



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΠΜΣ: «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ».

Θέμα: e-gov στην Τοπική αυτοδιοίκηση.

Μελέτη περίπτωσης ο Δήμος Δυτικής Λέσβου"



Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Κόκκινου Αικατερίνη

Φοιτήτρια: Παπαγεωργίου Ευανθία

Χίος 2021

«Είμαι συγγραφέας αυτής της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας και κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων ή ιδεών, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά, ειδικά για τη συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία».

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	8
Abstract	9
Ευχαριστίες.....	10
Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 1 ^ο :.....	13
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
1.1 Ορισμός-προϋποθέσεις λειτουργίας.....	14
1.2 Οφέλη και εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	22
1.2.1 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	22
1.2.2 Εμπόδια ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	23
1.3 Τύποι υπηρεσιών.....	25
1.4 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	26
1.5 Η έννοια της διαλειτουργικότητας	29
Συμπεράσματα.....	32
Κεφάλαιο 2 ^ο	34
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	34
2.1 Θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	35
2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	37
2.3 Δράσεις -Εφαρμογές – Διαδικτυακές Πύλες της Ελληνικής Δημόσιας. Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	41
2.3.1 Κυβερνητική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης « ermis ».....	46
2.3.2 Πρόγραμμα opengov.gr	46
2.3.3 Πρόγραμμα Διαύγεια	46
2.3.4 Πρόγραμμα Ανοικτά Δεδομένα/ GEODATA.gov.gr	47

2.3.5 Η Πύλη www.gov.gr.....	48
Κεφάλαιο 3 ^ο :.....	51
Ελληνικές και Ευρωπαϊκές στρατηγικές - πρωτοβουλίες	51
3.1 Πρωτοβουλία e Europe.....	52
3.1.1 Η πρωτοβουλία e Europe 2002.....	52
3.1.2 Η πρωτοβουλία e Europe 2005.....	57
3.1.3 Σχέδιο δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	59
3.1.4 Σχέδιο δράσης 2016-2020.....	61
3.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαχείριση της κρίσης στην Ευρώπη κατά τη διάρκεια της πανδημίας	63
3.2.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Γερμανία.....	64
3.2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυστρία	64
3.2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Βέλγιο	65
3.2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ολλανδία.....	65
3.2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αγγλία.....	66
3.3 Ψηφιακή διακυβέρνηση και διαχείριση κρίσης στην Ελλάδα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη.....	66
Συμπεράσματα	69
Κεφάλαιο 4 ^ο :.....	70
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α.....	70
4.1 Γενικά Ο.Τ.Α.....	71
4.2 Δήμος Δυτικής Λέσβου	74
4.2.1 Το Τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	74
4.2.2 Η πλατφόρμα αιτημάτων	76
4.2.3 Η πλατφόρμα Διαβούλευσης CROWD PARTICIPATION	76
4.2.4 ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ “ΣΤΕΙΛΕ ΤΗΝ ΙΔΕΑ ΣΟΥ –POST IT”	79
4.2.5 Ψηφιακός Βοηθός.....	80
4.2.6 Αιτήσεις-Πιστοποιητικά	81
4.2.7 SOCIAL WI-FI ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ.....	82

4.2.8. Αναζητήσεις.....	83
4.3 Ενέργειες και δράσεις που έχουν προγραμματιστεί	84
Κεφάλαιο 5°	88
Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων και Συμπεράσματα - Προτάσεις	88
5.1 Επεξεργασία Συνεντεύξεων Εργαζομένων Δήμου Δυτικής Λέσβου	89
5.2 Επεξεργασία Ερωτηματολογίου Δημοτών Δήμου Δυτικής Λέσβου	93
5.3 Συμπεράσματα από του δύο ομιλητές. Αντιδήμαρχο του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ομιλητής Α) και του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών (ομιλητής Β).....	101
5.4 Γενικά Συμπεράσματα-Προτάσεις.....	103
Βιβλιογραφία.....	109
Διαδίκτυο.....	110
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	112

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1: Βασικές διαστάσεις Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης	18
Σχήμα 2: Η επίδραση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση	19
Σχήμα 3: Οι αλληλεπιδράσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά Bonham et al.	26
Σχήμα 4: Επίπεδα ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
Σχήμα 5: Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας	31

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Σύνολο όλων των κλήσεων ανά έτος.....	39
Πίνακας 2: Έρευνα – Χρήσης Τεχνολογιών- Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα. Βασικά μεγέθη 2019-2020.	40

Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1: Γράφημα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, 2010 - 2020	40
Εικόνα 2: Γράφημα Πρόσβασης στο διαδίκτυο. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, Α' τρίμηνο 2010 – 2020.....	40
Εικόνα 3: Πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, Α' Τρίμηνο 2010-2020.....	41
Εικόνα 4: Κυβερνητική πύλη ermis	45
Εικόνα 5: Κυβερνητική πύλη Opengov.gr	46
Εικόνα 6: Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ	46
Εικόνα 7: geodata.gov.gr.....	47
Εικόνα 8: gov.gr	48
Εικόνα 9: Πλατφόρμα αιτημάτων	76
Εικόνα 10: Πλατφόρμα διαβούλευσης.....	76
Εικόνα 11: Φόρμα υποβολής ιδεών πολιτών.....	77
Εικόνα 12: Φόρμα υποβολής συλλογικών φορέων	77
Εικόνα 13 «Στείλε την Ιδέα σου-POST IT».....	79
Εικόνα 14“Ψηφιακος Βοηθος Του Πολιτη”	80
Εικόνα 15 Παροχή Πιστοποιητικών απο το Gov.Gr	81
Εικόνα 16 Αιτήσεις προγραμμάτων Κέντρου δια βίου μάθησης.....	82
Εικόνα 17 Αναζητήσεις.....	83
Εικόνα 18 Πρόσκληση για το 1 ^ο Εργαστήρι Καινοτομίας.....	86

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σκοπό τη μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση και ιδιαίτερα την ανάλυση των εφαρμογών της στον Δήμο Δυτικής Λέσβου.

Ο τομέας της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι πολύ σημαντικός και πρέπει να αναπτύσσεται γρήγορα για να διευκολύνει τη καθημερινή ζωή των πολιτών. Μελετήθηκαν τα έργα που έκανε η νέα δημοτική αρχή για να δημιουργήσει ένα “ψηφιακό δήμο” χρήσιμο στους δημότες του ξεκινώντας από την αρχή, με τη δημιουργία του Δήμου, ο οποίος προήλθε μετά τη διάσπαση του πρώην Δήμου Λέσβου. Παρουσιάζονται συμπεράσματα που ίσως μπορούν να αποτελέσουν κίνητρο σε άλλους Δήμους οι οποίοι δεν είναι ακόμα “ηλεκτρονικά” αναπτυγμένοι ή βρίσκονται στην αρχή της προσπάθειάς τους

Στην αρχή της εργασίας αναφέρονται τα γενικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι μορφές, τα οφέλη αλλά και οι κίνδυνοι που προκύπτουν από τη χρήση της.

Στη συνέχεια εστιάζω στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Δήμο Δυτικής Λέσβου παρουσιάζοντας το έργο του ως τώρα και τα μελλοντικά σχέδια στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε ήταν η μελέτη ελληνικής βιβλιογραφίας και μελέτη δελτίων τύπου και άρθρων βασικών ηλεκτρονικών πηγών όπως του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, της επίσημης ιστοσελίδας του Δήμου Δυτικής Λέσβου, της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, ώστε να υπάρχει μια αντικειμενική άποψη πάνω στο θεωρητικό μέρος της εργασίας. Για τη μελέτη περίπτωσης του Δήμου Δυτικής Λέσβου πραγματοποιήθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις και συνομιλίες με αιρετούς και εργαζόμενους του Δήμου αλλά και διανομή ερωτηματολογίου σε δημότες του.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Τοπική αυτοδιοίκηση, μελέτη περίπτωσης Δήμος Δυτικής Λέσβου

Abstract

This present dissertation aims at the study of e government in Local and regional Administration and especially the analysis of its applications in the Municipality of West Lesvos.

The sector of Local Administration is so important that must evolve very fast in order to make people's everyday lives easier. The projects made by the new municipal authority to create a "digital municipality" useful to its citizens were studied starting from the beginning with the creation of the Municipality, following the disintegration of the former Municipality of Lesvos. A lot of conclusions are presented that may motivate other Municipalities which are not yet "electronically" developed or are at the beginning of their endeavor.

At the beginning of the thesis are mentioned the general characteristics of e-Government, the forms, the benefits but also the risks that arise from its use.

Then, focus is set on the implementation of e Government in the Municipality of West Lesvos, presenting their work so far and future plans in the field of e-Government.

The methodology that I followed was the study of Greek bibliography and study of press releases and articles of basic electronic sources such as the Ministry of Digital Government, the official website of the Municipality of West Lesvos, the Greek Statistical Service, so that there is an objective view on the theoretical part of the work. For the study of the Municipality of West Lesvos, personal interviews and conversations were held with elected officials and employees of the Municipality in addition to the distribution of a questionnaire to its citizens.

Key words: e-government, local and regional administration, case study Municipality of Western Lesvos

Ευχαριστίες

Κατά την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών άλλα της εκπόνησης της εργασίας οφείλω να ευχαριστήσω τους ανθρώπους που με στήριξαν τόσο ηθικά όσο και πρακτικά και με το δικό τους τρόπο βοήθησαν να ολοκληρωθούν. Δεν είναι άλλοι από την οικογένεια μου και τις κοντινές μου φίλες.

Θα ήθελα θερμά να ευχαριστήσω την καθηγήτρια μου κ. Κόκκινου Αικατερίνη για τη βοήθεια και την καθοδήγησή της προκειμένου να ολοκληρώσω την εργασία μου.

Επίσης, θα ήταν λάθος να ξεχάσω τους εργαζόμενους και αιρετούς του Δήμου καθώς η εκπόνηση της εργασίας απαιτούσε την συνεργασία μας, παρόλο τις δυσκολίες που υπήρχαν λόγω της πανδημίας και των μέτρων που έπρεπε να τηρούνται, όλοι ήταν αρκετά καλοπροαίρετοι και εξυπηρετικοί.

Εισαγωγή

Η μαζική εισβολή των ηλεκτρονικών και ψηφιακών υπηρεσιών στη ζωή μας έχει χαρακτηριστεί ραγδαία. Οι αλλαγές που έφεραν οι ψηφιακές τεχνολογίες στα συστήματα διακυβέρνησης ήταν ξαφνικές και επιτακτικές για όλους. Αλλαγές που θα έπρεπε να είχαν αρχίσει σταδιακά πριν χρόνια, όταν το διαδίκτυο έμπαινε δειλά - δειλά στη ζωή μας. Πολλές κυβερνήσεις και κράτη είχαν αρχίσει να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τον αυτοματισμό και την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, με στόχο την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας που ταλαιπωρούσε τους πολίτες αλλά και την Δημόσια Διοίκηση.

Η παρούσα διπλωματική έχει ως αντικείμενο την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Συγκεκριμένα γίνεται ανάλυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον νεοσύστατο Δήμο Δυτικής Λέσβου. Για την πραγματοποίησή της χρησιμοποιήθηκαν πηγές από το διαδίκτυο, βιβλιογραφία, προσωπικές συνεντεύξεις με τους αρμόδιους του Δήμου και ερωτηματολόγια στους δημότες.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται αναφορά στα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης : η έννοια, οι μορφές της, στόχοι και οφέλη αλλά και τα εμπόδια που προκύπτουν κατά την υλοποίησή της. Στο δεύτερο κεφάλαιο εστιάζουμε στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ γίνεται προσπάθεια να παρουσιαστεί η υφιστάμενη κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα, οι δράσεις, που προωθήθηκαν από την Ελληνική Κυβέρνηση για να επιταχυνθούν οι ρυθμοί υλοποίησης εφαρμογών πληροφορικής μέσω διοικητικών μεταρρυθμίσεων ώστε να προσαρμοστεί η ελληνική πραγματικότητα με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα χρήσης εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις πρωτοβουλίες e-europe, e-europe 2002, e-europe 2005, στο σχέδιο δράσης i2010 και 2016-2020 ενώ κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν ορισμένες καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαφόρων χωρών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης των αποτελεσμάτων χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους σημαντικούς παράγοντες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και συγκεκριμένα στο νεοσύστατο Δήμο Δυτικής Λέσβου, ο οποίος ξεκίνησε να χτίζεται από την αρχή σε μια εποχή με δυσκολίες στην χώρα μας οικονομικές, κοινωνικές, και φυσικά στην περίοδο της πανδημίας covid 19. Συγκεκριμένα, για το νεοσύστατο Δήμο Δυτικής Λέσβου γίνεται παρουσίαση του έργου και την εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λειτουργιών, κριτική της χρήσης τους μέσα από ανάλυση της επίσημης ιστοσελίδας του Δήμου στο διαδίκτυο

με την οπτική του χρήστη-πολίτη αλλά και καταγραφή απόψεων των δημοτικών υπαλλήλων αλλά κυρίως μέσα από συνέντευξη των αρμόδιων υπευθύνων την τμημάτων του Δήμου, του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Αντιδημάρχου, του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών και μιας έρευνας με ερωτηματολόγιο σε πενήντα δημότες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των ερωτηματολογίων και προσωπικών μου συνεντεύξεων καθώς και τα προσωπικά συμπεράσματά μου. Αρχικά πραγματοποιήθηκαν δυο συνεντεύξεις με τους αρμόδιους των τμημάτων του Δήμου, του Αντιδημάρχου Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών σε περίοδο της πανδημίας covid 19 τηρώντας όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας από όλους τους εμπλεκόμενους. Το κλίμα ήταν ιδιαίτερα φιλικό και από τους δυο συνομιλητές, οι οποίοι παρουσίασαν την τωρινή εικόνα του Δήμου, τα έργα που έχουν πραγματοποιηθεί ως τώρα, τις μελλοντικές δράσεις και τις προσωπικές τους απόψεις. Εν συνεχεία και τηρώντας τα μέτρα προστασίας πραγματοποιήθηκαν συνομιλίες με εργαζόμενους στο χώρο εργασίας τους παρουσιάζοντας τη δικιά τους οπτική για το πως ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται στο Δήμο και τις επιπτώσεις που έχει στον εργασιακό τους περιβάλλον. Τέλος, επίσης σε περίοδο lockdown με περιορισμένες μετακινήσεις και περιοριστικών μέτρων που υπήρχαν στο νησί έγινε μια έρευνα με ερωτηματολόγιο σε πενήντα δημότες στην έδρα του Δήμου και σε μια Δημοτική ενότητα. Ερωτήθηκαν για το πόσο γνωρίζουν την επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου, τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και τις επιπτώσεις που έχουν στη καθημερινή τους ζωή.

Στο τέλος παρατίθενται συμπεράσματα και προτάσεις ειδικότερα για το Δήμο Δυτικής Λέσβου αλλά θα μπορούσαν να αποτελέσουν κίνητρο και σε άλλους Δήμους που βρίσκονται είτε στην αρχή της ηλεκτρονικής τους ανάπτυξης είτε στη προσπάθεια προσαρμογής τους στην νέα εποχή.

Κεφάλαιο 1^ο :
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μια από τις βασικότερες διοικητικές μεταρρυθμίσεις του δημόσιου τομέα. Η δημόσια διοίκηση χαρακτηριζόταν από την έντονη ύπαρξη της γραφειοκρατίας, στην οποία στηριζόταν η διαχείριση εγγράφων και η διεκπεραίωση υποθέσεων με τους πολίτες. Η ολοένα χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής από τον ιδιωτικό τομέα και η αύξηση της αποδοτικότητας τους, αποτέλεσαν αιτία μίμησης από τους δημόσιους φορείς προκειμένου να βελτιωθούν οι διοικητικές και οργανωτικές τους δομές με μεγαλύτερο όφελος κυρίως την αποτελεσματικότητα, την εξοικονόμηση χρόνου αλλά και την μείωση του κόστους λειτουργίας.

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο πως ορίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ποιες είναι οι προϋποθέσεις λειτουργίας της. Ωστόσο αναφέρουμε τα οφέλη και τα εμπόδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τους τύπους και τα επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών, ενώ κρίθηκε σκόπιμο να αναφερθούμε και στην έννοια της διαλειτουργικότητας σύμφωνα με την οποία οι οργανισμοί συμφωνούν να συνεργαστούν με σκοπό την κοινή διανομή δημόσιων υπηρεσιών.

1.1 Ορισμός-προϋποθέσεις λειτουργίας

Εξαιτίας της δημοσιονομικής κατάστασης της σημερινής εποχής και στο πλαίσιο των αλλαγών, η ανάγκη για λειτουργία μιας δημόσιας υπηρεσίας απαλλαγμένης από χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες από την γραφειοκρατία έχει καταστεί επιτακτική. Οι σημερινές συνθήκες επιβάλλουν να εστιάσουν στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, στην αυξημένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, περισσότερη αποκέντρωση και μεγαλύτερη διαφάνεια στον τρόπο διοίκησης.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση καθώς επίσης και η άμεση συνδεδεμένη απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου, αποτελούν εργαλεία με τα οποία δίνεται η δυνατότητα να ενισχυθεί ο κρατικός λειτουργικός μηχανισμός, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και στα πλαίσια μιας ευρύτερης προσπάθειας διοικητικής μεταρρύθμισης μπορεί να βελτιωθεί και να αυξηθεί η ποιότητα και η παραγωγικότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες.¹

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance) σχετίζεται με τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και του Κράτους χρησιμοποιώντας τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έχοντας ως στόχο την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και τον ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων

¹Υπουργείο Οικονομικών Κύπρου 2021

διαδικασιών, έτσι ώστε η Διοίκηση να καταστεί πιο αποτελεσματική και αποδοτική, εξασφαλίζοντας και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτικών και την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου.²

Τα βασικά κίνητρα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ως αποτέλεσμα των θετικών αποτελεσμάτων των ηλεκτρονικών μέσων και του διαδικτύου, τα οποία προσφέρουν στις επιχειρήσεις και τους πολίτες, αυξημένες δυνατότητες ηλεκτρονικής «αυτοεξυπηρέτησης». Επιπρόσθετα, έχουμε περιορισμό του συνολικού λειτουργικού κόστους και εξοικονόμηση πόρων ως αποτέλεσμα της υψηλής απόδοσης και της δραστικής λειτουργικής ολοκλήρωσης των τομέων της δημόσιας διοίκησης που επιτυγχάνεται (Ρωσσίδης, 2021).

Επιπρόσθετα, οι λόγοι ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής :

α) η αλματώδης ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και των τηλεπικοινωνιών, καθώς και οι ηλεκτρονικές καινοτομίες που άλλαξαν τους τρόπους διοικητικής και οικονομικής διαχείρισης διαμορφώνοντας ένα νέο διοικητικό περιβάλλον, β) η μετάβαση στην κοινωνία της πληροφορίας. Στη σύγχρονη εποχή τα δεδομένα και οι πληροφορίες αποτελούν βασικοί παράγοντες υλοποίησης των στρατηγικών στόχων οργανισμών και επιχειρήσεων, γ) το παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον απαιτεί τη συνεργασία των εθνικών διοικήσεων με τις διοικήσεις άλλων κρατών, με σκοπό να επιτυγχάνονται αγωγές και συνέργειες συνεργασίες στα πλαίσια του νέου διοικητικού γίγνεσθαι, δ) αυξανόμενες απαιτήσεις επιχειρήσεων και πολιτών για ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση, ε) προαγωγή της «Καλής Διακυβέρνησης» και στ) Στοχοθεσία και Ευρωπαϊκές Πολιτικές «για τη δημιουργία ενιαίας Ευρωπαϊκής Δημόσιας Διοίκησης μέσω της διεύρυνσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα κράτη – μέλη» (Ρωσσίδης, 2021).

Υπάρχουν πολλά χαρακτηριστικά παραδείγματα εφαρμογών των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε δημόσιες επιχειρήσεις, σε δημόσιες υπηρεσίες και σε οργανισμούς κοινής ωφέλειας. Παρόλα αυτά η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της Κοινωνίας της Πληροφορίας διαφοροποιείται, ενώ στόχος είναι η παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη μέσω του διαδικτύου. Για τον δημόσιο τομέα, όπου η μεγάλη κλίμακα αποτελεί κυρίαρχο χαρακτηριστικό, η χρήση των εφαρμογών της Κοινωνίας της Πληροφορίας θα συμβάλλει :

- Στην ταχύτατη λήψη αποφάσεων από την κεντρική διοίκηση,

² Ιστοσελίδα πρώην Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης 2021

- Στην άμεση ενημέρωση και πληροφόρηση της κεντρικής διοίκησης σε σχέση με τις εργασίες των περιφερειακών μονάδων,
- Στη βελτίωση της εικόνας, που έχει σχηματίσει το άτομο/πολίτης για τον δημόσιο τομέα,
- Στη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη, τόσο της ποιότητας και του πλήθους των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και της ταχύτητας εξυπηρέτησης του πολίτη και
- Στην αποκέντρωση των υπηρεσιών από τις μεγάλες πόλεις και την πρωτεύουσα σε περιφερειακό επίπεδο (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος κ.α., 2015).

Ωστόσο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία από τις βασικότερες μεταρρυθμίσεις του δημοσίου τομέα, η οποία πηγάζει από τις εφαρμοζόμενες πρακτικές του επιχειρησιακού μάνατζμεντ. Η δημόσια διοίκηση πήρε το έναυσμα εντατικότερης χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις με σκοπό να βελτιωθούν οι οργανωτικές και διοικητικές της δομές προς όφελος: της εξοικονόμησης χρόνου, της υψηλότερης αποτελεσματικότητας και της μείωσης του κόστους. Οι κατάλληλες οργανωτικές δομές σε συνδυασμό με την αξιοποίηση των ΤΠΕ μπορούν να λειτουργήσουν ως χρήσιμα εργαλεία για τη βελτίωση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών (Ρωσσίδης, 2014: 244).

Οι προϋποθέσεις υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε οργανωτικό επίπεδο είναι :

- α) η εκπόνηση ενός δεσμευτικού σχεδίου δράσης, κατά το οποίο θα παρακολουθεί και θα συμβαδίζει το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης, θα συνυπογραφεί και θα καταρτιστεί σε συνεργασία από τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης, που εμπλέκονται ενεργά σε δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,
- β) θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης με σκοπό την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τεχνολογικό, επιχειρησιακό, στρατηγικό και ελεγκτικό επίπεδο,
- γ) υιοθέτηση δεσμευτικών μεθόδων, αρχών και κανόνων για τη διαχείριση, το σχεδιασμό και την ενεργή παρακολούθηση των έργων - δράσεων την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους εμπλεκόμενους,
- δ) συνεχής παρακολούθηση των στόχων και της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης και εξουσιοδοτημένων δομών.
- ε) υλοποίηση και διαχείριση από στελέχη με σχετική εμπειρία και τεχνογνωσία,

στ) δυναμικό επιτελικών στελεχών και σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία γενικότερα και

ζ) αξιολόγηση των δράσεων κατά τη διάρκεια της χρήσης τους και κατά την πορεία υλοποίησης τους με κατάλληλους αξιόπιστους δείκτες και μηχανισμούς.³

Η Δημόσια Διοίκηση δέχεται από το εξωτερικό της περιβάλλον ένα πλήθος πληροφοριών, όπου στην συνέχεια τις επεξεργάζεται και με την χρήση των ΤΠΕ προάγει ένα πλήθος πληροφοριών όπως για παράδειγμα αποφάσεις, νόμους κ.λ.π. Στα πλαίσια αυτά ως «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*» (e-Government) ορίζεται «*η χρήση των ΤΠΕ για την ηλεκτρονική υποστήριξη τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των Δημόσιων Οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων) όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον*», το οποίο περιλαμβάνει επιχειρήσεις, πολίτες και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2008).

Επιπλέον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η αξιοποίηση των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες (περιφερειακές και κεντρικές, αυτοδιοίκησης ή κεντρικής διοίκησης), σε συνδυασμό με τις νέες δεξιότητες του προσωπικού και τις οργανωτικές αλλαγές. Ο στόχος είναι να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες και η παροχή των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και η υποστήριξη των πολιτικών, που ασκεί ο δημόσιος τομέας για όφελος των πολιτών (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος κ.α., 2015:1).

Γίνεται αντιληπτό ότι, όταν γίνεται αναφορά στην Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση δεν αναφερόμαστε μόνο «*στην ανάπτυξη πληροφοριακών υποδομών στο εσωτερικό των Δημόσιων Οργανισμών*», αλλά και «*στην ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία απευθύνονται στο εξωτερικό τους περιβάλλον*», παρέχοντας στις επιχειρήσεις και στους πολίτες δυνατότητες τόσο ηλεκτρονική πραγματοποίησης των συναλλαγών τους όσο και ηλεκτρονικής πληροφόρησης με τη Δημόσια Διοίκηση. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω διαδικτύου ή ακόμη και με άλλων ηλεκτρονικών μέσων. Στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης συμπεριλαμβάνεται επίσης και η «*Ηλεκτρονική Δημοκρατία*» (e-Democracy), η οποία συγκαταλέγεται στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και για την υποστήριξη των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω :

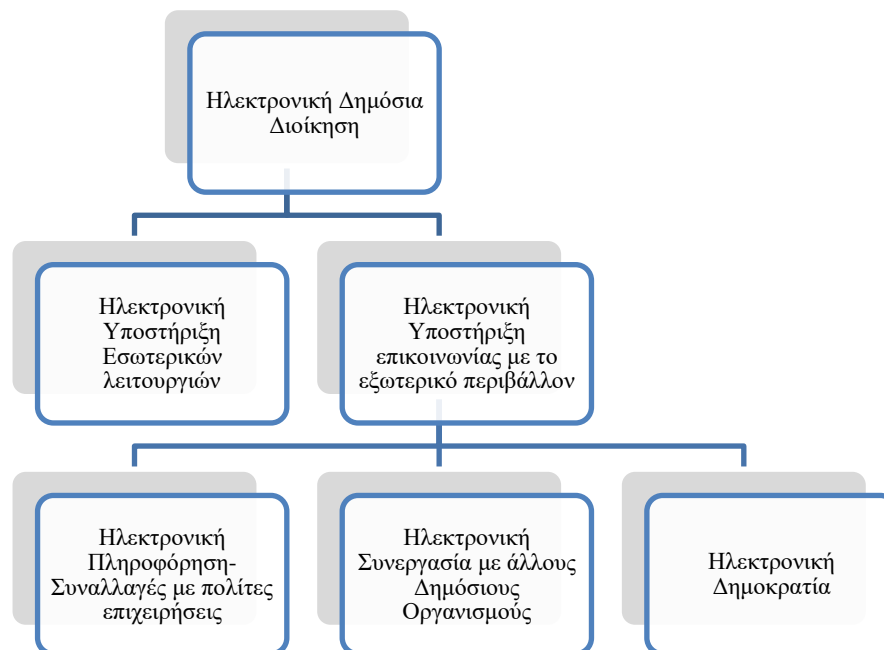
α) «*Ηλεκτρονικών Φορμών Έκφρασης Παραπόνων και Απόψεων*»,

β) Παροχής εκτεταμένης ηλεκτρονικής πληροφόρησης στους πολίτες όσον αφορά με τις ενέργειες και τις αποφάσεις των Δημόσιων Οργανισμών,

³ Ιστοσελίδα πρώην Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης 2021

γ) «Ηλεκτρονικών Διαβουλεύσεων» για διάφορα σημαντικά θέματα και
δ) «Ηλεκτρονικών Ψηφοφοριών» (e-voting) κ.λ.π. (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 14-15).

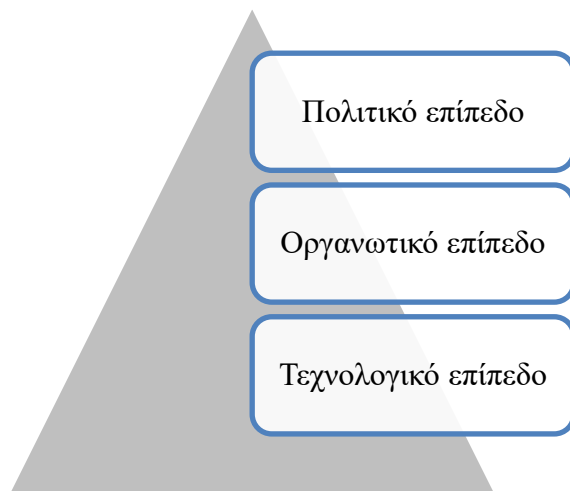
Στο **Σχήμα 1** απεικονίζονται οι βασικές διαστάσεις του πολυδιάστατου χαρακτήρα της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης :



Σχήμα 1: Βασικές διαστάσεις Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.

(Πηγή: Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 15).

Σύμφωνα με την κ. Κόκκινου (2021: 4-5, 10) «*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση*» (e-Government) είναι «*η χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις*». Ο στόχος της διακυβέρνησης στο σύγχρονο μοντέλο της Δημοκρατίας είναι η εξυπηρέτηση του συλλογικού συμφέροντος. Ειδικότερα στοχεύει στην εξυπηρέτηση του δημότη, στην ενεργό συμμετοχή του, στην έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση του και τέλος στην ισότιμη συμμετοχή των κοινωνικών ομάδων. Οι ΤΠΕ επηρεάζουν τη Δημόσια Διοίκηση στο τεχνολογικό επίπεδο, στο οργανωτικό και έπειτα στο πολιτικό επίπεδο (**Σχήμα 2**):



Σχήμα 2: Η επίδραση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση.

(Πηγή: Κόκκινου, 2021: 17).

Οι ΤΠΕ αφενός μετασχηματίζουν τον τρόπο της Διακυβέρνησης όπως για παράδειγμα μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών παραγωγής τους, της παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών, μείωση του κόστους, της βελτίωσης των τρόπων πρόσβασης σε αυτές από τους πολίτες, κ.λ.π. αφετέρου μετασχηματίζουν το περιεχόμενο και την ίδια την ουσία της Διακυβέρνησης, μέσω αλλαγών, που επιφέρει στις δημοκρατικές πρακτικές και διαδικασίες, καθώς επίσης και στις δραστηριότητες, τους στόχους και τις υπηρεσίες των Δημόσιων Οργανισμών (Κόκκινου, 2021).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμπεριέχει εσωτερικές διαδικασίες, που αφορούν τις δημόσιες υπηρεσίες και την εξωτερική επικοινωνία, καθώς και συνεργασίες με το οργανωσιακό τους περιβάλλον. Η αντίληψη αυτή ακολουθεί τις πρακτικές των ιδιωτικών επιχειρήσεων (Panagiotopoulou and Koniordos, 2005, Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α., 2009: 378). Η σταδιακή μεταβολή της δημόσιας διοίκησης από «χειρωνακτική» σε ηλεκτρονική μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) εισήγαγαν έναν νέο όρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή γραφειοκρατίας (e-government) (Chapman and Grenaway, 1980, Osborne & Gaebler, 1992, Dutton, 1999, Chadwick, 2003, Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α., 2009: 378).

Από τεχνολογικής άποψης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας, με στόχο την ενίσχυση της πρόσβασης των πολιτών στα κοινά, αλλά και την καλύτερη προσφορά των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Deloitte Research, 2002, Ρωσσίδης, 2014: 245). Από διοικητικής άποψης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής αποσκοπώντας στη βελτίωση και αξιοποίηση κάθε είδους πόρου αλλά

και στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων, επιχειρήσεις, πολίτες και δημόσιους φορείς (Wassenaar, 2002, Ρωσσίδης, 2014:245). Για μια επιτυχημένη μετάβαση από τη σημερινή κατάσταση σε ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να υπάρχουν κάποιες καθοριστικές προϋποθέσεις, και ειδικότερα:

- άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα απαιτηθεί να χειριστεί τα εσωτερικά (Back Office) πληροφοριακά συστήματα, που θα εξυπηρετήσουν και θα διαχειριστούν τα αιτήματα των πολιτών,
- πολίτες, που θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες επικοινωνίας,
- η ύπαρξη καλά οργανωμένων διαδικασιών, που θα παρέχει την ηλεκτρονική υπηρεσία (αυτοδιοίκηση, κεντρικό κράτος, οργανισμοί κ.α.). Σύμφωνα με έρευνες και όπως σημειώνεται στη βιβλιογραφία, μια καλή εσωτερική δομή και οργάνωση και η χρήση και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών σε οργανισμούς βελτίωσαν τη λειτουργία τους,
- *«η χρήση ώριμων τεχνολογιών, υψηλών και ανοιχτών προδιαγραφών και προτύπων, οι οποίες θα εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και την επαναχρησιμοποίηση τους»* (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος κ.α., 2015: 3).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αξιοποιεί το εργαλεία των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες (περιφερειακές και κεντρικές, αυτοδιοίκησης ή κεντρικής διοίκησης), σε συνδυασμό με τις νέες δεξιότητες του προσωπικού και τις οργανωτικές αλλαγές. Ο σκοπός είναι να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες και να βελτιωθεί η παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Ωστόσο αποτελεί από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Παρασκευάς, 2015: 1) ενώ η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την *«εκτεταμένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών»* (Ρωσσίδης, 2014: 245).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όχι μόνο δεν αναφέρεται στην ευρύτερη χρήση της πληροφορικής αλλά αποτελεί μοχλός αλλαγής της δημόσιας διοίκησης που περιλαμβάνει σημαντικές καινοτομίες και οργανωτικές αλλαγές προς όφελος του ευρύτερου γενικού συνόλου. Εν κατακλείδι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών ώστε να μπορεί ο

πολίτης να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους Δημόσιους Φορείς με χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και του διαδικτύου κερδίζοντας έτσι πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας την γραφειοκρατία. Βέβαια, για να υλοποιηθούν οι στόχοι πρέπει να υπάρχουν κατάλληλες προϋποθέσεις. Η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υποστηρίζει ότι, η προσαρμογή της διοίκησης στις τεχνολογίες της πληροφορίας και των επικοινωνιών και η αξιοποίηση των εργαλείων της ψηφιακής διοίκησης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν πρέπει να θεωρείται ως αποκλειστικά τεχνολογικό ζήτημα.

Πρόκειται κυρίως για θέμα ανθρώπινου παράγοντα, ανανέωσης της διοικητικής κουλτούρας και βελτίωσης των οργανωτικών δομών και λειτουργιών. (Γνώμη της ΟΚΕ, Δημόσια Διοίκηση, 22 Δεκεμβρίου 2008, Αθήνα, Ρωσσίδης, 2014). Επομένως, για να υπάρξουν τα επιθυμητά αποτελέσματα πρέπει να συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

- προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των δημόσιων φορέων,
- αναμόρφωση των μεθόδων διοίκησης του προσωπικού,
- εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού.

Επιπρόσθετα βασική προϋπόθεση για την επιτυχή εφαρμογή και μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη ξεκάθαρα και σαφούς οράματος, θέσπιση επιμέρους σκοπών, καθορισμός συγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου και επίτευξη μεσοπρόθεσμων και βραχυπρόθεσμων ποσοτικά μετρήσιμων στόχων. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι, μια πετυχημένη ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξαρτάται από τη συνεπή προσήλωση στο όραμα και την υιοθέτηση για δημιουργία υπηρεσιών με σκοπό την εξυπηρέτηση τόσο των επιχειρήσεων όσο και των πολιτών. Για να υλοποιηθεί αυτή η θεώρηση απαραίτητα προϋπόθεση είναι η ουσιαστική αναδιοργάνωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συστηματική αξιοποίηση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορίας. Επιπλέον, για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπεριέχονται στις γενικές προϋποθέσεις τα ακόλουθα:

α) εμπλοκή και συμμετοχή των πελατών, των υπηρεσιών (επιχειρήσεις, πολίτες), των παρόχων υπηρεσιών (προσωπικό των δημόσιων φορέων) και του δυναμικού εκείνου που απαιτείται για την υποστήριξη και την υλοποίηση της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων, με σκοπό την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

β) « ουσιαστική δέσμευση της πολιτείας για ευρεία εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τοποθέτηση του ζητήματος σε θέση ζωτικής σημασίας και άμεσης

προτεραιότητας » και

γ) εφαρμογή και υλοποίηση στρατηγικής οδηγώντας στην αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης, στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και τελικά στην ομαλή μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008: 62).

1.2 Οφέλη και εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πριν εμφανιστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο ρόλος της τεχνολογίας ήταν εκείνος του υποστηρικτικού μηχανισμού και παρείχε τη δυνατότητα μηχανοργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών. Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας μετουσιώνονται σε παράγοντες ανασχεδιασμού και μοντελοποίησης των διαδικασιών και σε μηχανισμούς δημιουργίας εργαλείων διαχείρισης και νέων διαδικασιών. Το νέο μοντέλο της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης οικοδομείται με σαφήνεια και ακρίβεια και στηρίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες: την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα, τις ψηφιακές λειτουργίες και τη χρηστή διακυβέρνηση. Αυτοί οι τρεις πυλώνες επηρεάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαδραματίζουν έναν ρόλο πιο αποφασιστικό για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008: 65).

1.2.1 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η τεράστια ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται πρωτίστως στην εξοικονόμηση πόρων με τον ταυτόχρονο περιορισμό του συνολικού κόστους των διοικητικών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης και αφετέρου στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η προσφορά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη βελτίωση της λειτουργίας του δημοσίου τομέα χαρακτηρίζεται ανεκτίμητη στα εξής σημεία :

- *Εξοικονόμηση χρόνου και πόρων.*

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει στους πολίτες την δυνατότητα υλοποίησης και διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων και υποθέσεων τους σε ένα περιβάλλον φιλικό και ασφαλές με την ταυτόχρονη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών οποιαδήποτε χρονική στιγμή με αποτέλεσμα ο μέσος χρόνος που χρειάζεται κάποιος να διευθετήσει μια υπόθεση του πηγαίνοντας στον φυσικό χώρο της υπηρεσίας να μειώνεται.

- *Αυτοματοποίηση διαδικασιών.*

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να διευθετήσει συναλλαγές στις οποίες απαιτούνται περισσότερες από μια υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας μια διαδικτυακή πύλη και μετά παραπέμπεται στην ανάλογη

υπηρεσία αυτόματα.

- *Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και αποδοτικότητας.*

Με την χρήση της τεχνολογίας αυτοματοποιούνται κάποιες διαδικασίες των υπηρεσιών και μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η δημόσια διοίκηση έχει απαραίτητα εργαλεία για τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας της αξιοποιώντας όλους τους πόρους της και αυξάνοντά την απόδοση της.

- *Ευελιξία.*

Με τον όρο ευελιξία εννοούμε μια ταχύτερη και δυναμικότερη διοίκηση. Έτσι, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργούνται προϋποθέσεις για ευκολότερη πρόσβαση στο ευμετάβλητο ενδογενές και εξωγενές περιβάλλον, επιτυγχάνοντας τις αλλαγές και στοχεύοντας στις διαρκείς βελτιώσεις και στην καλύτερη παροχή υπηρεσιών.

- *Διαφάνεια δημόσιου τομέα.*

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνεται η εξάλειψη της διαφθοράς και της κακοδιαχείρισης, η μη απαίτηση φυσικής παρουσίας των πελατών και η μη συμμετοχή οποιοδήποτε δημοσίου υπαλλήλου, διασφαλίζουν σε μεγάλο βαθμό την εξάλειψη ή μείωση ατασθαλιών και απατών τόσο σε βάρος του κράτους όσο και των πελατών- πολιτών.

- *Ενίσχυση των συνεργασιών.*

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτρέπεται η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και φορέων τόσο μέσα στα όρια του κράτους όσο και διεθνώς.

- *Ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών.*

Οι πολίτες με την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών εξασφαλίζουν την ισότιμη ενημέρωση και συμμετοχή τους στα κοινά, παράγοντας που ενδυναμώνει τους δημοκρατικούς θεσμούς (Ρωσσίδης, 2014: 246).

1.2.2 Εμπόδια ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στις μέρες που ζούμε, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι εντυπωσιακή σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δρα ως συμπλήρωμα της δημόσιας διοίκησης. Αντικειμενικά, θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι δεν υπάρχουν ιδιαίτερα μειονεκτήματα από την χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών λόγω της αδιάκοπης ανάπτυξης των τεχνολογιών. Όμως, κάθε προσπάθεια αλλαγής και προσαρμογής σε νέα δεδομένα χαρακτηρίζονται από δυσκολίες εφαρμογής.

Θα μπορούσαμε να αναφέρουμε λοιπόν τα εξής εμπόδια, εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαμορφώνοντας συνθήκες ψηφιακού χάσματος :

- Αδυναμία συγκεκριμένων ομάδων πολιτών (ηλικιωμένοι, χαμηλό μορφωτικό

επίπεδο) να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικά μέσα πληροφορικής και επικοινωνίας.

- Έλλιπής κατάρτιση των εργαζομένων σε συστήματα νέας τεχνολογίας και ταυτόχρονη απουσία εξειδικευμένου προσωπικού.
- Μη ύπαρξη κοινών τεχνολογικών προγραμμάτων σε κάποιους δημόσιους οργανισμούς και υπηρεσίες.
- Ύπαρξη μη απόλυτων ασφαλών πληροφοριακών συστημάτων.
- Δυσκολία ενσωμάτωσης των ιδιαίτερων πτυχών που διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην εθνική νομοθεσία.
- Δυσπιστία και έλλειψη εμπιστοσύνης από τους πολίτες-πελάτες για την χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (Ρωσσίδης, 2021).

Κατά την εφαρμογή και υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα κυριότερα εμπόδια, που παρουσιάζονται είναι λιγότερα τεχνικά και περισσότερο πολιτισμικά και κοινωνικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί αλλαγές στη φιλοσοφία, την οργάνωση και τη δομή της δημόσιας διοίκησης. Η εκπαίδευση και η ενημέρωση των πολιτών, η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, η επίλυση θεσμικών ζητημάτων και η διεύθυνση του Διαδικτύου αποτελούν παράγοντες, που απαιτείται να αντιμετωπιστούν (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008: 64).

Οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν αρκετά προβλήματα κατά τη διαδικασία των μεγάλων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πληροφορικής. Αυτά είναι τα εξής: α) τα χρονοδιαγράμματα αρκετά συχνά δεν τηρούνται, β) πολλές φορές το οικονομικό κόστος ξεπερνά τις δυνατότητες των προϋπολογισμών των χωρών και γ) στη φάση έναρξης του έργου δεν έχει τεθεί η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, που πληρεί τις προδιαγραφές. Ο Richard Heeks αναφέρεται στο κόστος, που μπορεί να σχετίζεται με πολλά επιμέρους στοιχεία της υλοποίησης του προγράμματος, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ειδικότερα τονίζει, ότι το κόστος διακρίνεται σε :

1. Έμμεσο οικονομικό κόστος, όπως ο χρόνος και η προσπάθεια που καταβάλλεται από τους εμπλεκόμενους δημόσιους λειτουργούς,
2. Άμεσο οικονομικό κόστος, όπως επενδύσεις σε εξοπλισμό, συνεργασία με συμβούλους για οικονομικά ζητήματα, εκπαιδευτικά προγράμματα, εγκαταστάσεις κ.λ.π.,
3. Πολιτικό κόστος, εφόσον υπάρχει αποτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αρνητικές συνέπειες για τους οργανισμούς, τα κράτη και τα πρόσωπα,
4. Κόστος ευκαιρίας, («το κόστος, που προκύπτει από την αποτυχία των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με άλλα επενδυτικά

προγράμματα»),

5. Μελλοντικό κόστος, το οποίο αναφέρεται στην αποτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνοντας τους φραγμούς και τα εμπόδια για την ανάπτυξη προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον.

6. «Κληροδοτούμενο κόστος είναι από την απώλεια του οφέλους, που ένα επιτυχημένο πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε να έχει επιφέρει» (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008: 64).

Τα πιο πολλά κράτη μέλη του ΟΟΣΑ έχουν σχεδιάσει δράσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι οποίες έχουν ως στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας πληροφοριών προς όλους τους εμπλεκόμενους, την ανάπτυξη διαδικτυακής παροχής υπηρεσιών και την εισαγωγή των τεχνολογιών και πληροφορίας και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση. Έτσι λοιπόν οι κυβερνήσεις είναι σημαντικό να κατανοήσουν εις βάθος την κρισιμότητα της διαχείρισης των κινδύνων, που υπάρχουν στα έργα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό κατά την υλοποίηση να αποφευχθούν αποτυχίες (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008: 64).

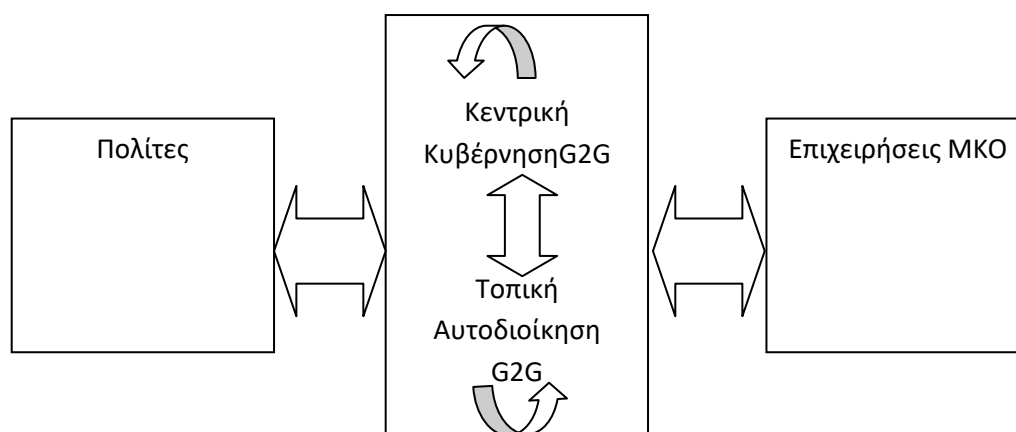
1.3 Τύποι υπηρεσιών

Οι κυβερνητικοί οργανισμοί στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναπτύσσουν σχέσεις με τρίτους και αυτές οι σχέσεις ονομάζονται μορφές, τύποι ή κατηγορίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Νταλιάνη, 2009, Καραβασίλης, 2012: 88). Οι Bonham et al., Reddick, Seifert & Petersen, Seifert (2001, 2003, 2002, 2003, Καραβασίλης, 2012: 88) υποστηρίζουν τρεις μορφές αλληλεπίδρασης: α) Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G), β) Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B) και γ) Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C). Ειδικότερα έχουμε τους παρακάτω τύπους:

- *Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government-G2G)*. Ο τύπος αυτός αποτελεί τη σημαντικότερη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την επίτευξη των στόχων της - μείωση της γραφειοκρατίας και ευελιξία της δημόσιας διοίκησης. Αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία και συνεργασία των κρατικών υπηρεσιών (Ρωσσίδης, 2021). Επιπρόσθετα οι κυβερνήσεις για να έχουν τη δυνατότητα να κατανέμουν ευθύνες και να παραδίδουν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες εξαρτώνται από άλλα τμήματα της κυβέρνησης. Ωστόσο επικοινωνούν με διεθνείς οργανισμούς και άλλες κυβερνήσεις ξένων κρατών με σκοπό την επίτευξη πολιτικών και οικονομικών στόχων (Καραβασίλης, 2012: 89).
- *Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business-G2B)*. Ο τύπος αυτός αναφέρεται στην επικοινωνία και τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών. Εδώ περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις

δημόσιες υπηρεσίες που οδηγούν σε μείωση του κόστους και στην αύξηση της διαφάνειας (Ρωσσίδης, 2021). Αξίζει να σημειωθεί, ότι η κυβέρνηση εξυπηρετεί την οικονομική δραστηριότητα καθώς αποτελεί ρυθμιστικός παράγοντας για το διεθνές και το εσωτερικό εμπόριο (Καραβασίλης, 2012: 89).

- *Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government to Citizen-G2C):* Στον τύπο αυτό περιλαμβάνονται οι σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Στοχεύει στην απλοποίηση των διαδικασιών και στη διευκόλυνση των πολιτών - πελατών με παράλληλη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων τους (Ρωσσίδης, 2021).



Σχήμα 3: Οι αλληλεπιδράσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά Bonham et al. (Πηγή: Bonham et al., 2001, Ροδοσθένους, 2005, Καραβασίλης, 2012: 89).

Οι τύποι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να διαχωριστούν ανάλογα με το ποιός παρέχει και σε ποιόν απευθύνεται μια υπηρεσία ή ένας φορέας.

- *Κυβέρνηση προς Εργαζόμενους (Government-to-Employee-G2E).* Αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων (Κόκκινου, 2021).
- *Δημόσια Διοίκηση Κράτους προς Δημόσια Διοίκηση Κράτους (Administration to Administration A2A).* Ένας σημαντικός τύπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο οποίος αναφέρεται σε υπηρεσίες που απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών κρατών και δημόσιων διοικήσεων προκειμένου να ολοκληρωθούν (Κόκκινου, 2021).

1.4 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί ένα από τα σύγχρονα μέσα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα σε διεθνές επίπεδο. Πολλοί είναι οι φορείς που διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι δραστηριότητες τους διαχωρίζονται σε κάποια επίπεδα:

- *Υπηρεσίες Επιπέδου 1 :*

Αφορούν μόνο τις πληροφοριακές υπηρεσίες (Information) για τους χρήστες με τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Βασική προϋπόθεση είναι η συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης

- *Υπηρεσίες Επιπέδου 2 :*

Αφορούν τις Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (download εντύπων) των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό - έγγραφα όπως πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.τ.λ) τα οποία οι χρήστες μπορούν να τα “κατεβάσουν” στον υπολογιστή τους, να τα εκτυπώσουν, να τα επεξεργαστούν και να τα χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή

- *Υπηρεσίες Επίπεδου 3 :*

Αφορούν τις Διαδραστικές Υπηρεσίες (ηλεκτρονικές φόρμες). Ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Προσφέρουν δηλαδή online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

- *Υπηρεσίες Επιπέδου 4 :*

Εδώ πρόκειται για συναλλακτικές υπηρεσίες (πλήρης ηλεκτρονική διευθέτηση) όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμα τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Αυτό σημαίνει δηλαδή ότι έχουμε πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη-ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Γι’ αυτό απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί.

- *Υπηρεσίες Επιπέδου 5 :*

Παρέχουν προσυμπληρωμένες φόρμες στο χρήστη στο βαθμό που επιτρέπεται από το νομικό πλαίσιο και τον ενημερώνουν για υπηρεσίες που τον αφορούν (Κόκκινου, 2021).



Σχήμα 4: Επίπεδα ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

(Πηγή: Κόκκινου, 2021: 33).

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτό που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων πάντα όμως προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του (Κόκκινου, 2021).

Είναι λοιπόν αναγκαίος ο ορισμός των επιπέδων ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έτσι ώστε να διακρίνονται τα σημεία στα οποία έχει προχωρήσει ένας φορέας στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Τα επίπεδα αυτά έχουν οριστεί σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο στο πλαίσιο των μετρήσεων σε τακτά χρονικά διαστήματα και αφορούν στην κατάταξη των χωρών σε σχέση με την πρόοδο τους στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Κόκκινου, 2021: 35).

Τα χαρακτηριστικά, που λαμβάνουν οι υπηρεσίες στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι: α) Το παραδοτέο: πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, β) Ο χρήστης: η επιχείρηση, ο πολίτης ή άλλος φορέας της δημόσιας διοίκησης, γ) Ρυθμιστής: «η υπηρεσιακή μονάδα ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο» και δ) Πάροχος υπηρεσιών: «η υπηρεσιακή μονάδα ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης, που παρέχει υπηρεσία». Οι κατηγορίες των υπηρεσιών χωρίζονται σε σύνθετες και απλές. Οι απλές υπηρεσίες αφορούν τη βεβαίωση-πιστοποίηση, την πληροφόρηση, τη διακίνηση πληροφοριακού περιεχομένου, την οικονομική συναλλαγή από έναν αρμόδιο φορέα. Από την άλλη πλευρά οι σύνθετες αναφέρονται στη συμβουλή, την εξέταση, έναν διαγωνισμό ή μια προμήθεια σε δράσεις διαβούλευσης, την επίβλεψη-παρακολούθηση ή την προβολή-προώθηση, την

προετοιμασία και την αδειοδότηση και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου.⁴

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στήριξη στις διοικητικές διαδικασίες, αυξάνει την εσωτερική αποδοτικότητα του δημοσίου τομέα και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες ελαχιστοποιούν τον διοικητικό φόρτο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθιστώντας τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες διοικήσεις αποτελεσματικές και ταχύτερες, περισσότερο διαφανείς και εύκολες και λιγότερο δαπανηρές. Επιπρόσθετα η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών μπορεί να καταστήσει εφικτή την αποκόμιση αρκετών κοινωνικών και οικονομικών οφελών για την κοινωνία συνολικά. Βασικό στοιχείο για την επιτυχία της ενιαίας αγοράς αποτελεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της διακυβέρνησης.⁵

1.5 Η έννοια της διαλειτουργικότητας

Το πλαίσιο διαλειτουργικότητας αποτελεί μια προσέγγιση, όπου οι οργανισμοί συμφωνούν να συνεργαστούν με σκοπό την κοινή διανομή δημόσιων υπηρεσιών. Στο πεδίο εφαρμογής της προσδιορίζει μια σειρά κοινών στοιχείων όπως έννοιες, λεξιλόγιο, αρχές, συστάσεις, πολιτικές, κατευθυντήριες γραμμές, πρακτικές και προδιαγραφές. Ως διαλειτουργικότητα νοείται η ικανότητα διαφορετικών και ανόμοιων οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως συμφωνημένων και ωφέλιμων κοινών στόχων, οι οποίοι σχετίζονται με την ανταλλαγή των γνώσεων και πληροφοριών μεταξύ των εν λόγω οργανισμών δια μέσου των εργασιακών διαδικασιών, που υποστηρίζουν τους ΤΠΕ και μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων.⁶

Σύμφωνα με μια μελέτη, που διεξήχθη στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως *«η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας»*.⁷

Βασική προτεραιότητα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κρατών-μελών της αποτελεί, η επίτευξη της διαλειτουργικότητας (interoperability) των δημόσιων διοικητικών συστημάτων. Αυτό έγκειται στο γεγονός, ότι η διαλειτουργικότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση και ακρογωνιαίο λίθο της ικανότητας παροχής τόσο

⁴ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Έκθεση πολιτικής «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης»

⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Βρυξέλες 2016. Σχέδιο δράσης για την Η.Δ 2016-2020

⁶ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)

⁷ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

των ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο όσο και των διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο οι τύποι διαλειτουργικότητας είναι τρεις:

α) Η οργανωτική διαλειτουργικότητα (organizational interoperability): *«απαιτείται όταν δύο ή περισσότεροι φορείς εμπλέκονται στην παροχή ορισμένης υπηρεσίας και αναφέρεται στην απαίτηση για από κοινού προσδιορισμού των στόχων, που έχουν σχέση με την παροχή της υπηρεσίας αυτής καθώς και στο σχεδιασμό συμβατών μεταξύ τους διοικητικών διαδικασιών»*. Μέσω της οργανωτικής διαλειτουργικότητας καθίσταται δυνατή η παροχή υπηρεσιών και γενικότερα διευκολύνεται η χρήση και η πρόσβαση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο κοινό (Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α., 2009: 400).

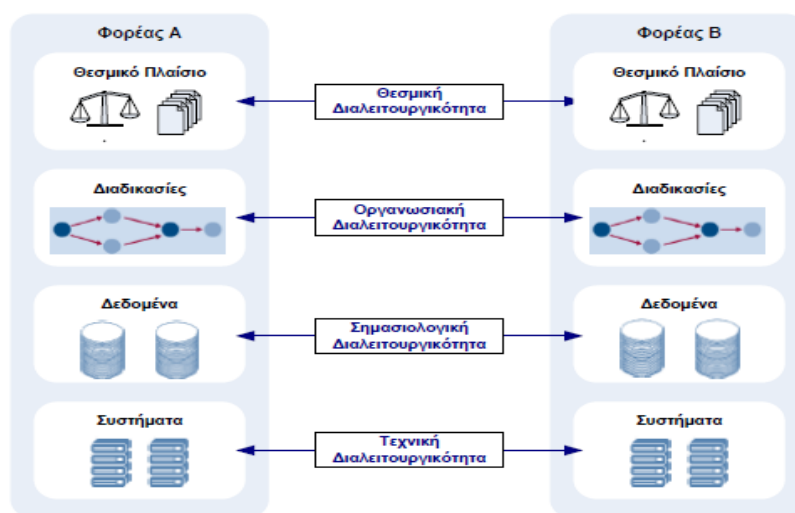
β) Η σημασιολογική (ή εννοιολογική) διαλειτουργικότητα (semantic interoperability) αναφέρεται στην παροχή ορισμένης υπηρεσίας, σύμφωνα με την οποία απαιτείται τα πληροφοριακά δεδομένα, που ανταλλάσσονται μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων, να αποκτούν κοινό νόημα. Επιπρόσθετα αυτός ο τύπος διαλειτουργικότητας επιτρέπει σε κάθε φορέα να έχει τη δυνατότητα να συνδυάζει πληροφορίες, που προέρχονται από διαφορετικές πηγές και στη συνέχεια να τις επεξεργάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να απαιτεί την από κοινού παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας (Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α., 2009: 401).

γ) Η τεχνική διαλειτουργικότητα (technical interoperability): αναφέρεται στην επίλυση όλων των τεχνικών προβλημάτων σε σχέση με την επικοινωνία και τη διασύνδεση δικτύων, υπηρεσιών και υπολογιστών. Τα προβλήματα αυτά αναφέρονται κυρίως στη χρήση ανοικτών προτύπων επικοινωνίας, διασύνδεσης και ανάπτυξης λογισμικού, στη χρήση και ανάπτυξη του αναγκαίου ενδιάμεσου λογισμικού (middleware), στην ενοποίηση των πληροφοριακών δεδομένων, σε επίπεδο συνεργαζόμενων φορέων (data integration), στην ανταλλαγή και αναπαράσταση δεδομένων, στα θέματα ασφαλείας των συναλλαγών και των συστημάτων και στην προσβασιμότητα (Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α., 2009: 401).

Το Ελληνικό Πλαίσιο Υπηρεσιών και Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως σκοπό τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας ανάμεσα στα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία υπόσχεται μία συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ επιχειρήσεων, πολιτών και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπρόσθετα σκοπεύει στην Ανοικτή Φιλοσοφία των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία συνίσταται στην αφομοίωση ανοικτών τεχνολογικών προδιαγραφών και προτύπων κατά την ανάπτυξη

και τον σχεδιασμό εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και στην Ευρωπαϊκή Διάσταση του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, το οποίο «συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας να υποστηρίξει και να αναπτύξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».⁸

Η διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης αναλύεται και εξετάζεται υπό τέσσερα (4) διαφορετικά πρίσματα (Σχήμα 3)⁹: την οργανωσιακή, την σημασιολογική, την θεσμική και την τεχνική διαλειτουργικότητα. Η θεσμική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην εναρμόνιση των θεσμικών διατάξεων, που διέπουν τη λειτουργία δύο ή παραπάνω φορέων. Ο σκοπός της είναι να διασφαλίσει ότι «οι ηλεκτρονικά ανταλλασσόμενες πληροφορίες έχουν την ίδια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους και ότι οι ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν τα ίδια έννομα αποτελέσματα με τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές υπηρεσίες».¹⁰



Σχήμα 5: Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας¹¹

Η αξιοποίηση της διαλειτουργικότητας θα αποδώσει αρκετά οφέλη στη δημόσια διοίκηση. Αρχικά θα καλύψει τις ανάγκες ικανοποίησης και εξυπηρέτησης διοικητικών πληροφοριακών αναγκών. Καθώς η πληροφόρηση παρέχεται ανεξαρτήτως φυσικού χώρου και χρόνου, οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν το δίαυλο επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, καθώς

⁸ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

⁹ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

¹⁰ Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

¹¹ Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Έκθεση πολιτικής «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

προσφέρεται η δυνατότητα πρόσβασης σε ηλεκτρονική πληροφορία μέσω του Διαδικτύου (customer centric). Ο κύριος στόχος είναι η δημιουργία ενιαίας ψηφιακής αγοράς, να ενισχυθούν οι προσδοκίες από την υλοποίηση του ψηφιακού θεματολογίου και οι επενδύσεις στην ανάπτυξη και στην έρευνα.

Οι κύριες απαιτήσεις των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών βασίζονται στον καθορισμό των αρμοδιοτήτων των επιμέρους οργανωτικών μονάδων και στην ανάγκη για διαφάνεια στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και στην εξάλειψη της μονοσήμαντης αλληλεπίδρασης. Αυτό συνεπάγεται, ότι η εφαρμογή της διαλειτουργικότητας σε σχέση με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των χρηστών θα αυξήσει τα πιθανά τελικά οφέλη.¹²

Συμπεράσματα

Η λειτουργία μιας δημόσιας υπηρεσίας απαλλαγμένης από χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες από την γραφειοκρατία έχει καταστεί επιτακτική ενώ οι συνθήκες επιβάλλουν να εστιάσουν στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες καθώς και στην αυξημένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση καθώς επίσης και η άμεση συνδεδεμένη απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου, αποτελούν εργαλεία, με τα οποία δίνεται η δυνατότητα να ενισχυθεί ο κρατικός λειτουργικός μηχανισμός, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και βελτιώνοντας την ποιότητα και την παραγωγικότητα των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης συμπεριλαμβάνεται επίσης και η «Ηλεκτρονική Δημοκρατία» (e-Democracy), η οποία συγκαταλέγεται στη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και για την υποστήριξη των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση. Ο στόχος της διακυβέρνησης στο σύγχρονο μοντέλο της Δημοκρατίας είναι η εξυπηρέτηση του συλλογικού συμφέροντος.

Η τεράστια ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται πρωτίστως στην εξοικονόμηση πόρων με τον ταυτόχρονο περιορισμό του συνολικού κόστους των διοικητικών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης και αφετέρου στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Κατά την εφαρμογή και υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα κυριότερα εμπόδια, που παρουσιάζονται είναι λιγότερα τεχνικά και περισσότερο πολιτισμικά

¹² Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Έκθεση πολιτικής «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».

και κοινωνικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί αλλαγές στη φιλοσοφία, την οργάνωση και τη δομή της δημόσιας διοίκησης. Η εκπαίδευση και η ενημέρωση των πολιτών, η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, η επίλυση θεσμικών ζητημάτων και η διείσδυση του Διαδικτύου αποτελούν παράγοντες, που απαιτείται να αντιμετωπιστούν.

Το πλαίσιο διαλειτουργικότητας αποτελεί μια προσέγγιση, όπου οι οργανισμοί συμφωνούν να συνεργαστούν με σκοπό την κοινή διανομή δημόσιων υπηρεσιών. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες ελαχιστοποιούν τον διοικητικό φόρτο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθιστώντας τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες διοικήσεις αποτελεσματικές και ταχύτερες, περισσότερο διαφανείς και εύκολες και λιγότερο δαπανηρές. Βασική προτεραιότητα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κρατών-μελών της αποτελεί, η επίτευξη της διαλειτουργικότητας (interoperability) των δημόσιων διοικητικών συστημάτων. Αυτό έγκειται στο γεγονός, ότι η διαλειτουργικότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση και ακρογωνιαίο λίθο της ικανότητας παροχής τόσο των ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο όσο και των διασυνοριακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Κεφάλαιο 2^ο .

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσέφερε η Δημόσια Διοίκηση ήταν σχεδόν μηδαμινές. Υπήρχε δυσκολία στην υιοθέτηση ενός ενιαίου κεντρικού σχεδίου δράσης και χαμηλό ποσοστό δαπανών για ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Οι υπηρεσίες κάλυπταν τόσο τις ανάγκες λειτουργίας τους όσο και των πολιτών με μεμονωμένες εφαρμογές χωρίς την δυνατότητα αλληλεπίδρασης με άλλες υπηρεσίες ή ανταλλαγή δεδομένων. Η εικόνα που παρουσιάζει σήμερα η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι διαφορετική εμπλουτισμένη με αρκετά προγράμματα που δρομολογήθηκαν.

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια να παρουσιαστεί η υφιστάμενη κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα, οι δράσεις, που προωθήθηκαν από την Ελληνική Κυβέρνηση για να επιταχυνθούν οι ρυθμοί υλοποίησης εφαρμογών πληροφορικής μέσω διοικητικών μεταρρυθμίσεων ώστε να προσαρμοστεί η ελληνική πραγματικότητα με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα χρήσης εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.1 Θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη χώρα μας το θεσμικό πλαίσιο για την εφαρμογή και την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ο Νόμος 3979/2011, ΦΕΚ Α 138/16.06.2016¹³. Σκοπός του νόμου αυτού είναι:

- α) η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ),
- β) η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους.

Με τον νόμο αυτό θεσμοθετείται το πλαίσιο σύνταξης, έκδοσης, δημοσίευσης των ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων και των ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης και μεταξύ αυτών και φυσικών προσώπων με τη χρήση της πληροφορικής διασφαλίζοντας:

- Την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ πολιτών και Δημόσιου τομέα,
- Την απλούστευση των διαδικασιών με σκοπό τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων των πολιτών και των υπηρεσιών,

¹³ Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας

- Την αύξηση της παραγωγικότητας και την δημιουργία προϋποθέσεων για συνεχή ανάπτυξη μέσω μείωσης της γραφειοκρατίας και την αξιοποίηση της τεχνολογίας,
- Την μείωση της διαφθοράς και την αύξηση της ποιότητας της εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού.

Το θεσμικό πλαίσιο συμπληρώνεται με επιπλέον νόμους και προεδρικά διατάγματα προκειμένου να επιφέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα. Αναφορικά πρόκειται για:

- Ν.3681/2010: Αναφέρεται στην ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια".
- Ν3882/2010: Θεσπίζονται διατάξεις συμμόρφωσης με τους Κανονισμούς εφαρμογής της Οδηγίας 2007/2/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Μαρτίου 2007 και άλλες διατάξεις και με τις σχετικές αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και συμπληρωματικές διατάξεις για την καταγραφή και διαχείριση του συνόλου των γεωχωρικών δεδομένων της χώρας.
- Ν.4013/2011: Αφορά τη σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων.
- Νόμος 4305/2014 : Αφορά την ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν. 3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.
- Προεδρικό Διάταγμα 84/2019: Αφορά τη σύσταση Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών:
- Ν.4622/2019: Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκηση.
- Ν.4623/2019: Διατάξεις για την ψηφιακή πολιτική, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Ν.4635/2019: Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών.
- Προεδρικό Διάταγμα 40/2020.: Αναφέρεται στον οργανισμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης., τη διάρθρωση, τις αρμοδιότητές και τη αποστολή του.
- Ν. 4704/2020: Αναφέρεται στην επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις.

- Ν.4727/2020:Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.

2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά τον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

Κύρια χαρακτηριστικά της ελληνικής πραγματικότητας ήταν οι μηδαμινές επενδύσεις για ΤΠΕ, ο χαμηλός αριθμός των υπαλλήλων-χρηστών πληροφοριακών συστημάτων καθώς και η έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού στις ΤΠΕ για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής επεξεργασίας των πληροφοριών. Μεταξύ των συνεργαζόμενων δημόσιων οργανισμών δε λειτουργούσαν αυτόνομα προϋπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, με την αντίστοιχη απαραίτητη μεταξύ τους σύνδεση, για την διάχυση της πληροφορίας.¹⁴

Η υλοποίηση της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει τον εξορθολογισμό, εμπλουτισμό και εκσυγχρονισμό των αρχών και προτύπων του σχετικού θεσμικού πλαισίου. Μεταξύ των προτεραιοτήτων της εκάστοτε Κυβέρνησης είναι η θέσπιση ή η τροποποίηση νόμων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιβάλλεται η προσαρμογή της νομοθεσίας, στις διοικητικές διαδικασίες, η έκδοση προβλεπόμενων κανονιστικών πράξεων και η εναρμόνιση της εθνικής νομοθεσίας προς την ευρωπαϊκή και τα διεθνή πρότυπα.

Η επικαιροποίηση του θεσμικού πλαισίου για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και φορέων της δημόσιας διοίκησης, την αναθεώρηση των ρυθμίσεων για την ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και εξουσιοδότηση προς την κατεύθυνση του ενιαίου συστήματος πολιτών και δημόσιων λειτουργών, την περαιτέρω εξειδίκευση των ρυθμίσεων για τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα και τη διάθεση της δημόσιας πληροφορίας, την αξιολόγηση και επικαιροποίηση των αρχών και προτύπων για την προσβασιμότητα,

¹⁴Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης 2021

την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας. Επίσης αναγκαία κρίνεται η απλούστευση των προδιαγραφών και των διαδικασιών ανάθεσης δημόσιων έργων πληροφορικής και η θεσμοθέτηση διαδικασιών διαχείρισης, παρακολούθησης και χρηματοδότησης των έργων ΤΠΕ για όλο τον κύκλο ζωής τους.

Ειδικότερη νομοθεσία απαιτείται για τον εξορθολογισμό των δομών τόσο σε επίπεδο διαχείρισης και εποπτείας της εφαρμογής των θεσμικών προβλέψεων, όσο και σε επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων διαδικτυακών τόπων (π.χ. θέσπιση φορέων που θα λειτουργήσουν συντονιστικά σε παρόμοιες λειτουργίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης).

Ουσιαστική παράμετρος είναι επιπλέον η αξιοποίηση των θεσμοθετημένων αρχών, κανόνων και προτύπων, η ανάπτυξη δράσεων και η λήψη μέτρων για τον συστηματικό και αυστηρό έλεγχο της εφαρμογής τους σε υπάρχοντα και νέα έργα πληροφορικής του δημόσιου τομέα.¹⁵

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) είναι το καθ' ύλην αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στο τομέα αξιοποίησης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Σε ότι αφορά στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο παρατηρείτε εξαιρετικά μεγάλη θετική μεταβολή τη τελευταία δεκαετία σύμφωνα με στοιχεία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας Της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου ψηφιακής Διακυβέρνησης¹⁶ αλλά και έρευνες της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας.

Συγκεκριμένα το πρώτο εξάμηνο του 2021 τα συστήματα του Δημοσίου παρείχαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και «μίλησαν μεταξύ τους» αθροιστικά περισσότερες από 150.000.000 φορές αποτρέποντας αντίστοιχο μεγάλο αριθμό φυσικών επισκέψεων από πολίτες στις υπηρεσίες. (Δελτίο Τύπου – Ανακοινώσεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης 12/7/2021)¹⁷.

¹⁵ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Θεσμικό Πλαίσιο Η.Δ.

¹⁶ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2021

¹⁷ Δελτίο Τύπου – Ανακοινώσεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης 12/7/2021): Οι 150.000.000 ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσα στο πρώτο εξάμηνο του 2021 ξεπερνούν ήδη και κατά πολύ τον συνολικό αριθμό ηλεκτρονικών συναλλαγών του 2020, οπότε και καταγράφηκαν αθροιστικά περισσότερες από 90.000.000 συναλλαγές. Σημειώνεται ότι οι ίδιοι αριθμοί για το 2019 και το 2018 ανήλθαν σε 34 και 8 εκατομμύρια αντίστοιχα. σε ότι αφορά στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, παρατηρήθηκε εξαιρετικά μεγάλη αύξηση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Δημοσίου gov.gr. Ο αριθμός των αυθεντικοποιήσεων προκειμένου οι πολίτες να

Στις ηλεκτρονικές συναλλαγές αθροίζονται:

- Οι ψηφιακές υπηρεσίες. Δηλαδή η ταυτοποίηση των πολιτών – χρηστών σε ένα πληροφοριακό σύστημα με τη χρήση των κωδικών taxisnet και
- Οι διαλειτουργικότητες, η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ υπηρεσιών και μητρώων του Δημοσίου χωρίς καμία ενέργεια από πλευράς του πολίτη πέρα από την συγκατάθεση του.

Ο αριθμός των αυθεντικοποιήσεων προκειμένου οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες με τους κωδικούς taxisnet παρουσίασε τεραστία αύξηση, σε όλη τη διάρκεια του 2020. Ταυτόχρονα ο αριθμός κλήσεων διαλειτουργικότητας για αυτοματοποιημένη διαβίβαση στοιχείων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου παρουσίασε αύξηση τάξης 245%.

Τίτλος	Σύνολο 2018	Σύνολο 2019	Σύνολο 2020	2021 (έως 30 Ιουνίου)
Αυθεντικοποίηση χρηστών (πρότυπο OAuth2.0)	4.494.413	29.116.044	54.185.731	86.396.905
Σύνολο WS κλήσεων ανά έτος	4.286.502	5.572.256	37.502.632	64.228.068
Σύνολο όλων των κλήσεων ανά έτος	8.780.915	34.688.300	91.688.363	150.624.973

Πίνακας 1: Σύνολο όλων των κλήσεων ανά έτος

(Πηγή: Δελτίο Τύπου – Ανακοινώσεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης 12/7/2021).

Ταυτόχρονα, από έρευνες χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα, η Ελληνική στατιστική υπηρεσία (ΕΛ.ΣΤΑΤ) ανακοίνωσε, ότι οι αντίστοιχες δειγματοληπτικές έρευνες έδειξαν αύξηση στην πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου σε τακτική βάση τόσο από την κατοικία όσο εν κινήσει. Σημαντική ήταν η θετική μεταβολή, που παρουσιάστηκε στο ποσοστό του πληθυσμού, που έκανε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.¹⁸

έχουν πρόσβαση σε ψηφιακές υπηρεσίες με τη χρήση των κωδικών Taxisnet έφτασε κατά τους πρώτους έξι μήνες του 2021 τα 86 εκατομμύρια. Αναλογικά, σε όλη τη διάρκεια του 2020 είχαν πραγματοποιηθεί 54 εκατομμύρια κλήσεις για αυθεντικοποίηση, δηλαδή η αύξηση είναι της τάξης του 218%. Ο αριθμός των κλήσεων διαλειτουργικότητας για αυτοματοποιημένη διαβίβαση στοιχείων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου ανήλθε σε περίπου 64 εκατομμύρια στο α' εξάμηνο του 2021, ενώ για όλη την προηγούμενη χρονιά (2020) ήταν 37 εκατομμύρια, δηλαδή πρόκειται για αύξηση της τάξης του 245%.

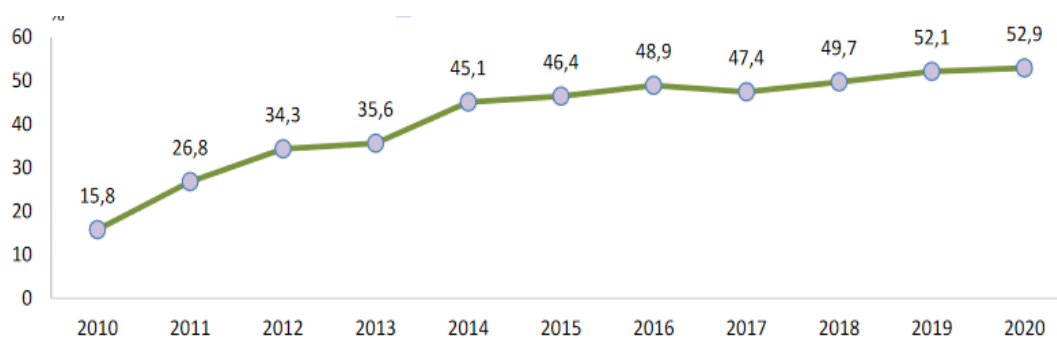
¹⁸ ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ ΕΛ.ΣΤΑΤ 10/11/2020: ΣΕΛ 4. 1 στους 2 (52,9%) ηλικίας 16 – 74 ετών έκανε χρήση υπηρεσιών. Αύξηση 1,5% καταγράφηκε στο ποσοστό του πληθυσμού που έκανε χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής

	2019	%	2020	%
ΣΥΝΟΛΟ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΧΩΡΑΣ ΗΛΙΚΙΑΣ 16-74 ΕΤΩΝ	7678149	100,0	7635634	100,0
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο το Α' τρίμηνο των ετών	5810148	75,7	5964640	78,1
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο οποτεδήποτε	5977278	77,9	6117078	80,1
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που έκανε χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Απρίλιος 2018 - Μάρτιος 2019), (Απρίλιος 2019 - Μάρτιος 2020)	3999857	52,1	4041423	52,9
Πληθυσμός ηλικίας 16-74 ετών που πραγματοποίησε ηλεκτρονικές αγορές (Α' τρίμηνο ετών)*	2490210	41,5	2923221	47,8
ΣΥΝΟΛΟ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΧΩΡΑΣ (με ένα τουλάχιστον μέλος ηλικίας 16-74 ετών)	3578324	100,0	3572638	100,0

Πίνακας 2: Έρευνα – Χρήσης Τεχνολογιών- Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα. Βασικά μεγέθη 2019-2020.¹⁹

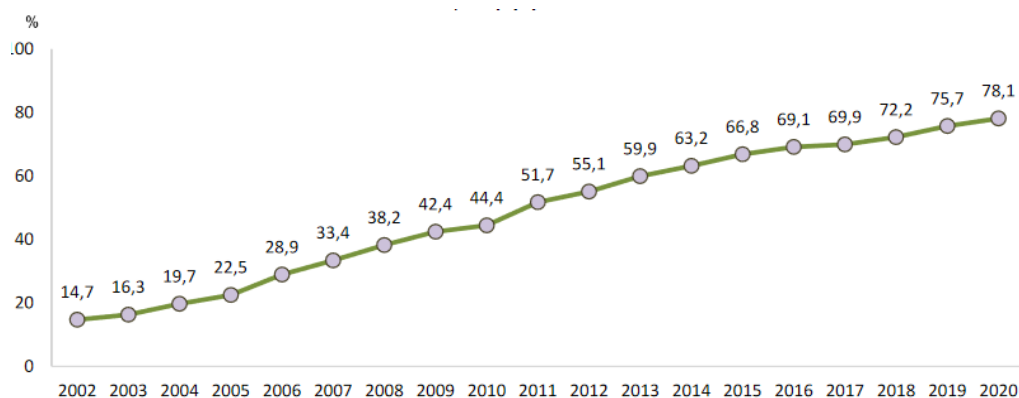
(Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ)

Εικόνα 1: Γράφημα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, 2010 - 2020



Πηγή ΕΛΣΤΑΤ

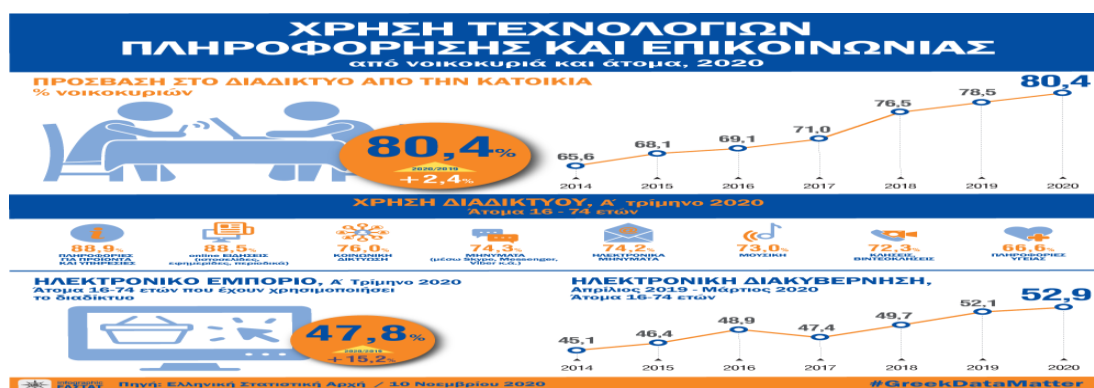
Εικόνα 2: Γράφημα Πρόσβασης στο διαδίκτυο. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, Α' τρίμηνο 2010 – 2020



διακυβέρνησης, σε σύγκριση με την περίοδο Απριλίου 2018 – Μαρτίου 2019 στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τη χρονική περίοδο Απριλίου 2019 – Μαρτίου 2020, για προσωπικούς λόγους.

¹⁹ Ελληνική Στατιστική Αρχή 2021

Εικόνα 3: Πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ποσοστιαία συμμετοχή πληθυσμού ηλικίας 16-74 ετών, Α΄ Τρίμηνο 2010-2020.



(Πηγή ΕΛΣΤΑΤ, [Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα](#). Ημερομηνία δημοσίευσης: 10.11.2020).

Οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει κάθε συναλλαγή των πολιτών αναφορικά :

- με υποχρεώσεις τους (φορολογική δήλωση κλπ),
- επίσημα έγγραφα (πιστοποιητικά, εξουσιοδοτήσεις),
- υπηρεσίες εκπαίδευσης (δημόσιες βιβλιοθήκες, πληροφόρηση και εγγραφή σε εκπαιδευτικά ιδρύματα,
- υπηρεσίες δημόσιας υγείας.

Ενώ, για όσους δεν αποστέλλουν συμπληρωμένα έντυπα (π.χ φορολογικές δηλώσεις) μέσω διαδικτύου, ενώ έπρεπε να υποβάλουν, καταγράφηκαν λόγοι όπως :

- ο υποβολή για λογαριασμό τους από τρίτους.
- ο έλλειψη γνώσεων για τη χρήση ιστοσελίδων.
- ο ανησυχία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους.

2.3 Δράσεις -Εφαρμογές – Διαδικτυακές Πύλες της Ελληνικής Δημόσιας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν υποτυπώδες για την χώρα μας. Η επιλογή αυτή είχε υπαγορευτεί από την ελλιπή διάδοση του διαδικτύου στην ελληνική κοινωνία. Μια μικρή αναδρομή στην ελληνική δημόσια διοίκηση μας δείχνει ότι ο θεσμός των ΚΕΠ (Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών) θεωρείτο μετά από έρευνες από τους ισχυρότερους ως προς την αξιοπιστία του, με θετική απήχηση στην κοινωνία και εκσυγχρονιστικό προφίλ.

Αποτέλεσε ένα νέο φορέα που άλλαξε τα δεδομένα σε επίπεδο της συναλλαγής κράτους και πολίτη, την αναγνώριση και τη σημασία που έχει η σωστή επικοινωνιακή πολιτική για τη δημιουργία θετικού κλίματος αποδοχής μιας καινοτομίας από τους

πολίτες. Τα αποτελέσματα από τη πρώτη ουσιαστικά χρήση των νέων Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ), οδήγησαν στη πρώτη μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μπορούν να συνοψιστούν στην αύξηση της αποδοτικότητας των κρατικών υπηρεσιών, στη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και στη διαφορετική αλληλεπίδραση ανάμεσα στο κράτος και στους πολίτες (Μακρυδημήτρης, Μαρούδας κ.α. 2009).

Τα Κ.Ε.Π. λειτουργούσαν ως σημεία όπου συγκεντρώνονταν τα αιτήματα των πελατών-πολιτών απ' όπου και παραλαμβάνεται το τελικό προϊόν. Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζουν πολλές διακυμάνσεις ως προς το επίπεδο εξυπηρέτησης επειδή τότε το εθνικό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΗΣ δεν είχε λειτουργήσει σωστά και πολλές υπηρεσίες του δημοσίου δεν είχαν τη δυνατότητα να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στο πέρασμα των χρόνων τα ΚΕΠ εξέλιξαν και βελτίωσαν στο έπακρο τις υπηρεσίες τους μέσα από τον ιστότοπο τους

Είναι γενικά αποδεκτό ότι μέχρι πρότινος, η χρήση των Τ.Π.Ε. εξαρτιόταν από την πολιτική στρατηγική της χώρας. Πολλές φορές θεωρούταν υποχείρια της κάθε πολιτικής διοίκησης για να επιβάλουν τις πεποιθήσεις τους. Υπήρξαν καθυστερήσεις στη βελτίωση των υποδομών υποδεικνύοντας την έλλειψη ετοιμότητας και τη μη θέληση για ριζικές κρατικές αλλαγές.

Παρόλο αυτά η χώρα μας δραστηριοποιήθηκε προς τη κατεύθυνση αυτή με φιλότιμες προσπάθειες. Θεσμοθετήθηκαν ενέργειες και δράσεις μειώνοντας το χρόνο διεκπεραίωσης και περιορίζοντας σε μεγάλο βαθμό τη γραφειοκρατία. Δημιουργήθηκαν σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως :

- Το εσωτερικό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ για το δημόσιο τομέα.

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»²⁰ είναι έργο του Υπουργείου Εσωτερικών και στοχεύει:

1. Στην αναβάθμιση των υποδομών τηλεπικοινωνίας των φορέων διοίκησης για καλύτερη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών μέσω ταχύτερης και ασφαλή διακίνηση πληροφοριών.
2. Στην εξειδίκευση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σε ότι αφορά τη χρήση ΤΠΕ.
3. Στην μείωση του «ψηφιακού χάσματος» στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας.
4. Στην ασφαλή παροχή πληροφοριών και συναλλαγών σε πολίτες.
5. Στην δραστική μείωση του κόστους οποιουδήποτε τηλεπικοινωνιακού φορέα και του ελληνικού δημοσίου τομέα.

²⁰ Συζευξίς Βικιπαίδεια

- Διαδικτυακές πύλες για διάφορους κρατικούς φορείς και υπηρεσίες
- Τα Κ.Ε.Π
- Υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για τους πολίτες
- Το δίκτυο TAXIS NET.²¹

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποτελεί μια νέα μονάδα δημόσιας διοίκησης η οποία για πρώτη φορά συγκεντρώνει όλες τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Σκοπός του Υπουργείου είναι πριν από την μετατροπή οποιασδήποτε διαδικασίας σε ψηφιακή αυτή να απλοποιείται προκειμένου να αποφεύγεται η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας. Μέχρι σήμερα η ψηφιακή πολιτική, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εξυπηρέτηση του πολίτη βρίσκονταν σε διαφορετικές οργανικές μονάδες. Ταυτόχρονα, διάσπαρτα ήταν και τα κρίσιμα κρατικά πληροφοριακά συστήματα, με αποτέλεσμα τον παράλληλο ή και αντικρουόμενο σχεδιασμό, τα αλληλεπικαλυπτόμενα έργα και η εν γένει σπατάλη του δημοσίου χρήματος.

Πλέον, η ενιαία δομή σε επιχειρησιακό επίπεδο έρχεται να διορθώσει τον κατακερματισμό μονάδων και συστημάτων που επηρεάζει την ποιότητα και το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ασφαλώς, το παραπάνω σχήμα προϋποθέτει τη συνεχή και αδιάλειπτη συνεργασία μεταξύ υπουργείων και φορέων καθώς σκοπός αυτού είναι ακριβώς η λειτουργικότητα σε όλα τα επίπεδα.

Υπό την εποπτεία του Υπουργείου λειτουργούν οι εξής γραμματείες και φορείς:

α) Γενικές Γραμματείες

- Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
- Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

β) Εποπτευόμενοι Φορείς

- Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ,
- Ελληνικά Ταχυδρομεία,
- Ελληνικό Κέντρο Διαστήματος,
- Εθνικό Κέντρο Οπτικοακουστικών Μέσων και Επικοινωνίας ΑΕ,
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ,
- Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας ΑΕ,
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης ,

²¹ Συζευξίς Βικιπαιδεία

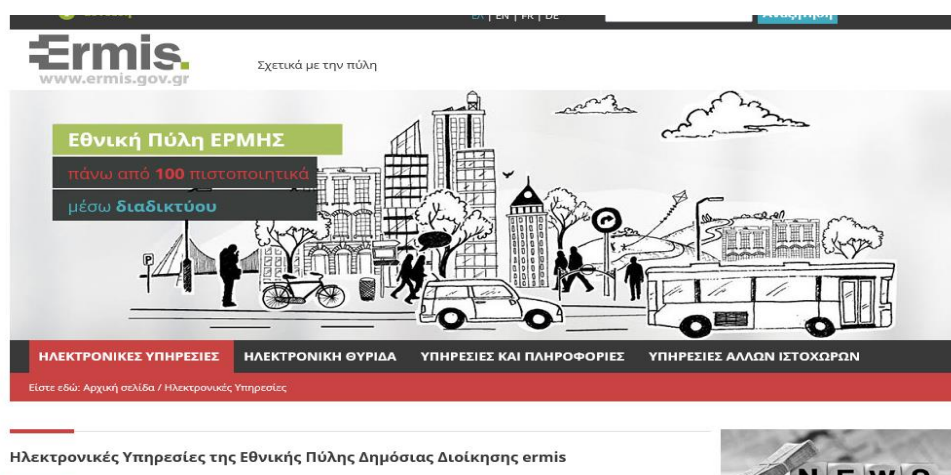
και 11 κατηγορίες με 1145 υπηρεσίες που αφορούν:

- Γεωργία και κτηνοτροφία: Διαδικασίες επιδότησης και αποζημίωσης για την γεωργική, κτηνοτροφική ή αλιευτική δραστηριότητα.
- Δικαιοσύνη: Νομοθεσία, δικαστικό σύστημα, έκδοση εγγράφων κ.ά.
- Εκπαίδευση: Διαδικασίες για την εγγραφή και φοίτηση σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες.
- Επιχειρηματική δραστηριότητα: Υπηρεσίες για να ξεκινήσει και να μεγαλώσει μια επιχείρησή.
- Εργασία και ασφάλιση: Εργαλεία και υπηρεσίες για την αναζήτηση εργασίας, την ασφάλιση και τη συνταξιοδότηση των πολιτών.
- Οικογένεια: Διαδικασίες και έκδοση εγγράφων για όλα τα γεγονότα της ζωής των πολιτών.
- Περιουσία και φορολογία: Οδηγίες και υπηρεσίες για τη διαχείριση της περιουσίας και της φορολογίας.
- Πολίτης και καθημερινότητα: Υπηρεσίες για τις επαφές με το δημόσιο και την παραμονή των πολιτών τρίτων χωρών.
- Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός: Υπηρεσίες πολιτιστικού περιεχομένου, διαδικασίες για εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό.
- Στράτευση: Διαδικασίες για τη θητεία και τις στρατιωτικές σχολές, υπηρεσίες για ένστολους και απόστρατους.
- Υγεία και πρόνοια: Διαδικασίες για την ατομική και δημόσια υγεία.

Ρυθμιστικές πρωτοβουλίες, οδηγίες για την ασφάλεια των πολιτών κατά την ψηφιακή διεκπεραίωση των υποθέσεων τους, δημιουργία ψηφιακών υπηρεσιών, αποτελούν μεγάλα βήματα ανάπτυξης και σωστής αντιμετώπισης της πανδημίας από το υπουργείο.

2.3.1 Κυβερνητική πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ermis»

Εικόνα 4: Κυβερνητική πύλη ermis



(Πηγή: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices>).

Η εθνική πύλη ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ΗΔ. Παρέχει ολοκληρωμένη ενημέρωση για όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση.

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ermis αποτελεί ένα «ηλεκτρονικό κατάστημα» κινούμενο σε τρεις βασικούς άξονες:

- Παροχή πληροφοριών : Αφορά την συλλογή , οργάνωση , διάθεση στο διαδίκτυο της απαιτούμενης πληροφορίας, από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης , για την αξιόπιστη ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά τις συναλλαγές τους και την αλληλεπίδραση τους με τον κρατικό μηχανισμό. Η πληροφόρηση διατίθεται προς το κοινό μέσω πέντε βασικών ενοτήτων .
- Παροχή Διαλειτουργικότητας : Μέσω του “ermis” παρέχονται οι απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Ασφάλεια συναλλαγών: Ο ermis παρέχει ασφαλή υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα δηλαδή με τον τύπο των διακινούμενων δεδομένων ο ermis υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των πολιτών ή επιχειρήσεων.

2.3.2 Διαδικτυακή πύλη opengov.gr

Εικόνα 5: Κυβερνητική πύλη Opengov.gr

The screenshot shows the top section of the Opengov.gr website. At the top right, there are language options 'GR' and 'EN'. The main header features the logo of the Ministry of Internal Affairs and the National Center for Public Administration and Self-Governance, along with the text 'Ανοικτή Διακυβέρνηση' and 'Σχέδιο Δράσης OGP'. A central announcement box titled 'Ανακοίνωση' contains text regarding the publication of comments on open government proposals. Below the announcement, there is a navigation menu with links for 'Αρχική', 'Υπηρεσίες', 'Εκδηλώσεις', 'Πληροφορίες', and 'Επικοινωνία'. The main content area is titled 'Υπηρεσίες του OpenGov' and includes a search bar and a section for 'Διαδικασία Πρόσκλησης'.

(Πηγή: www.opengov.gr/home).

Η πύλη αυτή σχεδιάστηκε για να καλύψει την ανάγκη των πολιτών για άμεση πληροφόρηση σε θέματα διακυβέρνησης και συμμετοχής στη διαμόρφωση αποφάσεων. Όλες οι δραστηριότητες της Κυβέρνησης προσφέρονται στη δημοσιότητα και στοχεύουν στη δημιουργία ορθών πρακτικών που θα εισαχθούν ως μέσο διακυβέρνησης στηριζόμενες στη διαφάνεια στη λογοδοσία και τη διαβούλευση. Περιλαμβάνει τις εξής δυνατότητες εφαρμογές:

- Ηλεκτρονική διαβούλευση. Οποιαδήποτε κυβερνητική ενέργεια πριν τεθούν για ψήφιση, δημοσιεύονται σε μια ειδική πλατφόρμα στην οποία πολίτες, οργανισμοί και φορείς μπορούν να καταθέτουν τις απόψεις τους.
- Η Labs openGov δράση. Περιλαμβάνεται στο πλαίσιο της ανοιχτής διακυβέρνησης στοχεύοντας τον σχεδιασμό νέων συμμετοχικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα από ιδέες καινοτομίας.

2.3.3 Πρόγραμμα Διαύγεια

Εικόνα 6: Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ

The screenshot shows the Diavgeia website. The header includes the logo of the Ministry of Digital Governance and the text 'Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ'. There is a search bar and a user login option. The main content area is titled 'Νέα Ανακοινώσεις' and displays a grid of news items. Each item includes a date, time, and a brief description of the announcement. For example, one item from 13/05/2021 at 13:02 mentions 'Εργασίες συντήρησης 13/05/2021'. Another item from 03/03/2021 at 16:30 mentions 'Μη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΓΓΠΣΔΔ'. A third item from 25/02/2021 at 09:58 mentions 'Εργασίες συντήρησης'. A fourth item from 18/02/2021 at 15:44 mentions 'Εργασίες συντήρησης'. The bottom of the page features a 'Πράξεις' section with links for 'Υπουργεία', 'Δήμοι', 'Περιφέρειες', 'Αποκεντρωμένες διοικήσεις', and 'Ανεξάρτητες Αρχές', along with a search bar for 'Συνήθεις Αναζητήσεις'.

(Πηγή: <https://diavgeia.gov.gr/>)

Με τον νόμο 3861/2010 το πρόγραμμα Διαύγεια στοχεύει :

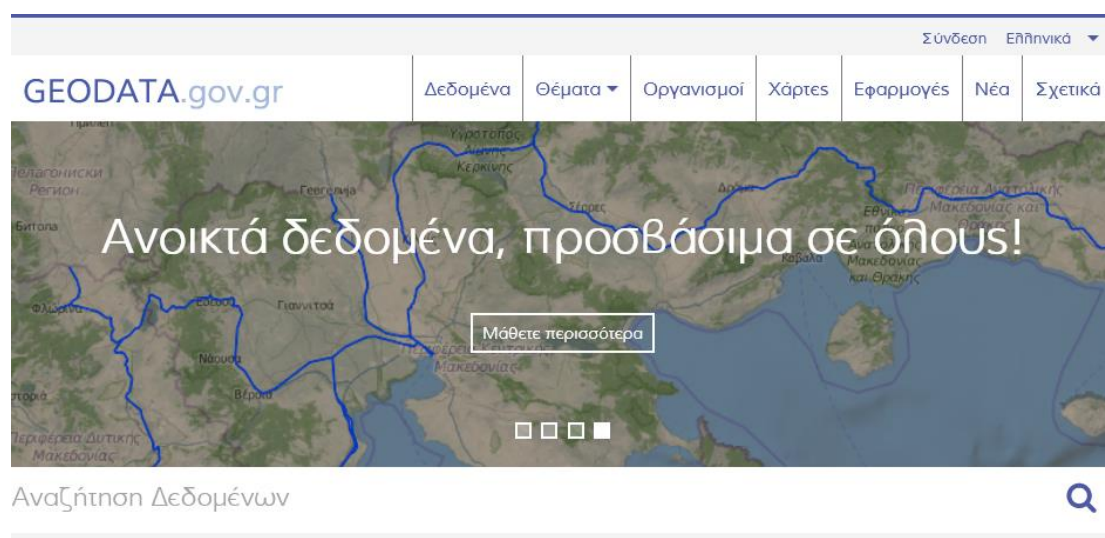
- στην επίτευξη της μέγιστης δημοσιοποίησης της Κυβερνητικής πολιτικής
- στην διασφάλιση της διαφάνειας κάθε διοικητικής δραστηριότητας
- στην εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Όλες οι αποφάσεις πράξεις των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων αναρτώνται στο διαδίκτυο μεριμνώντας ιδιαίτερα για θέματα που αφορούν εθνική άμυνα και προσωπικά δεδομένα. Κάθε πράξη αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησης στο Διαύγεια αφού μετά την ολοκλήρωση της ανάρτησης της υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα και αποκτά ένα μοναδικό αριθμό διαδικτυακής ανάρτησης (ΑΔΑ) και υπερισχύει έναντι άλλων λοιπών εκδόσεων της πράξης. Ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες χωρίς να είναι απαραίτητα η επικύρωση τους και οι δημοσίες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν εσωτερικά τα αναρτημένα έγγραφα.

Αξίζει να αναφερθεί το πρόγραμμα Διαύγεια έχει :

- Διεθνή αναγνώριση και παρουσίαση ως καλή πρακτική στον παγκόσμιο οργανισμό για την Ανοικτή Διακυβέρνηση(OGP-Open Government Partnership)
- Παρουσίαση ως καινοτόμα δράση διαφάνειας και καινοτομίας σε Ευρώπη, ΗΠΑ, Βραζιλία.

2.3.4. Πρόγραμμα Ανοικτά Δεδομένα/ GEODATA.gov.gr



Εικόνα 7: geodata.gov.gr

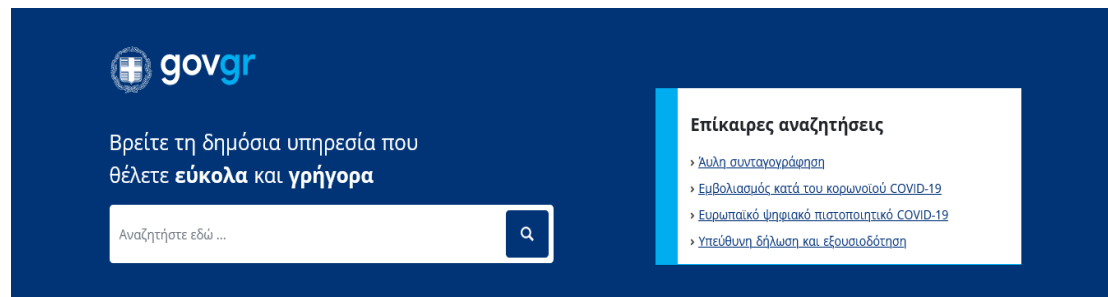
(Πηγή: <https://geodata.gov.gr>).

Το πρόγραμμα βρίσκεται σε λειτουργία από το 2010 και είναι από τους πρώτους καταλόγους ανοικτών δεδομένων συνεισφέροντας στην ανοιχτή διακυβέρνηση σε

εθνικό και διεθνή επίπεδο. Προσφέρει ανοιχτά γεωχωρικά δεδομένα και υπηρεσίες για την Ελλάδα αποτελώντας ένα ανοικτό εθνικό κατάλογο ανοικτών δεδομένων.

2.3.5 Η Πύλη www.gov.gr

Εικόνα 8: gov.gr



Κατηγορίες Υπηρεσιών

11 κατηγορίες με 1225 υπηρεσίες για να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.



(Πηγή: www.gov.gr).

Το gov.gr είναι η νέα διαδικτυακή πύλη του ελληνικού κράτους. Φιλοξενεί όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου που παρέχονται ήδη μέσω διαδικτύου. Η ενιαία ψηφιακή πύλη του Δημοσίου, το gov.gr, η ενεργοποίηση της οποίας επισπεύστηκε τα δυο τελευταία χρόνια λόγω έκτακτων συνθηκών (πανδημία covid-19) και, δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με το κράτος από το σπίτι ή το γραφείο τους, χωρίς μετακινήσεις και περιττή γραφειοκρατία. Εδώ ο πολίτης μπορεί να συμπληρώσει και να υπογράψει ηλεκτρονικά εξουσιοδοτήσεις και υπεύθυνες δηλώσεις Μέσα σε λίγο χρονικά διάστημα έξι μηνών πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξήθηκαν σημαντικά (από 501 σε 614)²² οι οποίες διευκόλυναν σημαντικά την καθημερινότητα των πολιτών. Σημαντικές υπηρεσίες στο χώρο της εκπαίδευσης, υγείας, εφορίες, ΚΕΠ. Πολλοί πολίτες καθημερινά εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες αυτές με εκατομμύρια έγγραφα απαραίτητα κατά την διεκπεραίωση των συναλλαγών με το κράτος ή μεταξύ ιδιωτών. Σε συνδυασμό με την απλοποίηση των διαδικασιών για τα γεγονότα ζωής, πολίτες και επιχειρήσεις κερδίζουν χρόνο και χρήμα εξυπηρετούμενοι με ένα κλικ από το κινητό ή τον υπολογιστή τους.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έκανε μεγάλα άλματα στη λειτουργία του Δημοσίου καθώς και στην τηλεργασία και την εκπαίδευση όπως:

²² Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης 2021

- *Πλατφόρμα τηλεδιασκέψεων e-Presence :*

Η πλατφόρμα αυτή έδωσε τη δυνατότητα στους δημόσιους φορείς να οργανώνουν και να πραγματοποιούν διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις ακόμα και υπουργικά συμβούλια.

- *Ηλεκτρονική υπογραφή σε όλα τα μέλη της κυβέρνησης και την Πρόεδρο της Δημοκρατίας :*

Το υπουργείο Ψηφιακής διακυβέρνησης σε συνεργασία με την Προεδρία της Κυβέρνησης έθεσε σε λειτουργία μια πλατφόρμα για την ψηφιακή υπογραφή και ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων του υπουργικού συμβουλίου. Ο πρώτος νόμος που υπογράφηκε ψηφιακά είναι ο 4681/27-03-2020.

- *Σε λειτουργία το forma.gov.gr και ο αριθμός 13033 :*

Ένας βασικός ιστότοπος στην καθημερινή μας ζωή. Στον ιστότοπο αυτό, αναφέρονται όλες οι οδηγίες σχετικά με τα μέτρα περιορισμού κυκλοφορίας λόγω του Covid-19, ενώ υπάρχουν και οι δύο τύποι εγγράφων για τις μετακινήσεις εργαζομένων και τις κατ'εξάιρεσης μετακινήσεις των πολιτών, οι οποίοι χρησιμοποιούν και τον αριθμό 13033.

- *Ψηφιοποιήθηκε η φορολογική ενημερότητα για τις πληρωμές στο Δημόσιο καθώς η διαδικασία γίνεται αυτόματα.²³*

- *Αυλη συνταγογράφηση :*

Μέσω εφαρμογής από το gov.gr. οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να λαμβάνουν τις ιατρικές τους συνταγές στο κινητό τους χωρίς να χρειάζεται να τις προσκομίσουν τυπωμένες στο φαρμακοποιό.

- *Το μητρώο ασθενών Covid-19 :*

Τέθηκε σε λειτουργία μετά από κοινή απόφαση του υπουργείου Υγείας και της Ψηφιακής Διακυβέρνησης το Μητρώο Ασθενών Covid-19. Δημιουργείται ένα και μοναδικό σημείο αναφοράς για τα κρούσματα της νόσου με τα απαραίτητα δεδομένα για να βρίσκονται στη διάθεση όλων των εμπλεκόμενων φορέων.

- *Διασυνδέθηκε ο e-ΕΦΚΑ με το Μητρώο Πολιτών :*

Σε συνεργασία με το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων δόθηκε πρόσβαση στον e-ΕΦΚΑ όλων των ληξιαρχικών γεγονότων των πολιτών που είναι κατοχυρωμένοι στο Πληροφοριακό ΣΥΣΤΗΜΑ “Μητρώο Πολιτών” του υπουργείου εσωτερικών. Μια σημαντική διαλειτουργικότητα μέσω της οποίας ληξιαρχικές πράξεις και πιστοποιητικά πολιτών θα παρέχονται απευθείας στην υπηρεσία χωρίς να προσκομίζονται από τους πολίτες.

- *«Χωρίς χρέωση πρόσβαση σε ψηφιακές πλατφόρμες για την εξ αποστάσεως*

²³ Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης 2021

εκπαίδευση» :

Οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ανταποκρίθηκαν στην πρωτοβουλία των συναρμόδιων υπουργείων Παιδείας κα Θρησκευμάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ώστε να παρέχουν δωρεάν πρόσβαση στις ιστοσελίδες που χρησιμοποιούνται από το υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση στα σχολεία.

- *«Ασφαλής κατ'οίκον εργασία των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης» :*

Έχει μεριμνηθεί ώστε να αποκτήσουν την δυνατότητα ασφαλούς τηλεργασίας το σύνολο των φορέων της δημόσιας διοίκησης που είναι ενταγμένοι στο δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Η υπηρεσία αναφέρεται στους υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης.

- *Οδηγίες για ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο και τηλεργασία :*

Οι πολίτες ενημερώνονται με δελτία και συμβουλές για να τηρούν απλούς κανόνες σχετικά με την σωστή χρήση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων και να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή σε κάθε μήνυμα για τον κορονοϊό.

Συμπεράσματα

Εν κατακλείδι, μπροστά στις νέες προκλήσεις της ψηφιακής εποχής, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση βρέθηκε σε μια κατάσταση αναγκαίας αναδιοργάνωσης. Σε σύντομο χρονικό διάστημα έπρεπε να υλοποιηθούν ειδικά προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχοντας στόχο την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τον παράγοντα άνθρωπο ως χρήστη του συστήματος. Θα πρέπει να προηγείται ειδικός σχεδιασμός με όλους τους φορείς και να αντιμετωπίζονται οι όποιες δυσλειτουργίες του.

Κεφάλαιο 3^ο:
Ελληνικές και Ευρωπαϊκές
στρατηγικές - πρωτοβουλίες

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί κοινό μοντέλο για όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κάθε χώρα έχει πραγματοποιήσει τις προσπάθειές της για τη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση, στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση, στοχεύοντας κατ' αρχήν στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, στη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου των έργων των κυβερνήσεων. Αυτό επιτυγχάνεται σταδιακά και σε διαφορετικά επίπεδα για την κάθε χώρα με την απλή παροχή πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στη συνέχεια παρέχοντας τη δυνατότητα ενεργού διάδρασης πολίτη - δημόσιας διοίκησης, έπειτα δίνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις πρωτοβουλίες e-europe, e-europe 2002, e-europe 2005, στο σχέδιο δράσης i2010 και 2016-2020 ενώ κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν ορισμένες καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διάφορων χωρών.

3.1 Πρωτοβουλία e-europe

Σε ευρωπαϊκή κλίμακα, η μετατόπιση του κέντρου βάρους προς την οικονομία και την κοινωνία της πληροφορίας, που στηρίζεται στην γνώση και την πληροφορία οδήγησε σε μια διαφορετική αντίληψη του δημόσιου τομέα, εμπνευσμένη ιδίως από τις δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών. Γι αυτό λοιπόν η εφαρμογή πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί μια πάγια και συστηματική προσπάθεια (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 120).

3.1.1 Η πρωτοβουλία e Europe 2002

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 1999 εισήγαγε μία νέα πρωτοβουλία με τίτλο «*Ηλεκτρονική Ευρώπη – Η κοινωνία της Πληροφορίας για όλους*». Στόχος της ήταν να δώσει νέα ώθηση στην πολιτική, που υιοθέτησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε ζητήματα της κοινωνία της πληροφορίας συμπεριλαμβανόμενης και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ένα νέο όραμα, που να υποδηλώνει τις νέες συνθήκες. Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία έγινε αποδεκτή από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Κορυφής της Λισσαβόνας τον Μάρτιο του 2000, το οποίο καθόρισε τον στρατηγικό στόχο της Ένωσης: να καταστεί η δυναμικότερη και η ανταγωνιστικότερη οικονομία της γνώσης, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή και με καλύτερες και περισσότερες θέσεις εργασίας (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 120-121).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στόχευε όχι μόνο στην ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες

και πληροφορίες του δημόσιου τομέα αλλά ο απώτερος στόχος ήταν η βελτίωση της απόδοσης και η αναδιαμόρφωση της εσωτερικής οργάνωσης του δημοσίου τομέα καθώς επίσης και των ηλεκτρονικών ανταλλαγών ανάμεσα στους διάφορους δημόσιους οργανισμούς και συνεπώς στην ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης προς Δημόσια Διοίκηση (Administration to Administration-A2A). Στην πρωτοβουλία e-Europe καθορίστηκαν αρχικά δέκα πεδία προτεραιότητας όπου η ανάληψη δράσης θα παρήγαγε προστιθέμενη αξία:

- 1) Ευφυείς μεταφορές,
- 2) Η Ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή,
- 3) Online δημόσια διοίκηση,
- 4) Φθηνότερη πρόσβαση στο διαδίκτυο,
- 5) Online υγειονομική περίθαλψη,
- 6) ταχύ διαδίκτυο για φοιτητές και ερευνητές,
- 7) Έξυπνες κάρτες για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση,
- 8) Ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες,
- 9) Προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και
- 10) Επιχειρηματικό κεφάλαιο για Μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 122).

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 βασίζεται στην αρχή ότι η ψηφιακή παιδεία αποτελεί ουσιώδες στοιχείο της απασχόλησης του συνόλου των πολιτών και της προσαρμοστικότητας της εργασιακής δύναμης, και γι αυτό το λόγο προβλέπει ορισμένες δράσεις:

- ❖ *«καθιέρωση ενός ευρωπαϊκού διπλώματος βασικών δεξιοτήτων στις τεχνολογίες πληροφοριών, με αποκεντρωμένες διαδικασίες πιστοποίησης»*,
- ❖ την ευκαιρία για παροχή στο εργατικό δυναμικό να καταστούν εγγράματοι μέσω της δια βίου μάθησης,
- ❖ προώθηση δικτύου κέντρων μάθησης και κατάρτισης πτυχιούχων σε τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών,
- ❖ ουσιαστική αύξηση του αριθμού μαθημάτων και τόπων κατάρτισης για τεχνολογία πληροφοριών και προώθηση της ισότητας των φύλων σε αυτά,
- ❖ μεγαλύτερη υποστήριξη ευελιξίας στο χώρο της εργασίας π.χ. μειωμένου ωραρίου, τηλε-εργασίας (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 123).

Με το ηλεκτρονικό κράτος δίνεται η δυνατότητα να βελτιωθεί η απόδοση, να αυξηθεί η διαφάνεια, να περιοριστεί το κόστος και να επιταχυνθούν και να απλοποιηθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Σχετικά για τις

πληροφορίες του δημόσιου τομέα στην κοινωνία των πληροφοριών, το πόρισμα της διαβούλευσης που διεξήχθη σε σχέση με την Πράσινη Βίβλο τονίστηκε η ανάγκη βελτίωσης της διάδοσης, της πρόσβασης και αξιοποίησης των πληροφοριών του δημόσιου τομέα στην Ευρώπη. Επιπρόσθετα οι δράσεις του e-Europe περιλαμβάνουν:

- ❖ Διαδικτυακές συναλλαγές και σε επίπεδο ΕΕ (π.χ. ερευνητικές, προμήθειες, συμβάσεις, προσλήψεις κ.α.).
- ❖ Απλοποιημένες διαδικτυακές διαδικασίες π.χ. συνοπτικές διαδικασίες σύστασης εταιρείας.
- ❖ Βέλτιστες πρακτικές ηλεκτρονικού κράτους με ανταλλαγή εμπειρίας σε κοινοτική κλίμακα και προώθηση της χρήσης ανοικτού λογισμικού στο δημόσιο τομέα.
- ❖ Δημόσια δεδομένα μέσω δικτύου περιλαμβανομένων διοικητικών, νομικών, περιβαλλοντικών, πολιτιστικών και κυκλοφοριακών πληροφοριών.
- ❖ Προώθηση ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 124).

Οι στόχοι του e-Europe 2002 συμφωνήθηκε να δρομολογηθούν μέσω τριών βασικών μεθόδων:

- Δημιουργία κατάλληλου νομικού περιβάλλοντος. Νομοθετικές προτάσεις έχουν εξεταστεί και καταρτιστεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η e-Europe στοχεύει να επιταχύνει την αφομοίωση τους με τον καθορισμό αυστηρών καταληκτικών προθεσμιών για όλους τους ενδιαφερόμενους.
- Εφαρμογή ανοιχτής μεθόδου συγκριτικής αξιολόγησης και συντονισμού (benchmarking).
- Υποστήριξη του νέων υπηρεσιών και υποδομών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Η επίτευξη του μπορεί να υλοποιηθεί με συνδρομή του ιδιωτικού τομέα, με ευρωπαϊκή χρηματοδότηση αλλά με υποστήριξη από τα κράτη-μέλη.

Μέσω των μεθόδων αυτών θα υπάρξει υψηλός βαθμός προβολής για όλα τα μέλη κράτη και αποτελεσματική διεξαγωγή των παραπάνω δράσεων. Η υλοποίηση του προγράμματος δράσης στηρίχθηκε «στη συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών ρυθμών προόδου επίτευξης των στόχων της Ηλεκτρονικής Ευρώπης». Ειδικότερα το Συμβούλιο όρισε 23 δείκτες προόδου καθώς η συγκριτική αξιολόγηση στηρίζεται σε αυτούς τους δείκτες ενώ αποτελούν στην ουσία τμήμα μιας ενός «συγκριτικού ελέγχου των αποτελεσμάτων» και «ανοιχτής μεθόδου συντονισμού» ανάμεσα στα κράτη μέλη.

Οι Δείκτες αυτοί είναι :

- 1 Ποσοστό των νοικοκυριών (επί%) με πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι
- 2 Ποσοστό του πληθυσμού (επί %) με συχνή πρόσβαση στο διαδίκτυο
- 3 Κόστος πρόσβασης στο internet
- 4 Αριθμός ασφαλών servers ανά εκατομμύριο κατοίκων
- 5 Ταχύτητα διαθέσιμων διασυνδέσεων και υπηρεσιών ανάμεσα σε εθνικά ερευνητικά κέντρα και εκπαιδευτικά δίκτυα στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και διεθνώς
- 6 Ποσοστό χρηστών Internet (επί %) που αντιμετώπισαν προβλήματα ασφάλειας
- 7 Αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών ανά 100 μαθητές πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
- 8 Αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών με υψηλές ταχύτητες συνδέσεων στο Internet ανά 100 μαθητές όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης
- 9 Αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση στο Internet ανά 100 μαθητές όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης
- 10 Ποσοστό καθηγητών (επί%) με συχνή πρόσβαση στο Internet
- 11 Αριθμός αποφοίτων Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης με σπουδές στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας
- 12 Ποσοστό της εργατικής δύναμης (επί%) με στοιχειώδη εκπαίδευση στην πληροφορική
- 13 Αριθμός δημόσιων χώρων πρόσβασης στο Internet ανά 1000 κατοίκους
- 14 Ποσοστό της εργατικής δύναμης (επί%) που απασχολείται με τηλε-εργασία
- 15 Αριθμός προσβάσιμων κυβερνητικών Web-sites
- 16 Ποσοστό των επιχειρήσεων (επί%) που πωλούν και αγοράζουν μέσω του Internet
- 17 Ποσοστό βασικών δημοσίων υπηρεσιών (επί%) που είναι διαθέσιμες online
- 18 Δημόσια χρήση των online δημοσίων υπηρεσιών για πληροφόρηση/υποβολή ηλεκτρονικών φορμών
- 19 Ποσοστό των προμηθειών (επί%) που πραγματοποιούνται online
- 20 Ποσοστό επαγγελματιών υγείας (επί%) με πρόσβαση στο Internet
- 21 Χρήση διαφορετικών κατηγοριών ιστοθέσεων από επαγγελματίες υγείας
- 22 θέση των διαδικτυακών τόπων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ανάμεσα στα 50 εθνικά sites με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα
- 23 Ποσοστό (επί%) του δικτύου αυτοκινητοδρόμων που διαθέτουν δυνατότητες πληροφόρησης για το κυκλοφοριακό και συστήματα διοίκησης (management systems) (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 126).

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα ένας από αυτούς τους δείκτες είναι και το ποσοστό βασικών δημόσιων υπηρεσιών, που είναι διαθέσιμες online και εκφράζουν το βαθμό ανάπτυξης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Συγκεκριμένα ο δείκτης αυτός σχετίζεται με τη συγκριτική αξιολόγηση των κρατών μελών και αναφέρεται στην ανάπτυξη 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών εκ των οποίων οι δώδεκα αφορούν τους πολίτες και οι οκτώ της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες αυτές φαίνονται στους παρακάτω πίνακες:

1	Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος εργαζομένου και Εκκαθαριστικό
2	Αίτηση για κοινωνικό επίδομα (ανεργίας, παιδιών, σπουδών, βασικής κάλυψης υγείας)
3	Αναζήτηση Εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης
4	Έκδοση Βασικών Προσωπικών Πιστοποιητικών (διαβατήριο - άδεια οδήγησης)
5	Εγγραφή αυτοκινήτου
6	Άδεια ανέγερσης -επέκτασης- επισκευής οικοδομής
7	Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. κλοπής)
8	Αναζήτηση σε καταλόγους Δημόσιων Βιβλιοθηκών
9	Έκδοση πιστοποιητικών γέννησης - γάμου
10	Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο
11	Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης
12	Υπηρεσίες υγείας - κλείσιμο ραντεβού σε νοσοκομείο

Πίνακας 1: Οι βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 127).

1	Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό
2	Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας και Εκκαθάριση
3	Εγγραφή Νέας επιχείρησης
4	Υποβολή στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία
5	Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων
6	Δηλώσεις στα τελωνεία
7	Περιβαλλοντικές άδειες
8	Δημόσιες Προμήθειες

Πίνακας 2: Οι βασικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 127).

Ο βαθμός ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών αξιολογείται σε μία κλίμακα πέντε επιπέδων ανάπτυξης : «Επίπεδο 1: ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών, Επίπεδο 2 : μονόδρομη αλληλεπίδραση, Επίπεδο 3: αμφίδρομη αλληλεπίδραση, Επίπεδο 4 : πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές, Επίπεδο 0 : « είτε δεν υπάρχει ελεύθερα προσβάσιμο website Δημόσιου Φορέα για την υπηρεσία αυτή, είτε υπάρχει

αλλά δεν πληροί τα κριτήρια κανενός από τα παραπάνω επίπεδα ». Η συγκριτική αξιολόγηση πραγματοποιείται στηριζόμενη «α) στο μέσο βαθμό ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών σε κάθε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και β) στο ποσοστό επί τοις εκατό ή των παραπάνω βασικών δημόσιων υπηρεσιών σε κάθε ένα από τα παραπάνω πέντε επίπεδα ανάπτυξης» (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 127-128).

3.1.2 Η πρωτοβουλία e Europe 2005

Το ευρωπαϊκό συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, προσάρμοσε τις δράσεις του eEurope 2002 διατυπώνοντας το eEurope 2005. Κύριος στόχος του ήταν η αξιοποίηση των ευκαιριών, που δίνουν οι τηλεπικοινωνίες και η πληροφορική και πιο συγκεκριμένα τα νέα δίκτυα υψηλών ταχυτήτων (3G και ευρυζωνικά). Το σχέδιο δράσης eEurope 2005, αφενός αποσκοπεί στην αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας και στην δημιουργία ευρυζωνικής υποδομής και αφετέρου στην ανάπτυξη και τόνωση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, υπηρεσιών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο το ηλεκτρονικό επιχειρείν όσο και τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (e learning, e-Government, e-health) (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 129).

Το σχέδιο e-Europe 2005 εστιάζει σε έναν περιορισμένο αριθμό προτεραιοτήτων, που σχετίζονται κυρίως με την αποτελεσματική χρήση του ίντερνετ για τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες και το ηλεκτρονικό εμπόριο, περιλαμβάνοντας επιχειρήσεις και σχολεία. Το νέο σχέδιο εστιάζει στην αύξηση της οικονομικής παραγωγικότητας και της οικονομικής δραστηριότητας με βάση το διαδίκτυο και στην παροχή ευκολότερα και βελτιωμένων προσπελάσιμων υπηρεσιών για όλους τους Ευρωπαίους πολίτες.

Με το σχέδιο αυτό επιχειρούνται αφενός μεν δράσεις, που αφορούν την ανάπτυξη της ασφάλειας και της ευζωνικής τεχνολογίας και αφετέρου δε δράσεις για την τόνωση της ανάπτυξης νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών, υπηρεσιών και περιεχομένου στις περιοχές :

- ηλεκτρονικής υγείας (e-health),
- ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης (e-Government),
- ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business) και
- ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 130).

Το σχέδιο e-Europe 2005, στηρίζεται σε δύο ομάδες δράσεων, που αλληλοτροφοδοτούνται και αλληλοενισχύονται. Η πρώτη σχετίζεται με τις εφαρμογές, ηλεκτρονικές υπηρεσίες και περιεχόμενο ενώ καλύπτει δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες (ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας) και δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού

επιχειρείν. Η δεύτερη ομάδα αφορά την αντιμετώπιση θεμάτων ασφαλείας και τη δημιουργία ευρυζωνικής υποδομής (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 130).

Οι βασικές δράσεις του eEurope 2005, σε επίπεδο δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών είναι:

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση (e-Government):

- « Έκδοση Πλαίσιο διαλειτουργικότητας » (Interoperability framework) από την επιτροπή για να υποστηριχθούν οι παροχές πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για επιχειρήσεις και πολίτες.

- Βασικές δημόσιες υπηρεσίες, που παρέχονται « σε διαλογική βάση », αξιοποιώντας τον δυναμικό τόσο της πλατφορμικής πρόσβασης όσο και των ευρυζωνικών δικτύων.

- Για όλες της δημόσιες διοικήσεις εξασφάλιση « ευρυζωνικής σύνδεσης ».

- Ηλεκτρονική διεξαγωγή σημαντικού μέρους των « δημοσίων συμβάσεων και προμηθειών ».

- « Χαμηλού κόστους και εύκολη πρόσβαση Internet » για τους πολίτες στις κοινότητες ή στους δήμους τους. Τα δημόσια σημεία πρόσβασης απαιτείται να διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση ενώ για την ανάπτυξη τους είναι επιθυμητή η συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα.

- Επιπρόσθετα η επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη-μέλη, τις περιφερειακές αρχές και τον ιδιωτικό τομέα θα καθορίσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την παροχή εύχρηστων δημόσιων πληροφοριών και για την ανάπτυξη και προώθηση της Ευρώπης στο χώρο του τουρισμού και του πολιτισμού. Αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να στηρίζονται σε διαλειτουργικές διεπαφές, να είναι προσβάσιμες από κάθε τύπου ψηφιακού τερματικού και να κάνουν χρήση ευρυζωνικές επικοινωνίες (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004 : 130-131).

Ηλεκτρονική μάθηση:

Η Επιτροπή ενέκρινε πρόγραμμα σχετικά για την ηλεκτρονική μάθηση από το 2004-2006 με σκοπό να υλοποιηθούν οι στόχοι του σχεδίου δράσης. Επιπλέον, εξασφάλισε ότι όλα τα πανεπιστήμια και τα σχολεία θα διαθέτουν πρόσβαση στο διαδίκτυο για ερευνητικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς, μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης ενώ θα πρέπει να συνδεθούν οι βιβλιοθήκες, τα μουσεία, τα αρχεία και άλλα ιδρύματα. Ωστόσο οι φοιτητές θα πρέπει να έχουν διαδικτυακή πρόσβαση στα προγράμματα ELearning και eTen με σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσης και της ποιότητας των ερευνητικών και μαθησιακών δραστηριοτήτων και διεργασιών. Τέλος σημειώνεται ότι δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα σε δράσεις που στοχεύουν σε επανεκπαίδευση-

απόκτηση δεξιοτήτων που απαιτούνται για την οικονομία της γνώσης και για τη νέα κοινωνία (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 131).

Για την ασφάλεια πληροφοριακών υποδομών απαιτείται:

- « Σύσταση ομάδας ειδικού έργου, για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο »
- Κλίμα εμπιστοσύνης στην υλοποίηση και στο σχεδιασμό προϊόντων Επικοινωνιών και Πληροφοριών
- « Διεύρυνση δυνατοτήτων καθιέρωσης ασφαλούς περιβάλλοντος Επικοινωνιών για την ανταλλαγή διαβαθμισμένων κυβερνητικών πληροφοριών ».

Ευρυζωνική τεχνολογία: η σημασία της παροχής δυνατοτήτων ευρυζωνικών Επικοινωνιών για την παγκόσμια και την Ευρωπαϊκή οικονομία κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική. Ορισμένες από τις δράσεις του e-Europe 2005 προς αυτή την κατεύθυνση είναι: α) ευρυζωνική πρόσβαση σε λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες, β) πολιτική φάσματος συχνότητων, γ) πολυπλατφορμικό περιεχόμενο (σε διάφορες τεχνολογικές πλατφόρμες όπως οι επικοινωνίες τρίτης γενιάς, η διαλογική ψηφιακή τηλεόραση κ.λ.π.) και δ) περιορισμός των φραγμών για την εξάπλωση των ευρυζωνικών δικτύων (π.χ. άρση νομοθετικών εμποδίων) (Αποστολάκης, Λουκής κ.α., 2004: 133).

3.1.3 Σχέδιο δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στα πλαίσια του σχεδίου δράσης i2010 έγινε μία έντονη προσπάθεια στροφής προς το διαδίκτυο και πραγματοποίησης όλων των υπηρεσιών μέσω αυτού. Ειδικότερα καταβάλλεται προσπάθεια για τη διασφάλιση διάθεσης της ευρυζωνικής πρόσβαση σε επιχειρήσεις και πολίτες και παράλληλα διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Το σχέδιο δράσης eEurope είναι ένα μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, η οποία έχει ως σκοπό να καταστεί η Ευρώπη η πλέον δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης έως το 2010. Πιο συγκεκριμένα επικεντρώνεται σε πέντε μείζονες στόχους:²⁴

✓ **Πρόσβαση για όλους :** Απαιτείται όλοι να έχουν τη δυνατότητα να επωφεληθούν από την επέκταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί ότι μέχρι το 2010 όλος ο πληθυσμός θα έχει σε μεγάλο βαθμό πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενώ η επιτροπή τόνισε ότι με το πρόγραμμα ηλεκτρονική ένταξη θα υποστηρίξει τις προσπάθειες των κρατών μελών.

²⁴ Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού

✓ **Αυξημένη αποτελεσματικότητα** : Τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να μειώσουν σημαντικά τη διοικητική επιβάρυνση και να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα μέσω της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών (ΤΠΕ). Επιπρόσθετα, όλα τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα εφαρμόσουν σύστημα συγκριτικής αξιολόγησης των πλεονεκτημάτων και των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

✓ **Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** : Ορισμένες υπηρεσίες αποτελούν βήματα σημαντικής προόδου για τις διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους ιδιώτες. Μία από τις υπηρεσίες, η οποία έχει μεγάλο αντίκτυπο είναι η ηλεκτρονική ανάθεση δημόσιων συμβάσεων. Οι δημόσιες συμβάσεις κατέχουν το 15 με 20% του ΑΕΠ στην Ευρώπη. Αυτό συνεπάγεται ότι θα μπορούσε να εξοικονομήσει δεκάδες δισεκατομμύρια ευρώ ετησίως και γι αυτό το λόγο ύπαρξης υψηλού επιπέδου ηλεκτρονικής ανάθεσης δημόσιων συμβάσεων.

✓ **Εφαρμογή εργαλείων-κλειδιών** : Η εφαρμογή εργαλείων και κλειδιών είναι απαραίτητη για τη βελτιστοποίηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: α) η ηλεκτρονική θεώρηση εγγράφων, β) τα διαλειτουργικά συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικής ταυτότητας για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και γ) η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.

✓ **Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων** : Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα συμμετοχής στον δημόσιο διάλογο σε ένα μεγαλύτερο αριθμό ατόμων και στη λήψη των πολιτικών αποφάσεων. Σε ηλεκτρονική έρευνα που αφορούσε την πολιτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το ποσοστό 65% των συμμετεχόντων θεωρούν ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) μπορεί να συμβάλλει στην μείωση του δημοκρατικού ελλείμματος.²⁵

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποβλέπει στο να γίνει χρήση των τεχνολογικών των επικοινωνιών και της πληροφορίας με σκοπό να βελτιωθεί η προσβασιμότητα και η ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Επιπρόσθετα συμβάλλει στο να καταστεί πιο διαφανής και ανοιχτός ο δημόσιος τομέας καθώς και οι κυβερνήσεις να είναι πιο υπεύθυνες και κατανοητές απέναντι στους πολίτες. Ωστόσο με την ηλεκτρονική ένταξη θα εξαπλωθεί η κοινωνία της πληροφορίας σε όλους δηλαδή την ίδια πρόσβαση στις ΤΠΕ και την ίδια διαθεσιμότητα για όλους ακόμη και σε άτομα με αναπηρίες. Η έννοια της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σχετίζεται με την

²⁵ Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης : Σχέδιο Δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2021

πρωτοβουλίες, που αποβλέπουν στην εξασφάλιση πρόσβαση όλων των ατόμων στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας.²⁶


3.1.4 Σχέδιο δράσης 2016-2020

Το σχέδιο δράσης στηρίζεται στο όραμα ότι μέχρι το 2020 τα θεσμικά όργανα και οι δημόσιες διοικήσεις της ΕΕ απαιτείται να είναι αποτελεσματικά, ανοιχτά και χωρίς αποκλεισμούς παρέχοντας σε όλες τις επιχειρήσεις και τους πολίτες φιλικές και εξατομικευμένες δημόσιες υπηρεσίες προς τον χρήστη. Ο σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης είναι να ενώσει τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την μείωση των υφιστάμενων εμποδίων στην Ψηφιακή Ενιαία Αγορά. Οι βασικές αρχές που βασίζονται οι πρωτοβουλίες στο πλαίσιο του σχεδίου είναι:

- ❖ « Εξασφάλιση, ότι οι επιχειρήσεις και οι πολίτες παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά σε μια δημόσια διοίκηση »,
- ❖ « Διαφανείς και ανοικτοί δημόσιοι φορείς, που μοιράζονται δεδομένα και πληροφορίες μεταξύ τους, και επιχειρήσεις και πολίτες, που έχουν πρόσβαση στα δικά τους δεδομένα, οι οποίοι συνεργάζονται με επιχειρήσεις και άλλους στον σχεδιασμό υπηρεσιών »,
- ❖ « Διασυνοριακές με δημόσιες υπηρεσίες διαθέσιμες εξασφαλίζοντας την κινητικότητα εντός της ενιαίας αγοράς της ΕΕ και αποτρέποντας τον περαιτέρω κατακερματισμό »,
- ❖ « παροχή ψηφιακών υπηρεσιών ως προτιμώμενη επιλογή μέσω ενός ενιαίου σημείου επαφής »,
- ❖ « Διαλειτουργικές με υπηρεσίες σχεδιασμένες να λειτουργούν σε όλους τους οργανισμούς άψογα ακόμη και σε όλη την ενιαία αγορά » και
- ❖ « Αξιόπιστα και με ασφάλεια με πρωτοβουλίες που δεν περιορίζονται μόνο στη τήρηση της νομοθεσίας όσον αφορά την προστασία της ιδιωτικής ζωής, την προστασία των δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών ».²⁷

Το σχέδιο δράσης είναι οργανωμένο σε τρεις πυλώνες δίνοντας και μια ημερομηνία στόχο για την κάθε δράση που απαιτείται να ολοκληρωθεί:

1) **Πυλώνας I: Εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με ΤΠΕ:**

 2016: «επιτάχυνση της ανάληψης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εμπιστοσύνης»,

²⁶ Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης : Σχέδιο Δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2021

²⁷ Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης : Σχέδιο Δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2021

✚ 2016-2019: «παρουσίαση μιας αναθεωρημένης έκδοσης της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής Διαλειτουργικότητας (ΕΣΔ) και παροχή στήριξης για την υιοθέτηση της από τις χώρες της ΕΕ»,

✚ 2016-2019: «σταδιακή θέσπιση της αρχής «ψηφιακή από προεπιλογή» και της αρχής «Μόνον Άπαξ», των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων και της ηλεκτρονικής τιμολόγησης και αξιολόγησης της πιθανής εφαρμογής της αρχής «κατά της παλαιότητας»,

✚ 2017: «συντονισμός της ανάπτυξης ενός πρωτοτύπου για έναν Ευρωπαϊκό Κατάλογο προτύπων ΓΠΕ για τις δημόσιες συμβάσεις»,

✚ 2018: «διασφάλιση της βιωσιμότητας της διασυνοριακής υποδομής ψηφιακών υπηρεσιών»,

✚ 2019: «υποστήριξη της μετάβασης των χωρών της ΕΕ προς την ολοκληρωμένη δημόσια σύμβαση και τη χρήση των μητρικών συμβάσεων».

2) Πυλώνας II: Ενίσχυση της διασυνοριακής κινητικότητας με ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες :

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τα τελευταία χρόνια συγκριτικής αξιολόγησης, φαίνεται ότι οι ενδοκοινοτικές υπηρεσίες υστερούν σε σχέση με τις εθνικές υπηρεσίες και ότι η ποιότητα και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους μη κατοίκους καθίσταται ανεπαρκής. Στον πυλώνα αυτό οι δράσεις αποσκοπούν στη διευκόλυνση της πρόσβασης και της κινητικότητας στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες πέρα από τα σύνορα, για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες σε μια διαλειτουργική ΕΕ:

✚ **2016** : « επέκταση του Ενιαίου Ηλεκτρονικού Μηχανισμού για την καταβολή και την καταχώρηση του ΦΠΑ »,

✚ **2016** : « έναρξη ενός πιλοτικού προγράμματος για την Αρχή «Μόνον Άπαξ» για τις επιχειρήσεις »,

✚ **2016** : « να καταστεί η διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης μια ενιαία υπηρεσία πληροφόρησης »,

✚ **2016-2018** : « υποστήριξη των χωρών της ΕΕ για να αναπτύξουν διασυνοριακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας »,

✚ **2017** : « υποβολή πρότασης για μια Ενιαία Ψηφιακή Πύλη »,

✚ **2017** : « υποχρεωτική διασύνδεση όλων των μητρικών επιχειρήσεων των χωρών της ΕΕ »,

✚ **2017** : « παρουσίαση μιας πρωτοβουλίας για ψηφιακές λύσεις σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής μιας επιχείρησης »,

✚ **2017** : « περαιτέρω ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής πύλης EURES για την επαγγελματική κινητικότητα »,

✚ **2018** : « ψηφιοποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων για τις μεταφορές και δημιουργία ενός ενιαίου μηχανισμού υποβολής εκθέσεων για τις θαλάσσιες μεταφορές»,

✚ **2019** : « περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διασύνδεσης των μητρώων αφερεγγυότητας » και

✚ **2019** : « ολοκλήρωση της εγκατάστασης της Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών Κοινωνικής Ασφάλισης ».

3) Πυλώνας III: Διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις :

Ο σκοπός των δράσεων σε αυτόν τον πυλώνα είναι η βελτίωση της υιοθέτησης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Αυτό συνεπάγεται βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών (μέσω της εξατομίκευσης), με σεβασμό στην προστασία των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συμμετοχή των χρηστών στην παραγωγή, στον σχεδιασμό και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Οι δράσεις σε αυτόν τον πυλώνα είναι:

✚ **2016-2020:** « επιτάχυνση της χρήσης της υποδομής δεδομένων της οδηγίας INSPIRE »,

✚ **2018:** « αναδιαμόρφωση ιστοσελίδων της ΕΕ για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των επιχειρήσεων και των πολιτών σε προγράμματα και στην πολιτική » και

✚ **2019:** « αξιολόγηση της εφαρμογής της αρχής «Μόνον Άπαξ» για τους πολίτες πέρα από τα σύνορα ». ²⁸

3.2 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαχείριση της κρίσης στην Ευρώπη κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί κοινό μοντέλο για όλα τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κάθε χώρα έχει πραγματοποιήσει τις προσπάθειές της για τη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση, στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση, στοχεύοντας κατ' αρχήν στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, στη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου των έργων των κυβερνήσεων προωθώντας και τη συμμετοχή των πολιτών στην διαχείριση της κρίσης του κορονοϊού. Αυτό επιτυγχάνεται σταδιακά και σε διαφορετικά επίπεδα για την κάθε χώρα. Αρχικά, επιτυγχάνεται με την απλή παροχή

²⁸ Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης : Σχέδιο Δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2021

πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στη συνέχεια παρέχοντας τη δυνατότητα ενεργού διάδρασης πολίτη - δημόσιας διοίκησης, έπειτα δίνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και επί του παρόντος εφαρμογές σχετικά με την πανδημία του κορονοϊού. Παρακάτω δίνονται δείγματα καλών πρακτικών ορισμένων χωρών.

3.2.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Γερμανία

Ο δημόσιος τομέας στη Γερμανία παρουσιάζει μια πολυπλοκότητα, η οποία στάθηκε τροχοπέδη στην ανάπτυξη των προσπαθειών στην αρχή τουλάχιστον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για τη Γερμανία δεν αποτέλεσε εξ' αρχής προτεραιότητα αλλά ούτε και το βασικό στοιχείο για τη στρατηγική των μεταρρυθμίσεων την Δημόσιας Διοίκησης. Στη Γερμανία δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στη χρήση των ΤΠΕ από τους δημόσιους υπαλλήλους των Κέντρων Πολιτών, ώστε να μπορούν να έχουν βοήθεια, επαφή αλλά και πρόσβαση σε πληροφορίες νομικού περιεχομένου προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους πολίτες με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Πληροφορίες παρέχονται και απ' ευθείας στους πολίτες από τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Σε επίπεδο τοπικών κυβερνήσεων ιδιαίτερα, χρησιμοποιείται η Υπηρεσία Πολιτών καθώς και η ολοκλήρωση των υπηρεσιών σ' ένα μόνο γραφείο.

3.2.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυστρία

Η Αυστρία προκειμένου να μειώσει το δημόσιο χρέος και το δημόσιο έλλειμμα στο απαιτούμενο επίπεδο στοχεύοντας στον εξορθολογισμό του δημόσιου τομέα, προχώρησε στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι προσπάθειές της συνεχίστηκαν και μετά την ένταξή της στην ΕΕ (1995). Με την πεποίθηση ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα οδηγούσε στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης η Αυστρία είχε ως ειδικότερους στόχους τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, την αύξηση της παραγωγικότητας στο δημόσιο τομέα, την αποδοτική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων και τέλος την επίτευξη ορισμένων επιμέρους στόχων - αποτελεσμάτων.

Προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι δημόσιοι φορείς προχώρησαν σε αναπροσαρμογή των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, σε αποτελεσματικότερη διοίκηση και τέλος στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Η Αυστρία από την αρχή της εφαρμογής της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσίασε μεγάλη πρόοδο. Σήμερα και οι 20 υπηρεσίες διατίθενται ηλεκτρονικά 100% στους πολίτες. Παράδειγμα βέλτιστων πρακτικών αποτέλεσαν το Πρόγραμμα Τοπικής Αρχής της Περιφέρειας Zell am See και το Πρόγραμμα Ομοσπονδιακής Υπηρεσίας Πληροφόρησης υπό τη συνεργασία 45 δήμων.

3.2.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Βέλγιο

Οι προσπάθειες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διοίκησης ξεκινούν πολύ νωρίς για το Βέλγιο, μόλις το 1989 στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ατζέντας για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι Βελγικές αρχές έδωσαν ιδιαίτερη σημασία στην κάρτα eID και στην οργάνωση του back - office. Πολύ σημαντική εφαρμογή είναι Βελγική Προσωπική Ηλεκτρονική Ταυτότητα με την οποία οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί η Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Πληροφόρησης www.belgium.be/portal. Είναι μια υπηρεσία παροχής πληροφοριών στους Βέλγους πολίτες αλλά και στους αλλοδαπούς επισκέπτες. Επίσης δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης στους πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες και τους δημόσιους φορείς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω ενός τηλεφωνικού κέντρου.

3.2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ολλανδία

Οι ενέργειες για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία ξεκίνησαν το 1990, με τη δημιουργία των «Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών». Στόχος τους ήταν η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών αλλά και η αύξηση της αποτελεσματικότητας των διοικητικών οργανισμών. Στην Ολλανδική δημόσια διοίκηση υιοθετήθηκε στην παροχή υπηρεσιών - εξυπηρέτηση πολιτών ένα πελατοκεντρικό μοντέλο. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής είναι δεδομένη στα Κέντρα Δημόσιων Υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, ολοκληρώνοντας τις λειτουργίες των κέντρων μιας στάσης.

Η Ολλανδία βρίσκεται πλέον πάνω από το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης σύμφωνα με τους δείκτες της αξιολόγησης. Σημαντικό έργο ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ολλανδία αποτελούν το «Γραφείο Νεοεισερχομένων» του δήμου του Delf, μια υπηρεσία μιας στάσης για την παροχή πληροφοριών για δουλειά ή σπουδές σε πολίτες (Ολλανδούς και ξένους που φτάνουν για πρώτη φορά στην πόλη. Το 2003 σε εθνικό επίπεδο δημιουργήθηκε το Πρόγραμμα Digid το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους ανέργους να αναζητήσουν εργασία. Στην Ολλανδία

εφαρμόστηκε και η eID μετά το 2007.

3.2.5 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αγγλία

Στην αξιολόγηση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση η Αγγλία βρίσκεται πάνω από το μέσο όρο των υπόλοιπων χωρών σύμφωνα με τους δείκτες (Eifert, M. and Puschel J. O., 2004). Η δημιουργία του κυβερνητικού portal Government Gateway έδωσε στους Βρετανούς πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τη χρήση username & password ή ψηφιακής υπογραφής. Στόχος του μακροχρόνιου σχεδιασμού των Βρετανικών κυβερνήσεων ήταν η παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών στους πολίτες. Οι ειδικότεροι στόχοι από την αρχή των προσπαθειών ήταν οι εξής :

- Η δημιουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων μιας στάσης για τις δημόσιες υπηρεσίες (περίπτερα πληροφοριών, τηλέφωνα και ψηφιακή TV).
- Η δημιουργία μιας νέας υποδομής πληροφορικής που θα συνέδεε τα συστήματα που ήδη χρησιμοποιούνταν από τις δημόσιες υπηρεσίες και των συστημάτων που χρησιμοποιούσαν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Προτεραιότητες επίσης από τα πρώτα στάδια ήταν :

- α. Ο τρόπος επιλογής των ηλεκτρονικών καναλιών
- β. Η χρήση και επικύρωση των ψηφιακών υπογραφών
- γ. Οι έξυπνες κάρτες
- δ. Η ψηφιακή TV
- ε. Οι τρόποι εκμετάλλευσης των κυβερνητικών ιστοχώρων
- στ. Η ασφάλεια των στοιχείων

Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Αγγλία αποτελεί το Σύστημα της Εθνικής Υγειονομικής Υπηρεσίας NHS www.nhdirect.nhs.uk για ηλεκτρονική περίθαλψη. Επίσης καλή πρακτική αποτελεί και η υπηρεσία πρόσβασης του πολίτη σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες στον ιστότοπο www.ukonline.gov.uk.

3.3 Ψηφιακή διακυβέρνηση και διαχείριση κρίσης στην Ελλάδα σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη

Βήματα προόδου στην κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κάνει η Ευρωπαϊκή Ένωση, αν και η εικόνα παραμένει ανομοιογενής, καθώς πολλά κράτη επιδίδονται σε «πρωταθλητισμό», ενώ άλλα παραμένουν ουραγοί των εξελίξεων. Δέκα χώρες παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας με βαθμολογία πάνω

από 75% για σημαντικά γεγονότα της καθημερινής ζωής, όπως την εύρεση εργασίας, την έναρξη μιας επιχείρησης ή τη μελέτη και εφαρμογές σχετικές με την πανδημία του κορονοϊού.

Οι πρωταθλητές Ευρώπης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ακόμα και εν όψη της πανδημίας με σημαντικά αποτελέσματα ακόμα και στη διαχείριση της κρίσης του κορονοϊού είναι η Μάλτα, η Αυστρία, η Σουηδία, η Φινλανδία, οι Κάτω Χώρες, η Εσθονία, η Λιθουανία, η Λετονία, η Πορτογαλία, η Δανία και η Νορβηγία. Ωστόσο η Εσθονία, η Λετονία και η Λιθουανία ξεπερνούν τις υπόλοιπες χώρες όσον αφορά την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης και την υιοθέτηση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών και αναδεικνύονται πρωταθλήτριες Ευρώπης σε θέματα e-Gov.

Η Ελλάδα φαίνεται να μην έχει και τόσο καλή θέση στη λίστα της ΕΕ αφού συγκαταλέγεται στις μη συμμορφωμένες με το στοίχημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χώρες της ΕΕ με ποσοστό διείσδυσης κάτω του 50%, όπως φαίνεται σε μελέτες. Ωστόσο, τόσο η Ελλάδα όσο και η Βουλγαρία, η Δανία, η Γαλλία, οι Κάτω Χώρες, η Πολωνία και η Σλοβενία λειτουργούν σύμφωνα με τις αναμενόμενες επιδόσεις με βάση τα χαρακτηριστικά τους, όπως σημειώνει στην ανάλυσή της η έρευνα της ΕΕ. Παρ' όλα αυτά, η χώρα μας έχει σημειώσει μια κάπως εμφανή πρόοδο κατά την διάρκεια της πανδημίας δίνοντας περισσότερες δυνατότητες και διευκολύνσεις στους πολίτες ώστε να εξυπηρετούν όλο και περισσότερες ανάγκες σε μια περίοδο δύσκολη με πολλούς περιορισμούς και απαγορεύσεις που καθιστούν αρκετά δύσκολες ακόμα και καθημερινές υποχρεώσεις όπως για παράδειγμα τα σχολικά μαθήματα. Εκθέσεις αναφοράς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δείχνουν ότι η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών έχουν βελτιωθεί στην Ευρώπη. Συνολικά σημειώθηκε, ασφάλεια πληροφοριών και υπηρεσιών στο Διαδίκτυο, διαφάνεια των λειτουργιών των δημοσίων Αρχών, έλεγχος των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, διασυνοριακή κινητικότητα, αλλά και διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών δελτίων ταυτότητας.

Πριν από περίπου 2 χρόνια η χώρα μας μπήκε σε μία νέα τροχιά υλοποίησης δράσεων για την ψηφιακή διακυβέρνηση. Τους τελευταίους μήνες έχουμε δει να υλοποιούνται σημαντικές παρεμβάσεις στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Είδαμε τις ιατρικές συνταγές να γίνονται πλήρως ηλεκτρονικές, να ψηφιοποιούνται οι υπεύθυνες δηλώσεις, να προσφέρονται ψηφιακά πιστοποιητικά και άδειες, να καταργείται το fax στη δημόσια διοίκηση και άλλα πολλά. Επίσης για πρώτη φορά έχουμε επιτέλους την εντύπωση ότι ο σχεδιασμός και η ηγεσία στην υλοποίηση ασκείται στο κατάλληλο ιεραρχικά επίπεδο και από στελέχη με γνώση στο

αντικείμενο.

Σε έναν κόσμο, όπου ο καθένας μπορεί να αγοράσει και να πουλήσει οτιδήποτε με το πάτημα ενός κουμπιού, χρειαζόμαστε εξίσου εύχρηστες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες ικανοποιούν τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πολιτών. Χρησιμοποιώντας την τεχνογνωσία της, η Ευρώπη είναι ιδανικά τοποθετημένη, ώστε να πετύχει αυτόν τον στόχο. Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος προς την κατεύθυνση ανοιχτών, συνεκτικών και συνεργατικών δημόσιων διοικήσεων σε όλη την Ευρώπη. Ωστόσο, περαιτέρω βελτιώσεις είναι ακόμα δυνατές για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των πολιτών. Η κρίση της πανδημίας ήταν και είναι σημαντική ευκαιρία αναβάθμισης των ψηφιακών συστημάτων σε πολλές χώρες εξαιτίας της αυξημένης ανάγκης εξυπηρέτησης και διαχείρισης λόγω περιορισμών, αλλά αυτό θα πρέπει να είναι μια αφετηρία για την δημιουργία ενός άψογου συστήματος που θα είναι έτοιμο να αντιμετωπίσει ξαφνικές δυσμενείς καταστάσεις όπως η κρίση του κορονοϊού εμπρόθεσμα.

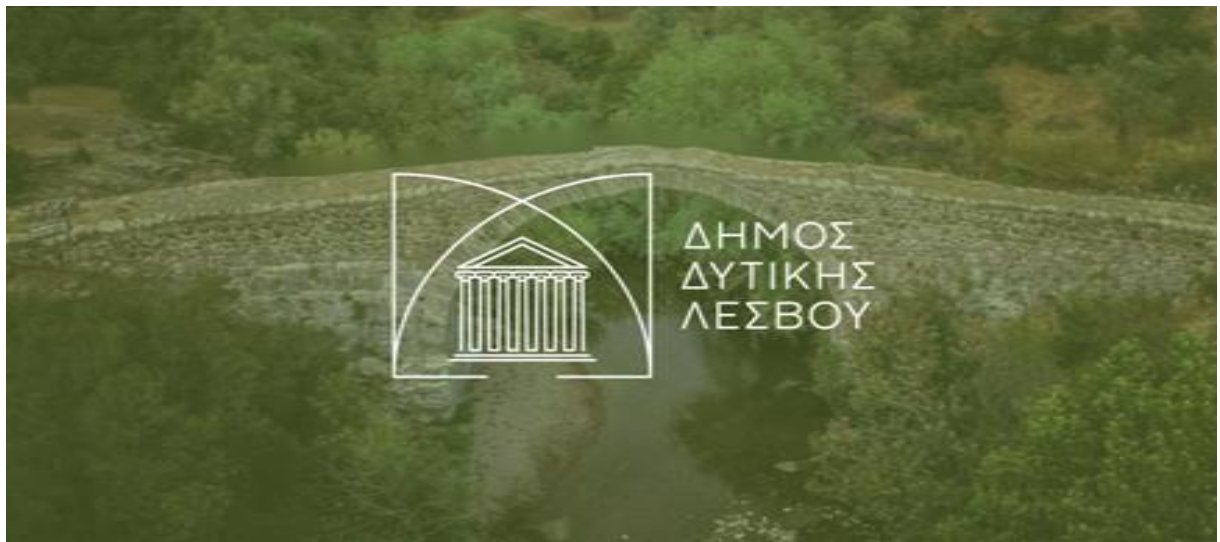
Συμπεράσματα

Σε ευρωπαϊκή κλίμακα, η μετατόπιση του κέντρου βάρους προς την οικονομία και την κοινωνία της πληροφορίας, που στηρίζεται στην γνώση και την πληροφορία οδήγησε σε μια διαφορετική αντίληψη του δημόσιου τομέα, εμπνευσμένη ιδίως από τις δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών. Γι αυτό λοιπόν η εφαρμογή πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί μια πάγια και συστηματική προσπάθεια.

Η πρωτοβουλία e-europe 2002 καθόρισε τον στρατηγικό στόχο της Ένωσης: να καταστεί η δυναμικότερη και η ανταγωνιστικότερη οικονομία της γνώσης, ικανή για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή και με καλύτερες και περισσότερες θέσεις εργασίας. Κύριος στόχος του e-europe 2005 ήταν η αξιοποίηση των ευκαιριών, που δίνουν οι τηλεπικοινωνίες και η πληροφορική και πιο συγκεκριμένα τα νέα δίκτυα υψηλών ταχυτήτων. Τέλος το σχέδιο δράσης i2010 συνέβαλε στην προσπάθεια διασφάλισης της ευρυζωνικής πρόσβασης σε επιχειρήσεις και πολίτες και παράλληλα στη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών ενώ η προσπάθεια του σχεδίου δράσης 2020 ήταν να ενώσει τις προσπάθειες που καταβάλλονται για την μείωση των υφιστάμενων εμποδίων στην Ψηφιακή Ενιαία Αγορά.

Κεφάλαιο 4^ο:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α



**ΔΗΜΟΣ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ**

Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης των αποτελεσμάτων χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους σημαντικούς παράγοντες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην χώρα μας, οι οποίοι συμμετέχουν και από την πλευρά τους στην εξέλιξη του σύγχρονου μοντέλου διοίκησης παρέχοντας υπηρεσίες στους πολίτες, επιχειρήσεις αλλά και εσωτερικές υπηρεσίες των Δήμων.

Συγκεκριμένα για το νεοσύστατο Δήμο Δυτικής Λέσβου οι υπηρεσίες προς τους πολίτες είναι κυρίως ενημέρωσης και παρέχονται μέσω διαδικτύου, ενώ προς τις εσωτερικές Υπηρεσίες του Δήμου αφορούν κυρίως παροχή πληροφοριών και εξυπηρέτησης των λειτουργιών ενώ γίνεται ιδιαίτερη προσπάθεια ανάπτυξης τους.

Γίνεται παρουσίαση των λειτουργιών και κριτική της χρήσης τους μέσα από ανάλυση της επίσημης ιστοσελίδας του στο διαδίκτυο με την οπτική του χρήστη-πολίτη του Δήμου αλλά και καταγραφή απόψεων των δημοτικών υπαλλήλων αλλά κυρίως μέσα από συνέντευξη των αρμόδιων υπευθύνων των τμημάτων του Δήμου, του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Αντιδημάρχου, του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών. Επίσης έγινε μια έρευνα με ερωτηματολόγιο σε πενήντα δημότες κατά την διάρκεια των περιοριστικών μέτρων που υπήρχαν στο νησί λόγω της πανδημίας covid 19.

4. 1 Γενικά Ο.Τ.Α

Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κατοχυρώνεται από το Σύνταγμα και η δράση των Δήμων καθορίζονται με τη κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Νόμο3463/2006), και με το πρόγραμμά Καλλικράτης,(Νόμος 3852/2010). Αποτελούν Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ) με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, με αρμοδιότητες, υποχρεώσεις και δικαιώματα (άρθρο 75,Ν3463/2006), χωρίς να παρεμποδίζεται η δράση και η ανάπτυξη των πρωτοβουλιών από την Κεντρική Διοίκηση. Αρμοδιότητες των Ο.Τ.Α έχοντας γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση τω πολιτών, είναι καταναμεμημένες σε τομείς :

- ✓ Ανάπτυξης,
- ✓ Περιβάλλοντος,
- ✓ Ποιότητας Ζωής και εύρυθμης λειτουργίας των πόλεων,
- ✓ Απασχόλησης,
- ✓ Κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης,
- ✓ Παιδείας και πολιτισμού και
- ✓ Πολιτικής προστασίας.

Στις αρμοδιότητες τους περιλαμβάνονται η τήρηση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από την ισχύουσα εκλογική νομοθεσία, η τήρηση Ληξιαρχείου, η χορήγηση αδειών όπως ίδρυσης λειτουργίας και εγκατάστασης επιχειρήσεων κτλ. Για να έχει ο Δήμος την ικανότητα να ασκήσει τις αρμοδιότητες του καλύπτοντας τις καθημερινές ανάγκες των πολιτών και να διαχειρίζεται κρίσιμες υποδομές για την ποιότητα ζωής, την δημοτική και την τοπική ανάπτυξη χρειάζεται να αναπτύξει ένα κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας μαζί τους. Η ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφοριακών και Επικοινωνιών και του διαδικτύου διευκολύνουν τη παροχή πληροφόρησης και υπηρεσιών. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη υπηρεσιών: Προγραμματισμού, Πληροφορικής, Τεχνικής υπηρεσίας, Οικονομικών, Νομικής Υποστήριξης, Διοίκησης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, Περιβάλλοντος και Πολιτικής Προστασίας.

Κεντρικός στόχος της νέας αρχιτεκτονικής των Δήμων είναι η θεμελίωση του 20ψηφιακού δήμου αλλάζοντας την έως τώρα μορφή του, δηλαδή αντί να πηγαίνει ο πολίτης στις δημοτικές αρχές, να παρέχονται περισσότερες υπηρεσίες στο χώρο του μειώνοντας την απόσταση ενός οικισμού από την έδρα του Δήμου. Προβλέπεται λοιπόν και έχει επιτευχθεί σε πολλούς δήμους τα εξής :

- ❖ να ενισχυθεί και να εκσυγχρονιστεί ο θεσμός των δημοτικών ΚΕΠ με τα οποία παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες όσο το δυνατό εγγύτερα στον πολίτη.²⁹
- ❖ Οι Δήμοι να εξοπλίζονται με τις απαραίτητες υποδομές που εγκαθίστανται στα ΚΕΠ και θα μπορούν να εξυπηρετηθούν όποια στιγμή επιθυμούν. Με τη δημιουργία μικρών, αποτελεσματικών «δημοτικών e- ker», σε κάθε γειτονία ή χωριό ενισχύεται και εκσυγχρονίζεται ο θεσμός των δημοτικών ΚΕΠ παρέχοντας οι βασικές ανάγκες της δημοτικής αυτοδιοίκησης όσο το δυνατό γρηγορότερα στο πολίτη. για παράδειγμα, ένα έγγραφο φθάνει στον παραλήπτη του άμεσα και γρηγορότερα. Το ΚΕΠ γίνεται το μοναδικό σημείο φυσικής επαφής των πολιτών με το δημόσιο. Με την εγκατάσταση των μηχανημάτων εκτός ΚΕΠ οι πολίτες που αντιμετωπίζουν πολυκοσμία έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν γρήγορα το αίτημα τους το οποίο θα διοχετεύεται στο πλησιέστερο ΚΕΠ. Το τελικό προϊόν θα μπορεί να μετακινηθεί από ΚΕΠ σε ΚΕΠ μέσω τηλεομοιοτυπίας έτσι ώστε ο πολίτης να το παραλάβει από όποιο ΚΕΠ επιθυμεί.
- ❖ Η εισαγωγή της «έξυπνης κάρτας» του Δημότη. Πρόκειται για μια κάρτα αντίστοιχη των τραπεζών, η οποία περιλαμβάνει προσωπικά δεδομένα και ο κάθε δημότης πληκτρολογώντας έναν κωδικό μπαίνει στο δημοτικό σύστημα και θα

²⁹ Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης 2021

αιτείται οποιοδήποτε πιστοποιητικό, θα συμμετέχει σε ψηφοφορίες, θα πληρώνει οποιαδήποτε οφειλή ,παράβολα που είναι προαπαιτούμενα σε πολλές διαδικασίες και διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ.

❖ Επίσης εισάγεται ο θεσμός του δημοτικού ανταποκριτή για την εξυπηρέτηση των κατοίκων με αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, η «διοικητική βοήθεια», με την οποία εξυπηρετούνται όσοι δημότες έχουν ανάγκη.

Με την προώθηση της ΗΔ, την απλοποίηση και συνέργεια των διαδικασιών, ο κάθε Δήμος εξασφαλίζει τις διαδικασίες εσωτερικής αποκέντρωσης, αυξάνοντας τον συντονισμό των δράσεων και των υπηρεσιών του επιτυγχάνοντας την άμεσότερη διασύνδεση με την κοινωνία. Αλλάζει ριζικά την εικόνα των διοικητικών υπηρεσιών ενώ παράλληλα τα σύγχρονα λογιστικά συστήματα καταστύουν διαφανή τη διαχείριση και προωθούν αποφασιστικά την ουσιαστική λογοδοσία. Με την χρήση της Η.Δ. είναι άμεση η δημοσίευση όλων των αποφάσεων των οργάνων της τοπικής αυτοδιοίκησης και διευκολύνεται ο πολιτικός έλεγχος. Οι υπηρεσίες του Δήμου ομαδοποιούνται σε κατηγορίες:

❖ Υπηρεσίες συνεργασίας με άλλους φορείς του Δημοσίου. Ο κάθε Δήμος πρέπει να έχει συνεργασία με τους τελικούς αποδέκτες των πιστοποιητικών που παρέχουν (π.χ Πιστοποιητικά Γέννησης για χρήση σε ΑΣΕΠ, Υπουργείο Παιδείας, Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση κ.τ.λ) ώστε να δημιουργείται μια αυτόματη αλυσίδα διακίνησης εγγράφων χωρίς την ταλαιπωρία των πολιτών. Ο Δήμος οφείλει να παρέχει τα δεδομένα των μητρώων του (π.χ Δημοτολόγιο), τα έγγραφα που εκδίδει καθώς και το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών, «επαναχρησιμοποιούμενη πληροφορία για κάθε τρίτο φορέα».

❖ Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Οι Δήμοι πρέπει να συνεργάζονται με Τράπεζες και άλλες κρατικές υπηρεσίες για να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες που εκτελούν οικονομικές συναλλαγές.

❖ Κοινωνικές Υπηρεσίες. Οι Δήμοι βελτιώνουν την πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες που παρέχουν (Παιδεία, Υγεία, Πολιτισμό, Αθλητισμό) και εγκαθιστούν διαδικασίες ηλεκτρονικής εγγραφής, προσδιορισμού ραντεβού μέσω τηλεφώνου.

Με την πάροδο λοιπόν του χρόνου, οι παρεχόμενες υπηρεσίες απλοποιούνται γίνονται πιο άμεσες και προσιτές στο ευρύτερο κοινό, ενώ όλο και περισσότεροι Δήμοι πρέπει να ανεβαίνουν σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών. Από το 1ο και 2ο επίπεδο πρέπει να παρέχουν πλέον και υπηρεσίες Διαδραστικές και Συναλλαγματικές.

4.2 Δήμος Δυτικής Λέσβου

Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου είναι δήμος της Περιφερειακής Ενότητας Λέσβου. Συστήθηκε για πρώτη φορά σύμφωνα με τροπολογία που παρουσιάστηκε στις 25 Φεβρουαρίου 2019 από το Υπουργείο Εσωτερικών. Αποφασίστηκε η διάσπαση του Δήμου από το Σεπτέμβριο 2019 και με την ανάνηψη των νέων δημοτικών αρχών που προέκυψαν από τις δημοτικές εκλογές 2019 σε δυο Δήμους, τον Δήμο Μυτιλήνης και τον Δήμο Δυτικής Λέσβου. Δήμαρχος είναι ο Ταξίαρχης Βέρρος. Ο Δήμος έχει έδρα την Καλλονή και περιλαμβάνει τις εξής Δημοτικές Ενότητες:

- Δημοτική Ενότητα Καλλονής,
- Δημοτική Ενότητα Μανταμάδου,
- Δημοτική Ενότητα Αγίας Παρασκευής,
- Δημοτική Ενότητα Ερεσού,
- Δημοτική Ενότητα Μολύβου,
- Δημοτική Ενότητα Πολιχνίτου,
- Δημοτική Ενότητα Πέτρας.

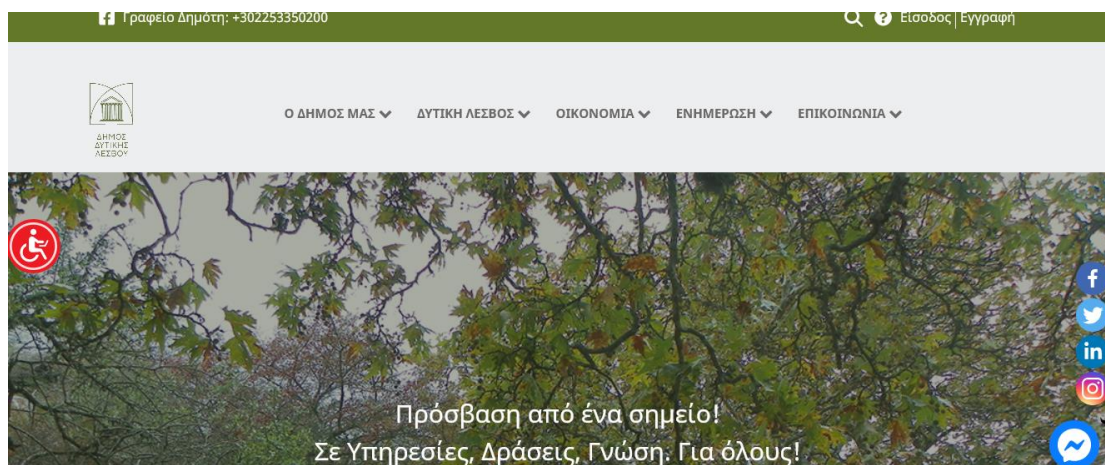
Έχει 36 οικισμούς και συνολική έκταση 1065 τετραγωνικά χιλιόμετρα και συνολικό πληθυσμό 28564 (ΑΠΟΓΡΑΦΗ 2011). Ο Δήμος εδράζεται οικονομικά σε ποσοστό 90%, στον αγροτοκτηνοτροφικό και τουριστικό τομέα με τους βασικούς τομείς παραγωγής την ελαιοπαραγωγική, την κτηνοτροφία, την αλιεία, τον τουρισμό, τη γεωθερμία και γενικά τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Οι κωμοπόλεις του Δήμου Μόλυβος, Βατερά, Πέτρα είναι πλέον εμβληματικές του Δήμου, οι οποίες δέχονται τον περισσότερο τουρισμό και η περιοχή της Ενότητας Πολιχνίτου αποτελείται από εκτάσεις ελαιώνων.

4.2.1 Το Τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (Ο.Ε.Υ) του Δήμου Δυτικής Λέσβου προβλέπεται στη διάρθρωση των κεντρικών Υπηρεσιών, η Διεύθυνση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού, που περιλαμβάνει τις διοικητικές ενότητες για Τμήμα Σχεδιασμού, Τμήμα Τοπικής Ανάπτυξης και Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών. Ειδικά τα τμήματα αυτά προσδιορίζονται να έχουν αρμοδιότητες *«...υποστηρίζει την εφαρμογή δράσεων, συγκεντρώνει την αναγκαία τεχνογνωσία και πληροφόρηση που είναι απαραίτητη για τη διαμόρφωση των προγραμμάτων ανάπτυξης του Δήμου...»* και *«...διαμορφώνει και εισηγείται τη στρατηγική του Δήμου σε ότι*

αφορά την ανάπτυξη, επέκταση και βελτίωση των συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και τα ζητήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης». Ιδιαίτερα το τμήμα Τ.Π.Ε «...εξασφαλίζει την ασφάλεια δεδομένων, βελτιστοποιεί τη χρηστικότητα των ιστοσελίδων,...», «..παρέχει πρόσβαση των πολιτών σε διαδικτυακές υπηρεσίες web services,..».

Από την αρχή λειτουργίας του Δήμου έγινε ιδιαίτερη προσπάθεια και ήταν πρωταρχικός στόχος των αρμοδίων λειτουργία της Δικτυακής πύλης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην διεύθυνση <https://www.mwlesvos.gr>.



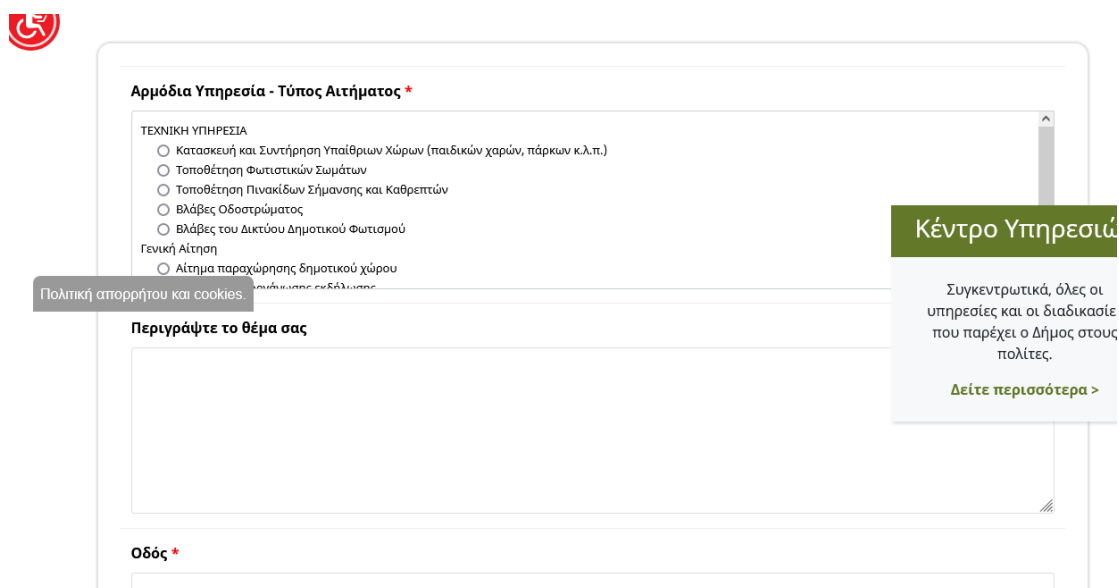
Μέσω της οποίας παρέχει στον πολίτη μια σειρά από υπηρεσίες όπως η παροχή πληροφόρησης γενικού ενδιαφέροντος, η διεκπεραίωση υπηρεσιών χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη, ανοιχτή διαβούλευση και δυνατότητα επικοινωνίας. Ο δήμαρχος σε μήνυμα του αναφέρει ότι «...ο συγκεκριμένος δικτυακός τόπος παρέχει πληροφορίες άμεσα και έγκυρα για ποίκιλα θέματα ... θα δώσει καλύτερα να γνωρίσεις τον τόπο και να διευκολύνει την διαμονή...».³⁰ Σήμερα, μέσω της κεντρικής ιστοσελίδας λειτουργούν βασικές πλατφόρμες:

- η πλατφόρμα αιτημάτων,
- η πλατφόρμα διαβούλευσης,
- ένας ψηφιακός βοηθός ο οποίος είναι συνδεδεμένος μέσω (facebook, Messenger κτλ).

³⁰ Ιστοσελίδα Δήμου Δυτικής Λέσβου

4.2.2 Η πλατφόρμα αιτημάτων

Εικόνα 9: Πλατφόρμα αιτημάτων



The screenshot shows a web form titled "Αρμόδια Υπηρεσία - Τύπος Αιτήματος *". Under the heading "ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ", there are several radio button options: "Κατασκευή και Συντήρηση Υπαίθριων Χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λπ.)", "Τοποθέτηση Φωτιστικών Σωμάτων", "Τοποθέτηση Πινακίδων Σήμανσης και Καθρεπτών", "Βλάβες Οδοστρώματος", "Βλάβες του δικτύου Δημοτικού Φωτισμού", "Γενική Αίτηση", and "Αίτημα παραχώρησης δημοτικού χώρου". Below the options is a text area labeled "Περιγράψτε το θέμα σας" and a field labeled "Οδός *". A small red icon with a white wheelchair symbol is in the top left corner. A dark green box on the right contains the text "Κέντρο Υπηρεσιών" and "Συγκεντρωτικά, όλες οι υπηρεσίες και οι διαδικασίες που παρέχει ο Δήμος στους πολίτες. Δείτε περισσότερα >". A small grey box at the bottom left says "Πολιτική απορρήτου και cookies."

Πηγή:<https://www.mwlesvos.gr/request-form/>

Στη πλατφόρμα αυτή παρέχεται η δυνατότητα κατάθεσης αίτησης από πολίτες είτε εγγεγραμμένους χρήστες είτε ως επισκέπτες της σελίδας. Περιγράφεται το αίτημα-αίτηση αλλά και προβλήματα στις αρμόδιες υπηρεσίες συμπληρώνοντας τα απαραίτητα προσωπικά στοιχεία. Ενώ παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης του αιτήματος με τον αριθμό πρωτοκόλλου του.

4.2.3 Η πλατφόρμα Διαβούλευσης CROWD PARTICIPATION

Εικόνα 10 : Πλατφόρμα διαβούλευσης



Πηγή:<https://hello.crowdapps.net/participation-mwlesvos/>

Εικόνα 11: Φόρμα υποβολής ιδεών πολιτών

> ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΙΣ ΕΡΓΩΝ & ΔΡΑΣΕΩΝ ΔΗΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΙΨΒΟΥ > Ιδέες πολιτών: Φόρμα υποβολής

Ιδέες πολιτών: Φόρμα υποβολής

Είμαι πολίτης

Τίτλος Ιδέας *

Περιγραφή ιδέας *

Όνοματεπώνυμο *

- Βελτίωση οδικού δικτύου
- εγκατελεμμένα αυτοκίνητα
- ΑΡΔΕΥΤΙΚΟ
- Βιολογικός καθαρισμός
- Ώρες λειτουργίας υδρομετρών

Όλες οι ιδέες & προτάσεις >

<https://hello.crowdapps.net/participation-mwlesvos/politis/>

Εικόνα 12: Φόρμα υποβολής συλλογικών φορέων

Προτάσεις συλλογικών Φορέων: Φόρμα υποβολής

Προτάσεις συλλογικών Φορέων

Τίτλος πρότασης *

Σώμα πρότασης *

Αρμόδια διεύθυνση ή νομικό πρόσωπο που αφορά *

- Βελτίωση οδικού δικτύου
- εγκατελεμμένα αυτοκίνητα
- ΑΡΔΕΥΤΙΚΟ
- Βιολογικός καθαρισμός
- Ώρες λειτουργίας υδρομετρών

Όλες οι ιδέες & προτάσεις >

<https://hello.crowdapps.net/participation-mwlesvos/foreas/>

Η πλατφόρμα Crowd Participation επιτρέπει την οργάνωση και την πραγματοποίηση Δημόσιας Διαβούλευσης για διάφορα έργα και δράσεις του Δήμου. Οι χρήστες συμμετέχουν τόσο ως άτομο – πολίτης αλλά και ως εκπρόσωπος ενός συλλογικού φορέα. Είναι σημαντικό εργαλείο γιατί διευκολύνει τον έλεγχο των πολιτών απέναντι σε αποφάσεις του σε διάφορα ζητήματα που τους αφορούν αλλά παράλληλα δίνει τη δυνατότητα στους αρμόδιους να βελτιστοποιούν τον μηχανισμό αξιολόγησης και προτεραιότητας των ζητημάτων που τίθενται σε δημόσια διαβούλευση. Οι χρήστες από την πλευρά τους έχουν την ευκαιρία να σχολιάζουν της ήδη αναρτημένες προτάσεις. Τόσο οι πολίτες όσο οι επιμέρους συλλογικοί φορείς καταθέτουν απόψεις για τα προτεινόμενα έργα και τις δράσεις αλλά και προτείνουν δικές τους ιδέες και προτάσεις σε θέματα όπως :

- Διεύθυνση Περιβάλλοντος
- Καινοτομία και Ανάπτυξη
- Πράσινη Ανάπτυξη.

Αξίζει να αναφερθεί ότι το περιεχόμενο ελέγχεται πριν δημοσιευθεί και υπάρχει τήρηση των προσωπικών δεδομένων. Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου απέσπασε το χάλκινο μετάλλιο τω Best City Awards 2020³¹ που διοργάνωσε η Boussias Communications υπό την αιγίδα της ΚΕΔΕ και της Περιφέρειας ς Αττικής. Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου βραβεύτηκε στο τομέα της Καινοτομίας και Ποιότητας Ζωής για την εφαρμογή νέων τεχνολογιών στις υπηρεσίες του, για την πλατφόρμα Διαβούλευσης που λειτουργεί. Και κατασκευάστηκε από την εταιρεία “Crowndpolicy” η οποία βραβεύτηκε απ τον ίδιο θεσμό με τίτλο “Smart City Supplier of the Year.”³²

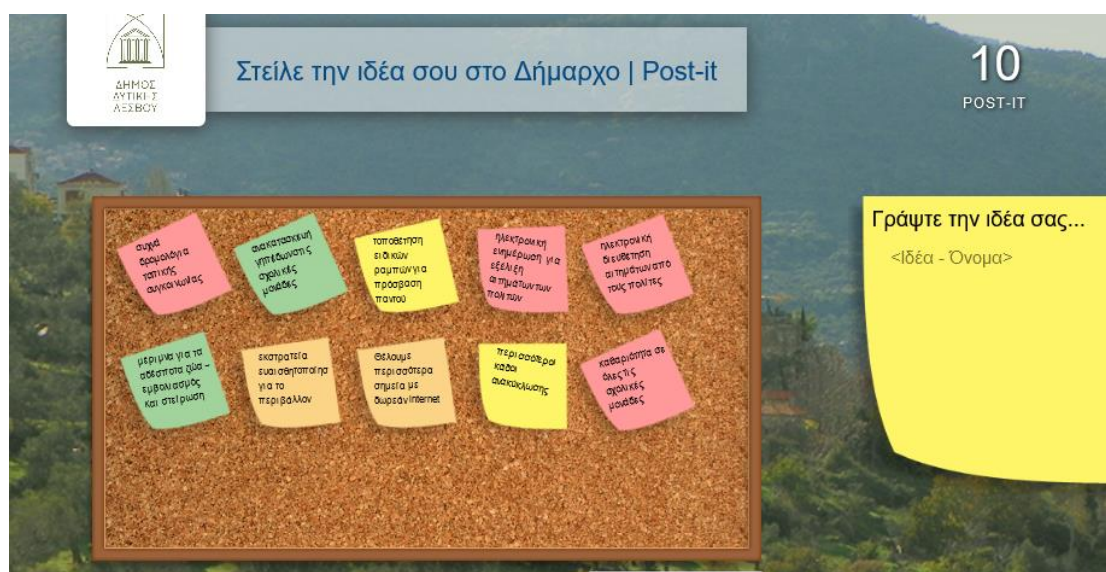
Τα Best City Awards 2020 που διοργανώνει η Boussias, υπό την Αιγίδα της ΚΕΔΕ και της Περιφέρειας Αττικής, για 4η χρονιά επιβραβεύουν την Καινοτομία και την Ποιότητα Ζωής στις Ελληνικές Πόλεις. Η επίσημη ανακοίνωση των Νικητών έγινε στις 22 Φεβρουαρίου 2021, αναδεικνύοντας τις κορυφαίες πρακτικές και λύσεις του 2020, μιας χρονιάς εξαιρετικά δύσκολης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση, όπου δοκιμάστηκαν οι αντοχές συστημάτων και ανθρώπων. Παρ’ όλα αυτά, η Αυτοδιοίκηση με τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, απάντησαν στις προκλήσεις της χρονιάς και απέδειξαν ότι με ευελιξία, καινοτομία και εμπιστοσύνη μπορούν τα επιτευχθούν τα καλύτερα αποτελέσματα. Ο Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής *Δημήτρης Παπαστεργίου* (Πρόεδρος ΚΕΔΕ, Δήμαρχος Τρικκαίων), συνεχάρη όλες τις πόλεις που υπέβαλαν υποψηφιότητες και ιδιαίτερα αυτές που απέσπασαν διακρίσεις στα βραβεία και δηλώνει με την ευκαιρία «*Ο ιός covid-19 ήρθε, απείλησε, αλλά τον αντιμετωπίσαμε. Η Αυτοδιοίκηση χρησιμοποίησε κάθε διαθέσιμη δυνατότητα, ανοίγοντας και νέους δρόμους. Σταθήκαμε δίπλα στον πολίτη, καινοτομήσαμε, βρήκαμε λύσεις μέσω της τεχνολογίας, αξιοποιήσαμε το ανθρώπινο δυναμικό, στηριχθήκαμε στην εμπειρία των υπαλλήλων, ανοιχθήκαμε στην κοινωνία, βρήκαμε τρόπους συνεργασίας, αλλάξαμε κάποιες συνήθειες... και πετύχαμε! Οι λύσεις που έδωσαν η ΚΕΔΕ, οι Δήμοι, οι υπάλληλοι, οι ίδιοι οι πολίτες, απέδειξαν ότι το “έξυπνο” είναι να τολμάς (και) να αλλάζεις, με πρώτιστο μέλημα την κοινωνία. Συνεχίζουμε!*».

³¹ Ιστοσελίδα Best city awards 2021

³² Δελτίο Τύπου Δήμου Δυτικής Λέσβου 3/2021

4.2.4 ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ “ΣΤΕΙΛΕ ΤΗΝ ΙΔΕΑ ΣΟΥ –POST IT”

Εικόνα 13«ΣΤΕΙΛΕ ΤΗΝ ΙΔΕΑ ΣΟΥ-POST IT”

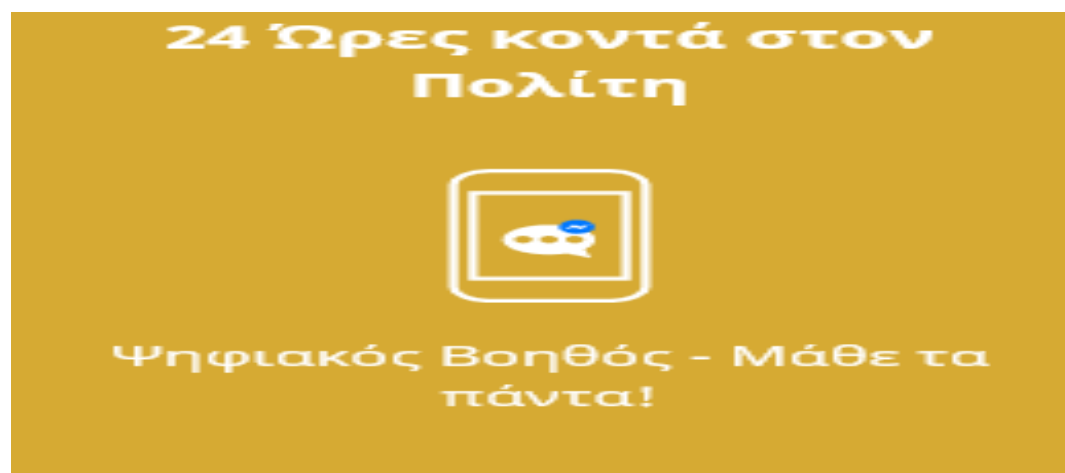


ΠΗΓΗ: <http://hello.crowdapps.net/postit-mwlesvos/>

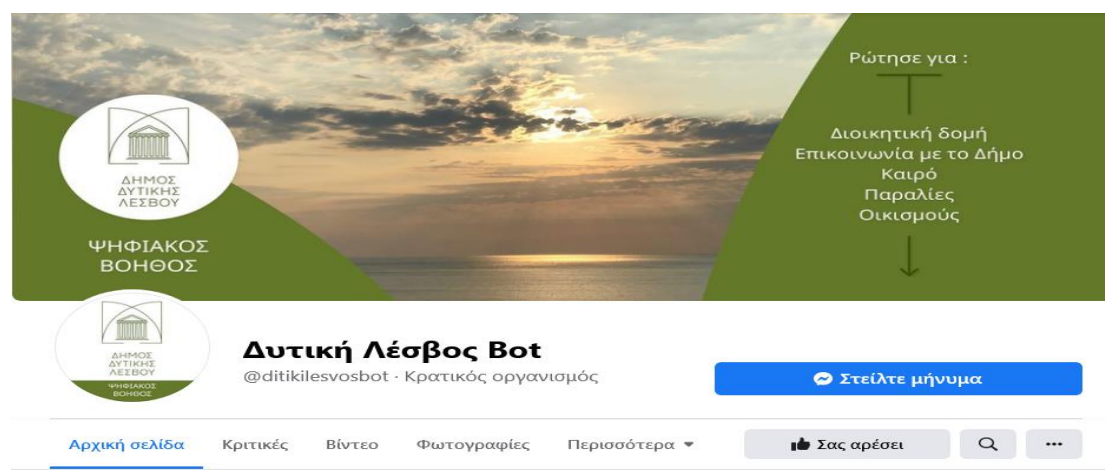
Ο χρήστης δημιουργεί ένα μήνυμα «post it» αντί να το υποβάλλει σε μορφή αιτήματος σε κάποια υπηρεσία. Βασικό χαρακτηριστικό της πλατφόρμας είναι η άμεση και εύκολη συγκέντρωση ιδεών και προτάσεων από πολίτες, τις οποίες τόσο ο Δήμος όσο κάποιες τοπικές κοινότητες πολιτών θέλουν να συλλέξουν. Ο τρόπος με τον οποίο ο πολίτης άμεσα υποβάλλει μια ιδέα-σημείωση- πρόταση είναι εύκολος, πρωτότυπος και διαδραστικός και προσιτός από όλες τις ηλικίες και ενισχύει την αυτοπεποίθηση των χρηστών ότι συμμετέχουν στα δρώμενα της περιοχής τους και ευρύτερα του Δήμου.

4.2.5 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ

Εικόνα 14 “ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΒΟΗΘΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ”



ΠΗΓΗ: <https://www.mwlesvos.gr/chat-bot/>



ΠΗΓΗ: <https://www.facebook.com/ditikilesvosbot>

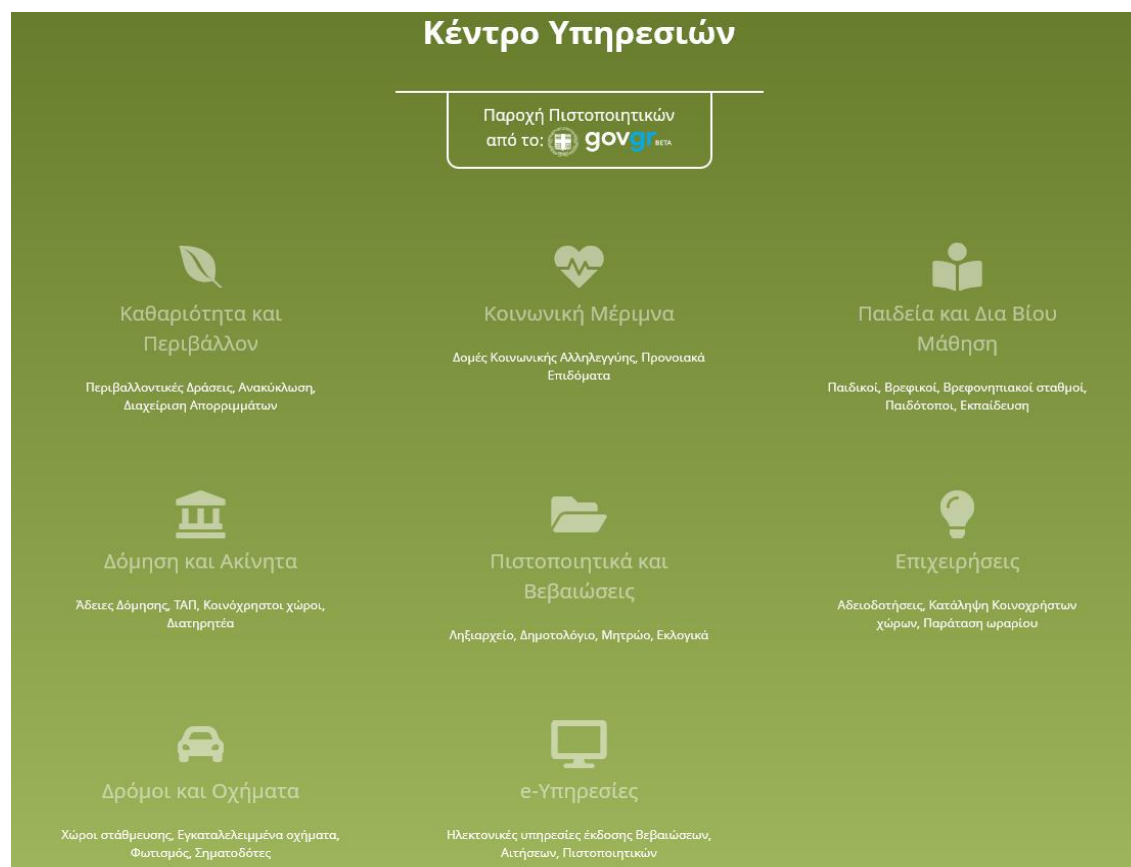
Αποτελεί ένα εναλλακτικό μέσο εξυπηρέτησης και διευκόλυνσης των χρηστών – συνομιλητών. Έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

- ✓ Εξυπηρετεί άμεσα όποιον θέλει να ενημερωθεί για τον Δήμο (πολίτες, επιχειρήσεις, φορείς)
- ✓ Απαντάει άμεσα σε ποικίλα ερωτήματα που αφορούν υπηρεσίες, νέα και ανακοινώσεις του Δήμου
- ✓ Χρησιμοποιεί το ευρύ γνωστό λογισμικό “facebook messenger”

4.2.6 ΑΙΤΗΣΕΙΣ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ

ο ΠΑΡΟΧΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩ ΑΠΟ ΤΟ GOV.GR

Εικόνα 15 Παροχή πιστοποιητικών από το gov.gr

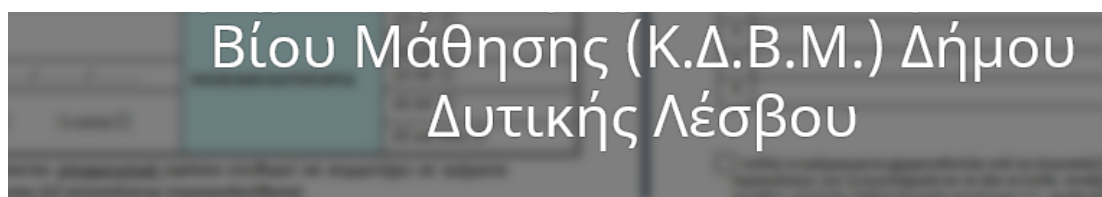


ΠΗΓΗ: <https://reg.services.gov.gr/start/?step=certificatHh>

Ο δήμος διαχειρίζεται την συναλλαγή του με τους πολίτες και τα αιτούμενα έγγραφα του ή πράξεις κυρίως για να αντιμετωπίζονται θέματα που άπτονται προσωπικά δεδομένα. Απαιτείται οι πολίτες να επιβεβαιώνονται στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΑ κυρίως μέσω της πύλης του TAXIS και στη συνέχεια της συναλλαγής τους η βεβαίωση ή το πιστοποιητικό παραλαμβάνεται μέσω προσωπικής ηλεκτρονικής θυρίδας του κάθε πολίτη. Οι συναλλαγές των πολιτών με τις εξυπηρετήσεις του Δήμου γίνεται μετά από χρήση των διαπιστευτηρίων της λειτουργίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων επιβεβαίωση της γνησιότητας των προσκομιζόμενων εγγράφων από τον πολίτη σε άλλη δημόσια υπηρεσία γίνεται με την αντίστοιχη ηλεκτρονική πιστοποίηση της υπηρεσίας και εμφανίζεται χαρακτηριστικός αριθμός ασφαλείας του εγγράφου.

- ο ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

Εικόνα 16 Αιτήσεις προγραμμάτων Κέντρου δια βίου μάθησης



1 Ιουνίου, 2021 12:17

Ενημερώνουμε κάθε ενδιαφερόμενο/η ότι ο Δήμος Δυτικής Λέσβου, το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (διά της Γενικής Γραμματείας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας) και το Ίδρυμα Νεολαίας και Διά Βίου Μάθησης συνεχίζουν επιτυχώς τη λειτουργία του Κ.Δ.Β.Μ. του Δήμου Δυτικής Λέσβου στο οποίο θα υλοποιηθούν προγράμματα Γε/Εκπαίδευσης Ενηλίκων με εκπαιδευτικές δράσεις Εθνικής και Τοπικής Εμβέλειας (**Επί του παρόντος μόνο διαδικτυακά**).

Στο Κ.Δ.Β.Μ. του Δήμου Δυτικής Λέσβου μπορούν να δημιουργηθούν τμήματα, σύμφωνα με τον 1

Πηγή: <https://www.mwlesvos.gr/anakoinoseis/prosklisi-ekdilosis-endiaferontos-s/>

Αποτελεί μια περιοδική λειτουργία απαλλάσσοντας τους αιτούντες από την φυσική τους παρουσία στην υπηρεσία του Δήμου. Οι αιτήσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά και ενημερώνονται μέσω της ιστοσελίδας του δήμου.

4.2.7 SOCIAL WI-FI ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ

Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου έχει ήδη διαμορφώσει ένα διαδικτυακό πλέγμα εγκαθιστώντας πέντε πυλώνες ανάπτυξης δικτύου σε καίρια spots στην πόλη της Καλλονής με απώτερο στόχο τη δημιουργία κοινότητας συντήρησης και επέκτασης (community building) από τους ίδιους τους δημότες.

Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου ολοκλήρωσε μια πλατφόρμα για δωρεάν παροχή wi-fi στους δημότες του έχοντας δημιουργήσει ένα «διαδικτυακό πλέγμα» εγκαθιστώντας πέντε πυλώνες ανάπτυξης δικτύου σε καίρια σημεία spots του Δήμου και βρίσκεται σε θέση να απευθύνεται στους δημότες του και να συμμετέχουν στη δράση “social wifi”.

Ο Δήμος προμηθεύτηκε εξοπλισμό από την εταιρεία που συνεργάζεται Crowdpolicy (η οποία κατασκεύασε την ιστοσελίδα του) για πέντε κεντρικά spotsτα οποία θα αποτελούν το βασικό πλέγμα του δικτύου wi-fi.

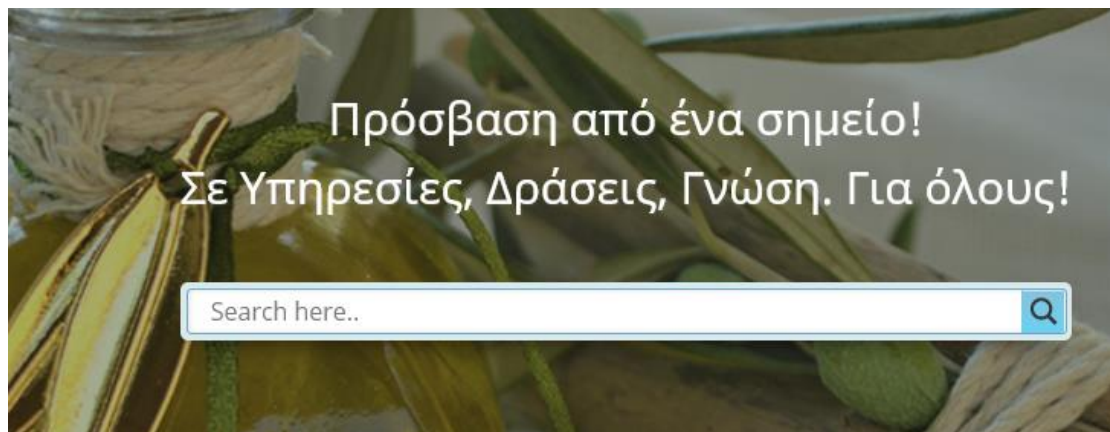
- ο Στο Δημαρχείο Καλλονής
- ο Στο κτήριο της «πρώην εφορίας»
- ο Στο κτήριο των ΚΕΠ
- ο Στο Κέντρο υγείας Καλλονής
- ο Στο Δημαρχείο της Αγίας Παρασκευής

Έτσι οι δημότες βάση της πρώτης εγκατάστασης μπορούν με τον αντίστοιχο εξοπλισμό να μπαίνουν αυτόματα στο διαμορφωμένο δίκτυο, να αποκτούν δωρεάν πρόσβαση στο ιντερνέτ συμβάλλοντας παράλληλα στην διεύρυνση του. όπως μας εξήγησε ο υπεύθυνος του τμήματος Τεχνολογιών : «..Με την βοήθεια της τεχνολογίας επιτρέπεται η εύκολη και άμεση επέκταση του δικτύου σε κάθε κατεύθυνση με την απλή τοποθέτηση και ρηματοποίηση ενός κόμβου που βρίσκεται σε ακτίνα λήψης με το δίκτυο. Το κόστος του κόμβου είναι ελάχιστο και τοποθετείται εύκολα και χωρίς καμιά ρύθμιση, δεν υπάρχει όριο επέκτασης και η πορεία του εξαρτάται σημαντικά από τους ίδιους τους πολίτες που επιδιώκουν να γίνουν μέρος του δικτύου με αντάλλαγμα και την διεύρυνση του πλέγματος του διαδικτύου και τη δωρεάν πρόσβαση τους στο ιντερνέτ.....».³³

Μετά την εφαρμογή του “SocialWifi” υπάρχει και η πρωτοβουλία “WiFi4EU. Η οποία «..χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και προωθεί την ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών όταν βρίσκονται σε δημόσιους χώρους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μέσω αυτής της πρωτοβουλίας θα τοποθετηθούν κόμβοι δωρεάν παροχής ίντερνετ σε όλες τις δημοτικές ενότητες και χωριά του Δήμου ».³⁴

4.2.8. ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΙΣ

Εικόνα 17 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ.



ΠΗΓΗ: <https://www.mwlesvos.gr>

Η λειτουργία αυτή κρίνεται άκρως σημαντική για την εξυπηρέτηση και ενημέρωση κάθε ενδιαφερόμενου, ο οποίος με τα αντίστοιχα Δελτία Τύπου και ανακοινώσεις του Δήμου σε δράσεις, υπηρεσίες απαλλάσσεται από άσκοπη μετακίνηση σε γραφεία της ανάλογης υπηρεσίας όπως για απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζονται για

³³ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 Συνέντευξη υπευθύνου τμήματος επικοινωνίας.

³⁴ Ιστοσελίδα Crowdapps Ψηφιακές εφαρμογές για ΟΤΑ 2021

αιτήσεις χορήγησης πιστοποιητικών και βεβαιώσεων, για τα απαραίτητα δικαιολογητικά για έκδοση αδειών δόμησης, κατάληψης κοινόχρηστων χώρων, βεβαιώσεων οφειλών τέλους ακίνητης περιουσίας κ.τ.λ.

4.3 Ενέργειες και δράσεις που έχουν προγραμματιστεί

Για την αναβάθμιση των ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου έχουν εγκριθεί σημαντικές προτάσεις του. Σύμφωνα με την Διαχειριστική Αρχή της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, η οποία διαχειρίζεται τους πόρους και προγράμματα ανάπτυξης από τα Ευρωπαϊκά Ταμεία, εγκρίθηκαν προτάσεις του Δήμου για την «Υλοποίηση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και «Εξυπνης Πόλης» του Δήμου» με προϋπολογισμό 269887 ευρώ (ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ 2/6/2021).

Ο προϊστάμενος της Διαχειριστικής Αρχής της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου Γιώργος Πλακωτάρης, τόνισε ότι εγκρίθηκαν δύο ακόμη έργα του Δήμου Δυτικής Λέσβου για τα ψηφιακά στο πλαίσιο της πρόσκλησης με τίτλο «Ενίσχυση των δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών της Περιφέρειας για δημιουργία και λειτουργία υποδομής παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στους βασικούς κοινωνικούς και οικονομικούς τομείς». Στα πλαίσια αυτών των προτάσεων περιλαμβάνονται η ανάπτυξη και η υλοποίηση για :

πληροφοριακού συστήματος γεωγραφικών πληροφοριών (GIS). Αφορά τη

δημιουργία υποδομής γεωχωρικών δεδομένων για απεικόνιση και διαχείριση διαθέσιμων πληροφοριών του Δήμου Δυτικής Λέσβου. Θα φορτωθούν όλα τα στοιχεία για την οικονομία, κοινωνική και πολιτιστική ζωή του Δήμου χωρίς να θίγονται προσωπικά δεδομένα των πολιτών:

- Στοιχεία οικονομικής ζωής (συνεταιρισμοί, γεωργικές και κτηνοτροφικές εκμεταλλεύσεις, φορείς κ.τ.λ),
- Στοιχεία πολιτισμού και ιστορίας,
- Χρήση γης (αρχαιολογικοί χώροι, καταφύγια άγριας ζωής, χώροι natura, χώροι πρασίνου κ.τ.λ),
- Καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος,
- Κοιμητήρια, αρδευτικά δίκτυα κ.τ.λ.

Πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ηλεκτρονικών πληρωμών και υποδοχής αιτήσεων (GDPR) Το σύστημα αυτό θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Αναζήτηση εκτελούμενων έργων στο Δήμο μέσω της χρήσης των Google maps
- Αναζήτηση πληροφοριών από τη Διαύγεια μέσω του υλοποιημένου portal

- Ηλεκτρονικές πληρωμές που αφορούν παραβάσεις ΚΟΚ, πληρωμή ΤΑΠ, άδειες κοινόχρηστων χώρων, οφειλόμενων ποσών κτλ
- Αναζήτηση του ιστορικού των οφειλών
- Προσωπική καρτέλα του χρήστη-πολίτη

Ο δημότης χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία στις δημοτικές υπηρεσίες θα λαμβάνει έναν αριθμό πρωτοκόλλου. Ο Δήμος λαμβάνοντας το ηλεκτρονικό αίτημα θα το προωθεί για διεκπεραίωση στην αντίστοιχη υπηρεσία όπου θα ενημερώνει το σύστημα για την κατάσταση του όποιου αιτήματος. Ο αριθμός πρωτοκόλλου θα συνοδεύει την αίτηση και θα είναι εφικτή η μετέπειτα αναζήτηση του. Οι δημότες θα πραγματοποιούν τις υποχρεώσεις τους με πιστοποίηση μέσω TaxisNet.

Με την υλοποίηση του συστήματος αυτού ο δημότης εξυπηρετείται χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία μειώνοντας την ταλαιπωρία, τις γραφειοκρατικές διαδικασίες και τη σπατάλη εργατοωρών.

Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης στόλου κάδων απορριμμάτων.

Με το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα υλοποιηθούν δυο υποσυστήματα υποδομών «έξυπνης πόλης» τα οποία θα ενισχύσουν παράλληλα την υλοποίηση των υπολοίπων Πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου και θα αποτελούν κρίσιμα εργαλεία για την περαιτέρω ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των δημοτικών υπηρεσιών τόσο στους δημότες όσο προς τις επιχειρήσεις.

Τα δύο υποσυστήματα είναι

- υποσύστημα τηλεματικής διαχείριση στόλου για την πολιτική προστασία και μεταφοράς στερεών απορριμμάτων
- υποσύστημα ειδοποιήσεων και ελέγχου για κάδους απορριμμάτων και ανακυκλώσιμων υλικών.³⁵

Ειδικότερα εγκρίθηκαν οι προτάσεις του δήμου για την «Υλοποίηση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και «έξυπνης πόλης» του Δήμου», με προϋπολογισμό 269.887 ευρώ και για την «Ενίσχυση των υπηρεσιών του Επιμελητηρίου Λέσβου για δημιουργία και λειτουργία υποδομής παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στους βασικούς κοινωνικούς και οικονομικούς τομείς», με προϋπολογισμό 225.680 ευρώ. Οι προτάσεις του Δήμου αφορούν στην περαιτέρω αναβάθμιση και ενίσχυση της παροχής υπηρεσιών στους πολίτες, με δεδομένη την υφιστάμενη εφαρμογή της λειτουργίας του «ψηφιακού δήμου» στη Δυτική Λέσβο.

³⁵ Ιστοσελίδα Δήμου Δυτικής Λέσβου 2021

Εικόνα 18 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ 1^Ο ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ



Μια εξαιρετική πρωτοβουλία του Δημάρχου και του Αντιδημάρχου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτέλεσε η διαδικτυακή οργάνωση και πραγματοποίηση του πρώτου εργαστηρίου καινοτομίας και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης CITYLAB του Δήμου.³⁶ Το εργαστήρι ήταν ανοιχτό στη συμμετοχή και για τους δημότες, τοπικές επιχειρήσεις, στελέχη τοπικής αυτοδιοίκησης, στελέχη εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, στελέχη δημόσιων οργανισμών και γενικά ήταν ανοιχτό για οποιόν ενδιαφερόταν να συμβάλει στην βελτίωση του Δήμου και στην ανάπτυξη του τόπου. Συμμετείχαν αξιόλογα άτομα, όπως στελέχη της ελληνικής εταιρείας τεχνολογίας που συνεργάζεται ο Δήμος σε θέματα ψηφιακής στρατηγικής και καινοτομίας Crowdpolicy, τοπικοί παράγοντες αλλά και εκπρόσωποι του Πανεπιστημίου Αιγαίου με το οποίο ο Δήμος συνεργάζονται ήδη.

Συμπαραστάτης του Δημότη και της επιχείρησης

Η δημιουργία μια ανεξάρτητης αρχής του Δήμου³⁷, η οποία να δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγμένων πολιτών για κακοδιοίκηση δηλαδή συμπεριφορές και καταστάσεις που οδηγούν σε παράτυπες συμπεριφορές από υπηρεσίες και νομικά πρόσωπα του Δήμου και να διαμεσολαβεί στην επίλυση του. «... Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου κατόπιν προκηρύξεως επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης...»- (άρθρο 77 του νόμου 3852/2010).

³⁶ Ιστοσελίδα Δήμου Δυτικής Λέσβου 2021

³⁷ Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας

Ο ενδιαφερόμενος δημότης ή εκπρόσωπος ιδιωτικής επιχείρησης στα όρια του δήμου θα έχει τη δυνατότητα μέσω μια ηλεκτρονικής πλατφόρμας να καταγγείλει ηλεκτρονικά και να αποφανθεί στον Συμπαραστάτη του Δημότη για σχετικά προβλήματα που θεωρεί ότι υπάρχει ανεπίλυτα. Η διαδικασία θα γίνεται τηρούμενη ανάλογη ασφάλεια τω προσωπικών δεδομένων ενώ ο ενδιαφερόμενος θα ενημερώνεται για την εξέλιξη της αντίστοιχης υπόθεσης.

Ο συμπαραστάτης του δημότη θα δέχεται ενυπόγραφες καταγγελίες άμεσα θιγόμενων φυσικών ή νομικών προσώπων για κακοδιοίκηση υπηρεσιών του δήμου και ασκεί διαμεσολάβηση ώστε να επιλυθούν ενημερώνοντας έγκαιρα για τις ενέργειες που θα κάνει.

Δημιουργία μικρών «Δημοτικών e-ker»

Με τη δημιουργία μικρών, αποτελεσματικών «δημοτικών e- ker», τόσο στη έδρα του Δήμου όσο και σε κάποιες ενότητες ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης παρέχοντας οι βασικές ανάγκες της δημοτικής αυτοδιοίκησης όσο το δυνατό γρηγορότερα στους δημότες του. Για παράδειγμα, ένα έγγραφο φθάνει στον παραλήπτη του άμεσα και γρηγορότερα. Το μηχανήμα e-ΚΕΠ γίνεται το μοναδικό σημείο φυσικής επαφής των πολιτών με το Δήμο. Με την εγκατάσταση των μηχανημάτων οι πολίτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα όπως δυσκολία μετακίνησης, έλλειψη χρόνου, έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν γρήγορα το αίτημα τους το οποίο θα διοχετεύεται στο πλησιέστερο ΚΕΠ. Το τελικό προϊόν θα μπορεί να μετακινηθεί από ΚΕΠ σε ΚΕΠ μέσω τηλεομοιοτυπίας έτσι ώστε ο πολίτης να το παραλάβει από όποιο ΚΕΠ επιθυμεί.

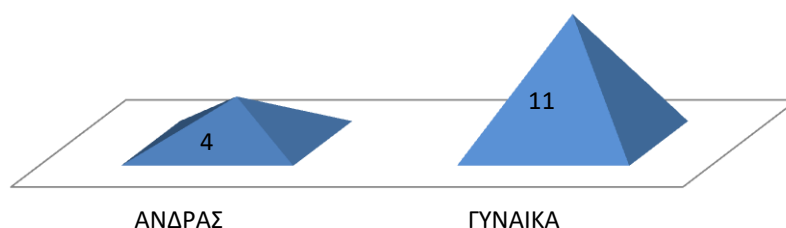
Κεφάλαιο 5^ο:
Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων
και
Συμπεράσματα - Προτάσεις

5.1 Επεξεργασία συνεντεύξεων εργαζομένων Δήμου Δυτικής Λέσβου

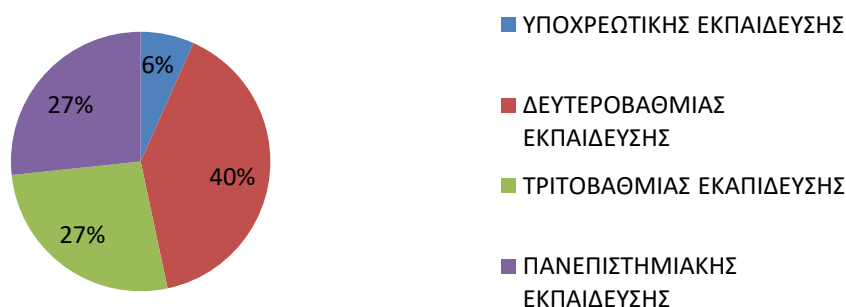
Η έρευνα έγινε σε περίοδο lockdown λόγω της πανδημίας covid 19. Ρωτήθηκαν 15 εργαζόμενοι 11 γυναίκες και 4 άντρες, διαφορετικών ηλικιών σε δυο διαφορετικές εργασιακές ημέρες. Αρχικά προκύπτει ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι ήταν δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αλλά και ένα ικανοποιητικό ποσοστό είναι πτυχιούχοι Τ.Ε.Ι ή Α.Ε.Ι. , ενώ συμφωνούν με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδύομενο πεδίο του Δήμου μας, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του ενώ στους 8 απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας τους.

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

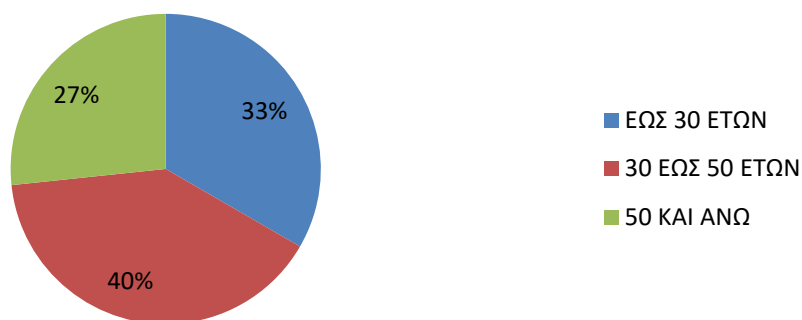
ΦΥΛΟ



ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ



ΗΛΙΚΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ Η ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ;



Έγινε φανερό ότι υπάρχει επικοινωνία σε ικανοποιητικό βαθμό μεταξύ των τμημάτων του Δήμου για την επίλυση θεμάτων. Παρόλο που υπάρχει ικανοποιητική ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους. Χρειάζεται να επεκταθεί σε αρκετά τμήματα του Δήμου. Παράδειγμα : οι υπάλληλοι καθαριότητας έχουν κοινά κινητά τηλέφωνα ή μεταξύ κάποιων τμημάτων υπάρχουν ειδικοί εσωτερικοί αριθμοί, ενισχύεται η επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων σε όλες τις δημοτικές ενότητες.

ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ



Ένα βασικό ερώτημα ήταν εάν η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας έχει θετική επίδραση αυτούς. Ο σύντομος χρόνος που απαιτείται για την διεκπεραίωση υποθέσεων και η απλοποίηση ενεργειών οδηγεί στην αύξηση της απόδοσης του ενώ μειώνεται η γραφειοκρατία. Σημαντική ήταν και η ασφάλεια που ένιωθαν λόγω της ιδιαίτερης κατάστασης που υπάρχει με την πανδημία.

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ



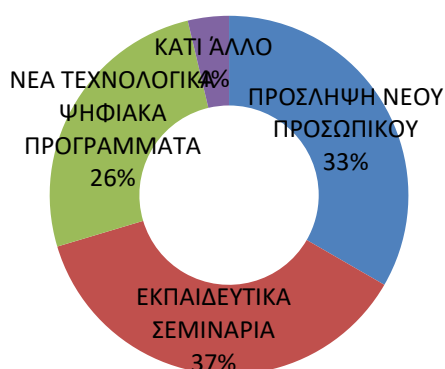
Σχετικά με τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία τους παρατήρησαν ότι οφείλεται στην ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, στο ελλιπές προσωπικό του Δήμου, αλλά και στο πιθανόν χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Οι ενέργειες που προτείνουν για την αύξηση της απόδοσης των υπηρεσιών είναι : η πρόσληψη νέου προσωπικού 33%, τα εκπαιδευτικά σεμινάρια 37%, τα νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα 26%. Αποτελεί ανάγκη για περαιτέρω εκπαίδευση των υπαλλήλων στην χρήση των νέων τεχνολογικών υπηρεσιών. Ενώ ένα μικρό ποσοστό προτείνουν ότι είναι απαραίτητες άλλες ενέργειες του Δήμου πχ διανομή εντύπων, ενημέρωση των δημοτών σε τοπικό επίπεδο κτλ.

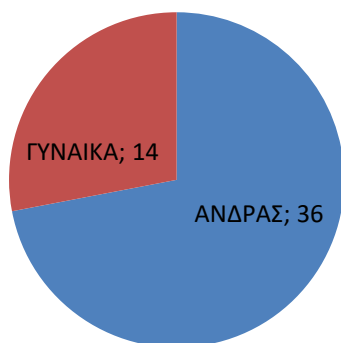
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



5.2 Επεξεργασία ερωτηματολογίων δημοτών Δήμου Δυτικής Λέσβου

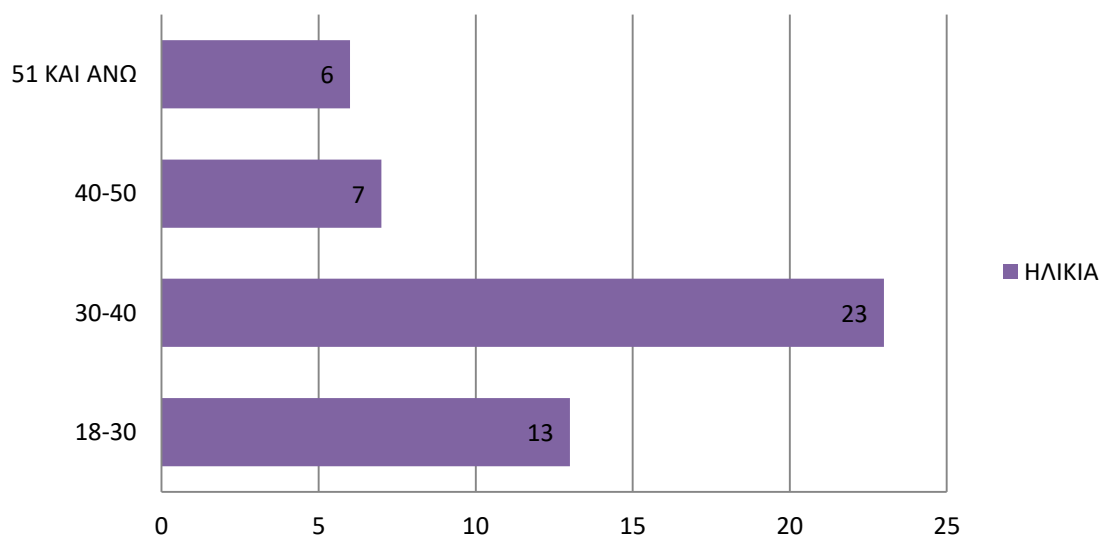
Ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν ήταν 50 εκ των οποίων τα 30 συμπληρώθηκαν από δημότες που κατοικούν στην Καλλονή, την έδρα του Δήμου και τα 20 από δημότες που κατοικούν στην Δημοτική Ενότητα Πολιχνίτου.

Το δείγμα αποτελούταν από 36 άντρες και 14 γυναίκες



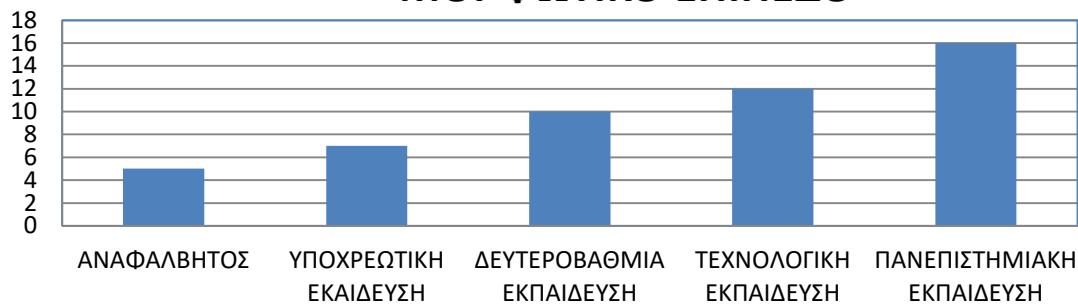
Η ηλικιακή σύνθεση τους κυμαίνεται σε όλα τα επίπεδα με ένα μικρό προβάδισμα στις νεότερες ηλικίες και λογικό αφού κυρίως νέα άτομα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

ΗΛΙΚΙΑ



Οι περισσότεροι από τους χρήστες είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ αλλά ένα μικρός αριθμός καθόλου όμως ασήμαντος είναι αναλφάβητος ή έχει λάβει βασικές γνώσεις.

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

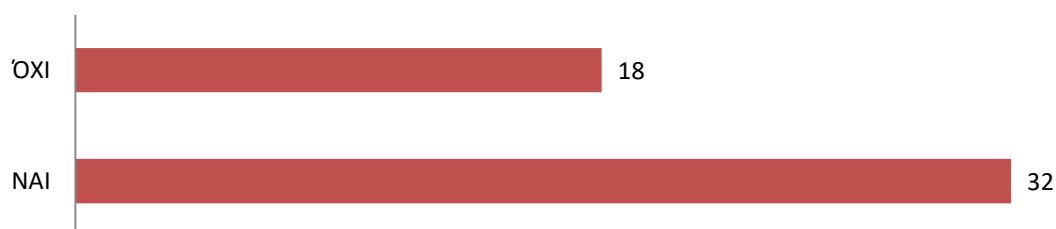


Όπως βέβαια προκύπτει από το παρακάτω διάγραμμα οι 32 από τους 50 ερωτηθέντες γνωρίζουν την ιστοσελίδα του Δήμου www.mylesvos.gr και την χρησιμοποίησαν το τελευταίο διάστημα. Το 38% ενημερώνεται και πληροφορείται. Το 32% του ποσοστού εκδίδουν πιστοποιητικά, υποβάλλουν αιτήσεις (22%) και συμμετέχουν σε δημοτικές διαβουλεύσεις (4%).

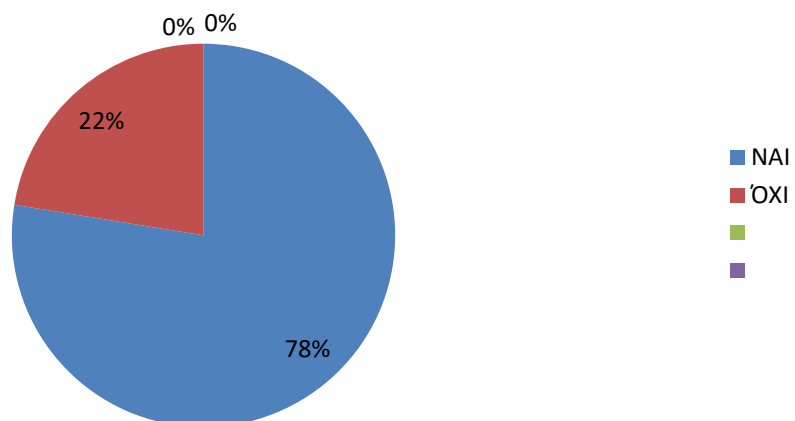
Οι δημότες που δεν προτίμησαν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για να διεκπεραιώσουν κάποια ηλεκτρονική συναλλαγή φαίνεται να προτιμούν την φυσική παρουσία στην υπηρεσία. Ωστόσο το 33% δηλώνουν ότι δεν εμπιστεύονται την χρήση του διαδικτύου ενώ το 10% δεν γνωρίζουν τη χρήση του .

ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ;

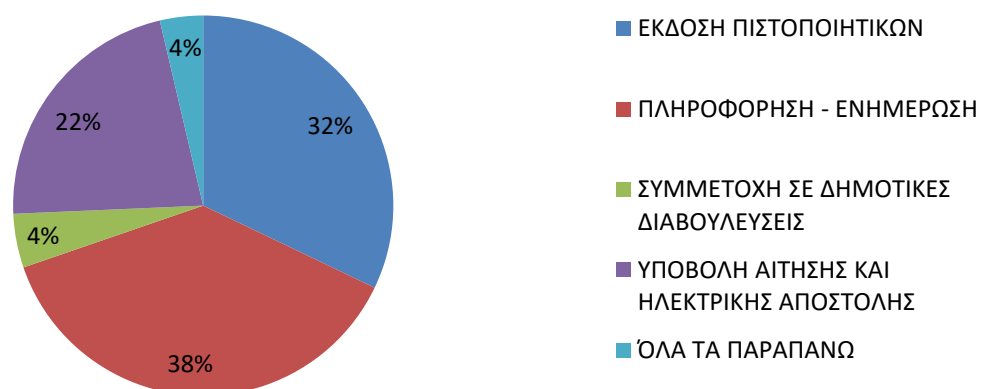
■ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΛΕΣΒΟΥ;



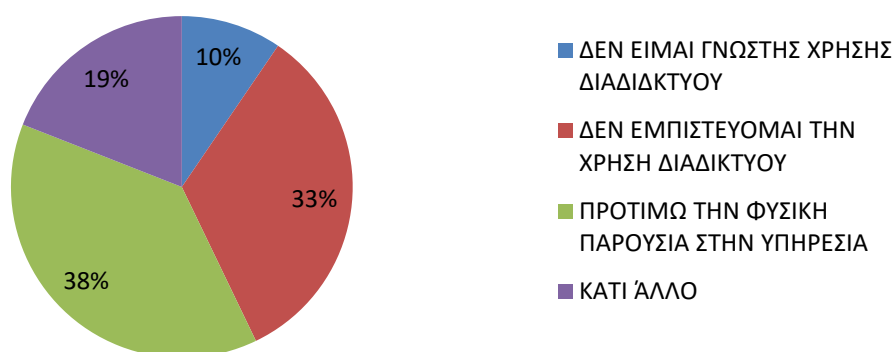
ΤΗΝ ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΟ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ;



ΑΝ ΝΑΙ, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ;

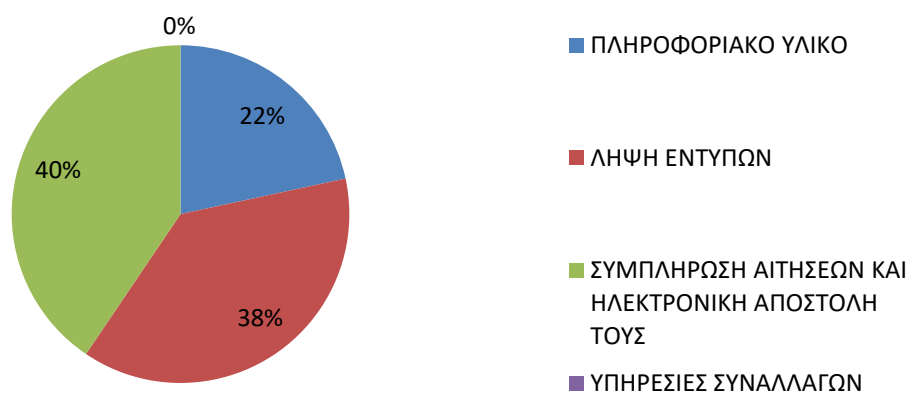


ΑΝ ΟΧΙ, ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ;



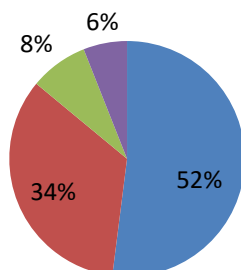
Για τους ερωτηθέντες, οι υπηρεσίες που προσφέρει η ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου φαίνεται να είναι το 38% η λήψη εντύπων, το 40% η συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους, το 22% πληροφοριακό υλικό ενώ οι υπηρεσίες συναλλαγών είναι μηδαμινές.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ



ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΘΗΚΑΤΕ ΑΠΌ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΣΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

■ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ■ ΠΟΛΥ ■ ΜΕΤΡΙΑ ■ ΚΑΘΟΛΟΥ



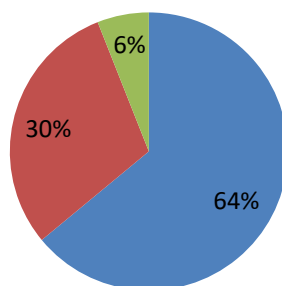
Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις αφορούσαν την ικανοποίηση των δημοτών όσο αφορά τον τρόπο που παρουσιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πόσο γνωρίζουν τον ιστότοπο του Δήμου. Οι ερωτηθέντες φαίνονται να θεωρούν λειτουργικό τον ιστότοπο ενώ ένα 6% τονίζει ότι δεν είναι λειτουργικός.

Οι συμμετέχοντες είναι αρκετά ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος σε ποσοστό 34%, πολύ ικανοποιημένοι σε ποσοστό 44%, μια μέτρια κατάσταση ικανοποίησης το 16% ενώ το 6% αναφέρει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου.

Η μικρή αυτή δυσαρέσκεια και ικανοποίηση που φαίνεται να υπάρχει ίσως να οφείλεται στη μη επαρκή γνώση χρήσης του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Άλλος πιθανός λόγος είναι η έλλειψη ενημέρωσης και σωστής πληροφόρησης για τις υπηρεσίες του Δήμου γεγονός που οδηγεί στην δυσχέρεια του κόσμου να αναζητήσει ένα γρηγορότερο τρόπο εξυπηρέτησης.

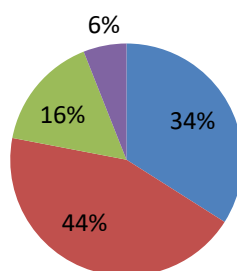
ΠΟΣΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ;

■ ΣΕ ΜΕΓΑΛΟ ΒΑΘΜΟ ■ ΣΕ ΜΙΚΡΟ ΒΑΘΜΟ ■ ΚΑΘΟΛΟΥ



ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η ΕΙΣΤΕ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ;

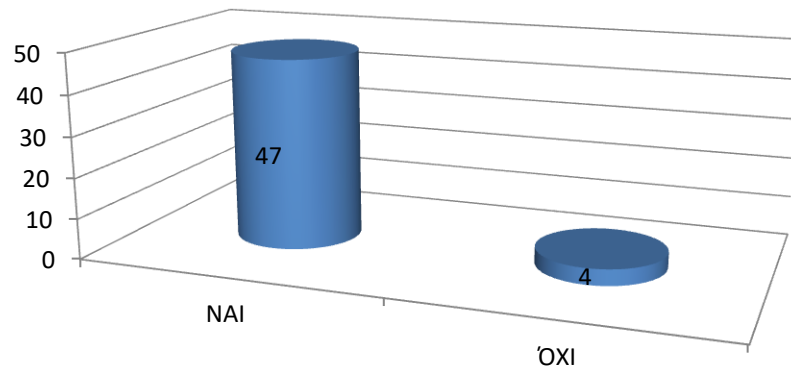
■ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ■ ΠΟΛΥ ■ ΜΕΤΡΙΑ ■ ΚΑΘΟΛΟΥ



Η ιστοσελίδα του Δ. Δυτικής Λέσβου είναι επαρκής και αξιόπιστη και αρκετοί χρήστες θα σύστηναν τη χρήση των ηλεκτρονικών του εφαρμογών σε κάποιον άλλο συμπολίτη του.

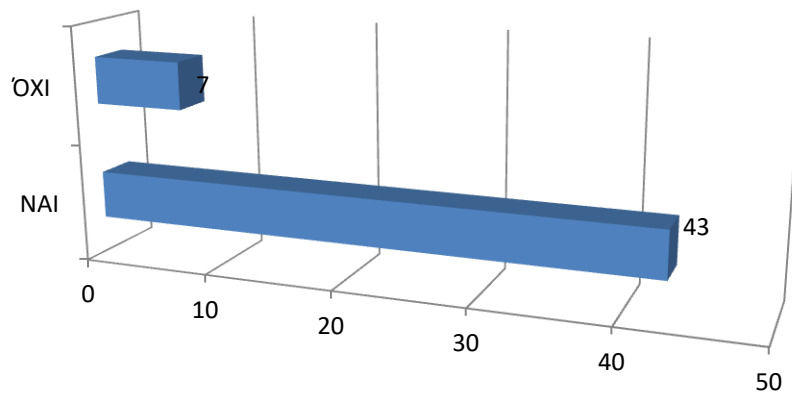
ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΤΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ;

■ ΘΑ ΣΥΣΤΗΝΑΤΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ;



Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ;

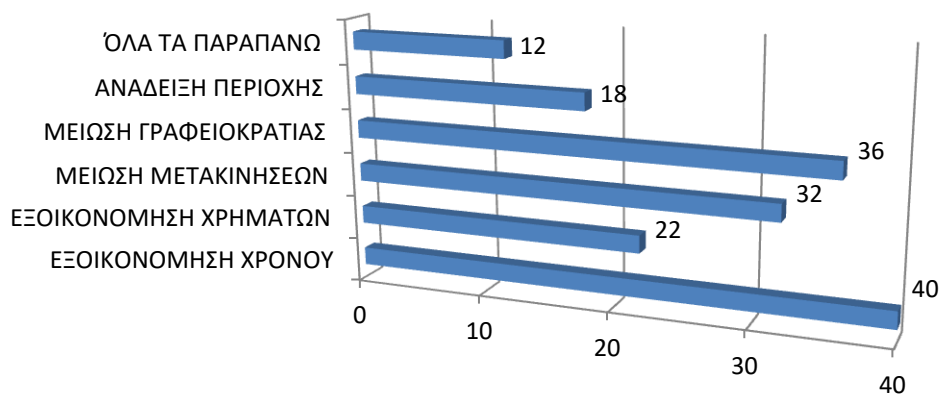
■ Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ;



Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βοηθάει στην εξοικονόμηση του χρόνου τους (40), αφού αποφεύγονται οι άσκοπες μετακινήσεις τους και μειώνεται η γραφειοκρατία. Δεν είναι όμως λίγοι εκείνοι που θεωρούν ότι μέσω της χρήσης της ιστοσελίδας πετυχαίνετε η ανάδειξη της περιοχής τόσο στους μόνιμους κάτοικους όσο και στους τουρίστες. Ταυτόχρονα δίνει κίνητρο για μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

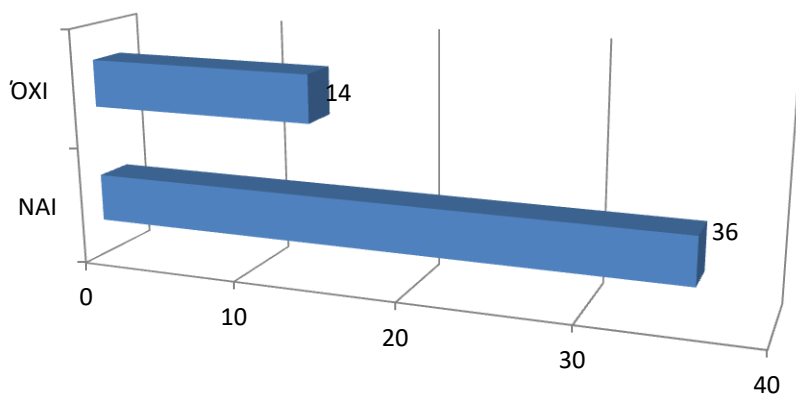
Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΒΟΗΘΑΕΙ ΣΤΗΝ

■ Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΒΟΗΘΑΕΙ ΣΤΗΝ



Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΔΙΝΕΙ ΚΙΝΗΤΡΟ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΚΟΙΝΑ;

■ Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΔΙΝΕΙ ΚΙΝΗΤΡΟ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΚΟΙΝΑ;



5.3 Συμπεράσματα από του δύο ομιλητές. Αντιδήμαρχο του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ομιλητής Α) και του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών (ομιλητής Β).

Η συνέντευξη πραγματοποιήθηκε σε πολύ ευγενικό κλίμα τηρούμενα όλα τα μέτρα προστασίας για τον covid 19.

Και οι δύο συνομιλητές ήταν πρόθυμοι να με πληροφορήσουν για την προσπάθεια όλων των αιρετών να δημιουργήσουν ένα ψηφιακό Δήμο που θα έχει ευελιξία στις ανάγκες της εποχής. Αποτελεί όραμα να δημιουργηθεί ένας Δήμος με ψηφιακές λειτουργίες και εργάζονται μεθοδικά. Επιθυμία είναι να εξασφαλιστούν ενεργειακές αναβαθμίσεις στο Δήμο. Θέλουν να εφαρμοστούν νέες τεχνολογίες που θα διευκολύνουν το έργο του.

Ξεκινώντας από το μηδέν υπήρχαν πολλά προβλήματα όπως περιορισμένοι, τόσο χρηματικοί πόροι όσο και ανθρώπινοι. Δεν υπάρχει κάποια διασύνδεση με άλλους δήμους παρά μόνο με το Δήμο Μυτιλήνης, λόγω της ιδιομορφίας της περιφέρειας που ανήκει. :Βασικό βήμα για την προώθηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αποτέλεσε η ιστοσελίδα μέσω της οποίας υπάρχει μια σχετική ενοποίηση εφαρμογών που ενισχύει την προσβασιμότητα από όλους τους χρήστες. Υπάρχει η πλατφόρμα διαβούλευσης καθώς και πλατφόρμα αιτημάτων μέσω social (facebook. Twitter, messenger) και είναι συνδεδεμένος ένας ψηφιακός βοηθός. Λόγω ότι ο δήμος είναι καινούριος υπάρχουν πολλά κενά τα οποία ευελπιστούν να καλυφθούν.

Τα βασικά Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούνται είναι :

- Qprime, για την οικονομική διαχείριση το σύστημα έχει ως βασική αρχή το ολοκληρωμένο περιβάλλον λειτουργίας των Οικονομικών Υπηρεσιών, με πλήρη ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων τμημάτων, ενώ διαθέτει ένα προηγμένο σύστημα παραγωγής όλων των ειδών των εγγράφων (αναφορών, εκτυπώσεων και στατιστικών στοιχείων). Έχουν αναπτυχθεί πρόσθετα υποσυστήματα διαχείριση Δημοτολογίου, Μητρώο Αρρένων, Ληξιαρχείου, εκλογικών καταλόγων .
- Staff : Το πρόγραμμα αυτό αφορά την Διαχείριση Προσωπικού .
- Ίριδα : Για την διακίνηση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας
- Το Σύζευξης και,
- η πλατφόρμα ΚΕΔΕ για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ακινήτων που αφορά όλους τους δήμους.

Έχουν προγραμματιστεί μελλοντικές δράσεις και δημιουργία ψηφιακών πλατφορμών οι οποίες θεωρούνται απαραίτητες:

- για προγραμματισμό ραντεβού υπηρεσιών εξ αποστάσεως εξυπηρέτησης και πλατφόρμα επικοινωνίας με πολίτες με κινητές συσκευές (mobile app)
- Εφαρμογές GIS και πλατφόρμα ανοιχτών δεδομένων.
- Πλατφόρμα συμμετοχικού και ανοιχτού προϋπολογισμού η οποία θα ενισχύσει τη διαφάνεια και τον έλεγχο από τους πολίτες.
- Πλατφόρμα Πληρωμών η οποία θα ενταχθεί στο portal,
- Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης στόλου απορριμμάτων και κάδων

5.4 Γενικά Συμπεράσματα-Προτάσεις

Μέσα από ανάλυση της επίσημης ιστοσελίδας του Δήμου στο διαδίκτυο με την οπτική του χρήστη – πολίτη, καταγραφή απόψεων δημοτικών υπαλλήλων αλλά κυρίως μέσα από συνέντευξη των αρμόδιων υπευθύνων των τμημάτων του Δήμου, του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Αντιδημάρχου, του Τμήματος Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών αλλά και μιας έρευνας με ερωτηματολόγιο σε πενήντα δημότες κατά την διάρκεια των περιοριστικών μέτρων που υπήρχαν στο νησί λόγω της πανδημίας covid 19, κατέγραψα τα δυνατά και αδύνατα σημεία του δήμου αλλά και τις ευκαιρίες και απειλές τις οποίες μπορούν να εκμεταλλευτούν και με κατάλληλους χειρισμούς να βελτιωθούν οδηγώντας στην καλύτερη απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου.

Δυνατά Σημεία ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Δυτικής Λέσβου:

- ❖ Θετικό κλίμα όλων των χρηστών (αιρετοί, υπάλληλοι ,δημότες) με δυνατότητες βελτίωσης
- ❖ Αρίστη συνεργασία με την εταιρεία Crowdpolicy
- ❖ Δημιουργία ιστοσελίδας www.mylesvos.gr και συνεχή οργανωτική βελτίωση
- ❖ Σαφής στόχοι Δημοτικής αρχής για ταχύτερη εξυπηρέτηση δημοτών και απλοποίηση διοικητικών υπηρεσιών.
- ❖ Χρηματοδότηση από ευρωπαϊκά προγράμματα και εθνικά (ΕΣΠΑ. Πρόγραμμα ανάπτυξης και αλληλεγγύης της αυτοδιοίκησης, Α. Τρίτης) για την υλοποίηση των στόχων.

Αδυναμίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Δυτικής Λέσβου:

- Έλλειψη Ανθρώπινων πόρων, περιορισμένο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των υπηρεσιών κυρίως μετά τη διάσπαση του πρώην Δήμου Λέσβου κατά την οποία το προσωπικό μοιράστηκε από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση στους δύο δήμους.
- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού
- Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής
- Περιορισμένοι οικονομικοί πόροι
- Η ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας απαιτεί την συνεχή κατάρτιση του προσωπικού
- Ελάχιστη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου

- Δεν υπάρχει Νομική υπηρεσία για την στήριξη της ασφάλειας και για μέτρα για την αξιοπιστία και το ιδιωτικό απόρρητο.

Ευκαιρίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Δυτικής Λέσβου:

- Πανδημία covid 19. Αποτέλεσε αφορμή για τη δημιουργία μια νέας ψηφιακής εποχής
- Ευρωπαϊκή και εθνική οικονομική ενίσχυση για βελτίωση και δημιουργία νέων πληροφοριακών συστημάτων και πλατφορμών για τη υλοποίηση δράσεων του Δήμου
- Συνεργασία με την αξιόλογη εταιρεία Crowd Policy
- Ενίσχυση της συνεργασίας με άλλους φορείς, όπως το επιμελητήριο Λέσβου, για τη βελτίωση της ποιότητας και εξυπηρέτησης των πολιτών.

Απειλές ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Δυτικής Λέσβου :

- Νέοι τεχνολογικοί κίνδυνοι
- Μη εξειδικευμένο προσωπικό με τη ταυτόχρονη αδυναμία υπαλλήλων να δεχθούν την εργασιακή αλλαγή
- Δυσπιστία δημοτών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί πρωταρχικός στόχος, έως και σήμερα, των αιρετών του Δήμου Δυτικής Λέσβου. Είναι αποδεκτό ότι αποτελεί αναδυόμενο πεδίο της τοπικής αυτοδιοίκησης, των εφαρμογών της τεχνολογίας και επικοινωνίας με τους πολίτες και μέσο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών -δημοτών.

Υπάρχουν υπηρεσίες και εφαρμογές οι οποίες έχουν καλύψει το επίπεδο 1 και 2. Προσφέρονται μονόδρομες υπηρεσίες πληροφόρησης και επικοινωνίας για τον τρόπο διεκπεραίωσης κάποιας υπηρεσίας, για απαραίτητα έγγραφα και δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν οι χρήστες. Εκτός από πληροφορίες για δημόσια οργάνωση και τρόπο διεκπεραίωσης, παρέχεται η δυνατότητα στους χρήστες να κατεβάσουν τα πρότυπα των εγγράφων, να τα συμπληρώσουν για να τα διεκπεραιώσουν με φυσική παρουσία.

Όσο αφορά τις υπηρεσίες του επιπέδου 3 στο στάδιο αλληλεπίδρασης, εμφανίζονται περιορισμένες. Εκτός από πληροφοριακό υλικό και έντυπα, ο χρήστης μπορεί να συμπληρώσει online φόρμες να τις στείλει ηλεκτρονικά και να τις κατοχυρώσει. Γι αυτές απαιτείται η εγγραφή του ενδιαφερόμενου ως χρήστη στην αντίστοιχη λειτουργία και σύντομα θα υπάρξει η δυνατότητα αυθεντικοποίησης του πολίτη μέσω της πύλης του φορολογικού μητρώο (taxisnet), χωρίς να απαιτείται εγγραφή. Κρίνονται σημαντικές διότι δίνεται η δυνατότητα σε πολίτες και επαγγελματίες να

πραγματοποιήσουν την επαφή με το Δήμο και να προχωρήσουν σε μια συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ και διαδικτύου απαλλάσσοντας τον εαυτό τους από μετακινήσεως στις υπηρεσίες.

Είναι μηδαμινή δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών (επίπεδο υπηρεσιών 4) όπως πληρωμή φόρων, τελών. Να σημειώσουμε όμως ότι πολλές πλατφόρμες είναι υπό κατασκευή. Μηδαμινές είναι και οι υπηρεσίες επιπέδου 5 με τις οποίες ο χρήστης δεν μπορεί να έχει πρόσβαση σε μια ενιαία κυβερνητική πύλη για να διευκολυνθεί η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε κρατικούς φορείς.

Με τη χρήση των παρόντων ηλεκτρονικών πλατφορμών ενισχύεται :

- η προσβασιμότητα από πολλούς χρήστες (πολίτες, εργαζόμενοι, επιχειρήσεις) και κοινωνικές ομάδες (ΑΜΕΑ)
- Γίνεται προσπάθεια για καλύτερη ενοποίηση των εφαρμογών ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους μέσω της εύκολης χρήσης τους από όλους τους χρήστες.
- Ενισχύεται η συμμετοχή των πολιτών, ιδιωτών και επιχειρήσεων, με τις πλατφόρμες Διαβούλευσης, τη πλατφόρμα post it, στα κοινά. Με τη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων βελτιώνεται η προσβασιμότητα και η ποιότητα των δημοκρατικών υπηρεσιών.
- Ενισχύεται η Διαφάνεια και ο έλεγχος της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συμβάλει στο να καταστεί πιο διαφανής ο δημόσιος τομέας. Τόσο η τοπική αυτοδιοίκηση αλλά και γενικότερα οι κυβερνήσεις γίνονται πιο υπεύθυνες στους πολίτες.
- Προβολή και ενίσχυση της εικόνας του τόπου.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση λειτουργεί καθημερινά κοντά στον πολίτη διαθέτοντας πλήθος πληροφοριών και δεδομένων που τον αφορούν. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο σύγχρονο τρόπο διοίκησης των ανθρώπων , είναι μονόδρομος ,η τεχνολογία είναι το μέσο για τη βελτίωση λειτουργίας των δομών, της τοπικής οικονομικής ανάπτυξης, της βελτίωσης συμμετοχής των πολιτών. Ο κάθε χρήστης της τεχνολογίας (δημότης, επιχείρηση, αιρετός, εργαζόμενος) πρέπει να βρίσκεται στο επίκεντρο μιας στρατηγικής αξιοποίησης του. Πρέπει να ενισχύεται η λειτουργία του κάθε Δήμου καθημερινά. Η προοπτική της ενδυνάμωσης της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Ο.Τ.Α και κατά συνέπια στη ριζική αναδιάρθρωση της

κεντρικής διοίκησης, συναντά πολλές δυσκολίες, τεχνικές, οικονομικές, αλλά και ανθρώπινες.

Ο Δήμος Δυτικής Λέσβου κρίνεται ότι έχει κάνει πολύ μεγάλη και αξιόλογη προσπάθεια στο τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έγινε δεκτό το ρητό «εχθρός του καλού είναι το καλύτερο» αναζητώντας διαρκώς διαδικασίες που βοηθούν στην απλούστευση των καθημερινών του αναγκών. Όσο λειτουργεί ο μηχανισμός της ανθρώπινης εξέλιξης προς το καλύτερο θα πληθαίνουν και οι εφαρμογές επιτάχυνσης και διευκόλυνσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με στόχο πάντα την βελτίωση του βιοτικού επιπέδου. Μεγάλη σημασία έχει να αδρά κάποιος τις ευκαιρίες που του δύνονται κάθε φορά, ιδιαίτερα αν βρίσκεσαι μακριά από το «κέντρο των αποφάσεων» όπως ο Δήμος Δυτικής Λέσβου.

Θα μπορούσα να προτείνω λοιπόν τα εξής σαν προτάσεις βελτίωσης ορισμένων από τις παρεχόμενες αλλά και ένταξης νέων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

1. Πλήρης ενεργοποίηση της διαδικασίας αυθεντικοποίησης όλων των συναλλασσομένων(πολιτών, δημοτών το Δήμο μέσω της φορολογικής βάσης taxisnet. Έτσι θα διευκολύνονται οι καθημερινές συναλλαγές του Δήμου δίνοντας στον ηλεκτρονικά μια υπόσταση φυσικού προσώπου. Επίσης απαραίτητη θα ήταν η δημιουργία για κάθε συναλλασσόμενο , μια θυρίδα στην ηλεκτρονική βάση του Δήμου όπου θα αναρτώνται απαντήσεις στα αιτήματα των δημοτών.
2. Για την ολοκλήρωση του έργου και την αύξηση των εισοδημάτων και την εξασφάλιση επιπλέον πόρων είναι απαραίτητη η αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας του Δήμου σε όλες τις δημοτικές ενότητες.
3. Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των αιρετών σε θέματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
4. Για να οργανωθεί αποτελεσματικότερα ο μηχανισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή λειτουργία των ηλεκτρονικών δομών. Οπότε, είναι απαραίτητη η στελέχωση υπηρεσιών με το αντίστοιχο εξειδικευμένο προσωπικό.
5. Συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του έργου τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και σε συλλογικό επίπεδο του οργανισμού με συνεχείς βελτιώσεις όταν χρειάζεται. Ο έλεγχος πρέπει να εφαρμόζεται σε όλες τις δράσεις του Δήμου γενικά ενός οργανισμού. Η αξιολόγηση της απόδοσης και τις

παραγωγικότητας τόσο των εργαζομένων και εκτενέστερα στον οργανισμό βοηθά στη πραγματοποίηση των στόχων του.

6. Πολλοί δημότες δεν γνωρίζουν την σημασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ούτε και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να εξυπηρετηθούν από τον ιστότοπο του Δήμου. Οπότε ο Δήμος θα πρέπει να μεριμνήσει για την ενημέρωση και την ενθάρρυνση της συμμετοχής τους. Θα μπορούσαν να οργανώσουν σεμινάρια εκπαίδευσης σε ειδικά κέντρα του Δήμου όπου θα μπορούσαν να πηγαίνουν όλοι χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση. Από τη πλευρά του ο Δήμος θα χρησιμοποιήσει τους δικούς του πόρους πχ κτίρια, υπολογιστές, ακόμα και υπάρχον προσωπικό ή εθελοντές.

7. Η παροχή εκπαιδευτικών σεμιναρίων σε θέματα δημόσιας διοίκησης μπορεί να παρέχεται και online με διαδραστικούς τρόπους όπου θα μπορούν να συμμετέχουν από οπουδήποτε. Έτσι υπάρχει η δυνατότητα άμεσης αντίληψης των δυσκολιών χρήσης και η επίλυση αποριών.

8. Πρέπει να οργανωθούν προγράμματα εκπαίδευσης του ήδη υπάρχον προσωπικού στη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών και τεχνολογιών για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις που δημιουργούνται.

9. Να δημιουργηθεί ένα δίκτυο με αντίστοιχους Ο.Τ.Α τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό για ανταλλαγή απόψεων και διάχυση της γνώσης και των εμπειριών της κάθε πλευράς. της αξιοποίηση και υιοθέτησης πρακτικών που υπήρξαν αποτελεσματικές σε άλλους οργανισμούς. Η μεταφορά τεχνογνωσίας από παρεμφερείς επιτυχημένους φορείς θα μπορούσε να θεωρηθεί ένα σημαντικό εργαλείο. Η συγκριτική προτυποποίηση θα μπορούσε να εφαρμοστεί στην Δημόσια Διοίκηση στοχεύοντας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της ποιότητας και της αποδοτικότητας του οργανισμού με την ανάδειξη πλεονεκτημάτων και ελλείψεων σε σύγκριση με τον ανταγωνισμό ενώ ταυτόχρονα δίνει την δυνατότητα να εντοπιστούν διοικητικοί τομείς που χρήζουν βελτίωση, χρησιμοποιώντας την ήδη υπάρχουσα γνώση άλλων οργανισμών επιχειρήσεων.

10. Δημιουργία Νομικής Υπηρεσίας και γενικά νομικού πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ανάπτυξη εθνικών κοινών τεχνολογικών πλατφορμών που συμβάλλουν στην επίλυση ζητημάτων, όπως της ασφάλειας, των συναλλαγών και πληρωμών.

11. Να ενισχυθεί η διαλειτουργικότητα του Δήμου καθώς διευκολύνει την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση μεταξύ των χρηστών αλλά και των δημόσιων φορέων. Η χρήση των ΤΠΕ βοηθούν στην εξάπλωση της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

12. Συνεχή ανανέωση της ιστοσελίδας και έλεγχος των παρεχόμενων πληροφοριών και δεδομένων.

13. Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφόρησης θα μπορούσε να γίνεται και σε άλλες γλώσσες (συριακά, αλβανικά) έτσι ώστε να μην υπάρχει ο κοινωνικός αποκλεισμός κάποιων ομάδων (μετανάστες). Είναι γνωστό ότι το νησί πλήττεται από τις μεταναστευτικές ροές πολλά χρόνια και ιδιαίτερα τα τελευταία. Θα ήταν λοιπόν αρκετά ωφέλιμο από όλους τους χρήστες να υπάρχουν τουλάχιστον υπηρεσίες επιπέδου 1 και σε αυτές τις ομάδες ώστε να διευκολύνεται η ενημέρωση και η εξυπηρέτησή τους.

Οι προτάσεις αυτές μπορεί να αναφέρονται στη λειτουργία διαδικασιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Δήμο Δυτικής Λέσβου αλλά αδιαμφισβήτητα θα μπορούσαν να αποτελέσουν κίνητρο και για άλλους Δήμους και υπηρεσίες οι οποίες βρίσκονται σε παρόμοια θέση οργάνωσης και ανάπτυξης του ψηφιακού τους κόσμου. Η κάθε Τοπική Αυτοδιοίκηση πρέπει να θέτει και να καθορίζει τους στόχους της από την αρχή, να παίρνει μέτρα με σκοπό τη βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας της εργασίας απέναντι στους δημότες - πολίτες της. Οφείλει να διαχειρίζεται σωστά τους πόρους, οικονομικούς και κυρίως τους ανθρώπινους που έχει στη διάθεση της και να είναι ευέλικτη σε κάθε αλλαγή.

Έτσι για να πετύχει ο δημόσιος τομέας άριστα αποτελέσματα, θα πρέπει να εστιάσει στην ηγεσία, τη στρατηγική, τον προγραμματισμό, στο ανθρώπινο δυναμικό, τους πόρους και τις διοικητικές διαδικασίες, υιοθετώντας προγράμματα δράσης που ενισχύουν τα δυνατά τους σημεία και άρουν τις αδυναμίες τους. Κάθε δημόσιος οργανισμός έχει να αντιμετωπίσει πλήθος μεταρρυθμίσεων που επηρεάζουν τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Οι μεταρρυθμίσεις αυτές είναι σε συνεχή αλλαγή ανάλογα με την πολιτική κατάσταση και την κουλτούρα που δημιουργείτε κάθε φορά στις τοπικές κοινωνίες.

Βιβλιογραφία

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ευρ. & Χάλαρης, Ι. (2004). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Αθήνα: ΕΚΔΔΑ.

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ευρ. & Χάλαρης, Ι. (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές. ResearchGate. Τελευταία πρόσβαση στις 17-07-21 από https://www.researchgate.net/publication/271805973_Elektronike_Demosia_Dioikese_Organose_Technologia_kai_Epharmoges.

Καραβασίλης, Ι., Ιορ. (2012). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής ένωσης. Θεσσαλονίκη: Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών. Τελευταία πρόσβαση στις 16-07-21 από <https://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/28540?lang=el#page/1/mode/1up>.

Κόκκινου Αικ. (2021). Σημειώσεις Δημόσια Διοίκηση (Κράτος, Θεσμοί και Διακυβέρνηση). Χίος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Μακρυδημήτρης Α., Μαρούδας Λ. , Πραβίτα Μ. (2009). «*Νέα δημόσια διοίκηση*», *Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Κοινωνία των Πολιτών*. Αθήνα: Σάκκουλα.

Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ. & Τριανταφύλλου, Β. (2015). Κοινωνία της Πληροφορίας. Αθήνα: Κάλλιπος. Τελευταία πρόσβαση στις 03-08-21 από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/378>.

Παρασκευάς, Μ., (2015). Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Αθήνα: Κάλλιπος. Τελευταία πρόσβαση στις 19-07-21 από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/412>.

Ρωσσίδης, Ι.(2014). *Εφαρμογές Επιχειρησιακού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Σταμούλης.

Ρωσσίδης, Ι., Μπέλιας Δ., Ασπρίδης Γ.(2020). *Διαχείριση Αλλαγών και Ηγεσία*. Αθήνα: Τζιόλα

Ρωσσίδης, Ι. (2021). Πανεπιστημιακές Σημειώσεις. Χίος: Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Σπυράκης, Γρ. & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι. Research Gate. Τελευταία πρόσβαση στις 19-07-21 από

<https://www.researchgate.net>

Διαδίκτυο

Ιστοσελίδα πρώην Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης 2016

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

Υπουργείο Οικονομικών Κύπρου 2021

<https://www.mof.gov.cy/mof/p>

Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Έκθεση πολιτικής «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»

<https://www.ekdd.gr>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή .Βρυξέλες2016.Σχέδιο δράσης για την Η.Δ 2016-2020

<https://eurlex.europa.eu/legalcontent>

Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

<http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>

Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ) 2021

<http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs>

Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας

<https://www.e-nomothesia.gr>

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης 2021

<https://government.gov.gr>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης Θεσμικό Πλαίσιο Η.Δ.

<https://www.secdigital.gov.gr/vivliothiki/thesmiko-plaisio>

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης 2021

<https://mindigital.gr>

Ελληνική Στατιστική Αρχή 2021

<https://www.statistics.gr>

Σύζευξης Βικιπαίδεια

<https://el.wikipedia.org>

Ψηφιακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης 2021

<https://www.gov.gr>

Ηλεκτρονική Εφημερίδα Κοινωνικού Ακτιβισμού

<http://socialactivism.gr>

Νομοθεσία Ευρωπαϊκής Ένωσης : Σχέδιο Δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2021

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content>

Ιστοσελίδα Best city awards 2021

<https://www.bestcityawards.gr>

Δελτίο Τύπου Δήμου Δυτικής Λέσβου 3/2021

<https://www.mwlesvos.gr>

Ιστοσελίδα Crowdapps Ψηφιακές εφαρμογές για ΟΤΑ 2021

<https://hello.crowdapps.net>

Ιστοσελίδα Δήμου Δυτικής Λέσβου 2021

<https://www.mwlesvos.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Συνέντευξη με τον Αντιδήμαρχο του Τμήματος Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ομιλητής Α) και του Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ομιλητής Β).

Ομιλητής Α

ΕΡΩΤΗΣΗ 1 : *Εκλεχτήκατε σε ένα νεοσύστατο Δήμο ,ποιος ήταν ο βασικός σας στόχος στο τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;*

Απάντηση : Από την αρχή της εκλογής μας προσπαθούμε να εκπληρώσουμε τους στόχους μας και να δημιουργηθεί ένας ψηφιακός δήμος. Ένας δήμος που να ανταποκρίνεται στο συνολικό πληθυσμό και να ανταποκρίνεται στις κοινωνικές αλλαγές.

Ερώτηση 2 : *Έχετε πάρει έμπνευση από άλλους Δήμους;*

Απάντηση : Εκτός από την προσωπική εμπειρία μου αλλά και του Δημάρχου φυσικά, βοήθησε η συνεργασία μας με την εταιρεία Crowdplify να χτίσουμε ιδέες και προτάσεις για τη δημιουργία ενός ψηφιακού δήμου..

Ερώτηση 3 : *Σε ποιο στάδιο ανάπτυξης καταφέρατε να βρίσκεται τώρα ο Δήμος μας; Ποιές εφαρμογές θεωρείται σημαντικές;*

Απάντηση : Η αρχή έγινε με την δημιουργία της ιστοσελίδας μας ,την οποία οι συμπολίτες μας αγκαλιάζουν ολοένα και περισσότεροι. Σημαντική πρωτοβουλία αποτέλεσε το social wifi και ακολουθεί η πρωτοβουλία wifi4eu η οποία στοχεύει σε δωρεάν ιντερνέτ στα χωριά του δήμου μας και ιδιαίτερα στα απομακρυσμένα. Θέλουμε να εξασφαλίσουμε την καλύτερη επικοινωνία των πολιτών και την ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας χρησιμοποιώντας ταυτόχρονα την πλατφόρμα Διαβούλευσης. Με χαρά πραγματοποιήσαμε το πρώτο εργαστήριο citylab και συνεχίζουμε.

Ερώτηση 4 : *Ποιά προβλήματα αντιμετωπίσατε στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Εφαρμογής;*

Απάντηση : Ξεκινήσαμε από το μηδέν, σε μια άσχημη συγκυρία να στήνουμε το Δήμο μας από την αρχή. Ταυτόχρονα όμως είχαμε την δυνατότητα να τον χτίσουμε πάνω σε νέες ιδέες σύμφωνα με τις ανάγκες και τις προκλήσεις της εποχής. Υπήρχε έλλειψη χρηματικών πόρων, έλλειψη προσωπικού αφού, το προσωπικό του πρώην Δήμου Λέσβου χωρίστηκε στους δύο Δήμους και ταυτόχρονα δεν γίνονται προσλήψεις. Γι' αυτό

αναμένονται κονδύλια από τα ευρωπαϊκά προγράμματα –ΕΣΠΑ και καταθέτουμε σημαντικές προτάσεις με αυτά.

Ερώτηση 5 : Για την μελλοντική ενίσχυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τι έχετε να προτείνετε;

Απάντηση : Για ένα τεράστιο Δήμο όπως ο δικός μας, η εφαρμογή των ψηφιακών συστημάτων αποτελεί μονόδρομος. Είναι υποχρέωση απέναντι στους πολίτες να εξυπηρετούνται με σύγχρονα μέσα και εργαλεία. Μέσω χρηματοδότησης από ευρωπαϊκά προγράμματα θα χρηματοδοτηθούν νέα πληροφοριακά συστήματα που λείπουν από το Δήμο μας. Ένα σύστημα G.I S. θα δημιουργήσει υποδομή για γεωχωρικά δεδομένα. Θα γίνεται η διαχείριση μεγάλων δεδομένων και πληροφοριών από όλους τους δημότες. Επίσης, ένα νέο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης στόλου απορριμμάτων και κάδων και φυσικά ένα νέο πληροφοριακό σύστημα για ηλεκτρονικές πληρωμές και υποβολή αιτήσεων.

Ομιλητής Β

Ερώτηση 1 : Σε ποιο στάδιο ανάπτυξης βρίσκεται τώρα ο Δήμος μας; Όσο αφορά τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες που προσφέρει; Ποιές εφαρμογές θεωρείται σημαντικές;

Απάντηση : Βασικό βήμα για την προώθηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αποτέλεσε η ιστοσελίδα μέσω της οποίας υπάρχει μια σχετική ενοποίηση εφαρμογών που ενισχύει την προσβασιμότητα από όλους τους χρήστες. Υπάρχει η πλατφόρμα διαβούλευσης καθώς και η πλατφόρμα αιτημάτων, μέσω social (FACEBOOK, MESSENGER) όπου είναι συνδεδεμένος ένας ψηφιακός βοηθός. Υπάρχουν εγκρίσεις για νέα προγράμματα. Λόγω ότι ο δήμος είναι καινούριος, υπάρχουν πολλά κενά τα οποία θέλουμε να καλύψουμε.

Ερώτηση 2 : Υπάρχει διασύνδεση με άλλους Δήμους;

Απάντηση : Όχι, μόνο με το Δήμο Μυτιλήνης.

Ερώτηση 3 : Ποιά πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούνται;

Απάντηση : Τα βασικά ισχύοντα για τους Δήμους. Για την οικονομική διαχείριση λειτουργεί το σύστημα Qprime. Το σύστημα έχει ως βασική αρχή το ολοκληρωμένο περιβάλλον λειτουργίας των Οικονομικών Υπηρεσιών, με πλήρη ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων τμημάτων, ενώ διαθέτει ένα προηγμένο σύστημα παραγωγής όλων των

ειδών των εγγράφων (αναφορών, εκτυπώσεων και στατιστικών στοιχείων). Έχουν αναπτυχθεί πρόσθετα υποσυστήματα διαχείρισης Δημοτολογίου, μητρώο αρρένων, ληξιαρχείου, εκλογικών καταλόγων.

Για την διαχείριση του προσωπικού υπάρχει το πρόγραμμα Staff. Για την διακίνηση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας χρησιμοποιείται το γνωστό Ίριδα . Το Σύζευξης και η πλατφόρμα ΚΕΔΕ για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ακινήτων στους δήμους.

Ερώτηση 4 : Ποιές μελλοντικές δράσεις έχουν προγραμματιστεί;

Ο Δήμος μας χτίζεται από την αρχή και προσπαθούμε να προσαρμοζόμαστε σε καθημερινές ανάγκες, να γίνουμε πιο ευέλικτοι. Απαραίτητες θεωρούνται πλατφόρμες για προγραμματισμό ραντεβού εξυπηρέτησης υπηρεσιών εξ αποστάσεως και πλατφόρμα επικοινωνίας με πολίτες με κινητές συσκευές (mobile app).

Εφαρμογές GIS και πλατφόρμα ανοιχτών δεδομένων. Επίσης πλατφόρμα συμμετοχικού και ανοιχτού προϋπολογισμού η οποία θα ενισχύσει τη διαφάνεια και τον έλεγχο από τους πολίτες. Να συμπληρώσω ότι έχει εγκριθεί και βρισκόμαστε στο στάδιο δημιουργίας της μελέτης για Πλατφόρμα Πληρωμών η οποία θα ενταχθεί στο portal Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης στόλου απορριμμάτων και κάδων και το Πληροφοριακό Σύστημα γεωγραφικών πληροφοριών

Ερωτηματολόγιο Δημόσιων Υπαλλήλων στον Δήμο. Δυτικής Λέσβου

Συμμετέγων 1

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου μας, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Μερικές φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια

Συμμετέγων 2

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου μας, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Μερικές φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Άγνοια των πολιτών.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια, πρόσληψη νέου προσωπικού.

Συμμετέγων 3

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Δήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

α) μικρότερο φόρτο εργασίας

β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων

γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης

δ) όλα τα παραπάνω

ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια

Συμμετέγων 4

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια και νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα.

Συμμετέγων 5

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή προσωπικό του Δήμου και άγνοια των πολιτών

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια και πρόσληψη νέου προσωπικού.

Συμμετέγων 6

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

α) μικρότερο φόρτο εργασίας

β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων

γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης

δ) όλα τα παραπάνω

ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαιδευτικά σεμινάρια, πρόσληψη νέου προσωπικού και νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα.

Συμμετέγων 7

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών αλλά και πολλών εργαζομένων.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Εκπαίδευση, εθνική πολιτική, Ευρωπαϊκά προγράμματα και δράσεις του Δήμου.

Συμμετέγων 8

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Ελλιπή προσωπικό του Δήμου και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση: Πρόσληψη νέου προσωπικού, εκπαιδευτικά προγράμματα.

Συμμετέγων 9

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιές υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

α) μικρότερο φόρτο εργασίας

β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων

γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης

δ) όλα τα παραπάνω

ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Εκπαιδευτικά σεμινάρια.

Συμμετέγων 10

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις :

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποιά είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, αντίληψη ότι μόνο με φυσική παρουσία λύνεται ένα πρόβλημα ή εξυπηρετείται και, χαμηλό μορφωτικό επίπεδο .

11. Τί ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Σεμινάρια για επιμόρφωση υπάρχοντος προσωπικού, νέα προγράμματα υπολογιστών στα οποία θα γίνει κατάλληλη εκπαίδευση και, πρόσληψη προσωπικού εξειδικευμένο στις νέες τεχνολογίες.

Συμμετέγων 11

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

α) μικρότερο φόρτο εργασίας

β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων

γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης

δ) όλα τα παραπάνω

ε) καμία αλλαγή

10. Ποια είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, χαμηλό μορφωτικό επίπεδο .

11. Τι ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Επιμορφωτικά σεμινάρια σε τακτά χρονικά διαστήματα και αγορά νέου εξοπλισμού (υπολογιστών) με προσαρμοσμένα στις νέες τεχνολογίες και εφαρμογές.

Συμμετέγων 12

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποια είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή προσωπικό του Δήμου και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τι ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Πρόσληψη νέου προσωπικού και νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα.

Συμμετέγων 13

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

α) μικρότερο φόρτο εργασίας

β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων

γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης

δ) όλα τα παραπάνω

ε) καμία αλλαγή

10. Ποια είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τι ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Πρόσληψη νέου εξειδικευμένου προσωπικού, νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα και συμμετοχή των υπαλλήλων σε επιμορφωτικά ευρωπαϊκά προγράμματα.

Συμμετέγων 14

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητα τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποια είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασία σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών .

11. Τι ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Πρόσληψη νέου εξειδικευμένου προσωπικού.

Συμμετέγων 15

Φύλο

α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

α) έως 30 ετών, β) 30 έως 50, γ) 50 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

α) Υποχρεωτική εκπαίδευση, β) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, γ) Τεχνολογική εκπαίδευση, δ) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

2. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα του Δήμου για την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω

3. Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων του Δήμου:

Απάντηση : α) πάρα πολύ, β) πολύ, γ) όχι και τόσο καλά, δ) καθόλου

4. Συμφωνείτε με την προσέγγιση ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο του Δήμου, το οποίο είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών του;

Απάντηση : Ναι. Όχι.

5. Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ο Δήμος στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του;

α) Πληροφοριακό Υλικό

β) Λήψη εντύπων

γ) Συμπλήρωση αιτήσεων και ηλεκτρονική αποστολή τους

δ) Υπηρεσίες συναλλαγών

6. Υπάρχει ενοποίηση εφαρμογών των υπηρεσιών της Αυτοδιοίκησης ώστε να ενισχύεται η αποτελεσματικότητά τους μέσω της προσβασιμότητας από όλους τους χρήστες του Δήμου (υπάλληλοι, αιρετοί) με κοινό τρόπο (κοινά κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ κ.τ.λ.) ώστε να επιτρέπεται η διαλειτουργικότητά τους;

Απάντηση : Ναι. Όχι. Δεν γνωρίζω.

7. Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

Απάντηση: α) Πάρα πολύ, β) Πολύ, γ) Μέτρια, δ) Καθόλου

8. Η φύση της εργασίας σας απαιτεί την φυσική παρουσία των πολιτών και την άμεση συνεργασία μαζί τους;

Απάντηση : α) Ναι. β) Όχι. γ) Μερικές Φορές.

9. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών σας προσφέρει:

- α) μικρότερο φόρτο εργασίας
- β) διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων
- γ) εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δ) όλα τα παραπάνω
- ε) καμία αλλαγή

10. Ποια είναι τα προβλήματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφορικά πάντα με την θέση εργασίας σας; α) ελλιπή γνώση και άγνοια των πολιτών, β) ελλιπές προσωπικό του Δήμου, γ) χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Ελλιπή προσωπικό του Δήμου, και χαμηλό μορφωτικό επίπεδο των χρηστών.

11. Τι ενέργειες θα προτείνατε στους αρμοδίους προκειμένου να διορθώσουν ή να εμπλουτίσουν ή να εντάξουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να αυξηθεί η απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου; α) πρόσληψη νέου προσωπικού, β) εκπαιδευτικά σεμινάρια, γ) νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα, δ) κάτι άλλο.

Απάντηση : Πρόσληψη νέου εξειδικευμένου προσωπικού και νέα τεχνολογικά ψηφιακά προγράμματα.

Ερωτηματολόγιο Δημοτών του Δήμο Δυτικής Λέσβου

Φύλο

- α) Άνδρας β) Γυναίκα

Ηλικία

- α) 18 έως 30 ετών, β) 30 έως 40 ετών, γ) 40 έως 50, δ) 51 και άνω

Μορφωτικό επίπεδο

- α) Αναλφάβητος β) Υποχρεωτική εκπαίδευση, γ) Δευτεροβάθμια εκπαίδευση,
δ) Τεχνολογική εκπαίδευση, ε) Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Ερωτήσεις:

1. Γνωρίζετε την ιστοσελίδα του Δήμου Δυτικής Λέσβου www.mylesvos.gr;

α) Ναι.

β) Όχι.

2. Την έχετε χρησιμοποιήσει το τελευταίο διάστημα;

α) Ναι.

β) Όχι.

3. Αν **Ναι**, για ποιό λόγο;

α) Έκδοση πιστοποιητικών από το gov.gr,

β) Πληροφόρηση και ενημέρωση,

γ) Συμμετοχή σε δημοτικές διαβουλεύσεις

δ) Υποβολή αίτησης και ηλεκτρονική αποστολή της

ε) Όλα τα παραπάνω

4. Αν **Όχι**, για ποιό λόγο;

α) Δεν είμαι γνώστης χρήσης διαδικτύου

β) δεν εμπιστεύομαι τη χρήση του διαδικτύου

γ) προτιμώ την φυσική παρουσία στην υπηρεσία

δ) κάτι άλλο

5. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εικόνα, λειτουργία και χρόνο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος;

α) Πάρα πολύ.

β) Πολύ.

- γ) Μέτρια.
- δ) Καθόλου.

6. Σας φαίνεται απλός και λειτουργικός ο ιστότοπος του Δήμου;

- α) Σε μεγάλο βαθμό.
- β) Σε μικρό βαθμό.
- γ) Καθόλου.

7. Πόσο ικανοποιηθήκατε από το αίτημα σας στην τελευταία σας ηλεκτρονική συναλλαγή;

- α) Πάρα πολύ.
- β) Πολύ.
- γ) Μέτρια.
- δ) Καθόλου.

8. Θα συστήνατε την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου σε φίλους, συγγενείς, κ.τ.λ;

- α) Ναι.
- β) Όχι.

9. Θεωρείται ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σας βοηθάει στην :

- α) Εξοικονόμηση χρόνου
- β) Εξοικονόμηση χρημάτων
- γ) Μείωση μετακινήσεων
- δ) Μείωση γραφειοκρατίας
- ε) Ανάδειξη περιοχής
- στ) Όλα τα παραπάνω

10. Πιστεύετε ότι μέσω της χρήσης της ιστοσελίδας του Δήμου, δίνετε κίνητρο για μεγαλύτερη συμμετοχή του δημότη στα κοινά της περιοχής;

- α) Ναι.
- β) Όχι.

11. Πιστεύετε ότι η ιστοσελίδα του Δήμου είναι επαρκής και αξιόπιστη;

α) Ναι.

β) Όχι.