είναι η πρώτη εφαρμογή τηλεματικής ιατρικής η οποία ολοκληρώθηκε σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο Τρικάλων. Η εφαρμογή του προγράμματος καθώς και οι υποδομές έγιναν μέσα στο 2007 και χρηματοδοτήθηκαν εν μέρει από το 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης. Οι ασθενείς μπορούν πλέον να παρακολουθούνται ενώ βρίσκονται στο σπίτι ή οπουδήποτε μακριά από το Νοσοκομείο στέλνοντας μετρήσεις κατευθείαν στον γιατρό και έτσι επιτυγχάνεται μία άμεση επικοινωνία γιατρού – ασθενή – Νοσοκομείου. Αυτές οι υπηρεσίες είναι πλέον σημαντικές για πολίτες με χρόνιες ασθένειες, καθώς βελτιώνουν κατά πολύ την καθημερινή τους ζωή. Το πρόγραμμα παρέχει και ιδιώτες γιατρούς, σε συνεργασία με το κέντρο Τηλε-πρόνοιας το οποίο μεσολαβεί για 24 ώρη επικοινωνία γιατρών – ασθενών – Νοσοκομείου. Για τις επείγουσες κλήσεις υπάρχει ασύρματος εξοπλισμός ο οποίος διατίθεται στους ασθενείς. Μέχρι τώρα περισσότερες από 300 ιατρικές υποθέσεις έχουν έρθει εις πέρας επιτυχημένα. Ο λόγος για τον οποίο υλοποιήθηκε αυτό το πρόγραμμα είναι ότι ο Δήμος Τρικκαίων λαμβάνει σοβαρά υπόψη του τις ειδικές ανάγκες που έχουν οι πολίτες. Με βάση αυτό, το έργο εστιάζει σε σημαντικές χρόνιες ασθένειες. Οι υπηρεσίες Τηλε-πρόνοιας παρέχονται σε άτομα που πάσχουν από Χρόνια Καρδιακή Ανεπάρκεια, Χρόνιο Άσθμα ή Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια, Αρρυθμίες και Υπέρταση. Κάθε άτομο εξοπλίζεται στο σπίτι του με φορητές συσκευές μικρού βάρους οι οποίες καταγράφουν κάποιες ζωτικές ενδείξεις (ανάλογα με την ασθένεια) που στη συνέχεια αποστέλλονται μέσω του Κέντρου Τηλε-πρόνοιας στο Νοσοκομείο μέσω του Διαδικτύου ή μέσω GPRS για εξέταση και έκδοση αποτελεσμάτων από τους γιατρούς. Αυτή η υπηρεσία επιτρέπει επομένως αυξημένη αλληλεπίδραση μεταξύ ασθενών και γιατρών.</p>			

Lessons learnt

Το πρώτο μάθημα είναι ότι πρέπει να επιλεγούν τα σωστά άτομα και αυτό είναι σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της κάθε υλοποίησης έργου. Ειδικά όταν υλοποιούνται νέες μέθοδοι ή συστήματα πρέπει να στρατολογούνται άτομα με συνάφεια ή με ενδιαφέρον στις νέες τεχνολογίες και πρακτικές και να τους παρέχονται περισσότερα κίνητρα για ανάμειξη το οποίο είναι σημαντικό για τους επόμενους λόγους.

- Οι συμμετέχοντες που ενδιαφέρονται στις νέες εφαρμογές είναι αυτό-υποκινούμενοι και έτσι, προθυμοποιούνται να δουλέψουν ώστε να επιτύχουν τους στόχους.
- Παροχή περισσότερων κινήτρων συνεισφέρει στην πιο ενεργή ανάμειξη.
- Οι συμμετέχοντες που ενδιαφέρονται να φέρουν εις πέρας το έργο συνεισφέρουν επίσης στην αποτελεσματική διασπορά του αποτελέσματος του έργου.

Το δεύτερο μάθημα είναι ότι η σύμπραξη των οργανισμών που συμμετέχουν στη διοίκηση του έργου είναι επίσης σημαντικός παράγοντας επιτυχίας καθώς εξασφαλίζει

- 1)σωστή κατανομή πόρων για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου
- 2)υποστήριξη μέχρι το πέρας της όλης διαδικασίας
- 3)παροχή κινήτρων στους συμμετέχοντες
- 4)ισχυρή συνεργασία για τα καλύτερα αποτελέσματα

Το τρίτο μάθημα λέει ότι η ευκολία στη χρήση, η αξιοπιστία του συστήματος και η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας είναι κάποιοι ακόμα σημαντικοί παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχημένη υλοποίηση του προγράμματος. Η ελκυστικότητα των νέων συστημάτων ή μεθόδων διαβεβαιώνουν μία ενεργή ανάμειξη των χρηστών και – κάτι πιο σημαντικό – την ικανοποίηση των χρηστών και την αποδοχή του.

Διεθνείς Εμπειρίες

- 3bit4health, Γερμανία
Με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής κάρτας ασθενή σε εθνικό επίπεδο για το Γερμανό πολίτη και η πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, η Γερμανία εγκαινιάζει την Τηλεματική Υγείας. Οι αρχικοί στόχοι είναι να αυξηθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα του γερμανικού τομέα υγείας. Το πίο χειροπιαστό στοιχείο για τους ασφαλισμένους και τους ασθενείς θα είναι η ηλεκτρονική κάρτα ασθενή που θα αντικαταστήσει την υπάρχουσα κάρτα ασφάλισης υγείας αυτής της περιόδου και θα δώσει τη δυνατότητα στους ασφαλισμένους να ελέγξουν τα δεδομένα τους. Η νέα ηλεκτρονική κάρτα ασθενή θα παρέχει ιατρικά δεδομένα σε αρμόδιους χρήστες, σε συνδυασμό με τις διοικητικές λειτουργίες της παρούσας κάρτας.
- Υkonos, Ισπανία
Το Υkonos είναι μια τοπική e-Health εφαρμογή που επιτρέπει την άμεση πρόσβαση σε ραδιολογικές κλινικές πληροφορίες και ιατρικές εικόνες όλων

<p>των ασθενών σε όλους τους γενικούς παθολόγους και τους ειδικούς γιατρούς, σε κάθε κέντρο υγείας στην Castilla-La Mancha, της Ισπανίας. Ο σκοπός του έργου είναι η χρήση ψηφιακών ιατρικών εικόνων και η διαθεσιμότητά τους από κάθε τοποθεσία της περιοχής. Στην αρχή του έργου μόνο οι ραδιολογικές εικόνες ήταν διαθέσιμες. Στις μέρες μας, περιλαμβάνονται και γυναικολογικές ενδοσκοπήσεις. Κάποιες άλλες ειδικότητες όπως η καρδιολογία, η δερματολογία και η παθολογία έχουν αρχίσει να περιλαμβάνονται στα διαθέσιμα στοιχεία.</p>		
Στατιστικά		
Παρακολουθούνται μέσω του προγράμματος 300 ασθενείς.		
Ιστότοπος		
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
12 μήνες	105.434,00€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Ράπτης Οδυσσεάς	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας T.K. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
7	5.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Πολιτεία		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	ΙΜΨ	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες – Δημοτικό Συμβούλιο
e-Government	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Το e-dialogos είναι μία νέα και πρωτοποριακή ιστοσελίδα ανοιχτού διαλόγου που δίνει τη δυνατότητα στους δημότες, άλλα και σε όσους ζουν και εργάζονται στα όρια του Δήμου Τρικκαίων, να εμπλακούν άμεσα στη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης πολιτικής και δράσεων της πόλης τους.</p> <p>Κάνοντας ένα τολμηρό βήμα, ο Δήμος αξιοποιεί τις νέες τεχνολογίες, και δίνει με τον πλέον εύκολο τρόπο το λόγο στον πολίτη. Στο e-dialogos ενημερώνεται για τα θέματα του Δήμου, συζητά με τους συμπολίτες του και τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου, καταθέτει τις απόψεις του, παρακολουθεί ζωντανά και παρεμβαίνει στις σχετικές συζητήσεις στο Δημοτικό Συμβούλιο.</p> <p>Συμπεριλαμβάνει (3) τρία εργαλεία που αλληλοσυμπληρώνονται και ολοκληρώνονται σε ένα ενιαίο πλαίσιο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις • Ηλεκτρονικά Αιτήματα και • Ηλεκτρονικές Διαβουλεύσεις. <p>Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις(e- Ψηφοφορία): τη διαδικασία εκκινεί ο Δήμος</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόκειται για αναλυτικά και σύνθετα ερωτηματολόγια που απευθύνει ο Δήμος προς τους πολίτες, και που αναρτούνται στο δικτυακό τόπο του e-Dialogos ή / και αποστέλλονται με e-mail. • Στόχος είναι η διερεύνηση των θέσεων και της στάσης των πολιτών απέναντι σε επικείμενες δράσεις ή αποφάσεις του Δήμου, όπως και η αξιολόγηση της ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας των πολιτών σε δράσεις και πολιτικές που υλοποιεί ο δήμος. • Μπορεί να είναι είτε μία ανοιχτή διαδικασία προς όλους τους πολίτες είτε να απευθύνεται προς επιλεγμένο κοινό-στόχο ανάλογα με το θέμα. • Η αντικειμενικότητα και αντιπροσωπευτικότητα των μετρήσεων επιτυγχάνεται με τη στάθμιση των αποτελεσμάτων βάση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων. 			

Ηλεκτρονικά Αιτήματα (Μαζεύω e-υπογραφές): τη διαδικασία εκκινούν οι πολίτες.

- Πρόκειται για το Ηλεκτρονικό αντίστοιχο της γνωστής μας συλλογής υπογραφών για την προώθηση ενός αιτήματος προς το Δήμο.
- Στηρίζεται σε μία απλή διαδικασία δημιουργίας και αποστολής ενός αιτήματος από έναν πολίτη (ή ομάδα πολιτών) μέσω του δικτυακού τόπου του e-Dialogos, το οποίο καλούνται οι πολίτες να το υποστηρίξουν συνυπογράφοντας το κείμενο του αιτήματος εφ' όσον συμφωνούν.
- Εάν οι υπογραφές που συλλεχθούν για το αίτημα ξεπεράσουν κάποιο όριο, τότε ο Δήμος απαντάει αρμοδίως και το θέμα μπορεί να φτάσει να συζητηθεί και στο Δημοτικό Συμβούλιο.
- Ο πολίτης που εκκινεί την διαδικασία είναι υπεύθυνος για την κινητοποίηση των πολιτών γύρω από το αίτημά του.

Προκειμένου να συζητηθεί ένα αίτημα στο Δημοτικό Συμβούλιο θα πρέπει να συγκεντρωθούν τουλάχιστον 100 υπογραφές

Η Ολοκληρωμένη Ηλεκτρονική Διαβούλευση: διαδικασία που εκκινεί ο Δήμος

- Πρόκειται για μία σύνθετη και συνεργατική διαδικασία στην οποία συμμετέχουν πολίτες, ο Δήμος και άλλοι φορείς προκειμένου να συμφωνήσουν σε πολιτικές και δράσεις του Δήμου.
- Στηρίζεται σε 3 πυλώνες / εργαλεία που παρέχονται μέσω του e-dialogos:
 1. Την ποιοτική, ουσιαστική και κατανοητή από τον μέσο πολίτη πληροφόρηση, για τα θέματα προς Διαβούλευση
 2. Τον Ανοιχτό Διάλογο: e-Φόρουμ
 3. Τις Ηλεκτρονικές Δημοσκοπήσεις: e-Ψηφοφορία
- Αυτά τα 3 συνδυάζονται στο πλαίσιο μίας αυστηρής μεθοδολογίας για να επιτρέψουν τη δημοκρατική διεξαγωγή ουσιαστικού διαλόγου πολίτη-πολιτείας, και την ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων του Δήμου.

Η Διαδικασία της Διαβούλευσης

Η πρωτότυπη διαδικασία και η μεθοδολογία Ηλεκτρονικής Διαβούλευσης αναπτύχθηκε από την εξειδικευμένη σε θέματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας και Διαβούλευσης **MKO access2democracy**, βάση της γνώσης και μελέτης της διεθνούς πρακτικής σε θέματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας των τελευταίων 10 ετών. Βάση της μεθοδολογίας αυτής αναπτύχθηκαν μία ειδική Διαδικτυακή «πλατφόρμα» και ειδικά εργαλεία, από την εξειδικευμένη εταιρεία IMC.

Στόχος είναι να προσφέρουν μία ολοκληρωμένη λύση Διαβούλευσης πολιτών – Δήμου, αποφεύγοντας τα λάθη άλλων παρόμοιων προσπαθειών και συνδυάζοντας τις καλύτερες εφαρμογές τους αντίστοιχα.

Είναι ολοκληρωμένη λύση με την έννοια ότι δεν αρκείται απλά στο να παρέχει την δυνατότητα να κάνει ο Δήμος μία Δημοσκόπηση, έστω και Ηλεκτρονική για κάποιο θέμα, ούτε στο να ανοίξει ένα απλό φόρουμ συζήτησης. Μέσα από σαφή βήματα και διαδικασίες **ο Δημότης μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά** στην διαμόρφωση αποτελεσματικής πολιτικής

και δράσεων για το Δήμο του.

Πρέπει να σημειωθεί ότι για να μπορεί να συμμετάσχει ο πολίτης στην διαδικασία Διαβούλευσης, είναι απαραίτητο να εγγραφεί, μέσα από μία σχετική φόρμα που βρίσκεται στην Ιστοσελίδα. Ως μη εγγεγραμμένος, έχει δικαίωμα να δει τις πληροφορίες και διαδικασίες αλλά όχι να συμμετάσχει.

Η διαδικασία που ακολουθείται έχει ως εξής:

1. Το Δημοτικό Συμβούλιο προτείνει κάποια θέματα που θεωρεί σημαντικά να συζητηθούν εκτενώς με τους Δημότες.
2. Δημιουργείται μία βάση πληροφοριών που περιγράφει τα θέματα συνοπτικά και περιεκτικά, με απλό λόγο, παραθέτοντας και τις διάφορες οπτικές και απόψεις που υπάρχουν γύρω από αυτά, για ενημέρωση του πολίτη.
3. Έπειτα ξεκινάει μία πρώτη Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (2-3 εβδομάδες) με ερωτηματολόγιο που αναρτάται στην Ιστοσελίδα. Ο πολίτης καλείται να επιλέξει έναν περιορισμένο αριθμό (2 ή 4) από τα θέματα που προτείνονται ή σε περίπτωση που θεωρεί ότι κάποια σημαντικά θέματα δεν καλύπτονται από την λίστα προτεινόμενων θεμάτων του Δήμου μπορεί ο ίδιος να προσθέσει ακόμη δύο δικά του θέματα τα οποία καλείται να περιγράψει όσο πιο συνοπτικά και περιεκτικά μπορεί (μέχρι 10 λέξεις).
4. Βάση της πρώτης ψηφοφορίας καταρτίζεται ο κατάλογος των θεμάτων που θα μουν σε διαβούλευση. Η διαβούλευση Διενεργείται σε δύο κύκλους ο καθένας εκ' των οποίων διαρκεί περίπου 2 μήνες.
5. Για κάθε ένα από τα θέματα αυτά συλλέγεται το απαραίτητο, πιο αναλυτικό αυτήν την φορά, ενημερωτικό υλικό έτσι ώστε οι πολίτες να κατανοήσουν σε βάθος τις διάφορες πτυχές τους και απόψεις που υπάρχουν.
6. Αφού ενημερωθεί κατάλληλα ο πολίτης, ξεκινάει ο πρώτος κύκλος διαβούλευσης με τη φάση του Διαλόγου / Συζήτησης των πολιτών με συμπολίτες τους, σχετικούς με το θέμα φορείς (ΜΚΟ, συλλογικοί φορείς κλπ) και τους Ιθύνοντες του Δήμου, μέσα από την εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Φόρουμ (2-3 εβδομάδες). Για κάθε θέμα γίνεται μία ξεχωριστή συζήτηση, και κάθε συζήτηση ανάλογα με τις απαιτήσεις χωρίζεται σε ξεχωριστές θεματικές υπό-ενότητες. Η συζήτηση παρακολουθείται στενά, συντονίζεται και εμψυχώνεται από έναν «συντονιστή» για κάθε συζήτηση.
7. Μετά το πέρας της φάσης της Συζήτησης / Διαλόγου, ο συντονιστής κάνει μία έκθεση που συμπυκνώνει τα βασικά αποτελέσματα της συζήτησης, τα νέα θέματα που προέκυψαν, συμφωνίες και διαφωνίες κλπ, η οποία και δημοσιοποιείται στην Ιστοσελίδα.
8. Βάση των εκθέσεων από τις διάφορες συζητήσεις, δημιουργούνται αναλυτικά ερωτηματολόγια στα οποία καλείται ο πολίτης να απαντήσει ώριμα και υπεύθυνα. Η Ηλεκτρονική Ψηφοφορία αυτή διαρκεί επίσης 2-3 εβδομάδες. Για μεγαλύτερη διευκόλυνση στις απαντήσεις, κάθε ερώτηση έχει μία μικρή επεξήγηση ή περιγραφή του θέματος που ερωτάται την οποία μπορεί να δει ο πολίτης. Σημειώνεται ότι για λόγους διαφύλαξης της ιδιωτικότητας και της ελευθερίας γνώμης των πολιτών η ψηφοφορία είναι ανώνυμη, και δεν υπάρχει τρόπος ούτε για τους διαχειριστές του συστήματος να δουν αργότερα ποιος απάντησε τι.
9. Οι απαντήσεις αναλύονται από μία ομάδα ειδικών και καταρτίζεται σχετική έκθεση για κάθε μία από τις ψηφοφορίες ή οποία και δημοσιοποιείται στην Ιστοσελίδα του e - Διαλόγου.
10. Τα αποτελέσματα / εκθέσεις τόσο των συζητήσεων στα Ηλεκτρονικά Φόρουμ όσο και των Ηλεκτρονικών Ψηφοφοριών αποστέλλονται στο ΔΣ του Δήμου προς ενημέρωση.
11. Ορίζεται ημερομηνία Συνεδρίασης του ΔΣ στο οποίο θα συζητηθούν τα σχετικά θέματα,

την οποία καλούνται οι πολίτες να παρακολουθήσουν μέσω της Ιστοσελίδας όπου θα αναμεταδίδεται ζωντανά.

12. Το ΔΣ Συνεδριάζει, συζητάει και αποφασίζει λαμβάνοντας υπόψη τις εκθέσεις και τα πορίσματα που προέκυψαν από την Διαβούλευση. Η σύσκεψη του ΔΣ γίνεται παρουσία του «Ηλεκτρονικού Διαμεσολαβητή του Πολίτη» στον οποίο μπορούν οι πολίτες να στείλουν τα σχόλια, τις παρατηρήσεις και τυχόν ερωτήσεις τους μέσω της σχετικής ιστοσελίδας και στη συνέχεια ο ίδιος τις καταθέτει στο ΔΣ.
13. Η μαγνητοσκοπημένη συνεδρίαση και τα πρακτικά της σύσκεψης αναρτώνται στον δικτυακό τόπο
14. Με το πέρας του πρώτου κύκλου Διαβούλευσης αποστέλλεται σε όλους τους πολίτες που συμμετείχαν ένα ερωτηματολόγιο αποτίμησης και αξιολόγησης της διαδικασίας και των διαφόρων φάσεων της ώστε να γίνουν οι απαραίτητες βελτιώσεις για τον δεύτερο κύκλο.
15. Μετά την αξιολόγηση του πρώτου κύκλου και εφόσον γίνουν οι τυχόν απαραίτητες αναπροσαρμογές της διαδικασίας και των εργαλείων ξεκινάει ο δεύτερος κύκλος διαβουλεύσεων για τα υπόλοιπα θέματα που έχουν ψηφίσει οι πολίτες ότι επιθυμούν να συζητήσουν.

Ενδυναμώνονται οι πολίτες μέσω της λήψης αποφάσεων και υπάρχει συνεργασία μεταξύ των πολιτών και του Δήμου για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή διαφόρων πολιτικών για την πόλη. Οι πολίτες ενημερώνονται για διάφορα θέματα και αποτελέσματα. Οι αναφορές των πολιτών υποβάλλονται στο Δημοτικό Συμβούλιο και με βάση αυτές θα στηρίζει το Συμβούλιο τις αποφάσεις του.

Lessons learnt

Το πρώτο μάθημα είναι η μέγιστη ανάγκη για ‘‘νομιμοποίηση’’, εννοώντας την ανάγκη για ‘‘πρωτοπόρους’’ που θα δεχτούν το έργο, θα εμπνεύσουν τους δημοσίους υπαλλήλους και τους πολίτες και θα εξασφαλίσουν ότι η φωνή των πολιτών θα ακουστεί.

Το δεύτερο μάθημα είναι ότι δεν υπάρχουν έτοιμες μεταβιβάσιμες λύσεις ή ενός μεγέθους εφαρμογές που να ταιριάζουν σε όλες τις μεθοδολογίες ή τις πλατφόρμες. Αυτές είναι προσαρμοσμένες λύσεις που πρέπει να λάβουν υπόψη τις τοπικές ανάγκες και περιορισμούς(πολιτισμικούς, πολιτικούς και τεχνικούς) και χρειάζονται μία μεγάλη έκταση ειδικών που πρέπει να συνεργαστούν ως μία ομάδα: δημιουργούς λογισμικού, κοινωνικούς επιστήμονες, ειδικούς σφυγμομέτρησης, διαχειριστές περιεχομένου, γραφίστες και άλλους.

Το τρίτο μάθημα είναι η κυρίαρχη ανάγκη για συνδυασμό των εκτός σύνδεσης με των συνδεδεμένων μεθόδων ειδικά όσον αφορά στην επικοινωνία και το μάρκετινγκ του έργου, μία αποστολή που πρέπει να μορφώσει τους ιδιοκτήτες, τους χρήστες, τη διοικητική ομάδα και τους δικαιούχους του έργου δεδομένου ότι το έργο είναι καινούριο.

Διεθνείς Εμπειρίες

- Διαδικτυακό Πολιτικό Φόρουμ, Ηλεκτρονική Συμμετοχή, Νότιος Κορέα
Η Μητροπολιτική Κυβέρνηση της Σεούλ χρησιμοποιεί διάφορα εργαλεία για να αυξήσει τη συμμετοχή των κατοίκων στα κοινά. Για μια μητρόπολη όπως η Σεούλ, με πληθυσμό πάνω από 10 εκ. κατοίκους, ένα διαφορετικό εργαλείο

ήταν αναγκαίο. Έτσι το 2003, η προσοχή στράφηκε στο διαδικτυακό χώρο, ο οποίος επιτρέπει στους πολίτες να συζητήσουν οποιοδήποτε θέμα, οποτεδήποτε και οπουδήποτε. Το Cyber Policy Forum είναι ένα διαδικτυακό forum συζήτησης, όπου κάθε μήνα εστιάζει σε ένα διαφορετικό θέμα. Στόχοι του Forum είναι:

- Να δώσει την ευκαιρία στους πολίτες να καταλάβουν τα πολιτικά θέματα και να διευκολύνει τις συζητήσεις;

- Να ενισχύσει τη συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια διοίκηση και να διασφαλίσει τη γνώμη τους πάνω σε πολιτικά θέματα και

- Να αντικατοπτρίσει τις απόψεις των πολιτών σε δημοτικά θέματα και να παράγονται πιο κατάλληλες λύσεις για τους πολίτες.

Στατιστικά

Μη διαθέσιμα

Ιστότοπος	www.edialogos.gr	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
6 μήνες	135.000.00€	

Υπεύθυνος Επικοινωνίας

Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Ράπτης Οδυσσεάς	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
8	5.8 Δημιουργία Ψηφιακής Διαδραστικής εφαρμογής για την προβολή του έργου του Βασίλη Τσιτσάνη		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα		Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
Παιδεία & Πολιτισμός	Εκπαίδευση		
Περιγραφή			
<p>Αντικείμενο του έργου ήταν η δημιουργία ενός διαδραστικού πολυμεσικού τίτλου, που αναφέρεται στο έργο και στη ζωή του μεγάλου Έλληνα Τρικαλινού ρεμπέτη-δημιουργού Βασίλη Τσιτσάνη. Ο πολυμεσικός τίτλος διατίθεται σε 2 γλώσσες (Ελληνική, Αγγλική). Συγκεκριμένα, ο πολυμεσικός τίτλος περιλαμβάνει το ακόλουθο περιεχόμενο, το οποίο συγκροτείται στις αναγκαίες ενότητες.</p> <p>Το περιεχόμενο αυτό είναι:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Βιογραφικά στοιχεία για το Βασίλη Τσιτσάνη 2. Άρθρα, κριτικές και σύντομες μελέτες για το Βασίλη Τσιτσάνη ως δημιουργό και το έργο του (η συμβολή του στο ρεμπέτικο, η θεματολογία του Τσιτσάνη κ.ά.) 3. Βιβλιογραφία για το Βασίλη Τσιτσάνη και το έργο του 4. Δισκογραφία του μεγάλου Τρικαλινού δημιουργού 5. Οπτικοακουστικό υλικό από το έργο και τη ζωή του Βασίλη Τσιτσάνη (φωτογραφίες προσωπικών αντικειμένων, φωτογραφίες από στιγμιότυπα της ζωής του, προσωπικές σημειώσεις, παρτιτούρες από ημιτελή τραγούδια, ενδεικτικές σπάνιες ηχογραφήσεις, βιντεοσκοπημένες εμφανίσεις) 6. Γενικά στοιχεία για το Ρεμπέτικο Τραγούδι <p>Το υλικό του πολυμεσικού τίτλου περιλαμβάνει στοιχεία από τη συλλογή της Οικογένειας Βασίλη Τσιτσάνη, καθώς και από άτομα του περιβάλλοντός του, που διέθεσαν το σχετικό υλικό.</p> <p>Στα πλαίσια του έργου, πραγματοποιήθηκαν και οι απαιτούμενες διαδικασίες επιλογής του υλικού για τον πολυμεσικό τίτλο, η ψηφιοποίηση και τεκμηρίωση του σχετικού υλικού, η</p>			

μελέτη για τη δημιουργία της πολυμεσικής εφαρμογής και η υλοποίησή της. Η δράση αυτή στόχευε στην ψηφιακή καταγραφή, τεκμηρίωση και προβολή σημαντικών στοιχείων και τεκμηρίων από τη ζωή και το έργο του μεγάλου δημιουργού Βασίλη Τσιτσάνη, με σκοπό την παρουσίαση και ανάδειξή του στο κοινό. Κατά συνέπεια το σύστημα που αναπτύχθηκε συμβάλλει μεταξύ των άλλων στην:

- Καταγραφή, αξιολόγηση, ψηφιοποίηση και διάσωση μέρους του διαθέσιμου υλικού για το Βασίλη Τσιτσάνη
- Διάσωση και διατήρηση στη συλλογική μνήμη του κοινού του εξέχοντος μουσικού έργου του μεγάλου Έλληνα δημιουργού
- Χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφόρησης για τη διάχυση του πολιτιστικού μουσικού αποθέματος του ρεμπέτικου τραγουδιού, όπως εκφράζεται από τη μουσική δημιουργία του Β. Τσιτσάνη
- Προώθηση της μουσικής ρεμπέτικης πολιτιστικής κουλτούρας στους πολίτες του Δήμου Τρικκαίων και στο εγχώριο και ξένο κοινό.
- Χρήση του υλικού στην εκπαίδευση και σε ερευνητικές δραστηριότητες από διάφορους φορείς.

Lessons learnt

Το μάθημα είναι ότι έπρεπε να ξεπεραστεί η δυσκολία εύρεσης υλικού ώστε να διασωθεί το μεγαλύτερο μέρος του έργου του Β. Τσιτσάνη. Η δυσκολία παρουσιάστηκε διότι την εποχή εκείνη που γινόταν η ηχογράφηση δεν υπήρχαν όλα τα απαραίτητα μέσα για την διάσωσή της. Έτσι έπρεπε να γίνει η αναζήτηση υλικού σε συγγενείς και άλλους πολίτες ώστε να συγκεντρωθεί το μεγαλύτερο κομμάτι αυτού.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι πρέπει να δημιουργηθούν αντίστοιχες εφαρμογές και για άλλους σπουδαίους καλλιτέχνες, όπως π.χ. ο Δημήτρης Μητροπάνος, και να ξεκινήσει η συγκέντρωση του έργου τους σύντομα ώστε να μην αντιμετωπισθούν δυσκολίες συγκέντρωσής του υλικού ξανά.

Διεθνείς Εμπειρίες

Μη διαθέσιμες

Στατιστικά

Μη διαθέσιμα

Ιστότοπος	www.tsitsanis.gr	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
4 μήνες	24.000,00€	

Υπεύθυνος Επικοινωνίας

Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
--------------	---------------	------------------

Ράπτης Οδυσσεάς	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
9	5.9 Ασύρματο Διαδημοτικό Ευρυζωνικό Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	3dala	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Κτίρια Τοπικής Αυτοδιοίκησης για τοπική Διασύνδεση
Επικοινωνίες	Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τον πολίτη		
Περιγραφή			
<p>Το έργο αφορά στην Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης με χρήση ασυρμάτων ζεύξεων στους Δήμους:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΠΙΑΚΑΣ (πληθυσμός 10.916 κάτοικοι) 2. ΔΗΜΟΣ ΦΑΡΚΑΔΟΝΑΣ (πληθυσμός 7.456 κάτοικοι) 3. ΔΗΜΟΣ ΟΙΧΑΛΙΑΣ (πληθυσμός 6.567 κάτοικοι) 4. ΔΗΜΟΣ ΓΟΜΦΩΝ (πληθυσμός 5.484 κάτοικοι) 5. ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΗΣ (πληθυσμός 5.108 κάτοικοι) 6. ΔΗΜΟΣ ΧΑΣΙΩΝ (πληθυσμός 4.892 κάτοικοι) 7. ΔΗΜΟΣ ΠΙΝΔΑΙΩΝ (πληθυσμός 2.307 κάτοικοι) 8. ΔΗΜΟΣ ΑΙΘΗΚΩΝ (πληθυσμός 2.292 κάτοικοι) <p>της τοπικής Ένωσης δήμων κοινοτήτων του νομού ΤΡΙΚΑΛΩΝ με βασικό στόχο: τα ευρυζωνικά δίκτυα να συνδέουν τα κτήρια δημοσίου συμφέροντος των ανωτέρω Δήμων.</p> <p>Κύριος στόχος του έργου είναι η δημιουργία ευρυζωνικών δικτύων στους μεγάλους Δήμους του Νομού Τρικάλων όπως περιγράφηκε παραπάνω, αλλά και η ασύρματη ευρυζωνική διασύνδεση με το Δήμο Τρικκαίων(Πληθυσμός 48.962), ώστε να εξασφαλίζονται:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Εναλλακτικές ασύρματες διοδεύσεις 2. Διασύνδεση με το Μητροπολιτικό Δίκτυο Οπτικών Ινών (MAN) που έχει υλοποιήσει ο Δήμος Τρικκαίων ώστε να εξασφαλίζεται η ταχύτερη διασύνδεση της τοπικής αυτοδιοίκησης του Νομού Τρικάλων. 3. Επέκταση του Δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ σε σημεία που δεν περιλαμβάνονται στον αρχικό σχεδιασμό του. <p>Στην προσπάθεια αυτή, συμπεριλήφθησαν και οι υπόλοιποι δήμοι του Νομού Τρικάλων, καθώς αποτελούν ενδιάμεσα σημεία του ασύρματου ευρυζωνικού Δικτύου (WWAN) που δημιουργήθηκε. Ο σχεδιασμός αυτός περιορίζει τη γεωγραφική απομόνωση των υπολοίπων Δήμων, ενώ διασυνδέει «κρίσιμα» σημεία της Δημόσιας Διοίκησης, που ανήκουν στα Υπουργεία Υγείας, Δημόσιας Τάξης, Πολιτισμού, Τουρισμού και Εσωτερικών. Συγκεκριμένα, το ασύρματο ευρυζωνικό δίκτυο (WWAN) που διαμορφώθηκε, εμπλέκει επιπρόσθετα τους παρακάτω Δήμους:</p>			

1. ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΚΑΙΩΝ (πληθυσμός 48.962 κάτοικοι)
2. ΔΗΜΟΣ ΠΙΑΛΕΙΩΝ (πληθυσμός 3.947 κάτοικοι)
3. ΔΗΜΟΣ ΠΕΛΙΝΝΑΙΩΝ (πληθυσμός 3.460 κάτοικοι)
4. ΔΗΜΟΣ ΜΕΓΑΛΩΝ ΚΑΛΥΒΙΩΝ (πληθυσμός 3.304 κάτοικοι)
5. ΔΗΜΟΣ ΕΣΤΙΑΙΩΤΙΔΑΣ (πληθυσμός 3.169 κάτοικοι)
6. ΔΗΜΟΣ ΒΑΣΙΛΙΚΗΣ (πληθυσμός 2.554 κάτοικοι)

Το Υπόεργο2 επικεντρώθηκε περισσότερο στη φυσική παθητική υποδομή (κεραίες, fiber, distribution points, access points) και στον τρόπο κατασκευής της υποδομής.

Το δίκτυο σχεδιάστηκε με πρόβλεψη για:

1. Δυνατότητα εναλλακτικών οδεύσεων και λογικών-λειτουργικών διασυνδέσεων.
2. Γενικευμένη πρόσβαση, προς σημεία συγκέντρωσης του επιπέδου πρόσβασης μέσω των καταλληλότερων, από πλευράς κόστους και απόδοσης, τεχνολογιών (οπτικών, ασυρμάτων ή χαλκού).

Ειδικότερα το έργο, λόγω της μεγάλης σημασίας που έχει για τους Δήμους και το δημόσιο γενικότερα λαμβάνει υπόψη του όλους τους βασικούς φορείς του Δημοσίου στους οποίους απευθύνεται:

- του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας,
- του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης,
- του Υπουργείου Γεωργίας
- του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
- του Υπουργείου Πολιτισμού
- του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης
- του Υπουργείου Δικαιοσύνης
- της Τοπικής Αυτοδιοίκησης του Νομού Τρικάλων

Lessons learnt

Έτσι ένα μάθημα είναι η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των Δήμων που επιτεύχθηκε καθώς όλοι τα κτήρια των Δήμων είναι συνδεδεμένα με τα κτήρια όλων των κοινοτήτων μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ και μπορούν να επικοινωνούν όλα τα κτήρια των Δήμων δωρεάν.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι γίνεται η χρήση των υπηρεσιών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ από όλα τα διασυνδεδεμένα κτήρια.

Διεθνείς Εμπειρίες

Μη διαθέσιμες διότι είναι ένα έργο που δημιουργήθηκε με σκοπό να εξυπηρετήσει τη διασύνδεση των δήμων της Ελλάδας μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ και δεν υπάρχει κάτι ανάλογο γνωστό.

Στατιστικά

Μη διαθέσιμα

Ιστότοπος	Μη διαθέσιμος	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
10 μήνες	238.000.00€	

Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Ράπτης Οδυσσεάς	orap@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
10	5.10 Μητροπολιτικό Δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (MAN)		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	ERICSSON	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Κτίρια για Διασύνδεση
Επικοινωνίες	Δίκτυα Τοπικής Πρόσβασης		
Περιγραφή			
<p>Το έργο αφορά στην υλοποίηση Ευρυζωνικών υποδομών τοπικής πρόσβασης και ειδικότερα μητροπολιτικού ευρυζωνικού δικτύου οπτικών ινών (Metropolitan Area Network - MAN) στο Δήμο Τρικκαίων με βασικό στόχο τη διασύνδεση των κτιρίων δημοσίου συμφέροντος που βρίσκονται στην πόλη των Τρικάλων. Συγκεκριμένα, ενώθηκαν σαράντα (40) σημεία δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών δημοσίου συμφέροντος.</p> <p>Βασική αρχή κατά την υλοποίηση του δικτύου ήταν η δημιουργία συνθηκών ανταγωνισμού στην παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (φωνής και δεδομένων), προς όφελος του πολίτη – χρήστη, ο οποίος θα κερδίσει σε ποιότητα και κόστος.</p> <p>Συνολικά τοποθετήθηκαν 18 χιλιόμετρα οπτικών ινών.</p> <p>Η Ανάπτυξη Συμπληρωματικών Ευρυζωνικών Υποδομών, διευκολύνει την απελευθέρωση της αγοράς, αυξάνει τον ανταγωνισμό και, παράλληλα, βελτιώνει την ποιότητα ζωής των δημοτών με άνοδο του επιπέδου υπηρεσιών Ηλ. διακυβέρνησης (πχ. υγείας, εκπαίδευσης) και εμπορικών εφαρμογών.</p> <p>Το έργο έχει σκοπό</p> <p>α) το μέσο-μακροπρόθεσμο βασικό σχεδιασμό,</p> <p>β) την αρχική υλοποίηση με τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο και</p> <p>γ) τη διαχείριση με ανταγωνιστικά ουδέτερο τρόπο, βασικού ιστού υποδομών οπτικών ινών (dark fiber)</p> <p>που</p> <p>1) συμβάλλει στη φυσική διασύνδεση μεταξύ σημείων συναθροισμένης ζήτησης του δημόσιου τομέα σε περιφερειακή βάση και</p> <p>2) παρέχει τη δυνατότητα κλιμακούμενης ανάπτυξης επάλληλων λογικών δικτύων μεταξύ ομοειδών ομάδων χρηστών με χρήση κοινών φυσικών υποδομών</p> <p>Οι υποδομές δικτύων οπτικών ινών που προκύπτουν από την εκτέλεση του έργου εντάσσονται στον γενικότερο σχεδιασμό για την εκμετάλλευση του μητροπολιτικού δικτύου (Metropolitan Area Network - MAN), μέσω της προσφοράς διασύνδεσης σε φορείς των τομέων δημόσιας διοίκησης, υγείας, εκπαίδευσης αλλά και εμπορικών παρόχων με ανοικτό και ίσο για όλους τρόπο.</p> <p>Το έργο περιλαμβάνει τη φυσική παθητική υποδομή (ducts, dark fiber, core nodes, distribution points, access points) που απαιτούνται για τη δημιουργία του δικτύου, αλλά και τον απαραίτητο ενεργό εξοπλισμό (switches, routers κλπ.) που εξασφαλίζουν ένα ολοκληρωμένο δίκτυο δεδομένων υψηλών ταχυτήτων, έτοιμο για παραγωγική λειτουργία.</p> <p>Το έργο, λόγω της μεγάλης σημασίας που έχει για το Δήμο Τρικκαίων λαμβάνει υπόψη του όλους τους βασικούς φορείς του Δημοσίου στους οποίους απευθύνεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • του ΥπΕΠΘ (Ακαδημαϊκούς, Ερευνητικούς, Εκπαιδευτικούς), • του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, • του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, 			

<ul style="list-style-type: none"> • φορείς πολιτισμού • φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης (Α' και Β' βαθμού) • άλλους φορείς του Δημοσίου 		
Lessons learnt		
<p>Το μάθημα είναι ότι για να ολοκληρωθεί ένα τέτοιο έργο χρειάζεται την συναίνεση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των τοπικών Αστυνομικών Αρχών και των φορέων διασύνδεσης ώστε να μπορέσει να γίνει η όδευση του έργου μέσα από την πόλη.</p> <p>1. Παρουσιάστηκε το πρόβλημα ότι ενώ υπήρχε η ειδοποίηση να μην βρίσκονται παρκαρισμένα οχήματα επί των οδών που θα γινόταν τα έργα κάποιοι αγνοούσαν τις ειδοποιήσεις ή δεν τις έβλεπαν με αποτέλεσμα τα συνεργεία να πρέπει να περάσουν τα εμπόδια από γύρω και να</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Υπάρχουν καθυστερήσεις ○ Αύξηση του κόστους 		
Διεθνείς Εμπειρίες		
Δεν υπάρχουν		
Στατιστικά		
Δεν υπάρχουν		
Ιστότοπος	http://www.e-trikala.gr/node/18	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
16 μήνες	1.561.033,11€	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
11	5.11 Δημοσθενης		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	e-trikala	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
e-Government	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Το πρόγραμμα «Δημοσθένης» αφορά στον σχεδιασμό-υλοποίηση μιας καινοτόμου εφαρμογής καθώς επίσης στην σύσταση ειδικού τμήματος “Call center” με οργανωτικό ρόλο για την αποδοτική αντιμετώπιση των αιτημάτων των πολιτών.</p> <p>Το λογισμικό διαχείρισης βασίζεται σε γλώσσα προγραμματισμού asp ενώ χρησιμοποιεί βάση δεδομένων σε mySQL. Είναι ανεξάρτητη από λειτουργικά συστήματα και αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των αρμοδιοτήτων που έχουν οι υπηρεσίες ενός Δήμου.</p> <p>Το πρόγραμμα παρέχεται σε δυο εκδόσεις ανάλογα με τις δυνατότητες-απαιτήσεις του Δήμου</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Χρήση web εφαρμογής και εγκατάσταση στις υποδομές του e-trikala 2. Εγκατάσταση εφαρμογής σε τοπικό server του οργανισμού-φορέα (απαραίτητη προϋπόθεση η ύπαρξη δικτύου υπολογιστών με τα αρμόδια τμήματα) ενώ η πρόσβαση των χρηστών (υπευθύνων των τμημάτων) σε αυτό πραγματοποιείται από αντίστοιχα τερματικά που είναι συνδεδεμένα σε δίκτυο του Δήμου <p>Λόγω της δομής και της επεκτασιμότητας η εφαρμογή μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες του κάθε Ο.Τ.Α.</p> <p>Η αποτελεσματικότητα του προγράμματος οφείλεται στην δημιουργία παραμέτρων, όπως η :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Κωδικοποίηση αιτημάτων για την εύκολη αλληλεπίδραση με τον χειριστή του προγράμματος 2. Δυνατότητα σύνθετης αναζήτησης αιτημάτων 3. Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και αναφορών για την αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία των υπηρεσιών 4. Άμεση εικόνα των αιτημάτων που βρίσκονται σε εκκρεμότητα <p>Ο χειρισμός γίνεται σε γραφικό περιβάλλον, ενώ τα βήματα της διαδικασίας είναι τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο χειριστής εισέρχεται στο σύστημα και επιλέγει την υπηρεσία καταγγελιών και αιτημάτων μετά από καταγγελία του πολίτη. • Επιλογή της θεματικής περιοχής που σχετίζεται το αίτημα 			

- Εισαγωγή του αιτήματος σε ειδική φόρμα
- Προτείνεται εισαγωγή του ονόματος και του τηλεφώνου του χρήστη στο σύστημα, αν επιθυμεί να λάβει απάντηση στο αίτημα του.
- Αποστολή ειδοποίησης στον αρμόδιο υπάλληλο για το θέμα της καταγγελίας μέσω του μηχανισμού προώθησης του λογισμικού.
- Απάντηση του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο.

Επιπλέον το σύστημα έχει τη δυνατότητα προειδοποίησης για προβλήματα που εκκρεμούν, κωδικοποίηση, και εξαγωγή στατιστικών για την αποδοτικότερη διαχείριση των προβλημάτων και καλύτερου συντονισμού των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, ενώ προσφέρει:

1. Δυνατότητα εύκολης πρόσθεσης νέας υπηρεσίας με νέο κωδικό
2. Δυνατότητα σύνδεσης με τράπεζες πληροφοριών
3. Αυτόματη ανάθεση αιτήματος στο αρμόδιο τμήμα
4. Δυνατότητα δημιουργίας ερωτο-απαντήσεων (F.A.Q) για την καλύτερη εξυπηρέτηση του ενδιαφερόμενου

Σε ότι αφορά την σωστή λειτουργία της εφαρμογής κρίνεται σκόπιμη τεχνική υποστήριξη τουλάχιστον κάθε έτος κυρίως για τους παρακάτω λόγους.

- Για λόγους ασφάλειας του συστήματος κρίνεται απαραίτητη η διαδικασία περιορισμού της πρόσβασης στην ίδια την βάση
- Όταν γίνεται ενημέρωση της βάσης πρέπει να διασφαλίζεται ότι όλες οι ενημερώσεις είναι εγγυημένες και ασφαλείς. Για παράδειγμα, πρέπει να εξασφαλιστεί ότι έχει απομακρυνθεί κάθε πιθανός κώδικας SQL από την παρεχόμενη από τον χρήστη είσοδο δεδομένων.
- Ο έλεγχος της πρόσβασης σε πίνακα είναι δύσκολο να εφαρμοστεί και απαιτεί την συνεργασία του διαχειριστή του συστήματος και του υπεύθυνου ανάπτυξης της βάσης

Lessons learnt

Το μάθημα είναι ότι χρειάζεται κατάλληλη επιλογή ατόμων με γνώση στο αντικείμενο για την επιτυχημένη υλοποίηση του έργου και για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Ένα πρόβλημα το οποίο έχει ελαττωθεί κατά πολύ αλλά υπάρχει παρά τις πολλές ενημερώσεις των πολιτών είναι ότι:

- Κάποιοι πολίτες πιστεύουν ότι η υπηρεσία παραπόνων είναι αυτή που θα διορθώσει τη βλάβη
- Δεν υπάρχει κατανόηση προς τον Δημοσθενή σε περίπτωση πολλών κλήσεων για την ίδια υπηρεσία.

Κάτι το οποίο συμβάλει θετικά από αυτή τη δημιουργία είναι η άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών

Διεθνείς Εμπειρίες

Δεν υπάρχουν

Στατιστικά

2009:

Δ.Ε.Υ.Α.Τ.: Προβλήματα 71/Επιλύθηκαν 38/Δεν επιλύθηκαν 33 (τα 36 σε 1 μέρα και ικανοποιημένοι πολίτες 16)

Δημοτική Αστυνομία: Προβλήματα 56/Επιλύθηκαν 42/Δεν επιλύθηκαν 14(τα 36 σε μία ημέρα και ικανοποιημένοι πολίτες 17)

Καθαριότητα – Περιβάλλον: Προβλήματα 2967/Επιλύθηκαν 2446/Δεν επιλύθηκαν 521(967 σε 1 μέρα και ικανοποιημένοι πολίτες 1019)

Κυκλοφοριακός Σχεδιασμός: Προβλήματα 21/Επιλύθηκαν 2/Δεν επιλύθηκαν 19

Πράσινο – Κηποτεχνία: Προβλήματα 145/Επιλύθηκαν 39/Δεν επιλύθηκαν 106 (ικανοποιημένοι πολίτες 7)

Τεχνικές Υπηρεσίες: Προβλήματα 110/Επιλύθηκαν 7/Δεν επιλύθηκαν 103 (ικανοποιημένοι πολίτες 4)

01/2010

Δ.Ε.Υ.Α.Τ.: Προβλήματα 3/Επιλύθηκαν 1/Δεν επιλύθηκαν 2

Δημοτική Αστυνομία: Προβλήματα 2/Επιλύθηκαν 2/Δεν επιλύθηκαν 0(ικανοποιημένοι πολίτες 1)

Καθαριότητα – Περιβάλλον: Προβλήματα 98/Επιλύθηκαν 86/Δεν επιλύθηκαν 12(86 σε 1 μέρα και ικανοποιημένοι πολίτες 40)

Κυκλοφοριακός Σχεδιασμός: Προβλήματα 1/Επιλύθηκαν 0/Δεν επιλύθηκαν 1

Ιστότοπος	www.trikalacity.gr/webform/dimosthenis	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
	Μη διαθέσιμο	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@e-trikala.gr	Στρατηγού Σαράφη 44,
Τηλέφωνο	Φαξ	Τρίκαλα Θεσσαλίας
24310-22899	24310-26392	T.K. 42100

A/A	Τίτλος Επιτυχημένης Πρακτικής		
12	Δωρεάν Ασύρματο Δίκτυο της Πόλης των Τρικάλων		
Χώρα	Φορέας υλοποίησης	Τελικός Δικαιούχος	
Ελλάδα	e-trikala	Δήμος Τρικκαίων	Ομάδα Χρηστών
Τομέας δράσης	Θεματική Περιοχή		Πολίτες
Εξυπηρέτηση πολίτη	Υπηρεσίες		
Περιγραφή			
<p>Πρόκειται για μια πρωτοβουλία του Δήμου Τρικκαίων σε συνεργασία με την e-trikala A.E. Η Υλοποίηση ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2005 με τη χορηγία εταιρειών στο χώρο της πληροφορικής όπως της CISCO SYSTEMS, της TelePassport και της algosystems με στόχο να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρέχει δωρεάν πρόσβαση στο internet σε όλους τους πολίτες • Είναι ασφαλές, δεσμεύοντας τις ιστοσελίδες διακίνησης και ανταλλαγής παράνομου υλικού που αφορά στο "κατέβασμα" τραγουδιών και ταινιών, καθώς και πορνογραφικού περιεχομένου ώστε οι γονείς να αισθάνονται ασφάλεια όταν οι ανήλικοι «σερφάρουν» στο internet. <p>αρχικά στον κεντρικό πεζόδρομο της πόλης των Τρικάλων, την οδό Ασκληπιού.</p> <p>Έτσι, με δαπάνη του Δήμου, εγκαταστάθηκε μια ευρυζωνική ομπρέλα πάνω από την πόλη με την οποία δίνεται η ευκαιρία, σε όλους τους μόνιμους κάτοικους αλλά και στους επισκέπτες, να εισέρχονται στο διαδίκτυο χωρίς χρέωση.</p> <p>Το γεγονός αυτό θεωρείται εξόχως σημαντικό και κομβικό για την ψηφιακή πορεία όλων των πολιτών, καθόσον μέσω της ελεύθερης πλοήγησης στο διαδίκτυο εξοικειώνονται με τη νέα τεχνολογία και υποδέχονται με ιδιαίτερη ευκολία τις εφαρμογές που έρχονται.</p> <p>Το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης της e-trikala A.E., ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις με σκοπό τη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών, μελέτησε και υλοποίησε εναλλακτικούς τρόπους διασύνδεσης και δημιούργησε ένα συνδυαστικό δίκτυο. Πλέον, 30 από τους 37 κόμβους τροφοδοτούνται από την οπτική ίνα (μεγαλύτερος όγκος δεδομένων με μεγαλύτερες ταχύτητες για μεγαλύτερο αριθμό χρηστών) και 4 συνδέονται με την τεχνολογία μετάδοσης Wi-Max (πilotική λειτουργία). Η ταχύτητα μετάδοσης των δεδομένων περιορίζεται στο 1Mbps για κάθε χρήστη.</p>			
Lessons learnt			
Ένα μάθημα είναι ότι έπρεπε να ξεπεραστεί η δυσπιστία των πολιτών για την εγκατάσταση			

των κεραιών του ασύρματου δικτύου. Υπήρχε ο φόβος για βλαβερή ακτινοβολία κάτι που ξεπεράστηκε με

- την έρευνα του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και
- την έκθεση του ΕΕΕΤ για την ακτινοβολία

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι μέσα από την εμπειρία όλο αυτό το διάστημα βελτιώθηκε η αρχιτεκτονική του δικτύου σε ότι αφορά την τροφοδοσία κάθε κόμβου καθώς και το σύστημα αυθεντικοποίησης ώστε να εξυπηρετεί ολοένα και περισσότερους χρήστες.

Διεθνείς Εμπειρίες

Δεν υπάρχουν

Στατιστικά

Εγγεγραμμένοι χρήστες 8000

1500 άτομα κατά μέσο όρο χρησιμοποιούν το δωρεάν ασύρματο δίκτυο του Δήμου καθημερινά ενώ κατά την περίοδο των εορτών ο μέσος όρος είναι 2500.

Ιστότοπος	http://www.e-trikala.gr/wifi_gr	
Χρ. υλοποίησης	Κόστος υλοποίησης	
	Μη διαθέσιμο	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας		
Όνομα	e-mail	Διεύθυνση
Βάλλας Γεώργιος	gvallas@e-trikala.gr	Στρ. Σαράφη 44, Τρίκαλα Θεσσαλίας Τ.Κ. 42100
Τηλέφωνο	Φαξ	
24310-22899	24310-26392	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1 Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία με τίτλο «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Μελέτη περίπτωσης e-Trikala» που είχε σαν σκοπό αρχικά την γνώση για τον πιο επιτυχημένο Δήμο της Ελλάδας και στη συνέχεια την ανάλυση των επιτυχημένων πρακτικών που ακολούθησε και εφάρμοσε στην Τοπική Αυτοδιοίκηση με βάση την μεθοδολογία που αναπτύχθηκε στο 3^ο Κεφάλαιο που περιλάμβανε κάποια κριτήρια για την αξιολόγησή τους, επιβεβαίωσε την αρχική της υπόθεση που ήταν η επιτυχία εφαρμογής των έργων όπως φαίνεται από την ανάλυση.

Η μελέτη αυτή θα συμβάλει στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στους υπόλοιπους Δήμους της Ελλάδας οι οποίοι έχοντας συγκεντρωμένα όλα τα έργα θα προσπαθήσουν να τα εξετάσουν και να φτάσουν στο ίδιο επίπεδο και ίσως να προσπαθήσουν να το ξεπεράσουν δημιουργώντας έτσι ένα πρόσφορο έδαφος για την περαιτέρω ανάπτυξη αυτών των έργων και των υπηρεσιών που προσφέρουν. Ίσως γίνει προσπάθεια για ανεύρεση νέων έργων κάτι το οποίο είναι πολύ θετικό.

6.1.1 Ολοκληρωμένο Σύστημα Ευφυών μεταφορών

Ένα μάθημα είναι ότι οι εταιρείες που εμπλέκονται στην διοίκηση του έργου πρέπει να κάνουν σωστή διαχείριση των πόρων ώστε να επαρκούν τα χρήματα για κάθε στάδιο του έργου με σκοπό να μπορεί να ολοκληρωθεί στην προγραμματισμένη ημερομηνία.

Όσο αφορά τις Δημόσιες Συγκοινωνίες:

- η κατάσταση έως τώρα ήταν λίγο μπερδεμένη. Ο κάθε επιβάτης έλεγε στον οδηγό να σταματήσει όπου μπορούσε ώστε να αποβιβαστεί από το λεωφορείο. Επειδή όμως το σύστημα δουλεύει με προγραμματισμένες στάσεις και κάθε φορά που άνοιγε η πόρτα μετρούσε σαν στάση, έδινε λάθος αποτελέσματα. Αυτό ήταν ένα εμπόδιο το οποίο έπρεπε να ξεπεραστεί όπως και έγινε με την πραγματοποίηση ημερίδων για ενημέρωση στους πολίτες καθώς και στους οδηγούς των λεωφορείων, με την κατάλληλη διαφήμιση μέσω της τοπικής τηλεόρασης ή μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων.
- Ένα άλλο πρόβλημα που έπρεπε να ξεπεραστεί ήταν ότι το σύστημα δουλεύει με κάρτες GPRS και έτσι κάθε φορά που υπήρχε κάποιο πρόβλημα με τις τηλεπικοινωνίες το σύστημα δεν έδειχνε με ακρίβεια τον υπολειπόμενο χρόνο για την έλευση του λεωφορείου στη στάση. Για τον λόγο αυτό στα διάφορα σημεία χρησιμοποιήθηκαν κάρτες των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με το καλύτερο σήμα.

Διαθεσιμότητα θέσεων Στάθμευσης:

- Εδώ ένα άλλο μάθημα είναι ότι χρησιμοποιήθηκαν τα πάντα σωστά και επιτεύχθηκε μία επιτυχημένη υλοποίηση και εφαρμογή του έργου ενημερώνοντας τον κόσμο που εισέρχεται στην πόλη για τους διαθέσιμους χώρους στάθμευσης και τον αριθμό των κενών θέσεων.

6.1.2 ERP της πόλης των Τρικάλων

Το μάθημα είναι ότι, το ERP για να λειτουργήσει σωστά πρέπει να υπάρχει:

1. Ένα οργανόγραμμα που πρέπει να εφαρμοστεί πιστά

2. Απόκτηση διαφορετικής φιλοσοφίας για τον τρόπο εργασίας των υπαλλήλων
3. Εκπαίδευση των υπαλλήλων πάνω στο σύστημα
4. Φιλικό περιβάλλον προς τον χρήστη

Το δεύτερο μάθημα είναι ότι το ERP διευκολύνει τον δήμο και τις υπηρεσίες του παρέχοντας:

1. Άμεση διασύνδεση των υπηρεσιών που πετυχαίνει
 - a. Μείωση χρόνου εξυπηρέτησης υπαλλήλων/πολιτών
 - b. Μείωση κόστους μεταφοράς εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών
2. Αρχείο διαφόρων εγγράφων που εξυπηρετεί σε:
 - a. Εύκολη και γρήγορη ανάκτηση οποιαδήποτε στιγμή ζητηθεί

6.1.3 Σύστημα Τουριστικών Υπηρεσιών

Το σημαντικό είναι ότι η διοίκηση του έργου πρέπει να γίνει σωστά σε κάθε βήμα ώστε να μπορέσει να το υλοποιήσει επιτυχώς χωρίς προβλήματα και καθυστερήσεις.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι στα δύο αυτά συστήματα που παρέχονται:

1. Το σύστημα κράτησης
2. Το σύστημα ξενάγησης των τουριστών

πρέπει οι τοπικές ξενοδοχειακές μονάδες να προσαρμοστούν στους νέους τρόπους φιλοσοφίας σε ότι αφορά τον τρόπο προώθησης των υπηρεσιών τους, εξυπηρέτησης των πελατών τους, επικαιροποίησης τουριστικών αξιοθέατων.

Σε ότι αφορά το σύστημα ξενάγησης να διατηρούν το σύστημα πάντα επικαιροποιημένο με την εισαγωγή ενημερωμένης πληροφορίας και προσθέτοντας καινούριες κατηγορίες πληροφόρησης των επισκεπτών.

6.1.4 Ολοκληρωμένη Διαδικτυακή Πύλη Πληροφόρησης Ενημέρωσης & Εξυπηρέτησης των πολιτών

Πρέπει οι πολίτες να εξοικειωθούν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους παρέχονται μέσω του Portal για τις συναλλαγές τους με τις διάφορες υπηρεσίες του Δημόσιου φορέα.

6.1.5 Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (G.I.S.)

Το πρώτο μάθημα είναι ότι η επιτυχής υλοποίηση και χρήση του Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος προϋποθέτει:

1. Οι πληροφορίες να είναι σωστά αποτυπωμένες στον χάρτη γιατί αλλάζουν συνεχώς
2. Συνεχή ενημέρωση από τους χρήστες για τυχόν αλλαγές

Ένα δεύτερο μάθημα είναι η επιλογή κατάλληλου προσωπικού το οποίο να έχει την απαραίτητη τεχνογνωσία και διάθεση να ασχοληθεί με την συνεχή ενημέρωση του χάρτη.

6.1.6 Τήλε – προνοια

Το πρώτο μάθημα είναι ότι πρέπει να επιλεγούν τα σωστά άτομα και αυτό είναι σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία της κάθε υλοποίησης έργου. Ειδικά όταν υλοποιούνται νέες μέθοδοι

ή συστήματα πρέπει να στρατολογούνται άτομα με συνάφεια ή με ενδιαφέρον στις νέες τεχνολογίες και πρακτικές και να τους παρέχονται περισσότερα κίνητρα για ανάμειξη το οποίο είναι σημαντικό για τους επόμενους λόγους.

- Οι συμμετέχοντες που ενδιαφέρονται στις νέες εφαρμογές είναι αυτό-υποκινούμενοι και έτσι, προθυμοποιούνται να δουλέψουν ώστε να επιτύχουν τους στόχους.
- Παροχή περισσότερων κινήτρων συνεισφέρει στην πιο ενεργή ανάμειξη.
- Οι συμμετέχοντες που ενδιαφέρονται να φέρουν εις πέρας το έργο συνεισφέρουν επίσης στην αποτελεσματική διασπορά του αποτελέσματος του έργου.

Το δεύτερο μάθημα είναι ότι η σύμπραξη των οργανισμών που συμμετέχουν στη διοίκηση του έργου είναι επίσης σημαντικός παράγοντας επιτυχίας καθώς εξασφαλίζει

- 1) σωστή κατανομή πόρων για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου
- 2) υποστήριξη μέχρι το πέρας της όλης διαδικασίας
- 3) παροχή κινήτρων στους συμμετέχοντες
- 4) ισχυρή συνεργασία για τα καλύτερα αποτελέσματα

Το τρίτο μάθημα λέει ότι η ευκολία στη χρήση, η αξιοπιστία του συστήματος και η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας είναι κάποιοι ακόμα σημαντικοί παράγοντες που οδηγούν στην επιτυχημένη υλοποίηση του προγράμματος. Η ελκυστικότητα των νέων συστημάτων ή μεθόδων διαβεβαιώνουν μία ενεργή ανάμειξη των χρηστών και – κάτι πιο σημαντικό – την ικανοποίηση των χρηστών και την αποδοχή του.

6.1.7 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Πολιτεία (e-dialogos)

Το πρώτο μάθημα είναι η μέγιστη ανάγκη για ‘νομιμοποίηση’, εννοώντας την ανάγκη για ‘πρωτοπόρους’ που θα δεχτούν το έργο, θα εμπνεύσουν τους δημοσίους υπαλλήλους και τους πολίτες και θα εξασφαλίσουν ότι η φωνή των πολιτών θα ακουστεί.

Το δεύτερο μάθημα είναι ότι δεν υπάρχουν έτοιμες μεταβιβάσιμες λύσεις ή ενός μεγέθους εφαρμογές που να ταιριάζουν σε όλες τις μεθοδολογίες ή τις πλατφόρμες. Αυτές είναι προσαρμοσμένες λύσεις που πρέπει να λάβουν υπόψη τις τοπικές ανάγκες και περιορισμούς (πολιτισμικούς, πολιτικούς και τεχνικούς) και χρειάζονται μία μεγάλη έκταση ειδικών που πρέπει να συνεργαστούν ως μία ομάδα: δημιουργούς λογισμικού, κοινωνικούς επιστήμονες, ειδικούς σφυγμομέτρησης, διαχειριστές περιεχομένου, γραφίστες και άλλους.

Το τρίτο μάθημα είναι η κυρίαρχη ανάγκη για συνδυασμό των εκτός σύνδεσης με των συνδεδεμένων μεθόδων ειδικά όσον αφορά στην επικοινωνία και το μάρκετινγκ του έργου, μία αποστολή που πρέπει να μορφώσει τους ιδιοκτήτες, τους χρήστες, τη διοικητική ομάδα και τους δικαιούχους του έργου δεδομένου ότι το έργο είναι καινούριο.

6.1.8 Διαδραστική εφαρμογή για την Προβολή του Έργου του Βασίλη Τσιτσάνη

Το μάθημα είναι ότι έπρεπε να ξεπεραστεί η δυσκολία εύρεσης υλικού ώστε να διασωθεί το μεγαλύτερο μέρος του έργου του Β. Τσιτσάνη. Η δυσκολία παρουσιάστηκε διότι την εποχή εκείνη που γινόταν η ηχογράφηση δεν υπήρχαν όλα τα απαραίτητα μέσα για την διάσωσή της. Έτσι έπρεπε να γίνει η αναζήτηση υλικού σε συγγενείς και άλλους πολίτες ώστε να συγκεντρωθεί το μεγαλύτερο κομμάτι αυτού.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι πρέπει να δημιουργηθούν αντίστοιχες εφαρμογές και για άλλους σπουδαίους καλλιτέχνες, όπως π.χ. ο Δημήτρης Μητροπάνος, και να ξεκινήσει η συγκέντρωση του έργου τους σύντομα ώστε να μην αντιμετωπισθούν δυσκολίες συγκέντρωσής του υλικού ξανά.

6.1.9 Ασύρματο Δίκτυο της ΤΕΔΚ Νομού Τρικάλων

Έτσι ένα μάθημα είναι η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των Δήμων που επιτεύχθηκε καθώς όλοι τα κτήρια των Δήμων είναι συνδεδεμένα με τα κτήρια όλων των κοινοτήτων μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ και μπορούν να επικοινωνούν όλα τα κτήρια των Δήμων δωρεάν.

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι γίνεται η χρήση των υπηρεσιών του ΣΥΖΕΥΞΙΣ από όλα τα διασυνδεδεμένα κτήρια.

6.1.10 Μητροπολιτικό Δίκτυο Δήμου Τρικκαίων (ΜΑΝ)

Το μάθημα είναι ότι για να ολοκληρωθεί ένα τέτοιο έργο χρειάζεται την συναίνεση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, των τοπικών Αστυνομικών Αρχών και τον φορέων διασύνδεσης ώστε να μπορέσει να γίνει η όδευση του έργου μέσα από την πόλη.

1. Παρουσιάστηκε το πρόβλημα ότι ενώ υπήρχε η ειδοποίηση να μην βρίσκονται παρκαρισμένα οχήματα επί των οδών που θα γινόταν τα έργα κάποιος αγνοούσαν τις ειδοποιήσεις ή δεν τις έβλεπαν με αποτέλεσμα τα συνεργεία να πρέπει να περάσουν τα εμπόδια από γύρω και να:

- Υπάρχουν καθυστερήσεις
- Αύξηση του κόστους

6.1.11 Δημοσθενής

Το μάθημα είναι ότι χρειάζεται κατάλληλη επιλογή ατόμων με γνώση στο αντικείμενο για την επιτυχημένη υλοποίηση του έργου και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Ένα πρόβλημα το οποίο υπήρχε παρά τις πολλές ενημερώσεις των πολιτών και πλέον τείνει προς εξάλειψη είναι ότι:

- Κάποιοι πολίτες πιστεύουν ότι η υπηρεσία παραπόνων είναι αυτή που θα διορθώσει τη βλάβη με αποτέλεσμα να χρονοτριβούν και να υπάρχει καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των υπόλοιπων συμπολιτών τους
- Δεν υπάρχει κατανόηση προς τον Δημοσθενή σε περίπτωση πολλών κλήσεων για την ίδια υπηρεσία.

Κάτι το οποίο συμβάλει θετικά από αυτή τη δημιουργία είναι η άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών

6.1.12 Δωρεάν Ασύρματο Δίκτυο της Πόλης των Τρικάλων

Ένα μάθημα είναι ότι έπρεπε να ξεπεραστεί η δυσπιστία των πολιτών για την εγκατάσταση των κεραιών του ασύρματου δικτύου. Υπήρχε ο φόβος για βλαβερή ακτινοβολία κάτι που ξεπεράστηκε με

- την έρευνα του Τμήματος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τηλεπικοινωνιών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και
- την έκθεση του ΕΕΕΤ για την ακτινοβολία

Ένα άλλο μάθημα είναι ότι μέσα από την εμπειρία όλο αυτό το διάστημα βελτιώθηκε η αρχιτεκτονική του δικτύου σε ότι αφορά την τροφοδοσία κάθε κόμβου καθώς και το σύστημα αυθεντικοποίησης ώστε να εξυπηρετεί ολοένα και περισσότερους χρήστες.

Έτσι, παρατηρήθηκε ότι όλες οι πρακτικές που χρησιμοποιήθηκαν ήταν επιτυχημένες με την έννοια ότι αντιμετωπίστηκαν οι όποιες δυσκολίες υπήρχαν και χρησιμοποιούνται από όλες τις ομάδες χρηστών που αφορούν καθημερινά.

6.2 Προτάσεις

Το γεγονός ότι οι πρακτικές που εφαρμόστηκαν ήταν επιτυχημένες δεν σημαίνει ότι πρέπει να σταματήσει και η οποιαδήποτε προσπάθεια για ανάπτυξή τους. Έτσι προτείνεται:

- Μεγαλύτερη κάλυψη και ταχύτητα του Δωρεάν Ασύρματου Δικτύου
 - Επέκταση σε περισσότερους κόμβους και σε περιοχές που βρίσκονται κοντά στην πόλη των Τρικάλων με στόχο την διάδοση της ευρυζωνικότητας και την εκπαίδευση των πολιτών στις τεχνολογίες του Διαδικτύου.
 - Προσφορά μεγαλύτερης ταχύτητας μετάδοσης δεδομένων έτσι ώστε να γίνεται η περιήγηση στο διαδίκτυο πιο άνετα ακόμα και τις στιγμές όπου το δίκτυο έχει πολλούς χρήστες.
- Επέκταση του φάσματος των ασθενειών που καλύπτει η τηλε-πρόνοια καθώς και την εξυπηρέτηση μεγαλύτερου όγκου ασθενών
 - Πρέπει να καλυφθούν ασθένειες πέρα των συνηθισμένων με σκοπό να εξυπηρετηθούν και άλλες πάσχουσες ομάδες οι οποίες αδυνατούν να μετακινηθούν εύκολα είτε γιατί βρίσκονται μακριά από την πόλη είτε γιατί δεν επιτρέπεται από την ηλικία τους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα και την κάλυψη μεγαλύτερου όγκου ασθενών ώστε να οδηγηθεί σιγά σιγά η τηλε-πρόνοια σε ένα πιο ανεπτυγμένο σύστημα τηλε-ιατρικής.
- Προώθηση και άλλων διαδραστικών εφαρμογών προβολής καλλιτεχνικού περιεχομένου όπως είναι αυτή του Βασίλη Τσιτσάνη.
 - Υπάρχουν αρκετοί καλλιτέχνες οι οποίοι κατάγονται από την πόλη των Τρικάλων όπως π.χ. ο Δημήτρης Μητροπάνος ή ο γνωστός στιχουργός Κώστας Βίρβος. Αξίζει να δημιουργηθούν τέτοιου είδους εφαρμογές ώστε να συγκεντρωθεί όλο το υλικό τους σε μία σελίδα και να διατηρηθεί στον χρόνο ειδικά τώρα που υπάρχουν και οι απαραίτητες υποδομές της τεχνολογίας. Κάτι τέτοιο θα βοηθούσε και στην προβολή του πολιτισμού των Τρικάλων στον υπόλοιπο κόσμο.
- Επέκταση του Ολοκληρωμένου Γεωγραφικού Συστήματος
 - Επέκταση και σε περιοχές εκτός της πόλης των Τρικάλων ώστε να μπορεί ο καθένας να βρει πληροφορίες π.χ. πολεοδομικές που μπορεί να του φανούν χρήσιμες και για άλλα μέρη.

- Τοποθέτηση διαδραστικών οθονών σε κεντρικά σημεία της πόλης(Δημαρχείο, Νομαρχία, Κεντρική Πλατεία, περιοχή Μανάβικα) με σκοπό την εξυπηρέτηση των επισκεπτών που δεν διαθέτουν σύγχρονες συσκευές τηλεπικοινωνίας.
- Μία πρόταση του e-Trikala είναι να διεισδύσουν οι οπτικές ίνες σε κάθε σπίτι όπου θα παρέχουν υπηρεσίες όπως ίντερνετ, τηλεόραση κ.α.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το σχέδιο δράσης eEurope 2005
- [2] el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_Διακυβέρνηση
- [3] en.wikipedia.org/wiki/G2C
- [4] en.wikipedia.org/wiki/Government-to-Business
- [5] en.wikipedia.org/wiki/Government-to-Government
- [6] en.wikipedia.org/wiki/Government-to-Employees
- [7] United States of Labor, “U.S. Department of Labor E-Government Strategic Plan”, U.S., 2010
- [8] The electronic Journal of Information Systems in Developing Countries(EJIDC), “E – Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges”, 2004
- [9] Eon Technologies, “Government to Employee”, (www.erego.com/solutions/G2E/htm)
- [10] Organization for Economic Co – Operation & Development(OECD): *The e – Government Imperative*, Paris, France, 2003
- [11] U.N. Division of Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration: “Benchmarking e – Government: A Global Perspective Assessing the progress of the U.N. Member States”, 2010
- [12] Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης, «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2008, σελ. 34-35
- [13] United Nations, E-Government Survey 2010, “Leveraging e – Government at a time of Economic Crisis”, USA 2010, pages 59-61
- [14] Παπαδόπουλος Πέτρος, «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα», Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη 2007 σελ. 64-65 και 102 – 105
- [15] Υπουργείο Ανάπτυξης, Ειδική Γραμματεία για την Ανταγωνιστικότητα, «Στρατηγική της Λισσαβόνας, Στόχοι και πορεία επίτευξής τους», Αθήνα, Ιανουάριος 2005, σελ. 8-10
- [16] Περιφερειακός Πόλος Καινοτομίας Κρήτης (I4CRETE), «Μελέτη Ταυτότητας Περιφερειακού Πόλου Καινοτομίας Κρήτης», Β΄ Έκδοση, Ηράκλειο , 2008, σελ. 10-12
- [17] Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Τύπου και Επικοινωνίας, «Προς την Ευρώπη της γνώσης, Η Ευρωπαϊκή Ένωση και η καινοτομία της πληροφορίας», Οκτώβριος 2002
- [18] COM(2004) 108 τελ., Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την επιτροπή περιφερειών, Βρυξέλλες, 18/02/2004
- [19] COM(2006) Σχέδιο δράσης για τις Ηλεκτρονικές Διοικητικές Υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010: «Επιτάχυνση της Ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων»
- [20] Υπουργική Δήλωση MEMO/06/171, Manchester, Νοέμβριος 2005
- [21] Έκθεση της βρετανικής Προεδρίας, ‘eAccessibility of Public Sector Services in the E.U., Νοέμβριος 2005

[22] COM(2006) 45 COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE COUNCIL AND THE EUROPEAN PARLIAMENT, 'Interoperability for Pan – European e – Government Services', Brussels 13/02/2006

[23] Επιγραμμική διαβούλευση που πραγματοποίησε η ΓΔ Κοινωνίας της Πληροφορίας και Μέσα Επικοινωνίας, Οκτ – Δεκ 2008

[24] SEC(2005) 1300 Πρόεδρος, Wallstrow, Kallas, Hubner και Fisher Boel προς επιτροπή σχετικά με την δρομολόγηση ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για τη διαφάνεια.

[25] Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, «Ενημερωτικό Δελτίο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Ελλάδα», Έκδοση 2.0, Απρίλιος 2010

[26] http://www.3kala.gr/nomos_trikalon/

[27] <http://www.thessalia.gov.gr/contents.asp?id=233>

[28] el.wikipedia.org/wiki/Νομός_Τρικάλων

[29] trikala-town.blogspot.com

[29] el.wikipedia.org/wiki/Τρίκαλα