ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ»

Διπλωματική εργασία

Ο.Τ.Α. ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ. ΔΗΜΟΙ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΚΑΙ ΒΡΙΛΗΣΣΙΩΝ



Επιβλέπων: Καθηγητής Αποστολόπουλος Κωνσταντίνος

Μέλη 3μελούς Επιτροπής: Επικ. Καθηγήτρια Θεοδωροπούλου Ελένη

Δρ. Δεληθέου Βασιλική

Σπουδάστρια : Μαράκη Μαρία

ΑΘΗΝΑ, 2009

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Ευρετήριο Πινάκων……7

Ευρετήριο Διαγραμμάτων……9

Ευρετήριο Σχημάτων……11

Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών……12

Ευχαριστίες……13

Περίληψη ……14

Abstract……16

Εισαγωγή……17

***2**. Μεθοδολογία της έρευνας……18*

***2.1** Κριτήρια επιλογής πεδίου……18*

***2.2** Μέθοδος συλλογής στοιχείων……19*

***2.3** Θεματική διάρθρωση κεφαλαίων……19*

***Α΄ Μέρος – Θεωρητικές προσεγγίσεις εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ο.Τ.Α. στην Ευρώπη και στην Ελλάδα**……22*

***Κεφάλαιο 1^{ο} : Σύγχρονες τάσεις Διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση: Από το κράτος «Γραφειοκρατία στο Ψηφιακό Κράτος και στην ενεργοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνία**ς……23*

1.1 Η Δημόσια Διοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη……23

1.2 Η πρόκληση για ένα Ψηφιακό Κράτος με επίκεντρο τον πολίτη……24

1.3 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……26

1.4 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……28

1.5 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……30

1.6 Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……33

1.7 Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……35

1.8 Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……37

1.8.1. *Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……..43*

1.8.2. *Απαιτήσεις του Πλαισίου σχετικά με την πρόσβαση των Επιχειρήσεων/πολιτών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης……..45*

Κεφάλαιο 2^{ο} : Από την Εθνική στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1. *Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση……46*

2.2. *Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η αναγκαιότητα αξιοποίησης τους στην Τ.Α……47*

2.3. *Στόχοι – Κατευθύνσεις της Ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκηση……51*

2.4. Στρατηγικές Κατευθύνσεις για Ψηφιακή Σύγκλιση ΟΤΑ και επίτευξη του Στόχου της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……52

2.5. Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Τοπική Ανάπτυξη…..57

2.6. *Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου προς τους πολίτες……59*

2.7. *Παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δήμου μέσω Κ.Ε.Π……63*

2.7.1. *Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ»……64*

Κεφάλαιο 3^{ο} : Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στην Ευρώπη

3.1 *Η στρατηγική της Λισσαβόνας……66*
3.2 *Η πρωτοβουλία e-europe……68*
3.2.1 *Το σχέδιο δράσης e-europe 2002……68*
3.2.2 *Το σχέδιο δράσης e-europe 2005……70*
3.3 *Στρατηγική i2010……71*
3.4 *Το 7^{ο} Πρόγραμμα Πλαίσιο – FP7……72*
3.5 *Βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των ΤΠΕ σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες……74*

Κεφάλαιο 4^{ο} :Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στην Ελλάδα

4.1 *Κοινωνία της Πληροφορίας……81*
4.2 *Η Δημόσια Διοίκηση στην κοινωνία της Πληροφορίας……82*

4.2.1. *Τα οφέλη της «ΚτΠ» στις τοπικές κοινωνίες……83*

4.3 *Το Θεσμικό Πλαίσιο ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε Εθνικό Επίπεδο……84*
4.3.1. *Γ΄ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 'Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» ……84*
4.3.2 *Δ' Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2007-2013 «Ψηφιακή Σύγκλιση»……85*

4.4 *Η Χρησιμότητα της ψηφιακής σύγκλισης των Ο.Τ.Α. ……95*
4.5 *Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. – Παρούσα κατάσταση……96*
4.6 *Βασικές αιτίες έλλειψης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στους Δήμους ……100*
4.7 *Βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των ΤΠΕ στην Ελλάδα……101*

Β΄ Μέρος – Μελέτες περιπτώσεων παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την Τοπική Αυτοδιοίκηση – Εμπειρική διερεύνηση *……103*

Κεφάλαιο 5^{ο}: Ανάπτυξη των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων (Μελέτη Περιπτώσεων) *……104*

5.1 *Παρουσίαση της ταυτότητας των Δήμων……104*

5.2 *Καταγραφή επιπέδου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων……106*

5.2.1. *Διοικητική Υποδομή Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων……106*

5.3 *Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Αμαρουσίου……109*

5.4 *Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Βριλησσίων……..111*

5.4.1. *Μελλοντικές Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Βριλησσίων ……116*

5.5 *Πόροι του συστήματος παροχών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων……..117*

5.6 *Οι «Ηλεκτρονικές» δομές των Δήμων……119*

5.7 *Η εφαρμογή της S.W.O.T. analysis στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλλησίων…….....124*

5.8 *Επεξεργασία ερωτηματολογίων για την ικανοποίηση των επωφελούμενων από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων (Με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος S.P.S.S.) ……..126*

5.8.1 *Δημογραφικά στοιχεία……127*

5.8.2 *Οργάνωση Δομής της Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών……130*

5.8.3 *Δικτύωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου……133*

5.9 *Γραμμική συσχέτιση ποσοτικών μεταβλητών (Correlations)……135*

5.9.1. *Ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες……135*

5.9.2. *Συσχετίσεις μεταξύ Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησίων……155*

5.10 *Παλινδρόμηση μεταβλητής «Συνολική ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου……156*

5.10.1. *Παλινδρόμηση μεταβλητής «Σύσταση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς»……160*

5.11 *Συμπερασματικές παρατηρήσεις από την επεξεργασία των ερωτηματολογιών(Συζήτηση Αποτελεσμάτων)……162*

Γ΄ ΜΕΡΟΣ – Τελικά Συμπεράσματα*……165*

Κεφάλαιο 6^{ο} : Συμπεράσματα – Παρατηρήσεις – Προτάσεις*……166*

6.1 *Συμπερασματικές παρατηρήσεις……166*

6.2 *Τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας……..168*

6.2.1. *Αξιολόγηση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων και μέτρηση ικανοποιήσης των χρηστών από την χρήση τους……169*

6.2.2. *Οι περιορισμοί και οι εξαρτήσεις στην περίπτωση των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων……172*

6.3 *Προτάσεις για την βελτίωση παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους Ο.Τ.Α. Α΄βαθμού……172*

Βιβλιογραφία*……178*

Παράρτημα*……185*

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες……....38
Πίνακας 2: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις……39
Πίνακας 3: Το ελάχιστο επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν όλοι οι Δήμοι και οι Κοινότητες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ……58
Πίνακας 4: Οι ηλεκτρονικές δομές των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων……..116
Πίνακας 5: Ανθρώπινο δυναμικό στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλησσίων, 2009……118
Πίνακας 1: Συσχέτιση μορφωτικού επιπέδου και τρόπου πληροφόρησης…...…….……133
Πίνακας 2: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……134
Πίνακας 3: Μέτρα συμμετρίας……134
Πίνακας 4: Σύσχέτιση βαθμού ικανοποίησης και σύσταση χρήσης……...136
Πίνακας 5: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……136
Πίνακας 6: Μέτρα συμμετρίας……137
Πίνακας 7: Σύσχέτιση βαθμού ικανοποίησης από οργάνωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ηλικίας……..138
Πίνακας 8: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……140
Πίνακας 9: Μέτρα συμμετρίας……140
Πίνακας 10: Σύσχέτιση βαθμού ικανοποίησης από οργάνωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και Ιθαγένειας……142
Πίνακας 11: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……...…143
Πίνακας 12: Σύσχέτιση ικανοποίησης από οργάνωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επιπέδου εκπαίδευσης……..……144
Πίνακας 13: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……...145
Πίνακας 14: Μέτρα συμμετρίας……..145
Πίνακας 15: Σύσχέτιση συνολικής ικανοποίησης από οργάνωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ικανοποίησης από υλικοτεχνικές υποδομές……..147
Πίνακας 16: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……..148
Πίνακας 17: Μέτρα συμμετρίας……..148
Πίνακας 18: Σύσχέτιση ικανοποίησης από υλικοτεχνικές υποδομές με ιθαγένεια και μορφωτικό επίπεδο……..150

Πίνακας 19: Στατιστικός έλεγχος χ^2 ……151
Πίνακας 20: Μέτρα συμμετρίας……..153
Πίνακας 21: Προσαρμογή του μοντέλου Παλινδρόμησης……..155
Πίνακας 22 Μέτρα R-Square……...156
Πίνακας 23 : Παράμετροι του μοντέλου…….157
Πίνακας 24: Πίνακας ταξινόμησης παρατηρούμενων και προβλεπόμενων συχνοτήτων του μοντέλου……..…..…159
Πίνακας 25: Εκτιμήσεις παραμέτρων των μεταβλητών του μοντέλου……...……160

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Ποσοστό δήμων που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες……...…95
Διάγραμμα 2: Προσφερόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες…….95
Διάγραμμα 3: ποσοστό υπαλλήλων με γνώσεις Η/Υ……96
Διάγραμμα 4: Εμπόδια εκσυγχρονισμού των ΤΠΕ στους Δήμους……...98
Διάγραμμα 5: Αξιολόγηση χρηματοδότησης από τους εργαζόμενους στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων……115
Διάγραμμα 6: Υπηρετούντες υπάλληλοι σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, κατά σχέση εργασίας, 2009……..118
Διάγραμμα 7: Υπηρετούντες υπάλληλοι σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, κατά επίπεδο εκπαίδευσης, 2009……..……119
Διάγραμμα 8: «Πιστεύετε ότι χρειάζεστε περαιτέρω εκπαίδευση στην χρήση και οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;»……..……120
Διάγραμμα 9: «Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των αρμόδιων τμημάτων του Δήμου στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη;»……120
Διάγραμμα 10: Φύλο ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών)……124
Διάγραμμα 11: « Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;»)……125
Διάγραμμα 12: « Η ιθαγένεια σας είναι Ελληνική;»)……125
Διάγραμμα 13: « Ποιο το επίπεδο εκπαίδευσής σας;»……...…….126
Διάγραμμα 14: « Ποιά η επαγγελματική σας κατάσταση;»……..……..127
Διάγραμμα 15: « Πώς ενημερωθήκατε για την λειτουργία ιστοσελίδας του Δήμου;»……...…128
Διάγραμμα 16: « Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;»……...…128
Διάγραμμα 17: « Πόσο ικανοποιημένος/η είσαστε ως προς την υλικοτεχνική υποδομή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;»……129
Διάγραμμα 18: « Πόσο ικανοποιημένος/η είσαστε από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης;».....130
Διάγραμμα 19: « Για ποιο λόγο επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του Δήμου;»……..131
Διάγραμμα 20: « Σε ποιο βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημα σας;»……..….131

Διάγραμμα 21: « Θα συστήνατε την υπηρεσία του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς εάν τυχόν είχαν κάποιο αντίστοιχο αίτημα;»……..132
Διάγραμμα 22: Ραβδόγραμμα τρόπου πληροφόρησης αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο……..…135
Διάγραμμα 23: Ραβδόγραμμα σύστασης χρήσης σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης…….137
Διάγραμμα 24: Ραβδόγραμμα Ηλικιακών ομάδων σε σχέση με την Ικανοποίηση από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών…….141
Διάγραμμα 25: Ραβδόγραμμα βαθμού ικανοποίησης οργάνωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση την ιθαγένεια……..143
Διάγραμμα 26: Ραβδόγραμμα Μορφωτικού επιπέδου σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης οργάνωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών……...……146
Διάγραμμα 27: Συσχέτιση Δήμου και βαθμού ικανοποίησης των Δημοτών από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες……...154

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης……..… 32

Σχήμα 2: Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά Markellos, 2001…….….35

Σχήμα 3: Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά Niebel, 2001……...36

Σχήμα 4: Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά Laynes και Lee……...…36

Σχήμα 5: Επίπεδα διαθεσιμότητας υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης…….38

Σχήμα 6: Στρατηγικές Κατευθύνσεις για Ψηφιακή Σύγκλιση ΟΤΑ και επίτευξη του Στόχου της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης…….50

Σχήμα 7: Οργανόγραμμα Δήμου Αμαρουσίου, 2007……..104

Σχήμα 8: Οργανόγραμμα Δήμου Βριλησσίων, 2007…….....105

Σχήμα 9: Μήτρα S.W.O.T. ANALYSIS……...…..121

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΜΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΚΕΔΥ	Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Τ.Α.	Τοπική Αυτοδιοίκηση
Ο.Τ.Α.	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Κ.Π.Σ.	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
Ε.Σ.Π.Α	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΠΚτΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας
Δ.Δ.	Δημόσια Διοίκηση
Κ.Ε.Π.	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΕΔΚΕ	Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων
Η.Δ.	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
e-Government	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
ΥΠΕΣΔΔΑ	Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
Α.μΕ.Α	Άτομα με Αναπηρίες
ΜΜΕ	Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις
Σ.Δ.Ι.Τ.	Συμπράξεις Δημόσιου Ιδιωτικού Τομέα
S.P.S.S.	Statistical Package for Social Sciences
Ε.Ε.Τ.Α.Α	Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης
ΕΜΠ	Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
ΤΕΔΚ	Τοπικές Ενώσεις Δήμων και Κοινοτήτων
Ε.Π.	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΥΠ.ΟΙ.Ο	Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου, κ. Αποστολόπουλο Κωνσταντίνο, Διευθυντή του μεταπτυχιακού προγράμματος, ο οποίος με συμβούλεψε και με παρότρυνε για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας. Ευχαριστώ εξαιρετικά την κ. Δεληθέου Βίκυ για την παροχή πολύτιμου υλικού και τη διάθεση της να με βοηθήσει και να μου λύσει οποιαδήποτε απορία οποιαδήποτε στιγμή το χρειαζόμουν. Πολλά ευχαριστώ, σίγουρα αξίζουν στην κ. Θεοδωροπούλου Ελένη για τη βοήθεια και καθοδήγηση της, προκειμένου να ολοκληρώσω την εργασία μου.

Επίσης, η εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας απαιτούσε συνεργασία με τους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, οι οποίοι ανταποκρίθηκαν στις εκκλήσεις μου. Υπήρξαν, βέβαια, και κάποιες δυσκολίες στη συλλογή πληροφοριών, αλλά όλα αυτά ξεπεράστηκαν από την επιμονή και κυρίως την καλή διάθεση που επέδειξα. Οι υπάλληλοι των Δήμων στο μεγαλύτερο μέρος τους, ήταν αρκετά καλοπροαίρετοι και εξυπηρετικοί απέναντι σε ένα μεταπτυχιακό φοιτητή του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία ασχολείται με την οριοθέτηση της εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. και την διερεύνηση των εξελίξεων που λαμβάνουν χώρα σε τοπικό επίπεδο. Απαραίτητη προϋπόθεση για την εκπόνηση της αποτέλεσε η καταγραφή των ηλεκτρονικών δομών των Ο.Τ.Α. με βάση τόσο τις θεωρητικές προσεγγίσεις, όσο και τις υφιστάμενες συνθήκες σε τοπικό επίπεδο.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών μεταλλάσσονται συνεχώς, η τοπική αυτοδιοίκηση πρέπει να ενδυναμωθεί για να ανταποκριθεί στις σύγχρονες τάσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξασφαλίζοντας καλύτερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες.

Διεθνής μελέτη για την τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρει ότι μέχρι και το 80% των συναλλαγών των πολιτών με την κυβέρνηση λαμβάνουν χώρα σε τοπικό επίπεδο[1]. Το νούμερο αυτό εκτιμάται ως αντιπροσωπευτικό και για τα ελληνικά δεδομένα, βάσει του καταλόγου των διοικητικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, πράγμα που αποτελεί μια σημαντική ευκαιρία για την βελτίωση της σχέσης του πολίτη με την κυβέρνηση και την τοπική αυτοδιοίκηση[2].

Στο πλαίσιο των παραπάνω προβληματικών, εντάχθηκε και η παρούσα μελέτη, επιχειρώντας την προσέγγιση της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και στην Τ.Α. Παραθέτοντας συγχρόνως κάποιες καλές πρακτικές σε διάφορες χώρες της Ευρώπης και στην Ελλάδα. Στη συνέχεια ακολουθεί έρευνα για την εκτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης της Τ.Α. στον Ελλαδικό χώρο σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι Δήμοι οι οποίοι επιλέχθηκαν για την έρευνα είναι οι Δήμοι Αμαρουσίου και

[1] Local e-government now: a worldwide view (2002), http://www.locregis.net/aaa/LEGNUK.PDF

[2] Πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες για την ισχυρή παρουσία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ, Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας Ερευνητική Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, Γιάννης Καλογήρου, Επ.Καθηγητής ΕΜΠ, (Επιστημονικός Υπεύθυνος), Θόδωρος Καρούνος, Βασιλική Καρούνου, Δημήτρης Κορμπέτης, Θανάσης Πρίφτης, Αιμιλία Πρωτόγερου, Μάρτιος 2005

Βριλλησίων, δύο Δήμοι δραστήριοι και αντιπροσωπευτικοί των Ελληνικών Δήμων. Η μέθοδος συλλογής στοιχείων που χρησιμοποιήθηκε είναι οι συνεντεύξεις και τα ερωτηματολόγια.

Στόχος της έρευνας που πραγματοποιήθηκε αποτέλεσε αφενός η καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και δράσεων που παρέχουν οι εν λόγω Δήμοι και αφετέρου η παρουσίαση των μεταβλητών που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποιήσης των ερωτώμενων από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι Δήμοι τους με απώτερο στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Abstract

This work deals with the definition of e-government implementation of the primary local authorities and explore the developments taking place locally. A prerequisite for the preparation of the record was the electronic structures of local authorities based on both theoretical approaches and existing conditions at the local level.

Considering that the Information and Communication Technologies mutate constantly, the local government must be strengthened to meet the modern trends of electronic governance, ensuring better quality services to all citizens.

International study on local government says that up to 80% of transactions between citizens and government take place at local level. The number is estimated as a representative for the Greek data, based on the list of administrative procedures to be carried out through Citizens' Service Centers, which represents a significant opportunity to improve the relationship of citizens with government and local government.

In the above problem, and joined the present study, attempting to approach the concept of eGovernment in Public Administration and Local Government at the same time giving some good practices in various countries of Europe and Greece. Then follows a survey to assess the current situation of local government in Greece on e-Government. Municipalities who were selected for investigation are the Municipality of Marousi and Vrillisia, two Municipalities active and representative of Greek Municipalities. The data collection method used is the interviews and questionnaires.

The investigation was first carried out the recording of electronic services and activities provided by these municipalities and the presentation of the variables affecting the degree of satisfaction of respondents from the online services that provide the municipalities with a view to improvement of the electronic services and better serve the citizen.

Εισαγωγή

Αναμφίβολα σήμερα η εγκατάσταση και η παραγωγική λειτουργία τεχνολογικών υποδομών είναι συνδεδεμένη με την ανάπτυξη της κοινωνίας σε όλους τους τομείς. Έτσι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) δεν θα πρέπει να θεωρούνται απλά ως τεχνοκρατικό θέμα, αλλά ως απαραίτητη προϋπόθεση για παροχή σύγχρονων υπηρεσιών στους πολίτες και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας.

Έτσι, τα πληροφορικά συστήματα και τα δίκτυα επικοινωνιών σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να θεωρούνται εξ αρχής, ως επιχειρησιακές υποδομές κρίσιμης λειτουργίας. Ως τέτοιες πρέπει να σχεδιάζονται, να λειτουργούν παραγωγικά και να διοικούνται κάτω από όρους κοινωνικής ωφελιμότητας: να έχουν δηλαδή ως πρώτιστο μέλημα το όφελος των χρηστών του κάθε συστήματος και πάνω απ' όλα των ίδιων των πολιτών.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι αναγκαίο να ενσωματωθούν σ' ένα νέο μοντέλο διακυβέρνησης για την Ελλάδα που εδράζεται στην αποκέντρωση και στη συμμετοχή. Αυτό το νέο οικονομικό-κοινωνικό αναπτυξιακό μοντέλο θα έχει ως άξονες τη γνώση, την καινοτομία και την επένδυση στον άνθρωπο. Οι ψηφιακές τεχνολογίες συνεισφέρουν αποφασιστικά προωθώντας τη συμμετοχή των πολιτών, τη διαφάνεια, την κοινωνική λογοδοσία και την ευημερία για όλους σε μια δίκαιη κοινωνία που κατευθύνεται από αξίες και συλλογική προσπάθεια. Η επένδυση στη γνώση, στην καινοτομία και στις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελούν την πιο σημαντική περιουσία της χώρας μας και το συγκριτικό μας πλεονέκτημα για το παρόν και το μέλλον.

Στην παρούσα μελέτη, επιχειρείται η διερεύνηση του ειδικού ρόλου της αυτοδιοίκησης στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη, με αφετηρία τις παρακάτω *υποθέσεις:*

I. *Μπορεί η αυτοδιοίκηση να ανταποκριθεί σε ένα σύγχρονο πρότυπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεσματικά και να κατοχυρώσει ρόλο κεντρικής σημασίας;*

Η πρώτη και κεντρική υπόθεση συνιστά το ερέθισμα για το κύριο θεωρητικό μέρος της μελέτης. Επιχειρείται η αποσαφήνιση των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. σε Ευρωπαϊκό, Εθνικό και Τοπικό επίπεδο. Ζητούμενο αποτελεί να διαφωτιστεί ο χαρακτήρας της συμμετοχής των φορέων της αυτοδιοίκησης στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες, ώστε να καταστεί προφανής η προσφορά τους.

II. *Είτε με συμμετοχή σε ευρείες και εθνικά ή υπερεθνικά συντονισμένες δράσεις, είτε με τοπικές και χωρικά περιορισμένες πρωτοβουλίες, είναι δυνατή στην ελληνική περίπτωση, η ανάληψη από την αυτοδιοίκηση σημαντικού ρόλου στο πεδίο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;*

Με την δεύτερη υπόθεση εξειδικεύονται τα συμπεράσματα της πρώτης υπόθεσης, στην ελληνική περίπτωση τοπικής αυτοδιοίκησης. Η θεωρητική ανάλυση, όπως προκύπτει από την παραπάνω υπόθεση εργασίας, ελέγχεται με την χρήση δύο ελληνικών περιπτώσεων, των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων. Ταυτόχρονα, με την εισαγωγή στην ανάλυση της εμπειρικής έρευνας που επιχειρείται, προκύπτουν δύο επιπλέον ζητούμενα. Το πρώτο ζητούμενο αφορά στην οργάνωση και λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους κατ' εξέταση Δήμους, με την παρουσίαση του προφίλ διοίκησης των Δήμων και η καταγραφή των ηλεκτρονικών δομών τους. Το δεύτερο ζητούμενο αφορά στην μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επωφελούμενων δημοτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που λειτουργούν στους Δήμους τους και στη συσχέτιση ποιοτικών και ποσοτικών μεταβλητών προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα για τους παράγοντες που επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησής τους.

2. Μεθοδολογία της έρευνας

Στόχος της έρευνας είναι η καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν οι προς ανάλυση Δήμοι, η εκτίμηση των συνθηκών μέσα στις οποίες αναπτύσσεται η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εξυπηρέτηση του πολίτη, η διερεύνηση σχέσεων κράτους-πολίτη και η αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές δομές.

2.1 Κριτήρια επιλογής πεδίου

Το βασικό κριτήριο διαμόρφωσης της μεθόδου με βάση τα οποία αντλήσαμε τις πληροφορίες για τις συνεντεύξεις και τα ερωτηματολόγια ήταν οι δυνατότητες και προοπτικές των Δήμων στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τα αιτήματα της εκάστοτε τοπικής κοινωνίας. Εξάλλου, η εμπειρική έρευνα θα έπρεπε να αφορά Δήμους οι οποίοι θα έχουν τις δυνατότητες, σε υποδομές και έμψυχο υλικό ώστε να μπορούν να υποστηρίξουν τις σχετικές δράσεις ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών που προωθούνται σε επίπεδο αυτοδιοίκησης.

Τέλος, σημαντικό ρόλο για την επιλογή των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων διαδραμάτισε το γεγονός ότι πρόκειται για αντιπροσωπευτικό παράδειγμα όμορων Δήμων με κοινά χαρακτηριστικά και προβλήματα. Συνεπώς, η επιλογή των εν λόγω Δήμων έγινε με διοικητικά, γεωγραφικά και πληθυσμιακά κριτήρια, τα οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα μεταξύ τους και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαμόρφωση ηλεκτρονικών δομών στο τοπικό επίπεδο.

2.2 Μέθοδος συλλογής στοιχείων

Το δείγμα της έρευνας συνέστησαν οι Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλλησίων. Ο σχεδιασμός των ερωτηματολογίων και η δομή των συνεντεύξεων (τόσο για τους υπεύθυνους του τμήματος πληροφορικής του Δήμου όσο και για τους επωφελούμενους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών) ξεκίνησε στα τέλη Απριλίου και ολοκληρώθηκε στις αρχές του Μαΐου, χρονικό διάστημα κατά το οποίο επιλέχθηκε και η μέθοδος συλλογής στοιχείων. Οι συνεντεύξεις στους Δήμους έλαβαν χώρα το διάστημα 5 Μαϊου με 15 Μαϊου, κατόπιν προσωπικών επισκέψεων.

Για την άντληση πληροφοριών από τους επωφελούμενους επιλέχθηκε η μέθοδος των ανωνύμων ερωτηματολογίων (συνολικά συλλέχθηκαν 300 ερωτηματολόγια), με ερωτήσεις που αφορούσαν στην διερεύνηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων τόσο για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους, όσο και για το βαθμό ικανοποίησης τους από την λειτουργία, την δικτύωση και το προσωπικό των τμήματων ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Η τεχνική δειγματοληψίας που ακολουθήσαμε είναι η «Δειγματοληψία Ευκολίας»(Convenience Sampling). Σε αυτού του είδους τη δειγματοληψία, επιτρέπεται η χρησιμοποίηση οποιασδήποτε διαθέσιμης ομάδας μελών του πληθυσμού της έρευνας, αυθαίρετα, χωρίς οργάνωση και με τυχαία δειγματοληψία. Η επεξεργασία των στοιχείων έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος S.P.P.S. 17.

2.3 Θεματική διάρθρωση κεφαλαίων

Η παρούσα μελέτη είναι διαρθρωμένη σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξετάζονται οι σύγχρονες εξελίξεις όσον αφορά

στην οργάνωση και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση. Στο πλαίσιο αυτό επιχειρείται να αναδειχθεί πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ανανοηματοδοτούν και εμπλουτίζουν τις παραδοσιακές αντιλήψεις παροχής Δημόσιων υπηρεσιών στον πολίτη, σηματοδοτώντας παράλληλα ένα νέο πελατοκεντρικό ρόλο για την Τ.Α.

Το δεύτερο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση. Περιγράφονται οι στόχοι της και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορεί να απολαμβάνει ο πολίτης μέσω του Δήμου ή της Κοινότητας του. Τονίζεται η αναγκαιότητα των ΤΠΕ στην Τ.Α. και παρουσιάζονται οι στρατηγικές κατευθύνσεις για ψηφιακή σύγκλιση ΟΤΑ και επίτευξη του στόχου της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζει τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως εντοπίζονται στον Ευρωπαϊκό χώρο και υπό την προοπτική εννιαίας εφαρμογής του Ευρωπαϊκού μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως αυτό διαμορφώθηκε στην Λισσαβόνα. Επίσης, περιγράφονται μερικά παραδείγματα καλών πρακτικών Ο.Τ.Α. από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το τέταρτο κεφάλαιο εξετάζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στην Ελλάδα και πως προωθείται μέσω της Κοινωνία της Πληροφορίας. Επιπλέον, καταγράφεται η παρούσα κατάσταση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτούς. Ταυτόχρονα, επιχειρείται μια κωδικοποίηση του θεσμικού πλαισίου σε εθνικό επίπεδο και παρουσιάζονται Δήμοι με καλές πρακτικές στην χώρα μας.

Το πέμπτο κεφάλαιο μέσα από την διεξαγωγή πρωτογενούς έρευνας με τη χρήση συνεντεύξεων και ερωτηματολογίων, μελετάται η περίπτωση των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλλησίων. Στο πλαίσιο της έρευνας επιχειρείται, η εξαγωγή συμπερασμάτων για τον επαρκή ή μη επαρκή αριθμό απασχολούμενων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, για τον αριθμό των χρηστών και τα προβλήματα και αιτήματα που οι τοπικοί άρχοντες διατυπώνουν προκειμένου οι τοπικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες να λειτουργούν αποτελεσματικότερα.

Στο δεύτερο μέρος του πέμπτου κεφαλαίου ερευνάται με τη χρήση ερωτηματολογίων ο βαθμός ικανοποιήσης των πολιτών από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Καταγράφεται η συχνότητα των απαντήσεων των ερωτώμενων και επιχειρείται η συσχέτιση μεταξύ ποιοτικών και ποσοτικών μεταβλητών προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα για τους παράγοντες που επηρεάζουν το βαθμό ικανοποίησης τους.

Το έκτο και τελευταίο κεφάλαιο αποτελείται από τα τελικά συμπεράσματα των θεωρητικών και εμπειρικών διαπιστώσεων που προηγήθηκαν, αξιολογώντας τις υποθέσεις που τέθηκαν στο εισαγωγικό κεφάλαιο. Αναφέρονται οι βασικές διαπιστώσεις από την μελέτη περιπτώσεων των Δήμων, καθώς και οι βασικοί περιορισμοί και εξαρτήσεις που θα πρέπει να υπερπηδήσει η αυτοδιοίκηση προκειμένου να λειτουργήσει με τρόπο αποδοτικό και αποτελεσματικό. Τέλος, αναφέρονται οι σημαντικότερες προτάσεις βελτίωσης της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α.

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΩΝ Ο.Τ.Α. ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^{Ο}

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ : ΑΠΟ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ «ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ» ΣΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΚΡΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1.1. Η Δημόσια Διοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη

Ο δημόσιος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο κοινωνικό και οικονομικό μοντέλο των ευρωπαϊκών χωρών επειδή αποτελεί το στυλοβάτη του υψηλού επιπέδου πρόνοιας για τους πολίτες, εξασφαλίζει την κοινωνικοοικονομική συνοχή και στηρίζει τη λειτουργία του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στην αγορά. Το ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων του δημόσιου τομέα εκτείνεται από την εκπαίδευση, την υγειονομική περίθαλψη και την κοινωνική ασφάλιση μέχρι την προστασία των καταναλωτών και του περιβάλλοντος. Τα πλεονεκτήματα των ευρωπαϊκών χωρών στον οικονομικό τομέα, όπως το καταρτισμένο εργατικό δυναμικό και ο ηγετικός ρόλος σε κύριους βιομηχανικούς κλάδους, καθιστούν επιτακτική την εύρυθμη λειτουργία του δημόσιου τομέα τους.

Ο δημόσιος τομέας που ευρίσκεται σήμερα σε σημείο καμπής, αντιμετωπίζει προκλήσεις σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, θεσμικές αλλαγές και τις βαθιές συνέπειες των νέων τεχνολογιών. Αυξάνονται οι προσδοκίες ότι, ως βασικός οικονομικός παράγοντας για την τόνωση της οικονομικής μεγέθυνσης, είναι σε θέση και θα διαδραματίσει όντως ισχυρό ρόλο για την υλοποίηση της στρατηγικής της Λισσαβόνας για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση.

Εντός του δημοσίου τομέα, αποτελεί πρόκληση για τις δημόσιες διοικήσεις η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών τους. Όλες αυτές οι προκλήσεις πρέπει ωστόσο να αντιμετωπιστούν με τη διατήρηση του προϋπολογισμού στα ίδια ή και χαμηλότερα επίπεδα.

Οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορούν να βοηθήσουν τη Δημόσια Διοίκηση να αντιμετωπίσει τις πολυάριθμες προκλήσεις. Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν αποτελούν αυτοσκοπό. Το επίκεντρο πρέπει να είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας. Αυτό είναι το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government).

Οι ορθές πρακτικές σε πολλές χώρες έχουν αποδείξει ότι η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** συνιστά ισχυρό μέσο για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας, τη μείωση του χρόνου αναμονής και τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

1.2. Η πρόκληση για ένα Ψηφιακό Κράτος με επίκεντρο τον πολίτη

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η ευκαιρία ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Με το **"ηλεκτρονικό κράτος"** θα μπορούσε να μετασχηματισθεί η παλαιά οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα με τις υπηρεσίες που παρέχει. Μπορεί να αυξηθεί η απόδοση, να περιοριστεί το κόστος, να αυξηθεί η διαφάνεια και να επιταχυνθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική πρόσβαση θα αποτελούσε επίσης μείζονα συμβολή στην επιτάχυνση της μετάβασης προς την κοινωνία των πληροφοριών ενισχύοντας τις σημαντικότερες διαδικτυακές υπηρεσίες. Η πρόκληση για τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ταχεία προσαρμογή τους στις νέες μεθόδους εργασίας και η εγκαθίδρυση νέων, καινοτόμων τρόπων εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των κοινοπραξιών με τον ιδιωτικό τομέα. Η μετάβαση όμως προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές συνεπάγεται μείζονα μεταβολή των εσωτερικών διεργασιών στις δημόσιες υπηρεσίες, η διαχείριση των οποίων μπορεί να αποδειχθεί περίπλοκη.

Οι πολίτες εθίζονται στην όλο και ταχύτερη προσαρμογή και βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα. Αναμένουν τις ίδιες επιδόσεις και από τις δημόσιες διοικήσεις. Επιτείνεται η κριτική σχετικά με τις αδιαφανείς διαδικασίες, τις

μακριές ουρές αναμονής, την υποχρέωση καταχώρησης πληροφοριών που έχει ήδη στη διάθεσή της η διοίκηση καθώς και σχετικά με την αδιαφοροποίητη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων.

Υπάρχει η προσδοκία για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που να είναι περισσότερο εξατομικευμένες και φιλικές για τον χρήστη, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών. Οι υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας είναι κατά κανόνα μη αποκλειστικές, όλοι οι πολίτες πρέπει να εξυπηρετούνται, ανεξαρτήτως από τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους, το εισόδημα ή τη γεωγραφική περιοχή. Αντίθετα απ' ότι συμβαίνει με τον ιδιωτικό τομέα, ο δημόσιος τομέας δεν μπορεί να επιλέξει τους πελάτες (όπως άλλωστε το κοινό, που δεν έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εάν θα εξυπηρετηθεί ή όχι από τον δημόσιο τομέα).

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων επηρεάζεται ισχυρά από το κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Λόγω του εντεινόμενου διεθνούς ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις απαιτούν την περιστολή της γραφειοκρατίας. Οι κυβερνήσεις είναι επίσης υπεύθυνες για πολλές από τις εισροές στην παραγωγική διαδικασία. Οι επιχειρήσεις αναμένουν λοιπόν φθηνότερες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες και ποιότητα, ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές.

Τέλος, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αναμένουν να λογοδοτούν περισσότερο οι δημόσιες αρχές σχετικά με τη διαχείριση των χρημάτων του φορολογουμένου. Απαιτούν επίσης μεγαλύτερη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων και τη δημοκρατική συμμετοχή σε όλες τις φάσεις κατάστρωσης πολιτικής. Το "δημοκρατικό έλλειμμα" έχει πλέον καταστεί προεκλογικό ζήτημα: το ζητούμενο είναι να αποκατασταθεί στους ψηφοφόρους η αντίληψη δημοκρατικής συμμετοχής και συνυπευθυνότητας.

Συμπερασματικά οι προκλήσεις για τη Δημόσια Διοίκηση και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα είναι:

- Η ανταπόκριση στις παγκοσμίως μεταβαλλόμενες συνθήκες.
- Οι υψηλότερες προσδοκίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Η αντιμετώπιση του θέματος των περιορισμένων πόρων – περισσότερες υπηρεσίες με λιγότερους πόρους.

1.3 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την χρήση της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και ειδικά του Διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Διαθέτει την δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης της Πολιτείας με τους πολίτες της με έναν τρόπο που δημιουργεί νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα, νέες προκλήσεις. Το e-Government μπορεί να διευκολύνει τους πολίτες να αλληλεπιδράσουν και να δεχτούν υπηρεσίες από την Πολιτεία 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη[Halchin, (2004)]. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας, μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί **ορισμοί**:

- « Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλάγες και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών»(Ευρωπαϊκή Ένωση).

- Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους».(OECD, 2003).

- « Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απ΄δοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών»(Brown and Brudney, 2001).

- «Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους(επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)».Means and Schneider, 2000).

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με ένα ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους(Grant and Chau, 2005). Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι «οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών. Βασιζόμενοι σε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση, προτείνουν τον εξής ορισμό:

«Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού, που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για α)την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

Ο ορισμός αυτός εστιάζει εξίσου σε τεχνολογικά, οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά και κοινωνικά θέματα, ενώ τα νομικά ζητήματα δεν θίγονται άμεσα. Για την επιπλέον διαπίστωση της πολυπλοκότητας των εγχειρημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει να αγνοηθούν αρχές όπωςα)η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα εγχείρημα μετασχηματισμού, β)οι διαφορετικές πιθανέ λύσεις, γ)η σχέση μεταξύ του e-Government και των νέων τεχνολογιών και δ)η διαπίστωση ότι είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο με το οποίο ασχολούνται συστηματικά χιλιάδες άνθρωποι.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δεν θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμέτοχο στη λήψη αποφάσεων. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική.(The eGovernment Imperative, OECD, 2003).

Στην σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή κυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e-Government.

1.4. Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το **2000 ο Pardo** επεσήμανε ότι η εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν απαιτεί απλά την εισαγωγή ηλεκτρονικών υπολογιστών και την οργάνωση ενός ιστοχώρου για την πρόσβαση σε πληροφορίες. Είναι η νέα θεμελιώδης σχέση που πρέπει να δομηθεί μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών. Με άλλα λόγια, ο σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ΤΠΕ δεν είναι μόνο η παροχή πληροφοριών αλλά και η υποστήριξη διαδικασιών διαβούλευσης που ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στην εξέταση και καθιέρωση δημόσιων πολιτικών. *(Pardo, 2000).*

Σύμφωνα με έρευνα του **Dr Tan Yigitcanlar(2003)** στην Αυστραλία επισημαίνει ότι για να επιτύχει ένα τοπικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται κάποιο επίπεδο ηλεκτρονικής συμμετοχής και κοινοτικής ανάπτυξης. Μόνο με την κατανόηση και την κάλυψη των αναγκών των πολιτών, οι τοπικές κυβερνήσεις θα είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν το όραμα της αληθινής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.*(Dr Tan Yigitcanlar, 2003).*

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που

ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση** προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του.

Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρείας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώσουν τους περιορισμένους πόρους τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία.

Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα..

Οι πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης σε όλη την ΕΕ που παρέχονται σε μονοαπευθυντικό δικτυακό τόπο ως πανευρωπαϊκή υπηρεσία διευκολύνουν την κινητικότητα για απασχόληση στην εσωτερική αγορά. Η δημοσίευση πληροφοριών σε διάφορες γλώσσες μέσω δικτυακού τόπου βοηθά τους μετανάστες να κατατοπιστούν καλύτερα ώστε να διευκολυνθεί η οικονομική και κοινωνική ενσωμάτωσή τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

1. **Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα**: δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο.

2. **Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων.** Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

3. **Παραγωγικός δημόσιος τομέας** που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, **η ηλεκτρονική διακυβέρνηση** βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα.. Η *χρηστή διακυβέρνηση* υπό αυτή την έννοια -που πρέπει να επιτευχθεί με τον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, οργανωτικής καινοτομίας και βελτίωσης των δεξιοτήτων ("ηλεκτρονική διακυβέρνηση")- μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. στην υγεία, την εκπαίδευση και τις δημόσιες μεταφορές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά συνέπεια ευρύτερη έννοια και πολλά από τα διδάγματα και τις δράσεις που παρατίθενται κατωτέρω είναι δυνατόν να εφαρμοστούν επίσης για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών σε άλλους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση. Ωστόσο, το επίκεντρο εν προκειμένω, όπου αναφέρεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι **οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες και η υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών.**

1.5. Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του **«Κύκλου Ζωής» (Life Cycle)** των δημόσιων πολιτικών, από την

διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων κα υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών Δημοσίων Οργανισμών. Ειδικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ολοκληρωμένη της μορφή περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των φάσεων του Κύκλου Ζωής των δημοσίων πολιτικών. Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης :

1. Της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

2. Του συνεργασιακού σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας (π.χ. μέσω Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων) όλων των συνήθως πολυάριθμων εμπλεκομένων Δημόσιων Οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» (Computer Supported Collaborative Work CSCW) και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας» (Virtual Teams)

3. Της συνεργασιακής υλοποίησης των παραπάνω σχεδιαζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων κα υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας».

4. Της παροχής (delivery) των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου

τραπεζικού ΑΤΜ, οργανωμένων Τηλεφωνικών Κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, μελλοντικά μέσω διαδραστικής τηλεόρασης κλπ.), με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκομένων Δημοσίων Οργανισμών

5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» (Good Governance Principles), όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

Λόγω των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών της, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας βαθμιαία σε:

- Αλλαγή νοοτροπίας από «δημοσιοκεντρική» σε «πελατοκεντρική»
- Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των Δημόσιων Οργανισμών (τόσο ως προς το Front Office όσο και ως προς το Black Office)
- Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- Αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης που βασίζονται στις ΤΠΕ
- Συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων
- Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεπάγεται τη βαθμιαία αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου: το υφιστάμενο Βεμπεριανό

Γραφειοκρατικό μοντέλο βαθμιαία δίνει τη θέση του σε ένα νέο περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

1.6. Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διακρίνεται:

Εξωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Αποδέκτης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ο πολίτης ή / και οι επιχειρήσεις.

- Κυβέρνηση με πολίτη (Government to Citizen G2C) διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).

- Κυβέρνηση με επιχείρηση (Government to Business G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

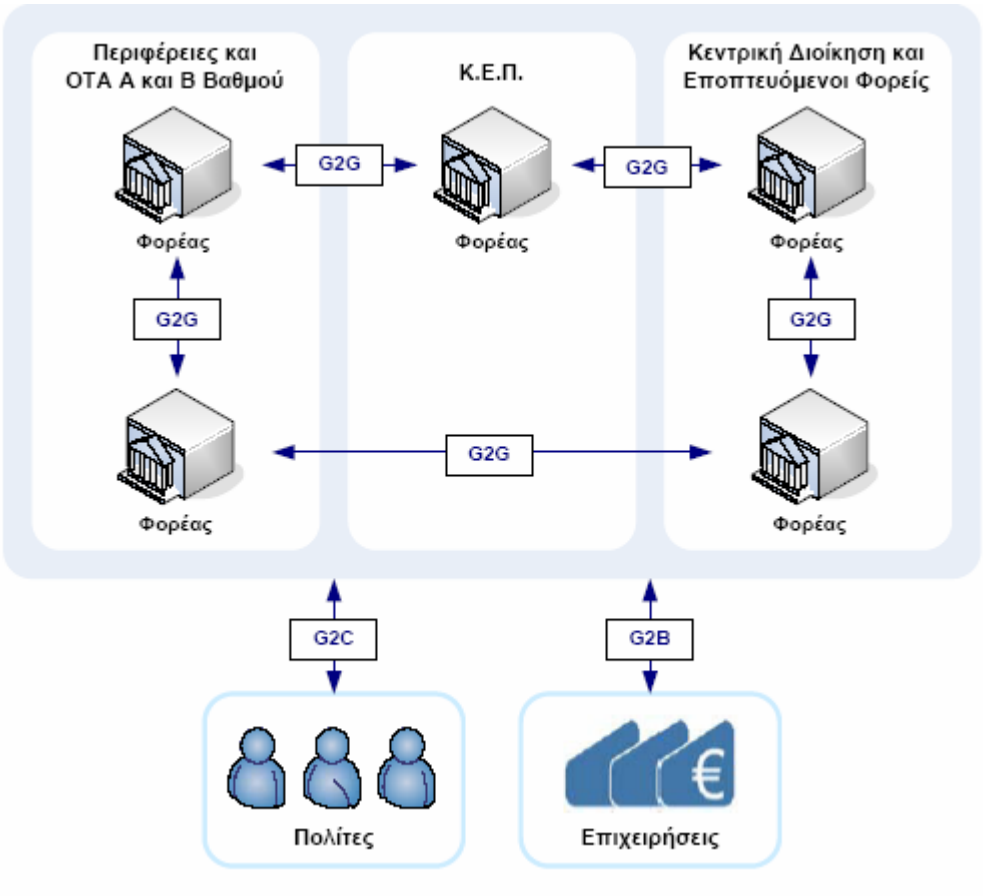
Εσωστρεφής Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Αποδέκτης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης

- Κυβέρνηση με κυβέρνηση (Government to Government G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη **διαλειτουργικότητα** των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας *(Σχήμα 3)* αποτελούν τα εξής:

- Ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- Ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),

- Ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
- Σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
- Σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
- Σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.
- Ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).



Σχήμα 1: Σημεία Διαλειτουργικότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Πηγή: http://www.kep.gov.gr/

1.7. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων & την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις & τους πολίτες. Μία τυπική υπηρεσία διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά[3], τα οποία και τη διαφοροποιούν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα:

Α. Έχει χρήστη: Ο χρήστης μπορεί να είναι ο πολίτης, η επιχείρηση ή άλλος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης. Κατ' εξαίρεση, για πολύπλοκες υπηρεσίες και δομές, προσεγγίζονται ως χρήστες άλλες υπηρεσιακές μονάδες ή στελέχη του ιδίου Φορέα.

Β. Έχει παραδοτέο: Το παραδοτέο πρέπει να είναι αυτοτελές. Ο χρήστης που το παραλαμβάνει μπορεί να το αξιοποιήσει χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή παραδοτέα.

Γ. Έχει πάροχο: Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει την υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή ΚΕΠ).

Δ. Έχει ρυθμιστή: Υπάρχει τουλάχιστον μια Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που είναι αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

[3] Όπως ορίζονται στο Τελικό Πόρισμα της Ομάδας Εργασίας ΣΤ5 του «E-business Forum» (http://www.ebusinessforum.gr/) σχετικά με «Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα». Οι υπηρεσίες μπορεί να είναι απλές (πληροφόρηση, βεβαίωση-πιστοποίηση, οικονομική συναλλαγή, διακίνηση πληροφοριακού περιεχομένου) ή σύνθετες (εξέταση, συμβουλή, διαγωνισμός, προμήθεια, διαβούλευση, προβολή-προώθηση, επίβλεψη-παρακολούθηση, αδειοδότηση, προετοιμασία και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου). Επίσης, συχνά για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας απαιτούνται περισσότερες από μία «στοιχειώδεις» υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να καλυφθεί μια ολοκληρωμένη ανάγκη του χρήστη.

Αντίστοιχα, στο άρθρο 4 της κοινοτικής οδηγίας 2006/123/ΕΚ [28] δίνονται οι εξής ορισμοί:

• Ο όρος Υπηρεσία αναφέρεται στην παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που επιθυμεί να λάβει ένας πολίτης ή μία επιχείρηση από έναν οργανισμό του Δημόσιου Τομέα.

• Η ολοκλήρωση μίας Υπηρεσίας συνίσταται στην εκτέλεση των Διαδικασιών (ή βημάτων) που απαιτούνται γι' αυτή.

• Οι Αιτούντες/ Αποδέκτες μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα, δηλαδή απλοί πολίτες ή επιχειρήσεις, οργανισμοί, ιδρύματα, κλπ. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μπορεί να είναι και εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι.

• Οι Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης παρέχουν Υπηρεσίες προς τους Αιτούντες/ Αποδέκτες. Ο όρος Φορέας αναφέρεται στο οργανωτικό τμήμα του Δημοσίου που είναι αρμόδιο και υπεύθυνο για την παροχή μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας.

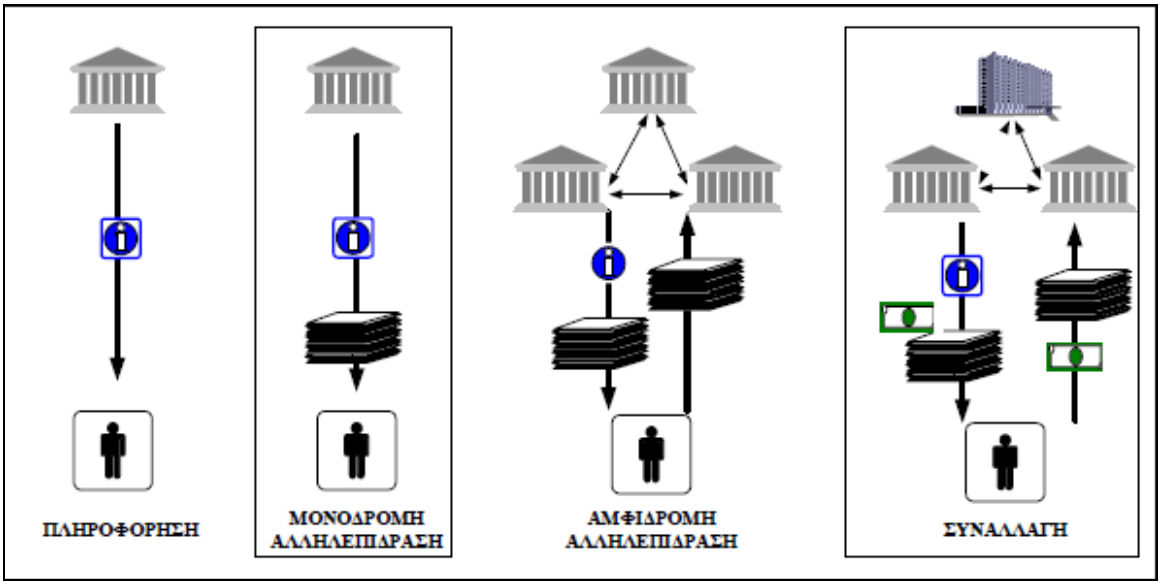
• Ο Αρμόδιος Φορέας για την εκτέλεση μίας υπηρεσίας μπορεί να ορίζεται μονοσήμαντα από τη φύση και τα στοιχεία μίας υπηρεσίας, ή να είναι ευέλικτα γενικός (π.χ. οποιοδήποτε Αστυνομικό Τμήμα) και να προσδιορίζεται από τα στοιχεία του αιτούντος και της υπηρεσίας.

• Το σημείο επαφής για την παροχή μίας υπηρεσίας δεν ταυτίζεται απαραίτητα με τον Αρμόδιο Φορέα εκτέλεσης μίας υπηρεσίας. Το σημείο επαφής είναι μία γενικότερη έννοια, η οποία αφορά στον προσδιορισμό του σημείου για την υποβολή του αιτήματός του ή/ και την παραλαβή του αποτελέσματος. Για παράδειγμα, η αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης μπορεί να υποβάλλεται σε οποιοδήποτε ΚΕΠ, αλλά Αρμόδιος Φορέας έκδοσής του είναι το αντίστοιχο Στρατολογικό Γραφείο του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας[4].

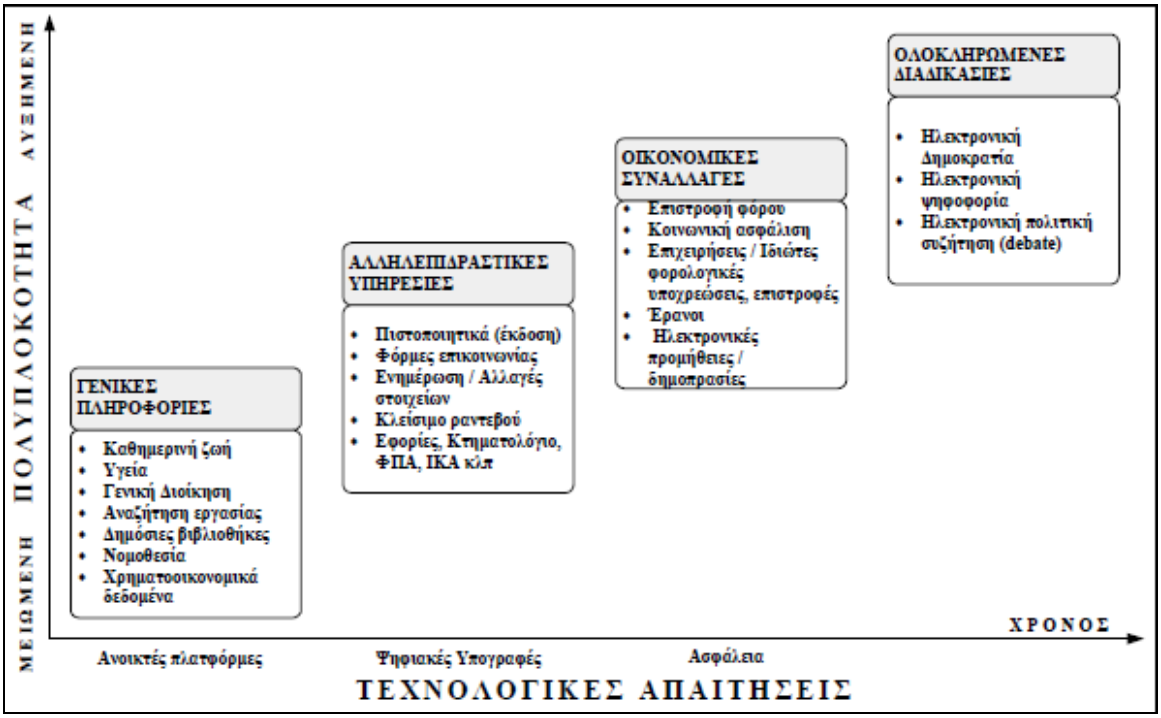
[4] (ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.,«Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, Έκδοση 3.00, Νοέμβριος 2008,PLANETANΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ eGovernment).

1.8. Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

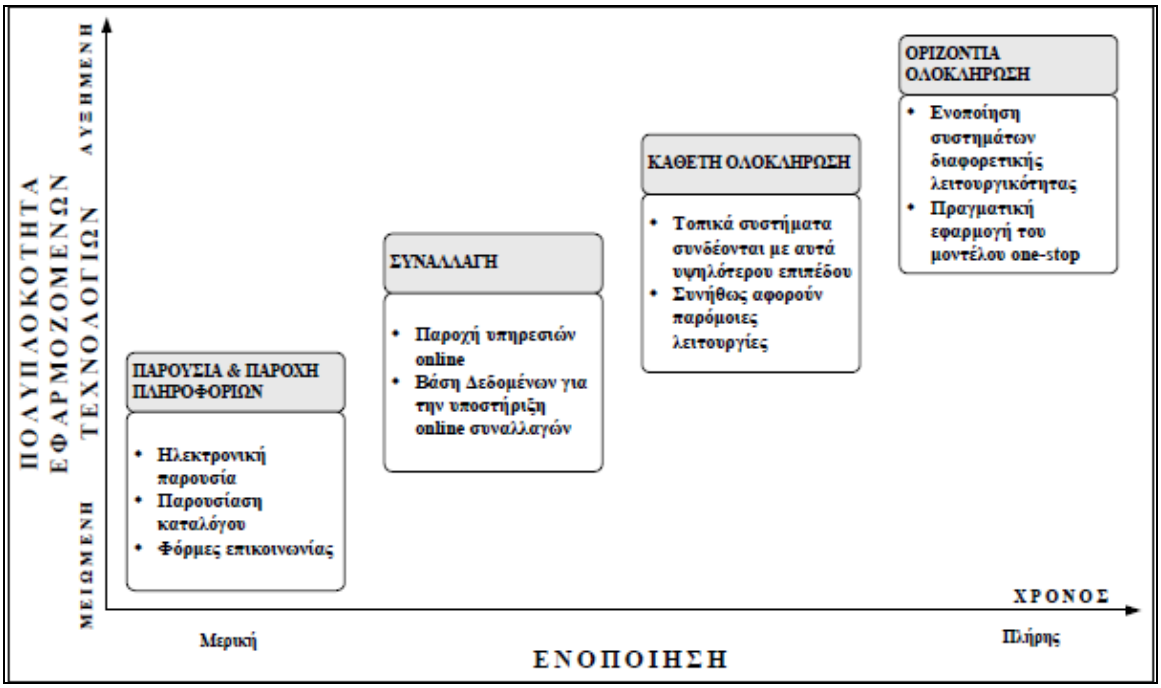
Τόσο οι κυβερνήσεις, όσο και οι χρήστες αναγνωρίζουν την επιθυμία για μια ενιαία πολιτοκεντρική κυβέρνηση, η οποία προσφέρει αποτελεσματικές υπηρεσίες(Rimmer, 2002). Για να επιτευχθεί αυτό το επίπεδο ωριμότητας, θα χρειαστεί μια σταδιακή πρόοδος κοινής μάθησης και εμπειρίας. Αρκετές είναι οι μελέτες που έχουν προτείνει μοντέλα εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Hiller και Belanger, (2001), Layne και Lee, (2001). Το μοντέλο που αναπτύσσεται παρακάτω αποτελεί μια σύνοψη των σημαντικότερων προσεγγίσεων όλων των μοντέλων. Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι στην πραγματικότητα, αυτά τα στάδια εξέλιξης δεν είναι απαραίτητα αλληλο-αποκλειόμενα ή προοδευτικά [Moon, (2002), Sandoval και Gil-Garcia,(2005)]. Στην πραγματικότητα οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που προσδιορίζονται σε μερικά από τα παρακάτω στάδια. Γι' αυτόν το λόγο, το μοντέλο αυτό δεν είναι απαραίτητα ο καλύτερος τρόπος να περιγραφεί η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά μια σταδιακή παρουσίαση της πρόσθεσης αξίας σε τεχνολογικό και οργανωτικό επίπεδο.



Σχήμα 2: *Το μοντέλο* Markellos, 2001 *για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*



Σχήμα 3: *Το μοντέλο* Niebel, 2001 *για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*



Σχήμα 4 *: Το μοντέλο Layne και Lee για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης*

Σύμφωνα με τους δείκτες που παρακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο[5], ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής τέσσερα επίπεδα (Σχήμα 2):

• **Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information).** Πλήρης κάλυψη της νάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.

• **Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction).** Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

• **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction).** Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

• **Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction).** Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

[5] EU: eGovernment Indicators for Benchmarking eEurope, EU & Europe-wide Benchmarking, 22 February 2001, http://europa.eu.int/idabc/en/document/3543/5671



Σχήμα 2: Επίπεδα Διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο ίδιο πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει καθορίσει μία λίστα από είκοσι (20) βασικές δημόσιες υπηρεσίες[6] εκ των οποίων οι δώδεκα (12) παρέχονται σε πολίτες και οι οκτώ (8) σε επιχειρήσεις. Ο Πίνακας 1 και ο Πίνακας 2 παρέχουν μια σύντομη περιγραφή / ορισμό των είκοσι βασικών δημόσιων υπηρεσιών.

Πίνακας 1: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Φόρος εισοδήματος	Δήλωση και γνωστοποίηση αποτίμησης φόρου
Εύρεση εργασίας	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας από αντίστοιχα γραφεία

6 Η λίστα των 20 βασικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, European Commission / i2010 (eEurope)

Περιγραφική Ονομασία	Σύντομη Περιγραφή
Κοινωνική ασφάλιση	Επιδόματα ανεργίας, τέκνων, σπουδών, ιατρικά κόστη (εξόφληση ή απευθείας διακανονισμός)
Προσωπικά έγγραφα	Έγγραφα όπως διαβατήριο, άδεια οδήγησης
Καταχώρηση αυτοκινήτου	π.χ. καινούριο, μεταχειρισμένο, εισαγόμενο
Οικοδομική άδεια	Αίτηση για άδεια οικοδόμησης
Δήλωση στην αστυνομία	Δήλωση στην αστυνομία, π.χ. σε περίπτωση κλοπής
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Διαθεσιμότητα καταλόγων βιβλιοθήκης, εργαλεία αναζήτησης
Πιστοποιητικά	Αίτηση και διάθεση πιστοποιητικών, όπως γέννησης, γάμου
Ανώτερη εκπαίδευση	Εγγραφή μέλους στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση
Μετακόμιση	Δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας
Υπηρεσίες υγείας	Συμβουλές/ ενημέρωση όσον αφορά τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, ραντεβού σε νοσοκομεία

Πίνακας 2: Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

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

Με την τελευταία ετήσια αναφορά της σχετικά με την ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών [7], η Ευρωπαϊκή Ένωση εισάγει ένα πρόσθετο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (**Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalisation**), το οποίο αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι βασικές υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν 'επιθετικά' μοντέλα διάθεσης[8]. Το νέο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εφαρμογή μόνο σε εννιά (9) από τις 20 βασικές υπηρεσίες. Η υιοθέτηση των κανόνων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συστήνει τη σταδιακή επιβολή της μηχανογραφικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα και με το άρθρο 8 της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Αν και η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κατανοήσει την αναγκαιότητα της υποστήριξης της επικοινωνίας των Φορέων με ηλεκτρονικά μέσα, ο βαθμός υιοθέτησής τους βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο. Ενδεικτική είναι η ανάγκη για δημιουργία νέων ρυθμίσεων και νομοθετημάτων, τα οποία θα στοχεύουν στην απλούστευση των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης και την ενσωμάτωση του Κοινοτικού Δικαίου στην ελληνική πραγματικότητα.

Ένα παράδειγμα ανάγκης αναπροσαρμογής του θεσμικού πλαισίου αποτελεί ο Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ)[9], ο οποίος καθορίζει τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των Δημόσιων Φορέων. Ο ΚΕΔΥ χρειάζεται να αναμορφωθεί κατάλληλα ώστε να συμπεριλάβει θέματα:

---

[7] The User Challenge - Benchmarking The Supply Of Online Public Services, 7th Measurement, European Commission Directorate General for Information Society and Media, September 2007.

[8] Δηλαδή διατίθενται από τους φορείς στους αποδέκτες (πολίτες ή επιχειρήσεις), όταν ικανοποιείται κάποιο κριτήριο (π.χ. χρονική προθεσμία), χωρίς να απαιτείται να ζητηθούν από τους αποδέκτες τους.

[9] Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, «Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών», Αθήνα, Ιανουάριος 2003

• Υλοποίησης των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων και υποστήριξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που επιτρέπουν τη σταδιακή προσαρμογή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε Επίπεδο 4 (ηλεκτρονικές συναλλαγές). Λόγω της αντικειμενικής δυσκολίας στην άμεση υλοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 4, χρειάζεται ο διαχωρισμός των εγγράφων που ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 14 του νόμου 2672/1998 για το ποια έγγραφα μπορούν να ενταχθούν στην άμεση παροχή τους μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, το άρθρο αυτό είναι σκόπιμο να επεκταθεί ώστε να συμπεριλάβει και θέματα διακίνησης δεδομένων και διεκπεραίωσης των αντίστοιχων υπηρεσιών με διαδικτυακές υπηρεσίες.

• Σταδιακής κατάργησης του συμβατικού τρόπου αρχειοθέτησης εγγράφων και επιβολής του ηλεκτρονικού τρόπου αρχειοθέτησης.

• Υλοποίησης μηχανισμών εύκολης αναζήτησης αρχειοθετημένων δεδομένων που αφορούν σε καταχωρημένα στοιχεία παλαιότερων ολοκληρωμένων υποθέσεων ή υποθέσεων προς διεκπεραίωση μέσα από την προτυποποίηση κωδικοποιημένων μεταδεδομένων.

• Αναπροσαρμογής του νόμου 2690/1999 (Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ 45Α), ώστε να λαμβάνεται υπόψη η έγκυρη ανανέωση των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ των Φορέων, όπως και οι πιθανές κυρώσεις από αποστολή ή χρήση απαρχαιωμένου υλικού.

• Δημιουργίας προτύπων ηλεκτρονικών εγγράφων ή φορμών για θέματα όπως εγκύκλιοι, εισηγήσεις και αποφάσεις, καθώς και σταδιακή κατάργηση εγγράφων όπως διαβιβαστικά εγγράφων και έγγραφα ευρείας χρήσης.

1.8.1. Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο πιθανός χρήστης, πολίτης ή επιχείρηση, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης κατά την αλληλεπίδρασή του με την «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση»[10]:

[10] *(Υπουργείο ανάπτυξης, e-business forum, Ομάδα εργασίας ΣΤ-5: Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα, «Προτάσεις & Καλές Πρακτικές για την Παροχή Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις».)*

• Δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του,

• Πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop), και

• Πρέπει να έχει συνεχή (online) ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά. Για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διαφανή για τον τελικό χρήστηκάθε υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο **Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες** (Government Portals). Ωστόσο για να επιτευχθεί η δυναμική σύνθεση ετερογενών δεδομένων, λειτουργιών και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και να καταστεί εφικτή η διάθεσή τους στους ενδιαφερόμενους απαιτείται **η ολοκλήρωση και η διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων**, τα οποία εκτελούν τμήματα των διαφορετικών u945 αυτών λειτουργιών, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει ή/ και να απαιτεί αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών.

1.8.2. Απαιτήσεις του Πλαισίου σχετικά με την πρόσβαση των Επιχειρήσεων/πολιτών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Το Πλαίσιο δεν θέτει ιδιαίτερες απαιτήσεις ως προς την πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι απαιτήσεις που τίθενται είναι οι εξής:

1. Ηλεκτρονικές υπογραφές

Όπως παρουσιάζεται αναλυτικά στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης, οι πολίτες πρέπει να μεριμνήσουν για την απόκτηση ψηφιακών πιστοποιητικών, προκειμένου να είναι σε θέση να εκτελέσουν ορισμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Για την απόκτηση των ψηφιακών πιστοποιητικών και της περιγραφής του τρόπου χρήσης τους, οι πολίτες πρέπει να ακολουθήσουν τη διαδικασία που θα καθοριστεί και θα ανακοινωθεί από το ΥΠΕΣ ή όποιον άλλο φορέα οριστεί ως φορέας διαχείρισης των πιστοποιητικών.

2. Εγγραφή σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Οι πολίτες πρέπει να μεριμνήσουν για την εγγραφή τους στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που επιθυμούν. Οι απαιτήσεις και ο τρόπος εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

3. Απαιτήσεις πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Το Πλαίσιο δεν θέτει ιδιαίτερες απαιτήσεις ως προς την πρόσβαση των πολιτών σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, πέραν της χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών για την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες από ένα επίπεδο εμπιστοσύνης και άνω (όπως καθορίζεται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης) και της ύπαρξης βασικής υποδομής πρόσβασης, η οποία περιλαμβάνει προσωπικό υπολογιστή εφοδιασμένο με λογισμικό φυλλομέτρησης (browser) και πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Διαθέτοντας τη βασική αυτή υποδομή, οι πολίτες θα είναι σε θέση να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω μιας κεντρικής (π.χ. ΕΡΜΗΣ) ή άλλης διαδικτυακής πύλης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο

Από την Εθνική στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.1. Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο το στενά οριζόμενο τομέα αλλά ιδιαίτερη σημασία έχει το πλαίσιο των εφαρμογών της στην Τ.Α., αφού μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καταργείται η ανάγκη μετάβασης του πολίτη στα κέντρα εξουσίας του τόπου του για να εξυπηρετηθεί.

Για παράδειγμα ο Moon (2002) αναφέρει ότι «ακολουθώντας την κεντρική πρωτοβουλία, πολλές τοπικές αρχές υιοθέτησαν την πληροφοριακή τεχνολογία για την τοπική διακυβέρνηση»(σελ.424). Γενικά, η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αυξάνει καθώς από το 2000 «οι περισσότερες τοπικές αρχές είχαν παρουσία στο διαδίκτυο και ήταν τουλάχιστον στα αρχικά στάδια της ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά λίγες από αυτές είχαν προχωρημένες on-line υπηρεσίες με αλληλεπιδραστικές συναλλαγές» (Holden et al., 2003, p.341).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο αποτελεί το επίκεντρο του εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο εκσυγχρονισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης προάγει την ποιότητα των «τοπικών» υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα της «τοπικής» δημοκρατίας, καθώς επιτρέπει στους οργανισμούς:

- ✓ τον σχεδιασμό συνολικής στρατηγικής για την τοπική ανάπτυξη
- ✓ την παροχή αποτελεσματικών και με μικρό κόστος υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση της τοπικής κοινωνίας
- ✓ την αποτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών
- ✓ τη λήψη γρήγορων, αποτελεσματικών και υπεύθυνων αποφάσεων

Η Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενδυναμώνει τα παραπάνω και σχετίζεται με:

- Τον μετασχηματισμό των «τοπικών» υπηρεσιών για τους πολίτες
- Την ανανέωση της «τοπικής» δημοκρατίας
- Την προώθηση της «τοπικής» οικονομικής βιωσιμότητας.

Λέγοντας Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση εννοούμε μια νέα μορφή Δημόσιας Διοίκησης, η οποία χρησιμοποιεί ευρύτατα τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων. Με άλλα λόγια είναι μια πολιτική και τεχνολογική στρατηγική που επικεντρώνεται στην χρήση των νέων μέσων από τις τοπικές κοινωνίες.

Στόχος της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ενημέρωση και η πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο και η ποιοτική αναβάθμιση της επαφής του πολίτη με τις Δημοτικές Υπηρεσίες. Η διακίνηση των πληροφοριών θα γίνεται μέσω των υπηρεσιών και επίσης με την αναμόρφωση και τον σχεδιασμό νέων διαδικασιών ο πολίτης θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά. Η αυτοδιοίκηση, αποτελεί το διοικητικό κορμό της χώρας και το εργαλείο με βάση το οποίο θα μπορέσει να υλοποιηθεί η επιλογή της αποκέντρωσης. Η μέχρι σήμερα εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην Αυτοδιοίκηση παρά τις σημαντικές καθυστερήσεις που παρουσιάστηκαν, έχει ήδη υλοποιηθεί σε ένα μέρος, με εξειδικευμένα πληροφοριακά συστήματα και σήμερα βρίσκεται έτοιμη να κάνει ένα μεγάλο βήμα για την παραπέρα ολοκλήρωσή του.

2.2. Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και η αναγκαιότητα αξιοποίησης τους στην Τ.Α.

Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή

βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Παράλληλα, δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση και αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι ΤΠΕ είναι προϊόν σύγκλισης της τεχνολογίας των υπολογιστών με αυτή των επικοινωνιών μέσα από την ανάπτυξη των Δικτύων Επικοινωνιών για την επικοινωνία υπολογιστών. Με τα δίκτυα επικοινωνιών γίνεται δυνατή η υλοποίηση κατανεμημένων εφαρμογών, όπως ο παγκόσμιος ιστός και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Τα δίκτυα φέρνουν μια επανάσταση στην πρόσβαση, διαχείριση και επεξεργασία της πληροφορίας και στην ψηφιακή επικοινωνία μηχανών και ανθρώπων. Οι κατανεμημένες εφαρμογές του Διαδικτύου, όπως ο παγκόσμιος ιστός (WEB) αλλάζουν τον τρόπο που επικοινωνούμε, ενημερωνόμαστε, δουλεύουμε, μαθαίνουμε, διασκεδάζουμε, ζούμε…*(Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε., Αύγουστος 2006)*.

Μια άλλη σημαντική τεχνολογική εξέλιξη είναι η ανάπτυξη συστημάτων ασύρματων και κινητών επικοινωνιών που δίνουν την δυνατότητα ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο σε εν κινήσει χρήστες. (Κυψελωτά συστήματα 3ης γενιάς και ευρυζωνικά ασύρματα δίκτυα Wi-Fi, WiMAX). Επίσης, λιλιπούτειες συσκευές (αισθητήρες) που μπορούν να επικοινωνήσουν ενσωματώνονται στο περιβάλλον και κάνουν την ζωή μας πιο εύκολη (περιβάλλουσα ευφυία).*(*Βλ. ανωτέρω παραπ. 1 *)*.

Με την αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ αυξάνεται και ο αντίκτυπος τους στην κοινωνία. Η νέα ευρωπαϊκή στρατηγική για την κοινωνία της πληροφορίας i2010 αναγνωρίζει την κατάσταση αυτή με τρεις τρόπους :

- εξασφαλίζοντας ότι από τις ΤΠΕ επωφελούνται όλοι οι πολίτες
- καθιστώντας τις δημόσιες υπηρεσίες καλύτερες, οικονομικά αποτελεσματικότερες και προσιτότερες
- και βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής.

Οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται ευρύτερα και από τη χρήση τους επωφελούνται περισσότερα άτομα. Σήμερα όμως περισσότερος από τον μισό πληθυσμό της ΕΕ είτε δεν επωφελείται πλήρως από αυτές είτε είναι ουσιαστικά αποκομμένος. Η ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής σύγκλισης, καθιστώντας προσιτότερα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ΤΠΕ,

συμπεριλαμβανομένων και καθυστερημένων περιφερειών, συνιστά οικονομική, κοινωνική, ηθική και πολιτική επιταγή. Στη στρατηγική i2010 υπογραμμίζεται ιδιαίτερα η πλήρης συμμετοχή καθώς και η παροχή στους πολίτες βασικών ψηφιακών ικανοτήτων.

Οι ΤΠΕ μπορούν να έχουν υψηλή συμβολή στην βελτίωση της ποιότητας ζωής**.** Είναι σε θέση να βελτιώσουν την υγεία των συμπολιτών μας μέσω νέων ιατρικών και προνοιακών υπηρεσιών. Υπό το πρίσμα των δημογραφικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει η Ευρώπη, οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν σε αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα συστήματα δημόσιας υγείας και πρόνοιας. Μπορούν να αποτελέσουν ισχυρή δύναμη ενίσχυσης της ευρωπαϊκής πολιτιστικής ποικιλομορφίας καθιστώντας ευρύτερα διαθέσιμη την κληρονομιά μας και την πολιτιστική μας δημιουργία. Οι ΤΠΕ είναι επίσης ένα εργαλείο περιβαλλοντικής αειφορίας, π.χ. μέσω παρακολούθησης και διαχείρισης καταστροφών καθώς και με διαδικασίες παραγωγής που είναι καθαρές, εξοικονομούν ενέργεια και είναι αποτελεσματικές. Οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν σε ασφαλέστερες, καθαρότερες και ενεργειακά αποδοτικότερες μεταφορές.

Η εισαγωγή, η παραγωγική και λειτουργική αξιοποίηση των ΤΠΕ δεν διαχωρίζεται από τις υπόλοιπες δημοτικές λειτουργίες και δραστηριότητες και από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι δήμοι. Όμως, οι ΤΠΕ προκαλούν μετασχηματισμούς, προϋποθέτουν αλλαγές και δημιουργούν αλλαγές. Συνδέονται, ειδικότερα με αντίστοιχες οργανωτικές και διοικητικές αλλαγές και αλλαγές στη νοοτροπία, τον τρόπο σκέψης, το στυλ διοίκησης και τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας. Παρά τις όποιες δυσκολίες, η αξιοποίηση των ΤΠΕ στους δήμους δεν είναι πολυτέλεια αλλά αναγκαιότητα. Προσφέρουν μια ρεαλιστική δυνατότητα αναβάθμισης της δουλειάς όλων μέσα στο Δήμο και κυρίως της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται στους δημότες σε συνδυασμό με τη διευκόλυνση της συμμετοχής τους στα δημοτικά πράγματα.

Αναγκαία προϋπόθεση αποτελεί η εξοικείωση των αιρετών με την κατανόηση των συγκεκριμένων δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ και των αναγκαίων επιλογών που συνδέονται με την εφαρμογή τους. Η εξοικείωση αυτή μπορεί να οδηγήσει στην αναβάθμιση του θέματος της αξιοποίησης των ΤΠΕ στην ημερήσια δημοτική διάταξη και σε συγκεκριμένη και διαρκή δέσμευση των δημοτικών αρχών σε ένα σχέδιο δράσης για τη λειτουργική αξιοποίησή τους. Άλλωστε, όλα δείχνουν πως όπως, μια σύγχρονη πόλη δεν μπορεί πια να λειτουργήσει χωρίς ηλεκτρισμό, ύδρευση, αποχέτευση, διαχείριση απορριμμάτων, έτσι δεν θα μπορεί και στο

άμεσο μέλλον να λειτουργήσει χωρίς τη δυνατότητα διαρκούς, απρόσκοπτης και φθηνής πρόσβασης όλων στην ψηφιακή πληροφορία και την ηλεκτρονική επικοινωνία. Την αναγκαιότητα της επιλογής αυτής υποστηρίζει η πολύμορφη διεθνής εμπειρία και όχι μόνον στον αναπτυγμένο κόσμο. Ενδεικτικά, μπορούμε να αναφέρουμε τις επιτυχίες της Βραζιλιάνικης τοπικής αυτοδιοίκησης στον τομέα αυτό. Αλλά και τα επιτεύγματα των δήμων της Καταλονίας και ιδίως της Βαρκελώνης αξίζουν την προσοχή μας. (**3.** Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 2007).

Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των σύγχρονων Επικοινωνιών:

- Διευρύνει τις λειτουργικές και επιχειρησιακές δυνατότητες του Δήμου, βελτιώνει τις λειτουργίες του και την ποιότητα των αποφάσεων που λαμβάνονται και κάνει αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη τη δουλειά του.

- Προσδίδει δύναμη στον δημότη και κύρος στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

- Συμβάλλει στην ανάδειξη της περιοχής και συνεισφέρει στην τοπική ανάπτυξη και κατ' επέκταση στην εθνική ανάπτυξη.

Ωστόσο, για να υπάρξει αξιοποίηση των ΤΠΕ από τον Δήμο και τους Δημότες είναι αναγκαία **τα «Ευρυζωνικά δίκτυα»,** τα οποία παρέχουν δυνατότητα γρήγορων, ασφαλών και αξιόπιστων συνδέσεων στο διαδίκτυο. Στην ΤΑ προσφέρουν δυνατότητες για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τον πολίτη αλλά και πηγή εσόδων, δεδομένου ότι οι ΤΑ μπορούν να συμμετέχουν στην κατασκευή, διαχείριση και εκμετάλλευση ευρυζωνικών υποδομών. Γενικότερα. η υλοποίηση των ευρυζωνικών δικτύων επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην λειτουργία κάθε τοπικής κοινωνίας και συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη αφού παρέχουν νέες δυνατότητες για υπηρεσίες υγείας, μάθησης, πολιτισμού, ψυχαγωγίας και επιχειρηματικότητας.(**5.** Χρήστος Μπούρας, 2008).

Ευρυζωνικότητα σημαίνει «ευρεία ζώνη συχνοτήτων» που απαιτείται για τη μετάδοση δεδομένων με μεγάλη ταχύτητα πάνω από ένα τηλεπικοινωνιακό δίαυλο. Η ευρυζωνικότητα φέρνει μαζί της μια σημαντική ποιοτική αλλαγή στις υπηρεσίες, εφαρμογές και

περιεχόμενο (ευρυζωνικοποίηση) που προσφέρουν το Διαδίκτυο και οι ΤΠΕ. Με την «ευρυζωνικότητα», το Διαδίκτυο, η Τηλεφωνία και η Τηλεόραση συγκλίνουν, ενώ οι τερματικές συσκευές ενοποιούνται («υπολογιστής-τηλέφωνο-τηλεόραση»). Οι δικτυακές υπηρεσίες/εφαρμογές μπορούν να προσφερθούν δυναμικά, ολοκληρωμένα και με υψηλή ποιότητα. (**4.** Συνέδριο ΚΕΔΚΕ, Νοέμβριος 2007, Θεσσαλονίκη).

Ο Επίτροπος της FCC στην Αμερική, Michael Copps τον Αύγουστο του 2003 είχε αναφέρει: «*Τα ευρυζωνικά δίκτυα θα είναι για τον 21ο αιώνα τόσο κριτικής σημασίας όσο ήταν για τον 19ο αιώνα οι δρόμοι, τα κανάλια και οι σιδηροδρομικές γραμμές και για τον 20ο αιώνα τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα και τα ταχύτατα μέσα μαζικής μεταφοράς.*» Ο Δήμαρχος του Σαν Φραντζίσκο σε πρόσφατες δηλώσεις του τόνισε: «*Όπως το φως και το νερό, η ευρυζωνικότητα πρέπει να γίνει μέρος των ανθρωπίνων δικαιωμάτων*».(**6.** Βλ. ανωτέρω υποσ. 5).

2.3. Στόχοι – Κατευθύνσεις της Ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης

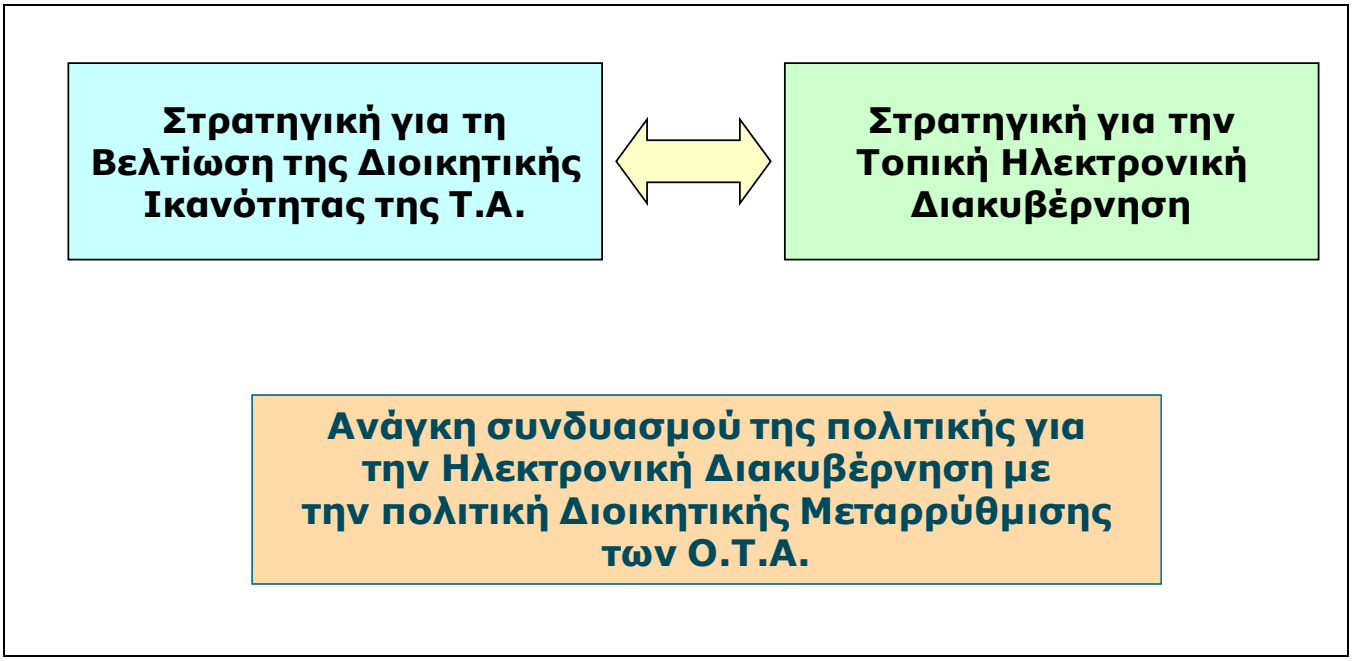
Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πιο κοντινή προς τον πολίτη βαθμίδα διοίκησης, τους δήμους είναι ένα μεγάλο βήμα προόδου που συντελεί στην διευκόλυνση της ζωής των πολιτών.. Η ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών θα επιτευχθεί μέσα από τους στόχους-κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης και είναι οι εξής:

- **Ηλεκτρονική πολιτική (e-policy)**: πληροφόρηση του κοινού σχετικά με αποφάσεις Δημοσίου ενδιαφέροντος.
- **Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-democracy)**: πολιτικός διάλογος με πολίτες και ομάδες.
- **Ηλεκτρονική Διοίκηση (e-management)**: βελτίωση της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, των οργανισμών και της διαχείρισης των πόρων.
- **Ηλεκτρονικές Υποδομές (e-infrastructure)**: δημιουργία και θεμελίωση των τεχνικών και λειτουργικών δομών για την περιοχή των παραπάνω.
- **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-service)**: η αλληλεπίδραση και η σχέση με τους πολίτες, επιχειρήσεις, οργανισμούς.

- **Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)**: χρηματικές συναλλαγές και προμήθειες*(**26.**www..ota.gr)*.

Μέσα από τους στόχους της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης γίνεται αντιληπτό ότι η ΤΑ μπορεί να προσφέρει πολλά στους πολίτες στους υπαλλήλους του δήμου, στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς. Ο πολίτης πλέον μπορεί να απολαμβάνει τις υπηρεσίες που του προσέφερε ο δήμος μέχρι τώρα αλλά και ακόμα περισσότερες με μεγαλύτερη ευελιξία και υψηλότερη ποιότητα. Ο εκσυγχρονισμός που έχει επέλθει στην ΤΑ με την ανάπτυξη του διαδικτύου έχει ως επίκεντρο τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις αρχές και τα προβλήματά του. Είναι ένα μεγάλο βήμα της ΤΑ που αναμένεται με την παραπέρα εξάπλωση του να δώσει λύσεις σε σημαντικά προβλήματα του θεσμού αυτού (όσον αφορά τη λειτουργία τους).

2.4. Στρατηγικές Κατευθύνσεις για Ψηφιακή Σύγκλιση ΟΤΑ και επίτευξη του Στόχου της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Σχήμα 6

Προκειμένου να επιτευχθεί η ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και η ένταξη τους σε ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον όπου θα υποστηρίζεται η τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κρίνεται απαραίτητη η εφαρμογή συγκεκριμένων στρατηγικών οι οποίες μπορούν να ομαδοποιηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες-άξονες (*ΕΘΝΙΚΟ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ 2007-2013(ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΜΕΡΟΣ)-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ):*

1ος Άξονας → Πολιτική Ηγεσία
2ος Άξονας → Στρατηγικός Προγραμματισμός και Αξιολόγηση
3ος Άξονας → Ανθρώπινο Δυναμικό
4ος Άξονας → Εξωτερικές συνεργασίες & Πόροι
5ος Άξονας → Διαδικασίες
6ος Άξονας → Ευρύτερο πλαίσιο λειτουργίας της ΤΑ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΞΟΝΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ:

✓ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ

Η πολιτική ηγεσία καλείται να διαδραματίσει ουσιαστικό ρόλο στην επίτευξη του στόχου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς αυτή είναι που εισάγει προτάσεις για την υλοποίηση των συγκεκριμένων έργων και καθορίζει το χρονοδιάγραμμα τους όπως και την εξεύρεση των πόρων για τη χρηματοδότησή τους. Οι πολιτικοί ηγέτες πρέπει να υποστηρίζουν και να προωθούν οποιαδήποτε καινοτόμα αλλαγή που θα οδηγήσει στην οικονομική ανάπτυξη του τόπου τους και να διαπνέονται από αντίστοιχα οράματα.

Ειδικότερα, για την υλοποίηση του έργου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο η πολιτική ηγεσία πρέπει να ακολουθήσει τις εξής κατευθύνσεις:

- Πολιτική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Διατύπωση του Οράματος και των Κατευθυντήριων αρχών της Τοπικής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του ρόλου του ΟΤΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας

- Συνδυασμός της πολιτικής για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την πολιτική διοικητικής μεταρρύθμισης του ΟΤΑ
- Συνεχής μέριμνα για την αλλαγή της κουλτούρας του ανθρώπινου δυναμικού
- Συνεχής παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ηγεσία του ΟΤΑ
- Παρακίνηση και υποστήριξη των υπαλλήλων

✓ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Ο οραματισμός για ένα έργο αλλαγής ιδιαίτερα όταν πρόκειται για θέματα τεχνολογίας είναι αδύνατον να εφαρμοστεί αν δεν πραγματοποιηθεί ο κατάλληλος στρατηγικός προγραμματισμός με την παράλληλη παρακολούθηση και αξιολόγηση του. Ο στρατηγικός προγραμματισμός πρέπει να είναι σαφής, ευέλικτος ώστε να προσαρμόζεται στις γρήγορες αλλαγές του τεχνολογικού περιβάλλοντος και να εφαρμόζεται σταδιακά με αργά βήματα ώστε να διασφαλίζονται συγκεκριμένα, ορατά αποτελέσματα, όσο το δυνατόν πιο σύντομα. Συγκεκριμένα σε ότι αφορά τη συγκεκριμένη παράμετρο πρέπει να ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

- Στρατηγικός σχεδιασμός της τοπικής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Συμμετοχή των αποδεκτών των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σχεδιασμό
- Συμμετοχή του προσωπικού του ΟΤΑ στο σχεδιασμό
- Ολοκλήρωση της στρατηγικής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη συνολική στρατηγική του ΟΤΑ
- Ιεράρχηση των προτεραιοτήτων και επιχειρησιακές προγραμματισμός των έργων ΤΗΔ
- Αξιοποίηση των καλών πρακτικών και της συγκριτικής αξιολόγησης
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων
- Εκπόνηση μελετών σκοπιμότητας και πιλοτικών εφαρμογών
- Εξασφάλιση της αποδοχής και προώθηση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω ενεργειών εξωτερικής και εσωτερικής επικοινωνίας.

✓ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η Διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί καθοριστικό παράγοντα προκειμένου οι σύγχρονες κοινωνίες να κατακτήσουν το στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο προγραμματισμός δεν μπορεί να επιφέρει αποτελέσματα αν δεν εισέλθει και ο ανθρώπινος παράγοντας που θα τον εγγυηθεί και θα τον εφαρμόσει με τις γνώσεις και τις εμπειρίες του. Σε ορισμένες περιπτώσεις, απαιτείται μια οργάνωση που να συνδυάζει την κάθετη ιεραρχική δομή που είναι συνηθισμένη στο δημόσιο τομέα με μια οριζόντια ομάδα διοίκησης έργου. Στη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού απαιτείται να υπάρχει ευελιξία και οι εργαζόμενοι στο δημόσιο να είναι δεκτικοί στις αλλαγές.Ειδικότερα, αυτά στα οποία πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία όσον αφορά το ανθρώπινο παράγοντα είναι:

- Ενσωμάτωση των λειτουργιών ΤΗΔ στις περιγραφές των θέσεων εργασίας
- Εντοπισμός των απόψεων του προσωπικού που αποτελούν αντιστάσεις στην αλλαγή
- Παρακίνηση του προσωπικού
- Εξασφάλιση της υποστήριξης του προσωπικού
- Κατάρτιση του προσωπικού
- Διαχείριση της γνώσης

✓ ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ & ΠΟΡΟΙ

Για την πραγματοποίηση της μετάβασης των ΟΤΑ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτούνται αυξημένοι χρηματικοί πόροι οι οποίοι πρέπει να εξευρεθούν για την εκκίνηση του συγκεκριμένου έργου. Παράλληλα απαιτείται η συνεργασία των αρμόδιων φορέων τόσο από το δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα οι οποίοι δύνανται να αξιολογήσουν τις υπάρχουσες ανάγκες και να αναλάβουν τη διεκπεραίωση του έργου. Ειδικότερα, ο συγκεκριμένος άξονας στρατηγικής πρέπει να περιλαμβάνει τις εξής κατευθύνσεις:

- Ανάπτυξη των συνεργασιών με φορείς του Δημόσιου τομέα
- Ανάπτυξη των συνεργασιών με φορείς του Ιδιωτικού τομέα
- Ανάλυση κόστους – οφέλους των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Χρηματοδότηση των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Διαχείριση της τεχνολογικής υποδομής

✓ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Προκειμένου να ολοκληρωθεί το έργο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατ΄επέκταση της τοπικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να ακολουθηθούν συγκεκριμένες διαδικασίες, οι οποίες θα υποστηρίξουν την εφαρμογή του και θα οδηγήσουν στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Οι διαδικασίες αυτές θα περιλαμβάνουν τόσο το σχεδιασμό νέων διαδικασιών όσο και ανασχεδιασμό των ήδη υπαρχουσών διαδικασιών οι οποίες θα σχετίζονται με την εγκατάσταση τεχνολογικών υποδομών, με την ενημέρωση για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των τελικών αποδεκτών –(πολίτες, επιχειρήσεις), με την εκτίμηση του κινδύνου για την εφαρμογή του έργου κτλ. Συγκεκριμένα πρέπει να επιτευχθούν τα εξής:

- Διαχείριση των έργων ΤΠΕ / Σχεδιασμός, υλοποίηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση των έργων (project management)
- Ανασχεδιασμός των διαδικασιών επαφής του ΟΤΑ με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις - front office
- Ανασχεδιασμός των διαδικασιών συνεργασίας με άλλους δημόσιους φορείς Διαλειτουργικότητα
- Ανασχεδιασμός των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας -back office
- Διαχείριση της οργανωτικής αλλαγής
- Ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες / πολίτες (CRM)
- Συμμετοχή των πολιτών / Ηλεκτρονική δημοκρατία

✓ **ΕΥΡΥΤΕΡΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ Τ.Α**

Είναι σημαντικό για την υποστήριξη του σχεδίου για την Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να δημιουργηθεί ένα ευρύτερο πλαίσιο στο οποίο θα εντάσσεται η λειτουργία όλων των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης το οποίο θα αναφέρεται σε:

- Δημιουργία Νομικού πλαισίου Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Ανάπτυξη εθνικών προτύπων, εθνικών δικτύων διασύνδεσης, κοινής τεχνολογικής πλατφόρμας και επίλυση κοινών ζητημάτων όπως της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των ηλεκτρονικών υπογραφών
- Υποστήριξη των ΟΤΑ από κεντρικούς και περιφερειακούς φορείς
- Συντονισμό των εμπλεκομένων φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και συνέργεια με υφιστάμενες παράλληλες ή συμπληρωματικές δράσεις. *(ΜΕΛΕΤΗ Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΤΟΥ Ι.Τ.Ε.Π ΜΕ ΘΕΜΑ « Ο ΔΗΜΟΣ ΤΟΝ 21^{ο} ΑΙΩΝΑ»).*

2.5. Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Τοπική Ανάπτυξη

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό επίπεδο βελτιώνεται η καθημερινή ζωή των πολιτών, ενίσχυεται η κοινωνική συνοχή, προστατεύεται με συγκεκριμένα μέτρα το περιβάλλον και ο ενεργειακός προγραμματισμός, η οικονομική ανάπτυξη , η ανάδεικνύεται ο τόπος ως ελκυστικό τουριστικό προορισμό στο τομέα της επιχειρηματικής δραστηριότητας, του πολιτισμού, του αθλητισμού και της αναψυχής.

Η εγκατάσταση και η παραγωγική λειτουργία τεχνολογικών υποδομών αποτελεί σήμερα βασική συνιστώσα ανάπτυξης της κοινωνίας και εξυπηρέτησης ανθρώπινων αναγκών. Η πληροφορική, τα ευρυζωνικά δίκτυα το περιεχόμενο και οι ραδιοσυχνότητες δεν πρέπει να θεωρούνται ως ένα απλό τεχνοκρατικό ζήτημα. Έχουν αντίκτυπο στην πολιτική, την οικονομία και την κοινωνία. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας αλλάζουν τον τρόπο εργασίας, επικοινωνίας, συναλλαγής και διασκέδασης αλλάζοντας δραστικά τις συνθήκες και τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού.

- Αποτελούν επίσης εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της Τ.Α. και την ανταγωνιστικότητα των τοπικών επιχειρήσεων.
- Δημιουργούνται ανάγκες για νέες θέσεις εργασίας υποστήριξης της νέας τεχνολογίας.
- Παράλληλα, επιτρέπουν τη βελτίωση των υπηρεσιών στην υγεία, την πρόνοια, το περιβάλλον και συμβάλλουν στην ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς.
- Συμβάλλουν στην ενδυνάμωση της τοπικής κουλτούρας για «συμμετοχική δημοκρατία».
- Επιτρέπουν την εξωστρέφεια και τη συνεργασία, στο πλαίσιο των νέων κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων (σύνδεση του τοπικού με το διεθνές).
- Υπό προϋποθέσεις και μέσω της μείωσης του ψηφιακού χάσματος, υποστηρίζουν τη μετάβαση από την "ηλεκτρονική διακυβέρνηση" στην "ηλεκτρονική δημοκρατία"

Με την εφαρμογή έργων πληροφοριακής οργάνωσης, μπορούν να προστατεύτεί το πράσινο ή να περιορίστουν οι μετακινήσεις με το ΙΧ. Ενά παράδειγμα είναι το έργο Αυτοματισμού των Πολεοδομιών, το «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον» που αφορά τους Δήμους και έχει ήδη ξεκινήσει με ένα πιλοτικό μέρος 1,5 εκατομμυρίων ευρώ. Αναμένεται να εγκριθεί η συνέχεια του έργου στο ΕΣΠΑ, προϋπολογισμού περί τα 35 εκατομμύρια ευρώ. Το έργο αφορά στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων, από τους Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ).

Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να αναπτυχθεί η ηλεκτρονική (τοπική) διακυβέρνηση, που θα καταγράψει την παρούσα κατάσταση και θα μειώσει τις μετακινήσεις. Δεν θα χρειάζεται κάποιος να κάνει ταξίδι για να πάρει ένα χαρτί. Θα το παίρνει ηλεκτρονικά όπου κι αν βρίσκεται.

2.6. Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου προς τους πολίτες



Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης, επικοινωνίας και συνεργασίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που παρέχονται τοπικά από κάθε δήμο διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες **σ' αυτές που παράγονται και παρέχονται από τον ίδιο δήμο** και σ' αυτές **που παράγονται από άλλους φορείς και παρέχονται από τους δήμους** μέσω των ΚΕΠ.

Το ελάχιστο επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν όλοι οι Δήμοι και οι Κοινότητες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις περιλαμβάνει:

Πίνακας 3

Τομείς δραστηριότητας	Περιγραφή ηλεκτρονικών υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η πληρωμή • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής • πληρωμές μέσω Internet (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ.
• Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η εγγραφή κλπ. στα δημοτικά μητρώα (Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι, κλπ.) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με την υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • λήψη (downloading) αιτήσεων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την παραλαβή του πιστοποιητικού ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Πολεοδομικά θέματα	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση οικοδομικής άδειας • λήψη (downloading) σχετικών εντύπων και κανονισμών • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο	• πληροφόρηση για μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια – διαδρομές – στάσεις, κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης • λήψη (downloading) αιτήσεων και κανονισμών για

	παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Περιβάλλον - καθαριότητα - ανακύκλωση	• πληροφόρηση για κίνηση απορριμματοφόρων (ωράρια – διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα – προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ. • πληροφόρηση για διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • πληροφόρηση για πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων • λήψη (downloading) αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης οικιακών αποβλήτων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης • ενημέρωση για την υλοποίηση μέσω SMS, email κλπ. • λήψη (downloading) αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.

• Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	• πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή προσβάσιμες από τους δημότες • πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες • λήψη (downloading) αιτήσεων για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ. • ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών • ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών • e-booking (κλείσιμο ραντεβού μέσω Internet) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου
• Εκπαίδευση	• πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου • λήψη (downloading) αιτήσεων συμμετοχής • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης συμμετοχής
• Πολιτισμός - ψυχαγωγία	• πληροφόρηση για πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δρα-

	αηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα – κόστος εισόδου) • πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού – ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες • λήψη (downloading) αιτήσεων για προσκλήσεις – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης πρόσβασης
• Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	• πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα – επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου • Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) • πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων • ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων • SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (π.χ. πυρόσβεσης) • πρόσβαση σε θέματα – αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου
Για τις Επιχειρήσεις	
• Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας	• πληροφόρηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.) • λήψη (downloading) αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	• πληροφόρηση για χορήγηση αδειών μικροπωλητών (στάσιμο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.) • ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων • λήψη (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	• πληροφόρηση για πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων • πληρωμές μέσω Διαδικτύου (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ. • λήψη (downloading) εντύπων και οδηγιών για ετήσια εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων (διασύνδεση με TAXIS – ΦΠΑ)

2.7. Παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Δήμου μέσω Κ.Ε.Π.

Τα γνωστά μας πλέον Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) έχουν ως αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Τα Κ.Ε.Π. ουσιαστικά, είναι υποκαταστήματα του κράτους, τα οποία οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το Δημόσιο. Ο πολίτης, δηλαδή, δε χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο ΚΕΠ υποβάλλει την αίτηση του και σε λίγες ημέρες θα παραλαμβάνει αυτό που χρειάζεται.

Τα ΚΕΠ είναι σχεδιασμένα με βάση τη φιλοσοφία «one-stop shop», όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς, δηλαδή εξυπηρέτηση από μία και μόνο θέση εργασίας και το σύνθημα «να διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Για να λειτουργήσει το φιλόδοξο αυτό πρόγραμμα, όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος – περίπου 1000 – αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα, τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Κατάλογος διοικητικών διαδικασιών προς διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ

Θ. Θέματα δήμων
- Δήλωση βάφτισης
- Διαγραφά από τα μητρώα αρρένων
- Ληξιαρχική πράξη γέννησης
- Ληξιαρχική πράξη γάμου
- Ληξιαρχική πράξη θανάτου
- Πιστοποιητικό γέννησης
- Βεβαίωση μη οφειλής ταπ
- Βεβαίωση εγγύτερων συγγενών
- Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης
- Διόρθωση ηλικίας γυναικών
- *εγγραφή ενήλικου σε δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων
- *μεταδημότευση άγαμου από ενήλικο σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ιδίου ή των γονέων του
- *μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους
- *μεταδημότευση συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα, εκτός των δήμων ή κοινοτήτων καταγωγής των
- *μεταδημότευση συζύγων και ανήλικων τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα
- Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης
- Πιστοποιητικό εγγραφής στα μητρώα αρρένων
- Πιστοποιητικό εντοπιότητας
- Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας
- Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
- Δήλωση γάμου στα δημοτολόγια
- Δήλωση θανάτου στα δημοτολόγια
- Διόρθωση κυρίου ονόματος
- Εγγραφή στα δημοτολόγια
- Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης και εγγραφή στο δημοτολόγιο

Πηγή :www.kep.gov.gr (Μάρτιος 2005)

2.7.1. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Σύστημα «ΑΡΙΑΔΝΗ»

Το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ» υποστηρίζει τη δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής (ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό), ειδικά έπιπλα, κλιματιστικά και σύνδεση με το κεντρικό πληροφορικό σύστημα (για τη διασύνδεση των ΚΕΠ και την υποστήριξη και παροχή των υπηρεσιών στους χρήστες) και την παραγωγική λειτουργία κατά το αρχικό στάδιο (πιλοτική

λειτουργία). Η λειτουργία των ΚΕΠ υποστηρίζεται από την δημιουργία συστήματος παροχής υπηρεσιών με το κεντρικό πληροφορικό σύστημα που θα διασυνδέει τα ΚΕΠ μεταξύ τους και με την Κεντρική Διοίκηση. Αποστολή του κεντρικού πληροφορικού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και η ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω διαδικτύου.*(Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκδοση ΚΕΔΚΕ, Αθήνα 2006, Κουκουλόπουλος Π.,Καλογήρου Γ., Καρούνος Θ., Καρούνου Β., Κορμπέτης Δ., Πρίφτης Θ., Πρωτόγερου Αιμ.)*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στην Ευρώπη

3.1 Η στρατηγική της Λισσαβόνας



Η **Στρατηγική της Λισσαβόνας** αποτελεί μία δέσμευση– συμφωνία των Ευρωπαϊκών κυβερνήσεων, με σκοπό να επικεντρώσουν τις προσπάθειές τους σε έναν ενιαίο στόχο. Ο στόχος αυτός είναι να γίνει η Ε.Ε. η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης παγκοσμίως, μία οικονομία που θα χαρακτηρίζεται από ανάπτυξη, κοινωνική συνοχή, σεβασμό προς το περιβάλλον και πλήρη απασχόληση. Η Στρατηγική της Λισσαβόνας αποτυπώνει τις προτεραιότητες και προτείνει κατευθύνσεις οικονομικών και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες και τα ειδικότερα προβλήματα του κάθε κράτους μέλους.

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

1. Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσεων, μέσα στον οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν φθηνή πρόσβαση σε ένα παγκόσμιο δίκτυο πληροφόρησης και υπηρεσιών. Όλοι αδιακρίτως οι πολίτες θα έχουν την απαραίτητη κατάρτιση, προκειμένου να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται από αυτήν την κοινωνία των γνώσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο θα χρησιμοποιούνται ευρέως και θα συμβάλλουν στη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα συμβάλλουν στην αστική και στην περιφερειακή ανάπτυξη, με τρόπο φιλικό προς το

περιβάλλον. Ως απαραίτητες ενέργειες για την προώθηση του στόχου αυτού κρίνονται οι νομοθετικές ρυθμίσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις τηλεπικοινωνίες, η μείωση του κόστους πρόσβασης στο διαδίκτυο και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης στις Δημόσιες υπηρεσίες.

2. Η έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, για την ανταπόκριση στις νέες συνθήκες της κοινωνίας της γνώσης. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους νέους, στους άνεργους και στους πολίτες, τα επαγγελματικά προσόντα των οποίων απαξιώνονται με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών.

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

4. Η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και η εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού, μέσω της καταπολέμησης της φτώχειας και της ανεργίας, της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της ευρείας πρόσβασης στις γνώσεις και στις ευκαιρίες στην αγορά εργασίας. Υιοθέτηση πολιτικών οι οποίες θα απευθύνονται σε ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρίες.

Η στρατηγική της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** πρέπει να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στόχων **της Λισσαβόνας**, στον περιορισμό των φραγμών στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών και στην κινητικότητα σε όλη την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή των εθνικών πολιτικών και της περιφερειακής ή τοπικής ανάπτυξης.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας ζήτησε στα συμπεράσματά του:

- οι δημόσιες διοικήσεις να καταβάλλουν προσπάθειες σε όλα τα επίπεδα για εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών, για τη μεγαλύτερη δυνατή πρόσβαση στις πληροφορίες.

- τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ηλεκτρονική πρόσβαση στις σημαντικότερες βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

3.2. Η πρωτοβουλία e-europe

Η διάχυση των νέων τεχνολογιών σε όλα τα επίπεδα της οικονομικής και κοινωνικής ζωής μετασχηματίζει βαθμιαία την παγκόσμια κοινωνία σε μια «κοινωνία των πληροφοριών». Τα τελευταία χρόνια, η Ευρωπαϊκή Ένωση εντείνει της προσπάθειές της για την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας (2000) για μια Ηλεκτρονική Ευρώπη (**e-Europe).** Ο γενικότερος στόχος είναι η Ευρώπη να καταστεί η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία της γνώσης ως το 2010.

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

3.2.1 Το σχέδιο δράσης e-europe 2002

Το πρώτο σχέδιο δράσης , το e-europe 2002 που εγκρίθηκε το 2000, αναγνώρισε το Διαδίκτυο ως το κυριότερο μέσο της επικοινωνίας της πληροφορίας και είχε ως βασικό στόχο την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Πιο συγκεκριμένα, στόχοι του ήταν:

1. Ένα φτηνότερο, γρηγορότερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο.

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

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

Ο απολογισμός του eEurope 2002 ήταν καθ' όλα ενθαρρυντικός, 2 χρόνια μετά την έναρξη του. Ενδεικτικά:

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

3.2.2. Το σχέδιο δράσης e-europe 2005



Το σχέδιο eEurope 2002, με τις κοινές προσπάθειες όλων των ενδιαφερομένων, επέφερε μείζονες αλλαγές και αύξησε τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet. Εντούτοις, στα τέλη του 2002, λίγα ήταν τα στοιχεία που έδειχναν ότι η επιτυχία της δικτύωσης της Ευρώπης μεταφραζόταν σε νέες θέσεις εργασίας και υπηρεσίες. Ούτε παρατηρήθηκε αύξηση της παραγωγικότητας, όπως καταγράφηκε αλλού, κυρίως στις ΗΠΑ. Η σύνδεση πραγματοποιήθηκε, αλλά η χρήση βραδυπορούσε.

Ως εκ τούτου, η ενίσχυση της χρήσης και η δημιουργία νέων υπηρεσιών κατέστη κεντρικός στόχος της e-europe 2005, ο οποίος εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο του **Σχεδίου Δράσης eEurope 2005**, όπου χαρακτηρίζεται ως μέσο το οποίο θα καταστήσει τις δημόσιες διοικήσεις της Ευρώπης σε όλα τα επίπεδα παγκοσμίως πρωτοπόρες, ώστε να συμβάλουν πλήρως στη στρατηγική της Λισσαβόνας με νέες και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι γενικοί σκοποί ήταν, έως τα τέλη του 2005, η Ευρώπη να διαθέτει:

- **Σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες**

  - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Περισσότερο αλληλεπιδραστικές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, Δημόσιες συμβάσεις μέσω του διαδικτύου, Δήμόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο, κ.α.
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης: ηλεκτρονικά μέσα εκπαίδευσης, εκπαίδευση από απόσταση μέσω διαδικτύου, κ.α.
  - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας: ηλεκτρονική κάρτα υγείας, διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας, κ.α.

- **Ένα δυναμικό περιβάλλον ηλεκτρονικού επιχειρείν**

  - Ολοκλήρωση του νομοθετικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο

- Ενίσχυση και υποστήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στη νέα οικονομία
- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών δεξιοτήτων από το εργατικό δυναμικό
- Εύκολα, αξιόπιστα και ασφαλή συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών

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

3.3. Στρατηγική i2010

1. Η νέα πρωτοβουλία των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010»

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

Η σημαντική εξέλιξη για την ΚτΠ σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, είναι η έναρξη της διαδικασίας διαμόρφωσης μιας νέας Ευρωπαϊκή στρατηγικής για την ΚτΠ με τίτλο "i2010", η οποία αντικαθιστά το «eEurope». Η ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010» περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες του προθέματος «i» που αποτελούν τους τρεις πυλώνες στους οποίους στηρίζεται η πρωτοβουλία :

1) Το «internal market for information services», δηλαδή η δημιουργία ανοικτής και ανταγωνιστικής ενιαίας αγοράς για την ΚτΠ και τις υπηρεσίες ΜΜΕ στους κόλπους της ΕΕ (τεχνογνωσία, τεχνολογία).

2) Το «investment in ICT innovation for competitiveness», δηλαδή επενδύσεις σε καινοτομία για την αξιοποίηση των νέων ΤΠΕ, προκειμένου να βελτιωθεί η ευρωπαϊκή και εθνική ανταγωνιστικότητα.

3) Το «inclusion and better quality of life», δηλαδή η ισότιμη συμμετοχή των ευρωπαίων πολιτών και η εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής, μέσω των δυνατοτήτων της ΚτΠ.

Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής στρατηγικής «i2010» έχει ενταχθεί και το σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «e-Gov2010». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), αποτελεί οριζόντιο στόχο, καθώς μια δημόσια διοίκηση που γίνεται αποδοτικότερη μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής, συμβάλλει τόσο στη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών, όσο και στην ανταγωνιστικότητα της κάθε χώρας ***(13.*** *Β΄Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Άυγουστος 2006)*

3.4. Το 7^{ο} Πρόγραμμα Πλαίσιο – FP7

Τα Προγράμματα Πλαίσια υλοποιούνται από το 1984 και καλύπτουν μια περίοδο πέντε ετών με το τελευταίο έτος του ενός να επικαλύπτεται με το πρώτο του επόμενου. Το τρέχον Πρόγραμμα Πλαίσιο είναι το 7^{ο} (FP7) και θα καλύψει μια περίοδο επτά ετών, από το 2007 έως 2013. Στα προγράμματα αυτά γενικά συμμετέχει οποιαδήποτε εταιρεία, πανεπιστήμιο, ερευνητικό κέντρο, οργανισμός, ή φυσικό πρόσωπο, από οποιαδήποτε χώρα μπορεί να συμμετάσχει σε μια συνεργασία (γνωστή ως έμμεση δράση) αρκεί να πληρεί ορισμένες προϋποθέσεις.

Κύριο μέσο χρηματοδότησης της έρευνας από Ε.Ε. για την περίοδο 2007-2013. περιλαμβάνει το ειδικό πρόγραμμα «Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνίας», με προϋπολογισμό 9.050 εκατ. Ευρώ και στοχεύει στην ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής ικανότητας διαμόρφωσης και ελέγχου των μελλοντικών εξελίξεων στον τομέα των ΤΠΕ.

Το πρόγραμμα **"Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών",** με προϋπολογισμό 9.050 εκατ. ευρώ, στοχεύει στην ανάπτυξη της ευρωπαϊκής ικανότητας διαμόρφωσης και ελέγχου των μελλοντικών εξελίξεων στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορίας και

Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις ανάγκες και τα αιτήματα της ευρωπαϊκής κοινωνίας και οικονομίας.

Προβλέπονται δράσεις για τη σταθερότητα και ασφάλεια των υποδομών των δικτύων και των υπηρεσιών, την απόδοση και αξιοπιστία των ηλεκτρονικών συστημάτων και των εξαρτημάτων, τα εξατομικευμένα συστήματα ΤΠΕ και τη διαχείριση ψηφιακού περιεχομένου. *(http://cordis.europa.eu/fp7/ict/).*

Το πρόγραμμα προβλέπει τρία μέσα υλοποίησης:

- Συνεργατικά Έργα (Collaborative Projects), που θα καλύπτουν από μικρές εστιασμένες ερευνητικές δράσεις μέχρι μεγάλα ολοκληρωμένα έργα.

- Δίκτυα Αριστείας (Networks of Excellence), που φέρνουν σε επαφή ερευνητικά ινστιτούτα σε ένα συγκεκριμένο τομέα.

- Δράσεις Υποστήριξης και Συντονισμού (Coordination and Support Actions), όπως δικτύωση, ανταλλαγές και πρόσβαση σε ερευνητικές υποδομές.

Όσον αφορά τις από κοινού τεχνολογικές πρωτοβουλίες (Joint Technology Initiatives), οι οποίες απορρέουν κυρίως από τις Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Πλατφόρμες, προβλέπεται να χρηματοδοτηθούν τόσο από ιδιωτικές επενδύσεις, όσο και από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους (συμπεριλαμβάνονται το Πρόγραμμα Πλαίσιο και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων). (www.ekt.gr)

Οι τεχνολογίες των πληροφοριών, και ιδιαίτερα το Internet και η κινητή τηλεφωνία, έχουν αναδείξει την Κοινωνία της Πληροφορίας. Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιδιώκει να προωθήσει την ανάπτυξη και διάδοση των νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), σύμφωνα με τα άρθρα 163 έως 172 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΕΚ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποβλέπει επίσης στην ανάπτυξη εφαρμογών και περιεχομένου, υποστηρίζοντας ταυτόχρονα πρωτοβουλίες που ενθαρρύνουν τους Ευρωπαίους να επωφεληθούν

από την κοινωνία της πληροφορίας και να τους επιτρέψει να συμμετάσχουν σε αυτήν. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, που ολοκλήρωσε την απελευθέρωση της ευρωπαϊκής αγοράς τηλεπικοινωνιών το 1998, εργάζεται για την εναρμόνιση του ρυθμιστικού πλαισίου των τηλεπικοινωνιών και των κινητών επικοινωνιών. Παρεμβαίνει ώστε να εξασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η ασφάλεια των δικτύων, καθώς και για την καταπολέμηση των παράνομων δραστηριοτήτων.

3.5. Βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των ΤΠΕ σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες

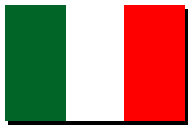


Στην πορεία της Ευρώπης προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και με στόχο την επίτευξη του στρατηγικού στόχου της Λισσαβόνας που είναι: *«Να γίνει η Ευρώπη η πιο δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία στον κόσμο, μια οικονομία βασισμένη στη γνώση»* η ανάπτυξη των ευρωπαϊκών κρατών σε θέματα τεχνολογίας είναι μείζονος σημασίας. Το κεφάλαιο αυτό **αποτυπώνει** την υφιστάμενη κατάσταση στις Ευρωπαϊκές χώρες αναφορικά με την πρόοδο που έχουν επιτελέσει στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Επίσης, εντοπίζονται οι βέλτιστες πρακτικές που έχει εφαρμόσει κάθε χώρα και συντέλεσαν στο να γίνει περισσότερο ανταγωνιστική. Η υιοθέτηση και προσαρμογή των βέλτιστων πρακτικών ανεπτυγμένων χωρών μπορεί να αποτελέσει οδηγό για άλλες χώρες, ώστε να επιτευχθεί ταχύτερη σύγκλιση στο στρατηγικό στόχο της Λισσαβόνας.

Η συλλογή των βέλτιστων πρακτικών για κάθε χώρα έγινε βάσει ορισμένων κριτηρίων, όπως:

1. Η βράβευσή τους ως βέλτιστες πρακτικές από την Ευρωπαϊκή Ένωση.
2. Η αναγνώρισή τους ως βέλτιστες από διεθνείς οργανισμούς ή φόρα που σαν αντικείμενο έχουν τη διάχυση πρακτικών e-Government, e-Learning, e-Business, κλπ., παγκοσμίως.
3. Η αναφορά τους σε ευρωπαϊκές ή διεθνείς μελέτες που κάνουν αποτύπωση των καλών ή βέλτιστων πρακτικών στην εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).
4. Ο βαθμός διείσδυσης της χρήσης τους και της αποδοχής τους από τους πολίτες των χωρών.

ΙΤΑΛΙΑ



Ο **Δήμος της Μπολόνια** τα τελευταία χρόνια έχει αναπτύξει ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ενεργοποίησης του πολίτη και συμμετοχής του στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων της καθημερινής λειτουργίας του δήμου σε ένα πλαίσιο διαφάνειας και ανταλλαγής πληροφοριών.

- ✓ Για τον σκοπό αυτό στην ειδική ιστοσελίδα του δήμου της Μπολόνια με τη επονομασία IPERBOLE δημοσιοποιούνται τα επίσημα έγγραφα που αφορούν την λειτουργία και υπηρεσίες του δήμου αλλά και ευανάγνωστες και εύκολες στην κατανόηση περιλήψεις τους.
- ✓ Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα μέσα από δημιουργία ηλεκτρονικών φόρουμ επικοινωνίας στους πολίτες να εκφράζουν ιδέες, προτάσεις και να αξιολογούν την δράση του δημοτικής αρχής. Για λόγους λειτουργικότητας τα φόρουμ συντονίζονται από εξειδικευμένο προσωπικό.
- ✓ Περιοδικά οι απόψεις των πολιτών δημοσιοποιούνται και προωθείται η διάδραση με τους λοιπούς συμμετέχοντες. Ενδεικτικό θέμα που αποτέλεσε αντικείμενο ηλεκτρονικού διαλόγου και συγκέντρωσε εντονότατη ανταπόκριση από τους πολίτες υπήρξε το κυκλοφοριακό πρόβλημα στην περιοχή της Μπολόνια.
- ✓ Μεριμνήθηκε ιδιαίτερα η ανάπτυξη ενός πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.
- ✓ Το έργο υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος DEMOS που είχε ως στόχο την χρήση των νέων τεχνολογιών για την ανάπτυξη και εφαρμογή πρωτοποριακών μηχανισμών διαβούλευσης και υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτικές και επικοινωνιακή καμπάνια. *(www.comune.bologna.it , www.demos.nexus.org).*

ΣΟΥΗΔΙΑ



- ✓ Στόχος της πρωτοβουλίας του **Δήμου Στοκχόλμης** υπήρξε η διευκόλυνση του διαλόγου πολιτών – τοπικών αρχών μέσα από μια διαδραστική διαδικτυακή διαδικασία ηλεκτρονικών φόρουμ ώστε να διευρυνθεί ο τρόπος επικοινωνίας

μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα καθώς και της κοινωνίας των πολιτών με τους πολίτες σε μια προσπάθεια περαιτέρω εξέλιξη της.

- ✓ Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθεια δημοσιοποιήθηκαν στην ιστοσελίδα του δήμου όλα τα έγγραφα του αφορούσαν την λειτουργία του καθώς και τις προσφερόμενες υπηρεσίες και δόθηκε η δυνατότητα να λαμβάνει ο πολίτης στην προσωπική του ηλεκτρονική διεύθυνση τα πρακτικά από της εργασίες των δημοτικών Συμβουλίων. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην ανάπτυξη μιας λειτουργικής και εύκολης στην χρήση μηχανή πλοήγησης για την εύρεση των πληροφοριών από τους πολίτες αλλά και την ανάπτυξη ενός μηχανισμού πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.

- ✓ Σε ειδική επιμέρους ιστοσελίδα αναπτύχθηκε ένα μοντέλο ηλεκτρονικού κοινοβουλίου. Μέσα από ένα ηλεκτρονικό φόρουμ επικοινωνίας και συζήτησης μεταξύ των πολιτών της περιοχής ενισχύθηκε η συζήτηση σε θέματα καθημερινής λειτουργία του δήμου και παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας για προκαθορισμένα θέματα που αφορούσαν τον δήμο.

- ✓ Το έργο υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτικές και επικοινωνιακή καμπάνια. (*www.kista.stockholm.se , www2.stockholm.se/english).*

ΑΥΣΤΡΙΑ

- ✓ **Citizen Card:** Δημιουργία της "ηλεκτρονικής κάρτας του πολίτη" (*Bürgerkarte*) που είναι εφοδιασμένη με τεχνολογία ψηφιακής υπογραφής και επιτρέπει την ασφαλή πρόσβαση σε πλήθος online δημόσιων υπηρεσιών και την ηλεκτρονική περαίωσή τους. Εφαρμογές της σε κοινωνική ασφάλιση και τραπεζική.

- ✓ **Light Citizen Card - "A1 – Signatur" :** Ψηφιακή υπογραφή του πολίτη μέσω της χρήσης κινητού τηλεφώνου. Δυνατότητα υπογραφής ψηφιακών αρχείων και συναλλαγής με κυβερνητικούς φορείς μέσω του Internet.

- ✓ **Official e-mail service for the Public Sector in Austria** Επίσημα δημόσια έγγραφα μπορούν να αποστέλλονται πλέον με emails αντί για την παραδοσιακή μέθοδο του ταχυδρομείου. Για να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία οι πολίτες πρέπει να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή. Το σύστημα είναι συμβατό με τη Citizen- και τη Light Citizen Card.

- ✓ **M-Parking** Σύστημα ηλεκτρονικής στάθμευσης που επιτρέπει την προ-πληρωμή του κόστους στάθμευσης μέσω αποστολής SMS αλλά και την ανανέωση του χρόνου στάθμευσης μέσω αποστολής περαιτέρω SMS. Το σύστημα διαθέτει υποδομή ηλεκτρονικού ελέγχου των παραβατών.

ΒΕΛΓΙΟ

- ✓ **Federal Portal – for Citizens and Business :** Κυβερνητική πύλη που παρέχει πληροφορίες και συνδέσεις για όλους τους κυβερνητικούς φορείς, επιτρέπει την επικοινωνία με τους πολίτες μέσω email, ενώ η περιήγηση στις σελίδες του είναι δυνατή και από ΑΜΕΑ. Εκτός από το Διαδίκτυο, πρόσβαση στο portal γίνεται και μέσω τηλεφώνου ή καλωδιακής τηλεόρασης, ενώ είναι δυνατή και η χρήση των προσφερόμενων υπηρεσιών από πολίτες που διαθέτουν ψηφιακή ταυτότητα.

- ✓ **Le Forem – Career Portal :** Portal για ευκαιρίες εργασίας, που προσφέρει χώρο τόσο σε εργοδότες (υποβολή θέσεων προς πλήρωση, αναζήτηση βιογραφικών υποψηφίων) όσο και σε εργαζομένους (συμβουλές προς εξεύρεση εργασίας, online υποβολή βιογραφικών, αναζήτηση θέσεων προς πλήρωση). Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικού φακέλου με επιλεγμένα κριτήρια αναζήτησης αγγελιών ή υποψηφίων.

- ✓ **e-Voting :** Σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας εφάρμοσε η βελγική κυβέρνηση στις εκλογές του Ιουνίου 2004, ενώ είχε προηγηθεί και πιλοτική εφαρμογή το Μάιο 2003. Το σύστημα περιλαμβάνει μονάδα υπολογιστή με ενσωματωμένη συσκευή ανάγνωσης μαγνητικής κάρτας, οθόνη και μαρκαδόρο οπτικής τεχνολογίας (optical pen).

ΓΑΛΛΙΑ

- ✓ **Ηλεκτρονική ψηφοφορία :** Πιλοτική εφαρμογή συσκευών ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στις νομαρχιακές εκλογές Μαρτίου 2004, τις εκλογές για το ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο Ιουνίου 2004 και κατά το προσεχές δημοψήφισμα για το ευρωπαϊκό Σύνταγμα Μαΐου 2005.

- ✓ **Πύλη ‘‘service-public.fr’’ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση :** Επίσημη πύλη του γαλλικού δημόσιου τομέα που σκοπό έχει να παρέχει στους πολίτες ηλεκτρονική πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία της δημόσιας διοίκησης. Στόχος είναι μέχρι το 2006 να δημιουργηθεί προσωπικός εικονικός φάκελος για κάθε πολίτη ως “mon.service-public.fr”.

- ✓ **Πύλη για τη διαδικασία ανάθεσης δημοσίων έργων και συμβάσεων :** Η πύλη SAOMAP (Serveur d’ Appels d’ Offres pour les Marchés Publics) που έχει επεξεργαστεί το γαλλικό Υπουργείο Εξοπλισμού σκοπό έχει να παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης σχετικά με προκηρύξεις για την ανάθεση δημόσιων έργων και συμβάσεων.

- ✓ **«Parthenay Digital Town»** Βασικό άξονα του Σχεδίου αποτελεί η εξοικείωση των πολιτών με τις νέες ΤΠΕ, ώστε αυτές να χρησιμοποιούνται σε όλους τους τομείς της καθημερινής ζωής. Το Σχέδιο προσφέρει 12 δημόσια σημεία πρόσβασης και portal «InTowNet» με διαδραστικές υπηρεσίες και περισσότερες από 100.000 ενεργές ιστοσελίδες.

- ✓ **Handiplace :** Πύλη στο Διαδίκτυο που εστιάζει στην απασχόληση, την κοινωνική ένταξη και την επαγγελματική εκπαίδευση των εργατών με ειδικές ανάγκες. Πέρα από αναλυτική πληροφόρηση, το portal παρέχει βάση δεδομένων για υποβολή βιογραφικών από τους αιτούντες εργασία, υπηρεσία ανταλλαγής πληροφοριών, καθώς και ημερολόγιο δραστηριοτήτων ειδικού ενδιαφέροντος για την εν λόγω κατηγορία εργαζομένων.

ΓΕΡΜΑΝΙΑ

- ✓ **BUND.DE** Είναι η κεντρική πύλη της γερμανικής κυβέρνησης που αποτελεί οδηγό για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, προσφέροντας πληροφορίες, διευθύνσεις, στοιχεία επικοινωνίας και συνδέσμους για τις αντίστοιχες ιστοσελίδες των υπηρεσιών.

- ✓ **DIGANT** Online αίτηση για έκδοση ταυτότητας, διπλώματος οδήγησης, ψηφιακής υπογραφής και κάρτας του πολίτη (citizen card).

- ✓ **Bremen On-line Services** Πρόκειται για διαδικτυακό τόπο που προσφέρει ασφαλείς χρηματοοικονομικές υπηρεσίες: ηλεκτρονικές συναλλαγές και πληρωμές για πολίτες και επιχειρήσεις, αλλά και για ενδιάμεσους φορείς, όπως είναι οι φοροτεχνικοί σύμβουλοι και οι δικηγόροι.

- ✓ **Geodata System** Σύστημα ηλεκτρονικής διανομής γεωγραφικών δεδομένων. Το portal αυτό προσφέρει επικαιροποιημένα, πλήρη γεωγραφικά δεδομένα της Γερμανίας καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα, την ποιότητα και τις δυνατότητες αξιοποίησής τους. Οι περίπου 3.000 χρήστες μηνιαίως αποδεικνύουν ότι η εν λόγω υπηρεσία έχει μεγάλη απήχηση

- ✓ **WEB for ALL** Δράση που προωθεί την κατασκευή ιστοσελίδων σύμφωνα με τα πρότυπα εκείνα που τις καθιστούν ‘‘ευανάγνωστες’’ και από άτομα με προβλήματα όρασης.

- ✓ **City of Rosenheim – parking spot search** Δικτυακός τόπος που ενημερώνει για τις ελεύθερες θέσεις στάθμευσης που υπάρχουν ανά πάσα στιγμή στα πάρκινγκ της πόλης Rosenheim, καθώς και για τις ώρες λειτουργίας τους, τις τιμές, κλπ. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και από κινητό τηλέφωνο μέσω WAP.

ΔΑΝΙΑ

- ✓ **Nordpol.dk – Democracy on the web** Δικτυακή πύλη για την υποστήριξη, προώθηση και ενημέρωση του κόσμου για τη λειτουργία του δημοκρατικού συστήματος, με έμφαση

στις εκλογές της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στόχος η δραστηριοποίηση του κοινού για τις τοπικές κοινωνίες και τη λειτουργία τους.

- ✓ **The Public Procurement Portal** Είναι το πρώτο portal Κρατικών Προμηθειών στην Ευρώπη (e-marketplace). Διαθέτει σε ηλεκτρονική μορφή πλήρεις καταλόγους προϊόντων και λίστες τιμών.

- ✓ **Electronic Tendering: National Procurement** Πρόκειται για σύστημα κρατικών προμηθειών που διαχειρίζεται ηλεκτρονικά και με ασφαλή τρόπο το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση όλων των ενδιάμεσων σταδίων προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών.

- ✓ **Digital Signatures** Δημιουργία ψηφιακών υπογραφών βασισμένων σε τεχνολογία λογισμικού (software-based) και όχι στην κατασκευή smart cards και **δωρεάν** διάθεση στους πολίτες, με σκοπό τη διάδοση της χρήσης των υπηρεσιών e-government.

- ✓ "**e-Boks":** Ασφαλής e-τοποθεσία αποθήκευσης εγγράφων για τους πολίτες .Δημιουργία ασφαλούς και δωρεάν δικτυακού τόπου για τους πολίτες με σκοπό την αποθήκευση επίσημων ηλεκτρονικών εγγράφων που ανταλλάσσουν με δημόσιες υπηρεσίες, ιδιωτικές εταιρίες, αλλά και δικά τους προσωπικά έγγραφα.

- ✓ **DanmarksDebatten – citizen participation in public debate** .Φόρουμ με επίκεντρο τον πολίτη και σκοπό την ενθάρρυνσή του για συμμετοχή σε δημόσια debates με το δημόσιο τομέα και την πολιτική ηγεσία. Στο δικτυακό τόπο που έχει δημιουργηθεί λαμβάνουν χώρα πλήθος debates όπου συμμετέχουν πολυάριθμοι φορείς, ενώ το σύστημα υποστηρίζει τη διεξαγωγή σφυγμομετρήσεων και την άντληση στατιστικών στοιχείων.

- ✓ **Virk.dk – A Business Portal .** Δικτυακή πύλη με σκοπό τη συλλογή όλων των πληροφοριών που χρειάζονται οι επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο, εξοικονομώντας τους σημαντικό διαχειριστικό κόστος. Γίνεται αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ πέντε υπουργείων και είκοσι-τεσσάρων άλλων οργανισμών.

Κεφαλαιο 4ο

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Πρωτοβάθμιων Ο.Τ.Α. στην Ελλάδα

4.1. Κοινωνία της Πληροφορίας

Η είσοδος της χώρας στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) αποτελεί βασική στρατηγική επιλογή για την επίτευξη σταθερής οικονομικής ανάπτυξης και σύγκλισης με τις οικονομίες των ευρωπαίων εταίρων μας. Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας έχει τη δυνατότητα να μετατρέψει την Ευρώπη σε κοινωνία και οικονομία όπου οι προηγμένες τεχνολογίες θα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας όλων των πολιτών.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Σε αντίθεση με άλλες τεχνολογικές αλλαγές, η ταχεία ανάπτυξη και διάδοση της Κοινωνίας της Πληροφορίας επηρεάζει όλους τους οικονομικούς τομείς, τις οργανωτικές και εργασιακές δομές, τις δημόσιες υπηρεσίες, τις πολιτιστικές και κοινωνικές δραστηριότητες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας υπόσχεται να μας προσφέρει φάσμα πλεονεκτημάτων, συμπεριλαμβανομένων πιο υψηλού βιοτικού επιπέδου, επιχειρηματικών ευκαιριών για συμμετοχή σε νέες αυξανόμενες αγορές, αλλαγών στους τρόπους παραγωγής και παράδοσης προϊόντων με αύξηση της παραγωγικότητας, πιο ικανοποιητικής για τον εργαζόμενο εργασίας, η οποία θα χρησιμοποιεί προηγμένες τεχνολογίες και ευέλικτες εργατικές ρυθμίσεις. Οι ίδιες αυτές τεχνολογίες θα επιτρέψουν στους εργαζόμενους να αναβαθμίσουν τα προσόντα τους ως μέρος της διαδικασίας της δια βίου εκμάθησης, η οποία αποβλέπει στη βελτίωση των προοπτικών τους για απασχόληση και των εισοδημάτων τους και στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και της μάθησης στα σχολεία.

Για τους πολίτες και τις κοινότητες η Κοινωνία της Πληροφορίας υπόσχεται να παράσχει καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες, καθώς οι κυβερνήσεις αναπτύσσουν υπηρεσίες που

εστιάζονται περισσότερο στους πολίτες προσφέροντας επιλογές και ευκολίες. Εκείνοι που κατοικούν σε απόμακρες περιφέρειες και διασκορπισμένες κοινότητες θα επωφεληθούν επίσης από την πρόσβαση σε οικονομικές και κοινωνικές ευκαιρίες που προσφέρουν οι αναδυόμενες τεχνολογίες.



4.2. Η Δημόσια Διοίκηση στην κοινωνία της Πληροφορίας

Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν μείζον μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι δημόσιες αγορές ανέρχονται, π.χ., σε 16% του ΑΕΠ. Μια από τις βασικές προκλήσεις που βρίσκονται ενώπιόν μας είναι να καταστήσουμε τις υπηρεσίες αυτές καλύτερες, προσιτότερες και οικονομικά αποτελεσματικότερες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας θα μεταβάλει ριζικά τους τρόπους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διοίκηση μπορεί να υπερπηδήσει τα εμπόδια του χρόνου και της απόστασης προσφέροντας έτσι στους πολίτες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες όταν και όπου αυτού τις θέλουν και σε προσιτή μορφή.

Αυτό απαιτεί αποφασιστικές προσπάθειες από όλες τις δημόσιες αρχές ώστε να επιταχυνθεί η χρήση των εργαλείων της κοινωνίας της πληροφορίας στις καθημερινές τους σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, στις συναλλαγές σε απευθείας σύνδεση με διοικητικές υπηρεσίες, στις ψηφιακές διαδικασίες συμβάσεων, στις κοινωνικές και πολιτιστικές υπηρεσίες.

Τα προηγούμενα συνεπάγονται την ανακατανομή των πόρων, όπου αυτό αρμόζει, ώστε να υποστηριχθούν οι επενδύσεις σε ΤΠΕ. Με αυτόν τον τρόπο οι δημόσιες υπηρεσίες δρουν ως καταλύτες, ενθαρρύνοντας την αυξημένη χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν αρχίσει να ενσωματώνουν τα εργαλεία της κοινωνίας της πληροφορίας στις εσωτερικές λειτουργίες τους. Ωστόσο τα νέα εργαλεία εισήχθησαν με

αποσπασματικό τρόπο. Προκειμένου το ψηφιακό κράτος να καταστεί πραγματικότητα, απαιτείται συνολική μετατροπή και όχι μεμονωμένες βελτιώσεις, σε συνδυασμό με την επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων. Η επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων είναι κρίσιμο στοιχείο και ο στόχος της πρέπει να είναι διττός : αφενός η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης και αφετέρου η καλύτερη δυνατή χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας για το κοινό συμφέρον.

4.2.1. Τα οφέλη της «ΚτΠ» στις Τοπικές Κοινωνίας

Οι τοπικές κοινωνίες ωφελούνται πολλαπλώς από την ανάπτυξη της ΚτΠ είτε αυτή πραγματοποιείται στο εθνικό είτε στο δικό τους τοπικό επίπεδο:

- Πολλαπλασιάζοντας, τη δικτύωση των πολιτών, των επιχειρήσεων και της τοπικής διοίκησης και εξαφανίζοντας την απομόνωση των απομακρυσμένων περιοχών.
- Ανοίγοντας, ορίζοντες τοπικής επιχειρηματικής δραστηριότητας.
- Συμβάλλοντας, στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη στη σχέση του με τη Διοίκηση, ιδίως της Περιφέρειας και των απομακρυσμένων περιοχών.
- Διαμορφώνοντας, μια τεχνολογική κουλτούρα στις νέες γενιές, αναβαθμίζοντας τις προσωπικές ευκαιρίες τους, την κοινωνική συνοχή και τη συνολική εκπαίδευση της χώρας.

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση και τα όργανα της:

- Αξιοποιούν τις κεντρικές και υφιστάμενες υποδομές σχεδιάζοντας μια φορά για όλους.
- Η στρατηγική αυτή καταλήγει σε οικονομίες όμοιων επενδύσεων και οικονομίες στην χρήση, δηλαδή, σε διασφάλιση πόρων για νέες ακόμα πιο ποιοτικές και αναβαθμισμένες επενδύσεις.
- Ανταλλάσσουν πληροφορίες και εμπειρίες, αναπτύσσουν νέες συνεργασίες.
- Ενισχύεται η τοπική οικονομία με την ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης των συστημάτων αυτών *(**9.** Βλ. ανωτέρω υποσ. 7)*.

4.3. Το Θεσμικό Πλαίσιο ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε Εθνικό Επίπεδο

4.3.1. Γ΄ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 'Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

- ***Εθνικό Δημοτολόγιο.*** Πρόκειται για την δημιουργία κεντρικής βάσης δεδομένων στο ΥΠΕΣΔΔΑ από συνένωση όλων των τοπικών δημοτολογίων της χώρας και η συνεχής ενημέρωση της από τους ΟΤΑ. Με την ολοκλήρωση του έργου η Δ.Δ θα διαθέτει πλέον ένα εξαιρετικό εργαλείο, η αξιοποίηση του οποίου, θα δώσει τεράστια οφέλη πολλών επιπέδων (οικονομίας, εξυπηρέτησης του πολίτη, εξυπηρέτησης των φορέων της ΔΔ, εκλογικών καταλόγων κλπ.). Επίσης η κεντρική αυτή βάση θα πρέπει να αποτελέσει την μοναδιαία οντότητα του πολίτη στο σύνολο των συστημάτων της ΔΔ (ρόλοι δημότη, φορολογούμενου, ασφαλισμένου, εκλογέα κλπ.).

- ***Δημοτικές Διαδικτυακές Πύλες***: Πρόκειται για την ανάπτυξη και λειτουργία Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης (ΔΔΠ) για κάθε συμμετέχοντα Δήμο στο έργο, με σκοπό την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και ειδικά του Internet για την εξυπηρέτηση των Δημοτών και των Επιχειρήσεων.

Περιλαμβάνει :

- Ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία ΔΔΠ για κάθε Δήμο
- Προμήθεια και εγκατάσταση βασικού εξοπλισμού σε κάθε Δήμο (PCs, Printers, Scanners) για την ενημέρωση της ΔΔΠ
- Διασύνδεση των ΔΔΠ με τις BACK-OFFICE εφαρμογές του κάθε Δήμου (μέσω ΣΥΖΕΥΞΙΣ)
- Δημιουργία της απαιτούμενης δικτυακής υποδομής δομημένης καλωδίωσης για τη διασύνδεση ενός αριθμού θέσεων εργασίας σε κάθε Δήμο με την υποδομή του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Εκπαίδευση των χρηστών (εσωτερικών και εξωτερικών)
- Δράσεις προβολής και προώθησης της ΔΔΠ στην τοπική κοινωνία του κάθε

Δήμου (**12.**Στρατής Καλογρίδης,Δ/ντής Τομέα Προϊόντων Λογισμικού, Όμιλος Info-Quest,2007).

4.3.2. Δ' Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2007-2013 «Ψηφιακή Σύγκλιση»

- ***Το Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Βελτίωση της Διοικητικής ικανότητας της ΔΔ στο πλαίσιο του Ε.Σ.Π.Α 2007-2013***

Στο πλαίσιο της 7ης προτεραιότητας της αναπτυξιακής στρατηγικής της χώρας για το Δ΄ ΚΠΣ 2007-2013 καταρτίστηκε Επιχειρησιακό πρόγραμμα που στοχεύει στη βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης με υπεύθυνο το ΥΠΕΣΔΔΑ και στη Ψηφιακή Σύγκλιση της χώρας (βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής, μέσω της χρήσης ΤΠΕ και νέων δεξιοτήτων) με υπεύθυνο το Υπ.ΟΙ.Ο *(**14.** Βλ. ανωτέρω υποσ.13).*

Οι στρατηγικοί στόχοι του Προγράμματος που καλύπτουν όλο το εύρος της διοικητικής δράσης στα επίπεδα της κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης είναι:

1. Η αποτελεσματική και αποδοτική δημόσια διοίκηση.
2. Η ανοιχτή, δίκαιη και συμμετοχική δημόσια διοίκηση έναντι των πολιτών, επιχειρήσεων και των οργανώσεών τους, βάσει των αρχών του Κοινωνικού Κράτους Δικαίου και της αρχής της Νομιμότητας (Χρηστή Διακυβέρνηση).

- *Η **νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 – 2013***

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 καταρτίστηκε από την Επιτροπή Πληροφορικής και αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις ΤΠΕ καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

Η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010». Η ελληνική εθνική Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνεται επίσημα στο Εθνικό Σχέδιο Μεταρρυθμίσεων της Στρατηγικής της Λισσαβόνας. *(**15.** Παπαδόπουλος Γ.Πέτρος, 2007).*

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

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

Το πρόγραμμα «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση» της Ειδικής Γραμματείας για την ΚτΠ

Κάνοντας πράξη τη δέσμευση για εξυπηρέτηση του πολίτη, που περιλαμβάνεται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, η Ειδική Γραμματεία για την ΚτΠ προωθεί παρέμβαση με τίτλο «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση».Στόχος της είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδιαίτερα εκείνων της Περιφέρειας, αλλά και η εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες, με ιδιαίτερα φιλικό τρόπο, αφού την υλοποίηση της πρωτοβουλίας θα αναλάβουν οι ΟΤΑ όλης της χώρας.

Η «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση», συνολικού προϋπολογισμού 60 εκατ. ευρώ, αποτελεί καινοτομική παρέμβαση, η οποία δεν περιλαμβανόταν στον αρχικό σχεδιασμό του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΚτΠ». Η νέα παρέμβαση για την «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση», χαρακτηρίζεται από τρεις μεγάλες καινοτομίες :

Καινοτομία 1: Πρόβλεψη για συμμετοχή όλων των ΟΤΑ

Καινοτομία 2: Έμφαση σε δράσεις εξοικείωσης των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες

Καινοτομία 3: «Αριστεία» - Οι πιο δραστήριοι ΟΤΑ ως «οδηγός» *(**16.**.Βλ. ανωτέρω υποσ.13).*

Στη νέα παρέμβαση για την «Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση», εντάσσεται και το Πρόγραμμα Κατάρτισης Αιρετών Εκπροσώπων της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης στις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών - «Ψηφιακός Δήμος». Το έργο αποβλέπει στην ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, επιμόρφωση κι εξοικείωση με τη χρήση του Η/Υ του συνόλου των 17.616 αιρετών εκπροσώπων της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δημάρχων, Προέδρων Κοινοτήτων, Δημοτικών και Κοινοτικών Συμβούλων) στους 1.034 ΟΤΑ της χώρας. *(**17.** www.nd.gr ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ, 10ο ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ «**THE GREEK ICT FORUM**», «Από τις Υποδομές στις Ψηφιακές Υπηρεσίες. Από το Γ΄ΚΠΣ στο ΕΣΠΑ», Οκτωβριος 2008.*

Το νέο πρόγραμμα Πολιτεία

Το νέο πρόγραμμα «Πολιτεία : Η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης», στο οποίο μπορούν να υποβάλλουν προτάσεις οι Δήμοι, προβλέπει τα εξής Μέτρα για κάθε ένα από τα 7 υποπρογράμματα του :

Υποπρόγραμμα 1 : Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων

Μέτρο 1.1. Ανάπτυξη και ενίσχυση των υπηρεσιών μιας στάσης

Μέτρο 1.2. Εξυπηρέτηση Ειδικών Ομάδων Πολιτών

Μέτρο 1.3. Άρση Διοικητικών Εμποδίων (Cut Red Tape) και ανασχεδιασμός διοικητικών διαδικασιών

Υποπρόγραμμα 2: Νέα Συστήματα Οργάνωσης και Διοίκησης Δημοσίων Υπηρεσιών

Μέτρο 2.1. Αναδιοργάνωση Κεντρικής Διοίκησης

Μέτρο 2.2. Ανασυγκρότηση της Αποκέντρωσης (Περιφέρεια)

Μέτρο 2.3. Διάκριση μεταξύ των επιτελικών και των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων

Μέτρο 2.4. Καθιέρωση Συστημάτων ISO

Μέτρο 2.5. Καθιέρωση Συστημάτων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας : Αυτό-αξιολόγηση Δημοσίων Οργανώσεων

Μέτρο 2.6. Εφαρμογή Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Δημοσίων οργανώσεων

Μέτρο 2.7. Εισαγωγή Συστημάτων Στρατηγικού Προγραμματισμού στη Δημόσια Διοίκηση

Υποπρόγραμμα 3 : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Μέτρο 3.1. Ανάπτυξη πιστοποιημένων δικτυακών τόπων και διαδικτυακών πυλών

Μέτρο 3.2. Ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών (Ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών)

Μέτρο 3.3. Τυποποίηση της ψηφιακής συνεργασίας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών (G2G – Διαλειτουργικότητα)

Μέτρο 3.4. Δημιουργία δικτυακών τόπων με προστιθέμενη αξία για Πολίτες και Επιχειρήσεις (ποιότητα περιεχομένου)

Μέτρο 3.5. Καινοτομίες στη Δημόσια Διοίκηση

Υποπρόγραμμα 4 : Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού

Μέτρο 4.1. Προγραμματισμός Ανθρωπίνων Πόρων – Σύστημα Προσλήψεων

Μέτρο 4.2. Στοχευμένη Εκπαίδευση και Κατάρτιση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης

Μέτρο 4.3. Βελτίωση των Συστημάτων και Μεθοδολογιών Εκπαίδευσης των Δημοσίων Υπαλλήλων

Μέτρο 4.4. Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης Δημοσίων Υπαλλήλων

Μέτρο 4.5. Ανασυγκρότηση Υπαλληλικού Σώματος

Υποπρόγραμμα 5 : Διαφάνεια και Αξίες Χρηστής Διακυβέρνησης

Μέτρο 5.1. Συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων

Μέτρο 5.2. Ανάπτυξη Αποτελεσματικού Θεσμικού Πλαισίου για τη διαφάνεια

Μέτρο 5.3. Πολιτικές Επαγγελματικής Κοινωνικοποίησης

Μέτρο 5.4. Μηχανισμοί Ελέγχου

Υποπρόγραμμα 6 : Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών

Μέτρο 6.1. Βελτίωση της Υποδομής και Ενίσχυση της Λειτουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Αριθμού Κλήσεων Έκτακτης Ανάγκης

Μέτρο 6.2. Καθιέρωση Εθνικού Συστήματος Έγκαιρης Προειδοποίησης

Μέτρο 6.3. Ανάπτυξη Βάσης Δεδομένων σε Εθνικό Επίπεδο για θέματα Πολιτικής Προστασίας

Μέτρο 6.4. Βελτίωση Υποδομών των Υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας

Μέτρο 6.5. Καθιέρωση Ενιαίου Συστήματος Εκπαίδευσης Στελεχών Πολιτικής Προστασίας

Υποπρόγραμμα 7 : Τεχνική Βοήθεια ***(****Βλ. ανωτέρω υποσ.13****).***

Το πρόγραμμα Θησέας

Το πρόγραμμα Θησέας αποτελείται από 3 υποπρογράμματα:

Το **υποπρόγραμμα 1** που αφορά την οργάνωση και ανάπτυξη των υπηρεσιών των δήμων περιλαμβάνει τους επιμέρους στοχους:

1) Οργάνωση των Ο.Τ.Α. με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία τους
2) Αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των Ο.Τ.Α.
3) Ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
4) Καλύτερη διαχείριση των πόρων των Ο.Τ.Α
5) Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α.
6) Ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης

Το **υποπρόγραμμα 2** αφορά την Τοπική ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος και το **Υποπρόγραμμα 3** σχετίζεται με τις Κοινωνικές - Πολιτιστικές υποδομές & δραστηριότητες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. ***(19.****Βλ. ανωτέρω υποσ.13****).***

Το πλαίσιο της ΚΕΔΚΕ για την ισχυρή παρουσία της Τ.Α. στην «Κοινωνία Της Πληροφορίας»

Η ΚΕΔΚΕ στοχεύει ενεργά στην αξιοποίηση της ΚτΠ από τους Ο.Τ.Α. και τα συλλογικά όργανά τους. Ήδη έχει κινηθεί δραστήρια στην κατεύθυνση αυτή συντάσσοντας κείμενο στρατηγικής με τίτλο «Πλαίσιο συνεργασίας της ΚΕΔΚΕ με τους Δήμους και τις Κοινότητες για την ισχυρή παρουσία της ΤΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας». Στη συνέχεια, προχώρησε στην προκήρυξη ανοιχτού διεθνή διαγωνισμού με σκοπό τη δημιουργία «Ενιαίου διαδικτυακού περιβάλλοντος των Ο.Τ.Α. για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στους πολίτες και στις επιχειρήσεις».

Με τις δράσεις αυτές επιδιώκεται η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) από τους Ο.Τ.Α., τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών τους, όσο και για την επικοινωνία και τη συναλλαγή τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις,

προκειμένου να επιτευχθεί η Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Local E-Government). Επίσης, επιδιώκεται να αναπτυχθεί η τοπική δημοκρατία και να υποστηριχθεί η επιχειρηματικότητα (επενδύσεις στις Τ.Π.Ε., νέες επιχειρηματικές δυνατότητες, κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού) και η κοινωνική συνοχή *(**20.**Βλ. ΚΕΔΚΕ & ΕΜΠ, 2006, Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκδοση ΚΕΔΚΕ).*

Οι συγκεκριμένες προτάσεις που προτείνονται περιλαμβάνουν:

Ανάπτυξη των υποδομών όπως:

- Ανάπτυξη ελάχιστου επίπεδου πληροφοριακής υποδομής (υλικό και λογισμικό) σε κάθε Δήμο, ανάλογα με το μέγεθος και τη δραστηριότητα του.
- Υποδοχή και αξιοποίηση δικτύων και υποδομών που θα δημιουργηθούν: όπως το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης και οι Ευρυζωνικές υποδομές.
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από όλους τους ΟΤΑ.
- Ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της ΤΑ.
- Συντονισμός-συνέργια των εμπλεκομένων φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέαΔημιουργία μηχανισμών υποστήριξης με εξειδικεύση των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά κατηγορία δήμων και κατηγορία χρηστών όπως γραφείο πληροφόρησης-τεχνικής υποστήριξης (Help Desk) και εργαλεία λογισμικού για συγκεκριμένα θέματα (toolkit).

Οι συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) στο έργο της ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Οι Συμπράξεις του Δημόσιου Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ ή Public - Private Partnerships, PPP) αποτελούν μια μέθοδο κατασκευής δημοσίων υποδομών και παροχής δημοσίων υπηρεσιών στο κράτος και στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης. Πρόκειται για μορφές συνεργασίας για την εξασφάλιση της χρηματοδότησης, της κατασκευής, της ανακαίνισης, της διαχείρισης και της συντήρησης μιας υποδομής ή την παροχή μιας υπηρεσίας. Σκοπός του θεσμού των ΣΔΙΤ είναι, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη, η εξασφάλιση πόρων στους φορείς της ΤΑ για την υλοποίηση πρόσθετων έργων και προγραμμάτων και η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων και της εμπειρίας από την τεχνογνωσία και τις μεθόδους λειτουργίας του

ιδιωτικού τομέα. Ένας από τους τομείς εφαρμογής των ΣΔΙΤ στην ΤΑ είναι και Τεχνολογία: Ευρυζωνικά δίκτυα, Υπηρεσίες και Συστήματα Πληροφορικής για Ο.Τ.Α .

Ο «Σχεδιασμός ΣΔΙΤ στις ΤΠΕ» έχει ως σκοπό τη διερεύνηση των θεμάτων που αφορούν στις συμπράξεις Δημόσιου – Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ) στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Οι ΣΔΙΤ αποτελούν συμβατικές σχέσεις μακράς διάρκειας, οι οποίες συνάπτονται μεταξύ ενός δημοσίου και ενός ιδιωτικού φορέα για την εκτέλεση έργων ή / και την παροχή υπηρεσιών.

Ειδικότερα, οι ΣΔΙΤ αποτελούν ένα νέο μηχανισμό για την υλοποίηση επενδύσεων ή την αξιοποίηση υφιστάμενων υποδομών για την παροχή υπηρεσιών. Οι περισσότεροι δημόσιοι φορείς δεν έχουν προλάβει να αποκτήσουν την αναγκαία γνώση και εμπειρία, για την κατανόηση του συνολικού πλαισίου υλοποίησης έργων μέσω ΣΔΙΤ. Παρά το γεγονός ότι οι ΣΔΙΤ αποτελούν ένα πρόσφατα θεσμοθετημένο πλαίσιο υλοποίησης, είναι πολύ πιθανό να αρχίσουν να αξιοποιούνται με όλο και μεγαλύτερη συχνότητα στο εγγύς μέλλον.

Με βάση τα παραπάνω, εκτιμάται ότι σύντομα θα απαιτηθεί ειδική υποστήριξη προς ένα σημαντικό αριθμό δημόσιων φορέων (κεντρική διοίκηση, Περιφέρειες, Δήμοι κλπ.) που θα επιλέξουν να υιοθετήσουν τον παραπάνω μηχανισμό για την υλοποίηση νέων επενδύσεων.

Σύμφωνα με τη διεθνή εμπειρία, οι ΣΔΙΤ εκτείνονται σε ένα μεγάλος εύρος θεματικών περιοχών, που περιλαμβάνουν ενδεικτικά: εκπαίδευση, υγεία, στέγαση δημόσιων υπηρεσιών, δίκτυα παροχών όπως ύδρευση/ αποχέτευση, δίκτυα μεταφορών όπως αυτοκινητόδρομους και σιδηρόδρομους, υπηρεσίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών κ.α.

Στην Ελλάδα, κατά την τελευταία διετία όπου ισχύει το νέο θεσμικό πλαίσιο, η συντριπτική πλειοψηφία των έργων που έχουν μελετηθεί και εγκριθεί αφορά την κατασκευή-διαχείριση κτιριακών υποδομών και την παροχή συναφών υπηρεσιών (συντήρησης, λειτουργίας κλπ.). Τα έργα δε που έχουν ήδη προκηρυχθεί, αφορούν αποκλειστικά το συγκεκριμένο αντικείμενο.

Με βάση τα παραπάνω, διαπιστώνεται ότι στον ελληνικό χώρο δεν έχει διερευνηθεί ακόμα η δυνατότητα υλοποίησης διαφορετικών κατηγοριών έργων μέσω μηχανισμών ΣΔΙΤ, ενώ κάποια σχετική εμπειρία έχει προκύψει κυρίως στον κλάδο των κατασκευών.

Η διεθνής εμπειρία έχει να παρουσιάσει αρκετά παραδείγματα συμπράξεων μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα για την υλοποίηση έργων ΤΠΕ και την παροχή συναφών υπηρεσιών. Ενδεικτικά αναφέρονται έργα κατασκευής και λειτουργίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων, παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών προς πολίτες οι οποίες απαιτούν –μεταξύ άλλων- και κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα (π.χ. συστήματα συλλογής τελών) κ.α. Στην Ελλάδα μέχρι στιγμής δεν υπάρχουν αντίστοιχα παραδείγματα.

Κατά το 3ο ΚΠΣ (και κυρίως μέσω του Ε.Π. ΚτΠ) υλοποιείται ένας μεγάλος αριθμός σύνθετων έργων ΤΠΕ, που εμπίπτουν σε επιμέρους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στοχεύουν στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις, είτε προς την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Με τη μετάβαση των νέων συστημάτων στο στάδιο της παραγωγικής λειτουργίας, ανακύπτουν σημαντικά ζητήματα όπως:

· Η αποτελεσματική αξιοποίησή τους και η απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών που έχουν αναπτυχθεί.

· Η συντήρηση και η περαιτέρω επέκταση των υποδομών που έχουν δημιουργηθεί.

· Η χρηματοδότηση των παραπάνω ενεργειών με αποδοτικό τρόπο.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα έργων που έχουν τα παραπάνω χαρακτηριστικά, είναι το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το ΟΠΣ των Νομαρχιών, ο ΕΡΜΗΣ, τα ΜΑΝ των δήμων κλπ.

Τα έργα ΤΠΕ εμφανίζουν πάντως ιδιαιτερότητες, που άλλοτε εκτιμώνται ως πλήρως συμβατές με τη γενικότερη φιλοσοφία υλοποίησης έργων μέσω ΣΔΙΤ και άλλοτε αποκλίνουν από αυτή: Λόγω του ιδιαίτερα σύνθετου τεχνολογικού τους χαρακτήρα, τα έργα πληροφορικής πολύ συχνά προδιαγράφονται με βάση τα λειτουργικά χαρακτηριστικά (functional requirements) και τις απαιτήσεις λειτουργίας (operational requirements), γεγονός που συμβαδίζει με την λογική προσδιορισμού του αντικειμένου των ΣΔΙΤ. Παρομοίως, οι σχέσεις αναθέτουσας αρχής και αναδόχου κατά την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας έργων πληροφορικής και επικοινωνιών συχνά καθορίζεται με βάση συμβόλαια παροχής εγγυημένης ποιότητας υπηρεσιών . Η συγκεκριμένη προσέγγιση ακολουθείται και στην παροχή υπηρεσιών μέσω ΣΔΙΤ.

Από την άλλη πλευρά, οι τεχνολογικές επενδύσεις έχουν διάρκεια ζωής λίγων ετών, ενώ η γενική φιλοσοφία των ΣΔΙΤ αφορά έργα με χρονικό ορίζοντα που εκτείνεται συχνά πάνω από μία δεκαετία. Με βάση τα παραπάνω, προκύπτει ότι το πεδίο των έργων ΤΠΕ εμφανίζει ιδιαιτερότητες που θα πρέπει να αναλυθούν και να διερευνηθούν περαιτέρω, ώστε να καθοριστούν ρεαλιστικά μοντέλα υλοποίησης και λειτουργίας τους μέσω ΣΔΙΤ. Αυτή η διερεύνηση όμως κρίνεται αναγκαία, δεδομένου ότι ένας μεγάλος αριθμός πληροφοριακών συστημάτων σε λειτουργία μετά το τέλος του Γ΄ ΚΠΣ θα πρέπει να συντηρηθεί και να επεκταθεί χωρίς τη συνεχή/ καθολική χρηματοδότησή τους μέσω των διαρθρωτικών ταμείων.

Ο επιτυχής σχεδιασμός συγκεκριμένων έργων ΤΠΕ μέσω ΣΔΙΤ, πέρα από τον καθορισμό του γενικού μοντέλου υλοποίησης, εξαρτάται από ένα σύνολο συμπληρωματικών παραγόντων, που ενδεικτικά περιλαμβάνουν:

- Εντοπισμό του αντικειμένου που είναι το πλέον συμβατό με το μοντέλο των ΣΔΙΤ, μέσα από ένα σύνολο δραστηριοτήτων του φορέα/ αναθέτουσας αρχής.

- Διερεύνηση του βαθμού ανταποδοτικότητας και του εύρους της ζήτησης.

- Σωστή μελέτη των τεχνοοικονομικών συνιστωσών που θα καθορίσουν τις βασικές αρχές της σύμπραξης (όπως για παράδειγμα τη διάρκειά τους, τη συμμετοχή του δημοσίου στη χρηματοδότηση, επιμέρους όρους κλπ.).

- Κατανόηση των δεδομένων της αγοράς πληροφορικής και εκτίμηση της δυνατότητάς της να ανταποκριθεί σε αυτό το νέο μοντέλο υλοποίησης έργων.

- Κατανόηση βασικών αρχών του χρηματοπιστωτικού συστήματος που θα κληθεί να χρηματοδοτήσει κατά κύριο λόγο το νέο εγχείρημα και να προσφέρει συγκεκριμένες εγγυήσεις.

- Ανάλυση κινδύνων στις διαδοχικές φάσεις της σύμπραξης.

- Ορθή εφαρμογή του κανονιστικού πλαισίου για την ανάθεση μίας σύμπραξης σε συγκεκριμένο ιδιωτικό φορέα, σημείο στο οποίο υπεισέρχεται εμμέσως και το δίκαιο των δημοσίων συμβάσεων.

- Αποτελεσματικός μηχανισμός παρακολούθησης κατά την υλοποίηση του έργου, προσαρμοσμένος κατάλληλα στο ιδιαίτερο μοντέλο των ΣΔΙΤ

- Αποτελεσματικό πλαίσιο παρακολούθησης – επιβεβαίωσης της ορθής παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών, κατά το διάστημα της λειτουργίας.

- Ύπαρξη μηχανισμού διαχείρισης αλλαγών. Ένας τέτοιος μηχανισμός θα πρέπει να προβλέπει ενδεικτικά τη δυνατότητα δίκαιου επαναπροσδιορισμού των όρων συνεργασίας, με δεδομένη την υψηλή πιθανότητα αλλαγής κρίσιμων ποσοτικών παραμέτρων στην πορεία του χρόνου.

Με βάση τα παραπάνω, γίνεται εμφανές ότι ό σχεδιασμός έργων μέσω ΣΔΙΤ δεν εξαντλείται στον αρχικό καθορισμό του γενικού μοντέλου υλοποίησης. Αντίθετα, απαιτείται ειδική τεχνογνωσία και αποτελεσματικές διαδικασίες, που εκτείνονται σε όλο τον κύκλο ζωής του έργου και περιλαμβάνουν τεχνικές, οικονομικές, νομικές αλλά και διαδικαστικές συνιστώσες.

- ***ΣΥΖΕΥΞΙΣ : Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης***



Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι το πρώτο τόσο ευρείας κλίμακας ευρυζωνικό δίκτυο στη χώρα το οποίο υλοποιείται από την ΚτΠ ΑΕ και χρηματοδοτείται από το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» κατά 75% κι από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων κατά 25%. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ αναμένεται να φέρει σημαντικότατες αλλαγές στο σημερινό τρόπο ανάδρασης διοίκησης – πολιτών, χάρη στα μοναδικά χαρακτηριστικά του, όπως η ενοποίηση σε ενιαίο δίκτυο φωνής και δεδομένων, η παροχή προηγμένων υπηρεσιών (πχ. τηλεδιάσκεψη, τηλε-εργασία, άμεση και ταχύτατη σύνδεση με ευρωπαϊκούς φορείς και υπηρεσίες, ασφαλείς συναλλαγές), η γεωγραφική διασπορά (πανελλαδική κάλυψη), η ενιαία αποδοτική διαχείριση τηλεπικοινωνιωκών υπηρεσιών για όλη τη δημόσια διοίκηση (δωρεάν κλήσεις στο πλαίσιο του δικτύου και ενιαία τιμή για κλήσεις εκτός αυτού) κλπ. *(www.nd.gr Κυβερνητικές Πρωτοβουλίες, Γραμματεία Πολιτικού Σχεδιασμού & Προγράμματος).*

4.4. Η Χρησιμότητα της ψηφιακής σύγκλισης των Ο.ΤΑ.

Η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί ένα μεγάλο βήμα για την πάταξη της γραφειοκρατείας. Η προσπάθεια αυτή έχει ξεκινήσει από το 2004 στην Ελλάδα. Με την εμπέδωση των ψηφιακών δοικητικών διαδικασιών πραγματώνονται, σε μεγάλο βαθμό, οι κύριες συνιστώσες της ανάπτυξης σ'όλους τους τομείς της καθημερινότητας του πολίτη. Αναβαθμίζονται οι δομές και οι υποδομές του κράτους, αυξάνονται η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα της διοίκησης , κυρίως λόγω της μείωσης των διοικητικών εμποδίων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ενδυναμώνεται η δημοκρατία, διευκολύνεται η αποκέντρωση, θωρακίζεται η διαφάνεια, διερύνεται η πρόσβαση του πολίτη στη δημόσια πληροφορία, γίνεται καλύτερη και ποιοτικότερη η εξυπηρέτησή του, καθώς μέσα από τις ολοκληρωμένες ψηφιακές συναλλαγές, απαλλάσεται από τα πιστοποιητικά.

Επιπλέον, με τη εφαρμογή της κατάλληλης ψηφιακής στρατηγικής θα δοθεί η δυνατότητα στη χώρα μας να πραγματοποιήσει ένα ψηφιακό άλμα στην παραγωγικότητα, ένα ψηφιακό άλμα στην ποιότητα ζωής. Και αυτός ο στόχος υπερβαίνει τα στενά όρια της απλής εισαγωγής σε φορείς της διοίκησης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Αποσκοπεί στην ενεργοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και στην απελευθέρωση του δυναμικού τους προς όφελος όλων μας, με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα και προκαθορισμένη στρατηγική.

Σε κάθε περίπτωση απαιτείται εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού προκειμένου να πετύχει η τομή που επιχειρείται, και η οποία, πέραν όλων των άλλων, σηματοδοτεί και την αλλαγή της νοοτροπίας για τους υπαλλήλους.*[Ενημέρωση Ε.Κ.Κ.Δ.Α., Τεύχος 11, Απρίλιος-Ιούνιος 2008, ΈΚΔΟΣΗ του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης Και Αυτοδιοίκησης, Πειραιώς 211, 17778, Ταύρος]*.

4.5. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Πρωτοβάθμιους Ο.Τ.Α. – Παρούσα κατάσταση



Στην Ελλάδα υφίστανται δύο βαθμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο **Α' βαθμός** είναι οι **Δήμοι** και οι **Κοινότητες**. Σήμερα λειτουργούν 914 Δήμοι και 120 Κοινότητες. Ο **Β' Βαθμός** είναι οι **Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις**. Σήμερα λειτουργούν 47 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (Νομαρχίες) με αιρετό επικεφαλής το Νομάρχη και 3 διευρυμένες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις με αιρετό επικεφαλής τον Πρόεδρο της Διευρυμένης Ν.Α.

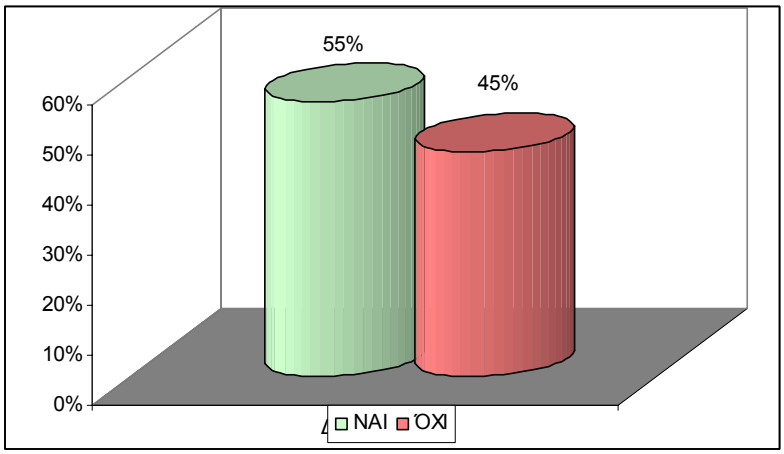
Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει κινήσεις και έχουν πραγματοποιηθεί συγκεκριμένα βήματα για την εισαγωγή και τη χρήση της πληροφορικής και του διαδικτύου στους ΟΤΑ. Έτσι, σήμερα υπάρχουν δήμοι με κάποια σύνδεση στο Διαδίκτυο- έστω και χαμηλής ταχύτητας και περιορισμένης χρήσης- ενώ ένα μέρος των οικονομικών και διοικητικών λειτουργιών είναι μηχανογραφημένο. Ακόμη, έχουν εγκατασταθεί πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν ορισμένες λειτουργίες που συμβάλουν στην

αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δήμου και στην εξυπηρέτηση των δημοτών. Γενικότερα, φαίνεται να έχουν εγκατασταθεί λιγότερο ή περισσότερο αναπτυγμένες **«νησίδες πληροφορικής και ηλεκτρονικής δικτύωσης»**, συνήθως μη διαλειτουργούσες με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα του δήμου και ευρύτερα της δημόσιας διοίκησης. Εμφανίζονται σημαντικές διαφοροποιήσεις υστέρησης και προόδου.

Η Ελλάδα εμφανίζει χαμηλό βαθμό διείσδυσης των ΤΠΕ στην Τοπική Αυτοδιοίκηση. Τα επίσημα αποτελέσματα της έρευνας του Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε 170 ΟΤΑ έδειξαν ότι:

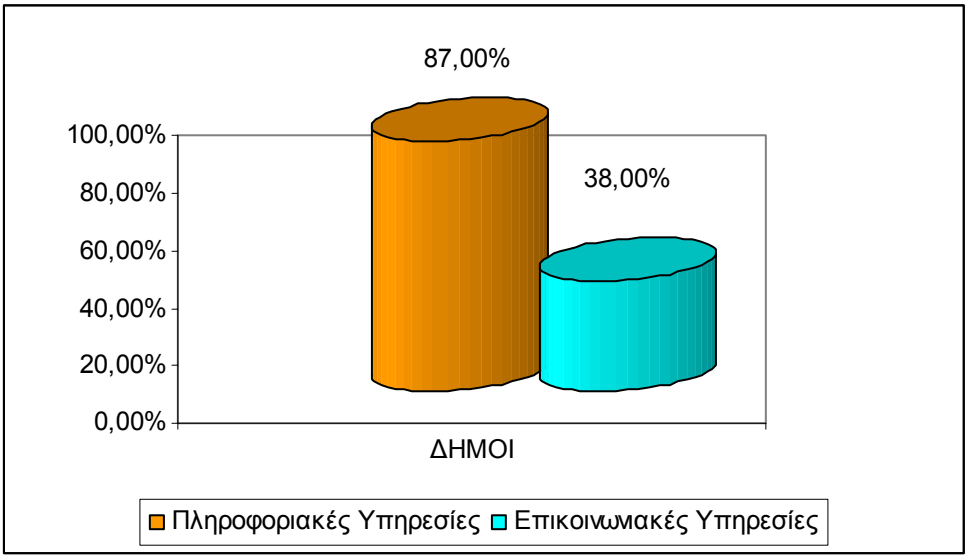
- Το 54% περίπου των ΟΤΑ χρησιμοποιούν γραμμές χαμηλής ταχύτητας (<=256kbps) για τη σύνδεσή τους στο διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό στους ΟΤΑ με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων είναι περίπου 82%.
- Το 55% των ΟΤΑ παρέχει υπηρεσίες μέσω Internet.
- Το 87% αυτών διαθέτουν ιστοσελίδα που παρέχει μόνο πληροφόρηση (1^{ο} επίπεδο), ενώ το 38% δίνει τη δυνατότητα στους επισκέπτες της ιστοσελίδας τους να κάνουν downloading έντυπα και αιτήσεις(2^{ο} επίπεδο).

ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ



Διάγραμμα 1: Ποσοστό δήμων που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Διάγραμμα 2: Προσφερόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Σε ότι αφορά τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, τα σχετικά ποσοστά δεν είναι ικανοποιητικά, σύμφωνα με τη μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ την περίοδο Νοέμβριος 2006-Απρίλιος 2007 αφού το ποσοστό των υπηρεσιών που διαθέτουν σύνδεση ευρείας ζώνης επί των εγκαταστάσεων/ κτιρίων που στεγάζονται ανέρχεται σε 39,5% στους Δήμους και τις Κοινότητες .(**28**.imerisia.gr, Ιανουάριος 2008).

Σύμφωνα με την ίδια μελέτη, κανένας τοπικός φορέας δεν παρείχε διαδραστικές ή συναλλακτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Υστέρηση ως προς την παροχή λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τους ΟΤΑ α'βαθμού παρουσιάζει ποσοστό της τάξεως **35,3%**. Παρόλα αυτά, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ενώ οι περισσότεροι ΟΤΑ (77,28%) θεωρούν απολύτως απαραίτητη την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το φορέα προς τους πολίτες, μόνο το 36,75% αυτών θεωρούν απολύτως απαραίτητη την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων (e-participation).

Σε ό,τι αφορά τα στελέχη πληροφορικής των ΟΤΑ η πλειονότητα είναι άνδρες (76,9% έναντι 23,1% γυναικών) και κατέχουν τίτλους σπουδών σχετικούς με την Πληροφορική (ιδιαίτερα στις Περιφέρειες και στις Νομαρχίες). Παρόλο που τα στελέχη αυτά διαθέτουν ικανοποιητικές δεξιότητες, οι ίδιοι διαπιστώνουν ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευσης. Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι βάσει των αποτελεσμάτων της μελέτης, τα στελέχη των περιφερειών

και των ΟΤΑ είναι δεκτικά σε εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες. Όσο αφορά το σύνολο των υπαλλήλων της ΤΑ Πιστοποιητικό γνώσης χειρισμού Η/Υ διαθέτει Το **28%** ενώ ηλεκτρονικός υπολογιστής έχει διατεθεί στο **97,7%** των υπαλλήλων σε Δήμους/Κοινότητες. (**29.**www.observatory.gr, Απρίλιος 2008).

Πιστοποιητικό Γνώσης Η/Υ:



Διάγραμμα 3: ποσοστό υπαλλήλων με γνώσεις Η/Υ.

Σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες των τελικών χρηστών, διαπιστώνεται ψηφιακό χάσμα μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία, υψηλόβαθμων στελεχών και των νεώτερων στελεχών που κατέχουν χαμηλότερη ιεραρχικά θέση, τα οποία είναι σαφώς πιο καταρτισμένα και εξοικειωμένα με τις ΤΠΕ. Σημαντικό είναι επίσης ότι στους μικρούς ΟΤΑ η έλλειψη γνώσεων, αλλά και εξοπλισμού είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες μη χρήσης υπολογιστών. Η πλειονότητα πάντως των αποκρινόμενων στη σχετική έρευνα (86,8%) φαίνεται να συμφωνεί ότι η χρήση ΤΠΕ είναι απαραίτητη για την τέλεση των καθηκόντων τους. (**30.***Euroconsultants ΑΕ, Quantos ΕΠΕ, Εργαστήριο Πληροφοριακών Συστημάτων Πανεπιστημίου Μακεδονίας).*

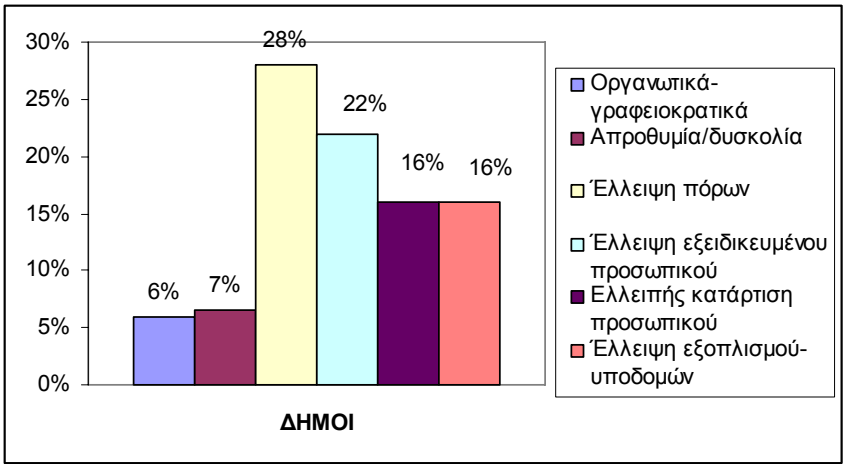
Σε πολλές περιπτώσεις μικρών και μεσαίων Δήμων εμφανίζονται σημαντικά ελλείμματα μηχανογράφησης ζωτικών λειτουργιών (Μητρώα Αρρένων, Ληξιαρχείο, Δημοτολόγιο, κ.λπ.). Παράλληλα με τα παραπάνω, σύμφωνα με τη σχετική μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, διαπιστώνεται ότι τα κυριότερα εμπόδια στον εκσυγχρονισμό των πληροφοριακών συστημάτων των Δήμων είναι η έλλειψη πόρων και / ή χρηματοδότησης (27,81%).**(31**.www.infosoc. gr/ infosoc/ elGR/ grafeiotypou/ digital _greece_magazine).

Υπηρεσία Πληροφορικής υφίσταται στο 36,5% των ΟΤΑ Α' βαθμού, ενώ ποσοστό της τάξης του 45,9% καλύπτει τις σχετικές ανάγκες μέσω εξωτερικών συνεργατών. Επίσης, στους Δήμους, το ποσοστό των φορέων που δεν έχουν καταγεγραμμένη στρατηγική για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών ανέρχεται στο 80,2%. (**32.**Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007).

Επιπλέον, τα αρμόδια στελέχη τωνΔήμων & Κοινοτήτων εμφανίζουν χαμηλό βαθμό ενημέρωσης για τις περισσότερες ευρωπαϊκές και εθνικές στρατηγικές σχετικά με τις νέες τεχνολογίες. Παρόλα αυτά, οι φορείς συμμετέχουν μαζικά στις διαδικασίες υποβολής προτάσεων και ένταξης έργων ΤΠΕ (73,3%), είτε με εσωτερικούς πόρους, είτε με εξωτερικές συνεργασίες και υποστήριξη από τη συμβουλευτική αγορά του δημόσιου, του ιδιωτικού ή του πανεπιστημιακού χώρου.

Στη χώρα μας, ενδεικτικό είναι το παράδειγμα του **e-trikala,** πόλη στην οποία έχει αναπτυχθεί δωρεάν Δημοτικό Ασύρματο Δίκτυο, Σύστημα Ελεγχόμενης Στάθμευσης μέσω κινητών τηλεφώνων, Τηλε- Πρόνοια, Παρακολούθησης Βιολογικών Μετρήσεων μέσω «έξυπνων» κινητών τηλεφώνων, υποβολή παραπόνων, ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις, μελέτη κυκλοφοριακων δεδομένων και πληροφόρηση του επιβατικού κοινού, ζωντανή μετάδοση των Δημοτικών Συμβουλίων.(**33.** Χρήστος Ζώης, 10^{ο} Ετήσιο Συνέδριο Πληροφορικης & Τηλεπικοινωνιών «The Greek ICT Forum»,Οκτώβριος2008).

4.6. Βασικές αιτίες έλλειψης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στους Δήμους



Διάγραμμα 4: Εμπόδια εκσυγχρονισμού των ΤΠΕ στους Δήμους

Πηγή: Μηνιαία έκδοση του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», «Ψηφιακή Ελλάδα», Σεπτέμβριος 2007.

- Η χρήση των ΤΠΕ από τους ΟΤΑ είναι ανεπαρκής και αποσπασματική και τα εσωτερικά τους πληροφοριακά συστήματα είναι υποβαθμισμένα.
- Η πλειοψηφία των ΟΤΑ δεν έχει αναπτύξει όραμα και στρατηγική για το ρόλο τους στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις και αδυναμίες στις δομές, τις λειτουργίες και το ανθρώπινο δυναμικό των Ο.Τ.Α. σε θέματα Πληροφορικής
- Μειωμένη ικανότητα αποτελεσματικής διοίκησης έργων πληροφορικής και διοίκησης της οργανωτικής αλλαγής.
- Μεγάλος αριθμός Ο.Τ.Α., ιδιαίτερα αγροτικών, έχουν μικρό μέγεθος και είναι αδύνατο να δραστηριοποιηθούν σε θέματα Πληροφορικής, με ίδιες δυνάμεις και χωρίς εξωτερική βοήθεια.
- Δεν έχουν ακόμη αναπτυχθεί ενιαία πρότυπα και κοινές πλατφόρμες με αποτέλεσμα πολλές τεχνολογικές ασυμβατότητες.
- Οι υφιστάμενες διαδικασίες λειτουργίας και διοίκησης και η κουλτούρα του ανθρώπινου δυναμικού των ΟΤΑ αποτελούν σημαντικά εμπόδια.(δυσπιστία στις νέες τεχνολογίες).
- Ακόμα, μπορούμε να πούμε ότι ο δήμος δεν έχει τα κατάλληλα έσοδα που να μπορεί να καλύψει τις δαπάνες για ειδικευμένο προσωπικό και σύγχρονα μηχανήματα.

4. 7 . Βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των ΤΠΕ στην Ελλάδα

ΕΛΛΑΔΑ



- ✓ Οι Ιστοσελίδες των δήμων αυτών αναγνωρίστηκαν από τις 50 ιστοσελίδες τοπικής αυτοδιοίκησης με βάση το επίπεδο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του προγράμματος KEeLAN – θεμελιώδεις αρχές Ηλεκτρονικών Δικτύων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης που υλοποιήθηκε στα 5ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης για Ερευνα και Ανάπτυξη και υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως προς την διάδραση με τους πολίτες.
- ✓ Τόσο ο **Δήμος Αθηναίων** όσο και ο **Δήμος Τοπείρου** Ξάνθης παρέχουν στους πολίτες την δυνατότητα, όχι μόνο να ενημερώνονται έγκαιρα για τα τρέχοντα θέματα του

δήμου αλλά και να συμμετέχουν ενεργά και να εκφράζουν την άποψη τους συμμετέχοντας σε ηλεκτρονικά φόρουμ.

- ✓ Οι πολίτες μπορούν επίσης να βρουν λεπτομερείς πληροφορίες για τις διαδικασίες που απαιτούνται για προσκόμιση δικαιολογητικών και απόκτηση αδειών , Αρχείο νέων και δελτίων τύπου , Κατάλογος της πόλης, Ειδήσεις γύρω από πολιτιστικά και αθλητικά θέματα.
- ✓ Τέλος παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονική αλληλογραφία με όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του Δήμου, ακόμη και με τον Δήμαρχο και το Δ. Συμβούλιο (*HTTP://WWW.CITYOFATHENS.GR/PORTAL/SITE/ATHENSPORTAL,http://www.keelan.elanet.org/home/ , http://www.topeiros.gr).*

Δήμος Αμαρουσίου

- ✓ Η πρώτη εφαρμογή ηλεκτρονικής ψηφοφορίας στο πλαίσιο του προγράμματος Νέες Τεχνολογίες και που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο να δοθεί στους πολίτες η ευκαιρία να εκφράζουν τις απόψεις τους σε θέματα που τους αφορούν.

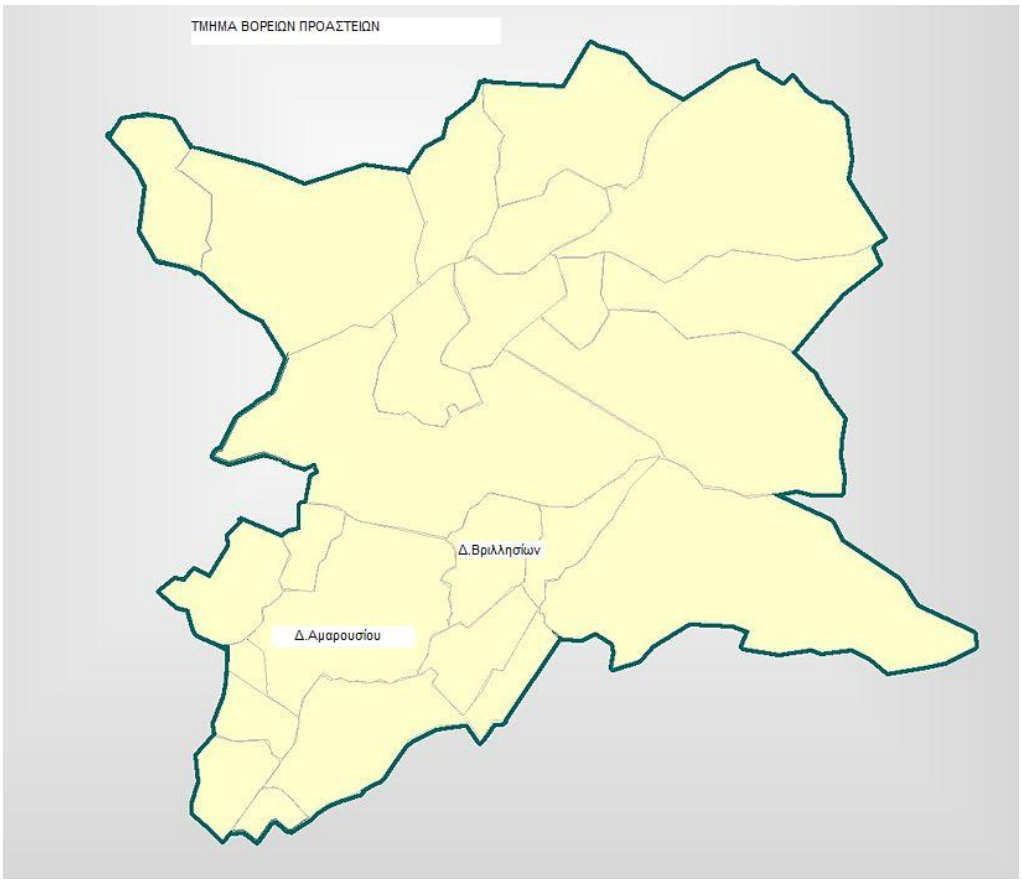
Δήμος Ψυχικού

- ✓ Υπό υλοποίηση ευρωπαϊκό πρόγραμμα ενθάρρυνσης του διαλόγου και αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών στους δημότες.

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^{Ο}
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΩΝ Ο.Τ.Α. ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΚΑΙ ΒΡΙΛΛΗΣΙΩΝ (ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ)

5.1. Παρουσίαση της ταυτότητας των Δήμων

Οι Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλλησίων εντάσσονται γεωγραφικά στο τμήμα της Βόρειας Αττικής. Πρόκειται για όμορους Δήμους οι οποίοι συνορεύουν στη βόρειοδυτική πλευρά τους. Το γεγονός βέβαια ότι συνορεύουν μεταξύ τους, μας επιτρέπει να προβούμε σε συγκρίσεις για το πόσο διαφορετικά οργανώνουν τις ηλεκτρονικές δομές τους και προσεγγίζουν τα ζητήματα τους δύο Δήμοι με κοινά χαρακτηριστικά.

Ο Δήμος Αμαρουσίου είναι ένα προάστιο στα βόρεια του Νομού Αττικής. Αρχικά, αποτελούσε κοινότητα και το 1943 προάγεται σε Δήμο συγκεντρώνοντας 10.000 κατοίκους, ενώ σήμερα ξεπερνά τους 70.000. Το Μαρούσι Σήμερα συνιστά σύγχρονο μητροπολιτικό κέντρο του βορειοανατολικού λεκανοπεδίου και σημαντικό επιχειρηματικό κόμβο της Αττικής. Εντοπίζεται 11 χιλιόμετρα βορειοανατολικά από το κέντρο των Αθηνών και 2 χιλιόμετρα νότια της Κηφισιάς, σε υψόμετρο κέντρου 230 μέτρων. Τα διοικητικά όρια του δήμου καταλαμβάνουν έκταση 13.093 στρεμμάτων και απλώνονται από τα Τουρκοβούνια μέχρι τις παρυφές του Πεντελικού στο Δάσος Συγγρού, έναν από τους μεγαλύτερους πνεύμονες πρασίνου του συγκροτήματος.

Η πόλη χωρίζεται στα τέσσερα από τη λεωφόρο Κηφισίας, που ουσιαστικά εξυπηρετεί όλο το ευρύτερο συγκρότημα των βορείων προαστίων και την Αττική Οδό, που αποτελεί πέρασμα από την Ανατολική Αττική. Το κέντρο του δήμου βρίσκεται στη βορειοδυτική πλευρά, όπου διαθέτει σταθμό ο Ηλεκτρικός Σιδηρόδρομος.. Ορισμένες ζώνες έχουν οικιστικό χαρακτήρα, κάποιες άλλες εμπορικό (όπως στις εγκαταστάσεις του εμπορικού κέντρου Mall). Υπάρχουν ζώνες με γραφεία και επιχειρήσεις (Σωρός), παλαιά μαρμαράδικα καθώς και πολλές εκτός σχεδίου ζώνες. Στις προνομιούχες συνοικίες συγκαταλέγονται η Αγία

Φιλοθέη και το Πολύδροσο που θυμίζουν εικόνες από Βριλήσσια και Άνω Χαλάνδρι, τα Ανάβρυτα και Νέα Λέσβος που θυμίζουν τα ορεινά Μελίσσια, καθώς και οι καλαίσθητες γειτονιές στα σύνορα με την Πεύκη.

Ο δήμος βρίσκεται τα τελευταία χρόνια στο επίκεντρο των κρατικών επιχορηγήσεων κι ιδιαίτερα μετά το 2004. Είναι από τους πρώτους που εξυπηρετήθηκαν από τη διέλευση του ηλεκτρικού σιδηρόδρομου, κάτι που έδωσε ώθηση στην τοπική ανάπτυξη της περιοχής και κατέστησε το δήμο πόλο έλξης για τους κατοίκους του λεκανοπεδίου. Ήταν παράλληλα η αιτία να χάσει γρήγορα τον παραθεριστικό του χαρακτήρα, και να δημιουργηθούν πολλά κυκλοφοριακά προβλήματα στην συνέχεια.

Ο Δήμος Βριλησσίων ιδρύθηκε το 1949 και λειτούργησε ως κοινότητα για 41 χρόνια μέχρι το 1990, οπότε και αναγνωρίστηκε ως δήμος συγκεντρώνοντας 10.000 κατοίκους. Τα Βριλήσσια βρίσκονται στη βορειοανατολική Αττική, στις υπώρειες του Όρους Πεντελικού, από το οποίο πήραν και το όνομά τους (στην αρχαιότητα το Πεντελικό ‘Ορος ονομαζόταν Βριλησσός) και έχουν έκταση 3.600 km^2. Αρχικά ήταν συνοικισμός του Δήμου Χαλανδρίου και αποτελούσαν τμήμα της ευρύτερης περιοχής «Πάτημα». Μετά από προσπάθειες των κατοίκων το 1949 αποσπάστηκαν από το Δήμο Χαλανδρίου και έγιναν ξεχωριστή Κοινότητα, ενώ από το 1990 αποτελούν Δήμο.

Τα διοικητικά όρια του δήμου εκτείνονται από τη ρεματιά του Χαλανδρίου έως και τους πρώτους λοφίσκους του Πεντελικού, γνωστούς ως Λόφους Πατήματος και Κουφού, σε απόσταση 10,5 χιλιομέτρων βορειοανατολικά από το κέντρο των Αθηνών, 6 χιλιόμετρα βορειοδυτικά της Παλλήνης και 4,5 χιλιόμετρα νοτιοανατολικά της Κηφισιάς. Το μεγαλύτερο μέρος του Δήμου αποτελεί οικιστική ζώνη, η οποία περιβάλλεται από ρέματα και πεντελικά δάση. Κατά την απογραφή του 2001 τα Βριλήσσια παρουσίαζαν 25.582 κατοίκους, εμφανίζοντας μια πυκνότητα δόμησης 6.634 κατοίκων ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο. Σήμερα συγκεντρώνουν, σύμφωνα με εκτιμήσεις της δημοτικής αρχής, πληθυσμό των 40.000 ατόμων, με πυκνότητα 10.373 κατοίκων ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο. Η περιοχή πρωτοκατοικείται μαζικά το 1961, οπότε και τριπλασιάζεται ο πληθυσμός, εμφανίζοντας μια αύξηση της τάξεως του 185%. Το δεύτερο κύμα μαζικού εποικισμού παρατηρείται κατά τη δεκαετία του '80 ύψους 118,4%, ενώ εντυπωσιακός είναι και ο ρυθμός ανοικοδόμησης της πόλης το 2007 μετά τα σημαντικά συγκοινωνιακά έργα που πραγματοποιούνται, της τάξης του 56,3%.

Η Πόλη εξελίχθηκε σε σημαντικό συγκοινωνιακό κόμβο, μετά τη δημιουργία της ΑΤΤΙΚΗΣ ΟΔΟΥ (κόμβοι Λ. Πεντέλης και Δουκίσσης Πλακεντίας), ΜΕΤΡΟ (σταθμός Δουκίσσης Πλακεντίας), Προαστιακού Σιδηροδρόμου (Σταθμοί Πεντέλης και Δουκίσσης Πλακεντίας) και τη διαπλάτυνση Λ.Πεντέλης.

Τα παραπάνω, σε συνάρτηση με την καλή θέση των Βριλησσίων, έχουν ως αποτέλεσμα την ταχεία οικιστική ανάπτυξη και από μια πολύ αραιοκατοικημένη περιοχή που ήταν στο παρελθόν και μέχρι την δεκαετία του 1980, έχουν εξελιχθεί σε πυκνοκατοικημένο προάστιο, διατηρώντας υψηλό ρυθμό ανοικοδόμησης και αύξησης πληθυσμού (πληθυσμός σύμφωνα με την τελευταία απογραφή 26.733, ενώ στην πραγματικότητα αγγίζει τις 40.000).

5.2. Καταγραφή επιπέδου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων

Προκειμένου να γίνει φανερή η θέση που καταλαμβάνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στους Δήμους της έρευνας, εξετάζεται η διοικητική υποδομή τους, η αναπτυξιακή στρατηγική που ακολουθούν, καθώς επίσης και τον τρόπο που χρηματοδοτούν τις παροχές τους.

5.2.1. Διοικητική Υποδομή Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

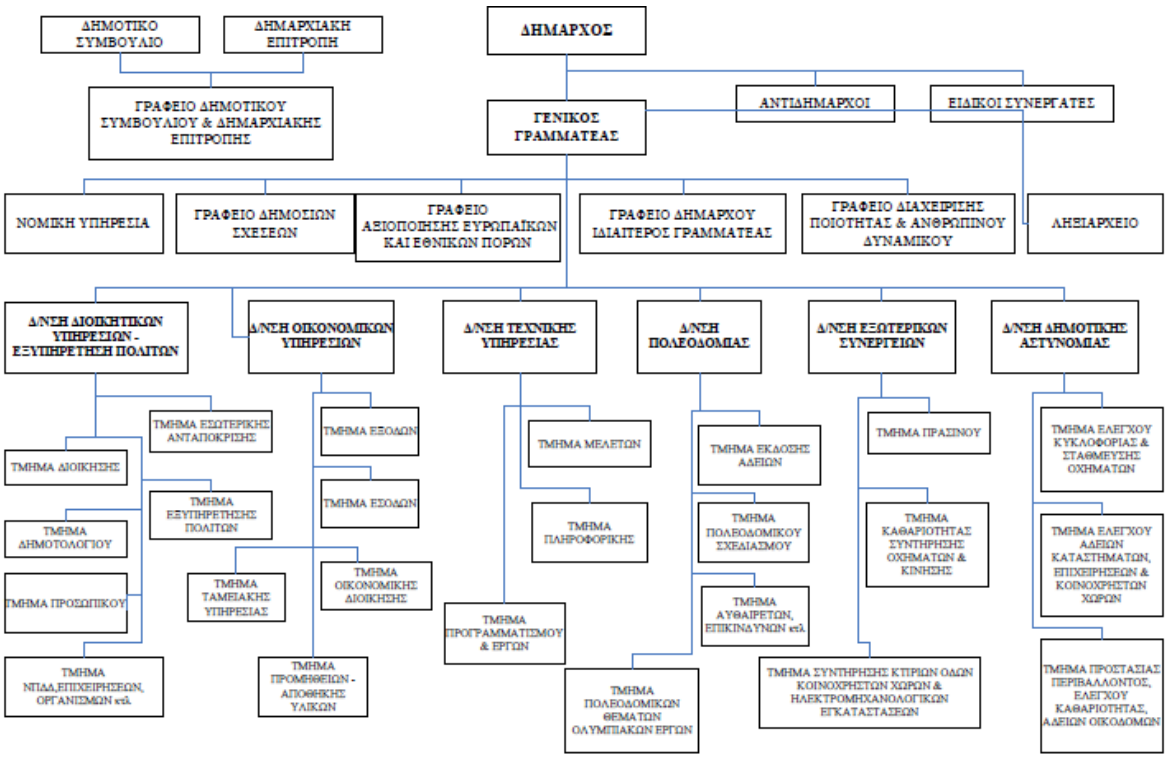
Ο Δήμος Αμαρουσίου έχει μια σύνθετη διάταξη υπηρεσιών και σχετική διασπορά αρμοδιοτήτων, όπως φαίνεται στο σχήμα 7. Υποδιαιρείται σε (6) έξι Διευθύνσεις εκ των οποίων η Διεύθυνση Τεχνικής Υπηρεσίας έχει στόχο την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Δήμου μέσω του Τμήματος Πληροφορικής. Η Τεχνική υπηρεσία έχει ακόμα το Τμήμα Μελετών και το Τμήμα Προγραμματισμού & Έργων. Στην Διεύθυνση αυτή προϊσταται ο Διευθυντής ο οποίος ηγείται των τριών τμημάτων .

Το τμήμα Πληροφορικής απαρτίζεται από τον προϊστάμενο, ο οποίος είναι αρχιτέκτονας και δύο μόνιμους υπαλλήλους. Ωστόσο, το έργο του τμήματος υποστηρίζεται από τη Δημοτική Επιχείρηση Τεχνολογίας η οποία αποτελείται από 15 τεχνικούς υπαλλήλους οι οποίοι ουσιαστικά είναι επιφορτισμένοι με όλη την υποστήριξη του Δήμου και

στο hardware και στο Software. Επίσης, στα 16 από τα 24 τμήματα του Δήμου υπηρετούν υπάλληλοι που διαχειρίζονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Οι αρμοδιότητες των μονίμων υπαλλήλων δεν διαφέρουν σε τίποτα από τους υπόλοιπους έκτος στις περιπτώσεις που χρειάζονται κάποιες μελέτες για την προμήθεια κάποιων πραγμάτων εκεί που χρειάζονται δηλαδή υπογραφές μόνιμων υπαλλήλων.

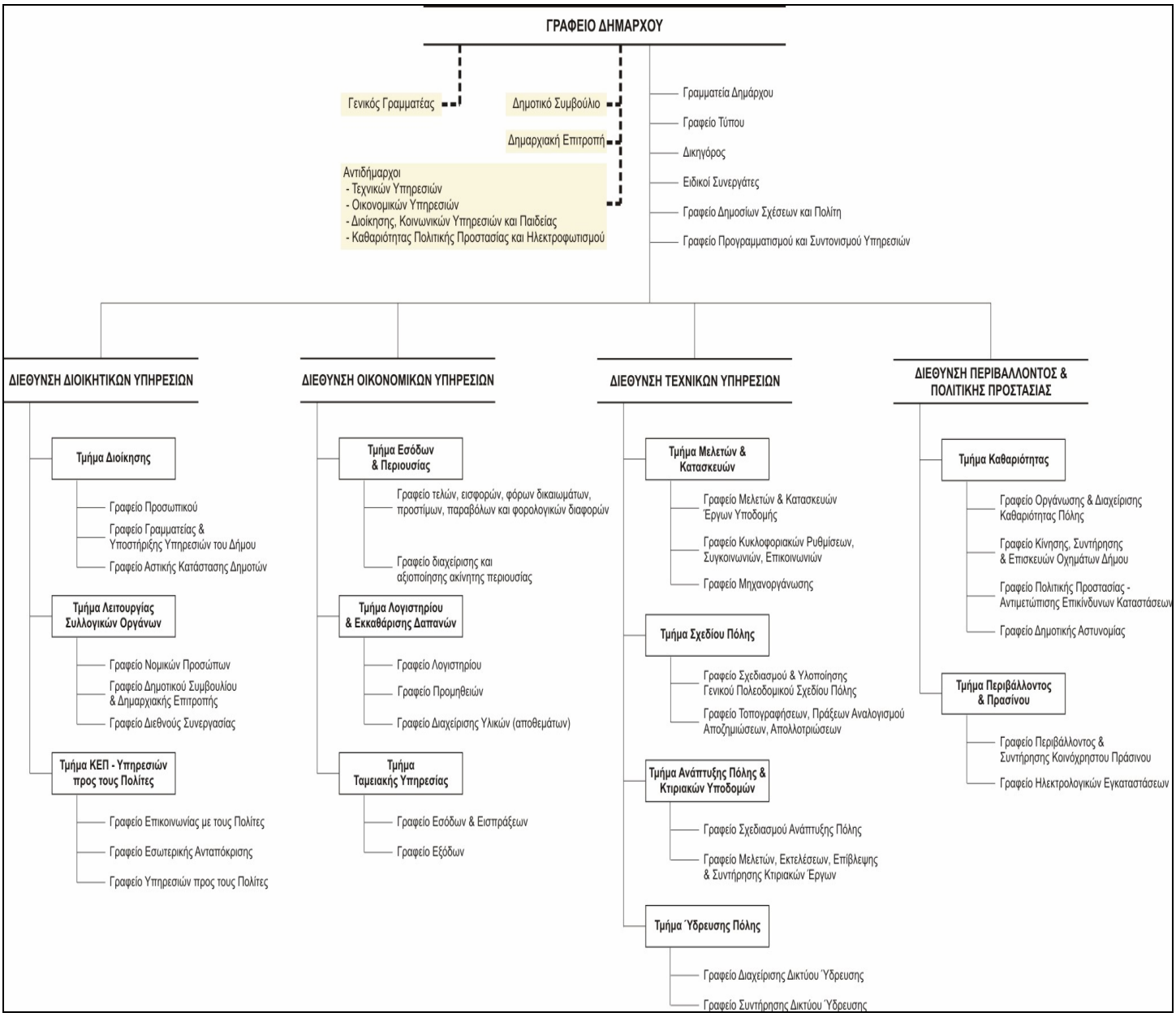
Οργανόγραμμα Δήμου Αμαρουσίου



Σχήμα 7: Οργανόγραμμα Δήμου Αμαρουσίου, 2007

Η οργανωσιακή δομή του Δήμου Αμαρουσίου διαφέρει πολύ από την δομή του Δήμου Βριλησσίων. Ο Δήμος Βριλησσίων αποτελείται από τέσσερις Διευθύνσεις οι οποίες καλύπτουν όλο το φάσμα των κρίσιμων πολιτικών του Δήμου και κάθε Διεύθυνση εξειδικεύεται σε τμήματα (Σχήμα 7). Ο Δήμαρχος ασκεί την εποπτεία του στις Διευθύνσεις και στα Γραφεία των οποίων προΐσταται και συνθέτει τις κατευθυντήριες γραμμές με βάση τις οποίες θα ασκηθεί η οικονομική και κοινωνική πολιτική στο Δήμο.

Οργανόγραμμα Δήμου Βριλησσίων



Σχήμα 8: Οργανόγραμμα Δήμου Βριλησσίων, 2007

Ωστόσο, όπως ήδη διαπιστώθηκε από το οργανόγραμμα του Δήμου, η βασική διαφορά του Δήμου Αμαρουσίου από αυτόν των Βριλησσίων είναι το γεγονός ότι ο δεύτερος δεν περιλαμβάνει κάποιο ξεχωριστό Τμήμα πληροφορικής το οποίο να είναι αρμόδιο για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η άσκηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θέματων

πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών προωθείται μέσω Γραφείου Πληροφορικής που ανήκει στο Τμήμα Μελετών και Κατασκευών Έργων Υποδομής της Διεύθυνσης των «Τεχνικών Υπηρεσιών». Το Γραφείο Πληροφορικής στελεχώνεται από δύο άτομα. Όπως είναι φυσικό δέχονται τη βοήθεια εξωτερικών συνεργατών για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που δικαιούται ο πολίτης να απολαμβάνει μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου. Επίσης, από τα 12 τμήματα που διαθέτει στην οργάνωση του ο Δήμος, στα 7 από αυτά υπάρχουν υπάλληλοι που διαχειρίζονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου.

Διακρίνουμε λοιπόν, ένα σοβαρό μειονέκτημα στην δομή των υπηρεσιών του Δήμου Βριλησσίων εφόσον ένας νευραλγικός πλέον τομέας όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν ασκείται από ένα ξεχωριστό αυτόνομο τμήμα με μεγαλύτερες δυνατότητες δράσης. Για το λόγο αυτό προτείνεται η δημιουργία ενός Τμήματος «Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών».

5.3. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Αμαρουσίου



Στην Κεντρική σελίδα του περιέχει «καλωσόρισμα των χρηστών» μια γενική εικόνα του Δήμου και μενού πλοήγησης στις επόμενες σελίδες. Το μενού περιέχει ένα πλήθος θεμάτων χρήσιμα για τους πολίτες που θέλουν να πληροφορηθούν σχετικά με τον Δήμο.

Ο επισκέπτης στην ιστοσελίδα του Δήμου Αμαρουσίου έχει τη δυνατότητα να περιηγηθεί στις διάφορες λειτουργίες-κατηγορίες του ηλεκτρονικού «Δήμου»: Δήμαρχος, Δήμος, Δημότες, Γραφείο Τύπου, Επιχειρήσεις, Επισκέπτες και να βρει, για παράδειγμα στην κατηγορία ΄΄Δημότες΄΄, όλες τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των υπηρεσιών του Δήμου, τα απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζεται για οποιαδήποτε συναλλαγή του αλλά και διευθύνσεις πολλών ακόμα χρήσιμων συνδέσμων (π.χ. ΚΕΠ, ΚΕΔΚΕ, Υπουργεία κ.α.).

Στην άμεση χρήση του επισκέπτη της ιστοσελίδας του Δήμου Αμαρουσίου βρίσκονται, στην ανάλογη «κατηγορία», και καθημερινές χρηστικές πληροφορίες με στοιχεία όπως ο καιρός, τα δρομολόγια λεωφορείων, τα εφημερεύοντα φαρμακεία και νοσοκομεία, κ.ά.

Επιπλέον, Ο Δήμος Αμαρουσίου πρωταγωνιστεί για μια ακόμη φορά σε διεθνείς πρωτοβουλίες, που στόχο έχουν την προσαρμογή του στις προκλήσεις της νέας εποχής, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες της πόλης. Στα πλαίσια αυτών των πρωτοβουλιών, προχώρησε σε συνεργασία με 36 ακόμη ευρωπαϊκούς Δήμους, στην ίδρυση του 1ου Ευρωπαϊκού Δικτύου Πόλεων «Q-CITIES».

Αντικείμενο του "Q - CITIES" είναι η ανταλλαγή και προώθηση καινοτόμων ιδεών και καλών πρακτικών στον τομέα της εξυπηρέτησης του πολίτη και της βελτίωσης της απόδοσης των Δημοτικών Υπηρεσιών. Το Δίκτυο «Q-CITIES» αποτελεί την αρχή για ένα μεγάλο ταξίδι στο χώρο της ποιότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας στην ευρωπαϊκή τοπική αυτοδιοίκηση. Την ανταλλαγή εμπειριών και τεχνογνωσίας (προσφέρει την ευκαιρία να γνωρίσουμε τι είναι το «one stop shop» του Βίλνιους, το φεστιβάλ του φωτός της Ουμέα, η μαζική εφαρμογή του CAF στο Πόρτο, η εφαρμογή του EFQM σε άλλες πόλεις, το σύστημα εξυπηρέτησης του πολίτη στο Στρόβολο, το ISO 9001:2000 και το ΕΜΑΣ στο Μαρούσι).
(*http://www.thessi.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=941&Itemid=65)*

Η ιστοσελίδα του Δήμου Αμαρουσίου είναι μια προσπάθεια που απευθύνεται σε όλους τους πολίτες, καθώς και στους διάφορους ρόλους που αυτοί μπορεί να έχουν, όπως γονέας, παιδί, καταναλωτής ή απλός χρήστης. Αποσκοπεί στο να εξοικειώσει τους πολίτες με τις νέες τεχνολογίες αλλά και να διευκολύνει την καθημερινότητά τους σε θέματα όπως οι συναλλαγές με το δημόσιο, η παιδεία, ο πολιτισμός, η ασφάλεια, κ.ά. Στην ιστοσελίδα μπορεί επίσης ο πολίτης-χρήστης να κάνει τις παρατηρήσεις του οι οποίες θα ληφθούν υπόψη από το προσωπικό του Δήμου.

Ειδικότερα, σκοπός του Δήμου Αμαρουσίου όπως τόνισε στην συνέντευξη της, η προϊσταμένη του τμήματος πληροφορικής είναι η πλήρης παραγωγική λειτουργία Δημοτικής Πύλης για το Δήμο Αμαρουσίου, με σκοπό την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 2 και 3 από το Δήμο, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και προχωρώντας σιγα σιγα στα επόμενα επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του πολίτη.
Η ανάπτυξή της Δημοτικής Πύλης είναι σύμφωνη με το Ελληνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών με σκοπό την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και την εσωτερική αναδιοργάνωση, ο Δήμος Αμαρουσίου έχει αναλάβει σειρά πρωτοβουλιών, όπως η λειτουργία Σχολής Πληροφορικής από το 1992, η λειτουργία της Σχολής Προηγμένης Τεχνολογίας και Νέων Μέσων από το 2001 είναι κάποια από τα σημαντικά έργα που προώθησε ο Δήμος είτε με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Έπιτροπή είτε από εθνικούς και δημοτικούς πόρους.

Η ιστοσελίδα του δήμου Αμαρουσίου καλύπτει ένα ευρύ φάσμα αξιόπιστων πληροφοριών που εξυπηρετούν τον πολίτη. Το site προσφέρει επίσης, ένα σύνολο πρωτότυπων και λειτουργικών υπηρεσιών για τον πολίτη, οι οποίες επαυξάνονται συνεχώς με νέο υλικό και ακόμη ισχυρότερες δυνατότητες. Γενικά, χαρακτηρίζεται από ένα φιλικό και κατατοπιστικό περιβάλλον. Παρέχονται με μικρότερο κόστος, (σε χρόνο αλλά και χρήμα), και εδραιώνουν σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και Κράτους. Ο Δήμος Αμαρουσίου αποτελεί πρότυπο για τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που παρέχει μέσω της ιστοσελίδας του. Έχει υιοθετήσει έναν οργανωμένο και ομοιογενή τρόπο παρουσίασης του Δήμου. Ενώ, παρέχει την δυνατότητα παράλληλης λειτουργίας της ιστοσελίδας σε δύο γλώσσες Ελληνικά και Αγγλικά.

5.4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Βριλησσίων



«ΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ»

Για τους εγγεγραμμένους χρήστες ο Δήμος παρέχει ένα σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσω της παρούσας Πύλης και του Συστήματος Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης.

Συγκεκριμένα, ο Πολίτης αφού **1ον** έχει εγγραφεί ως χρήστης του συστήματος (γίνεται άπαξ και χωρίς άλλη υποχρέωση, ενώ ο Δήμος τηρεί τη σχετική νομοθεσία που αφορά σε προσωπικά δεδομένα) και **2ον** έχει συνδεθεί με το σύστημα ως χρήστης (με το όνομα χρήστη και κωδικό που ο ίδιος έχει ορίσει κατά την εγγραφή)

Έχει τη δυνατότητα μέσω του μενού *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες* και της επιλογής *Υποβολή Αιτήματος*, να υποβάλλει παράπονα, υποδείξεις βλαβών-φθορών κλπ. ή να ζητήσει τη συλλογή αντικειμένων, επίσης να υποβάλλει αιτήσεις για παροχή βεβαιώσεων, αδειών, πιστοποιητικών κ.λ.π. **ακόμη έχει τη δυνατότητα** μέσω του μενού *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες* και της επιλογής *Κράτηση Εισιτηρίων*, να κάνει κράτηση εισιτηρίων για το Φεστιβάλ Βριλησσίων και να τα παραλάβει είτε από το Πνευματικό Κέντρο ή από το Θέατρο την ημέρα της παράστασης. Από την αντίστοιχη επιλογή μπορεί να ακυρώσει την κράτηση. η υπηρεσία είναι ενεργοποιημένη όταν αρχίζει η προπώληση των εισιτηρίων

«ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΓΚΑΙΑ Η ΣΥΝΔΕΣΗ ΩΣ ΧΡΗΣΤΗ»

Μέσω του μενού *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες* και της επιλογής *Παρακολούθηση Αιτήματος*, ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για την πορεία του(ων) αιτήματός(των) του εφόσον γνωρίζει τον αριθμό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου της ηλεκτρονικής συναλλαγής του και μέσω του μενού *Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες* και της επιλογής *Πληροφόρηση μέσω Χαρτών*, ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για ένα σύνολο πληροφοριών με τη χρήση διαδραστικών χαρτών.

«Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης»

Μέρος των παραπάνω υπηρεσιών παρέχεται και από το Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης ακολουθώντας ένα απλό ακουστικό μενού. Οι Πολίτες που δεν έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο προκειμένου να εγγραφούν ως χρήστες αλλά επιθυμούν να χρησιμοποιούν στο Σύστημα Αυτόματης τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης μπορούν να προσέρχονται στο Δημοτικό Κατάστημα και στο Γραφείο Δημότη ώστε να λάβουν κωδικό αριθμό πρόσβασης. Μετά την υποβολή, αυτόματα το Σύστημα του εκφωνεί τον αριθμό του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου της συναλλαγής που μόλις πραγματοποίησε.

Προκειμένου ο Πολίτης να παραλάβει τα έγγραφα που έχει αιτηθεί, θα πρέπει να προσέλθει στο Δήμο, προσκομίζοντας δικαιολογητικά όπου πιθανά απαιτούνται, ενώ για να παραλάβει τα πιστοποιητικά αστικής κατάστασης θα πρέπει είτε να προσέλθει ο ίδιος διαθέτοντας αποδεικτικά έγγραφα της ταυτότητάς του (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο κλπ.) ή κάποιο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.
Για τις απαιτούμενες διαδικασίες και δικαιολογητικά μπορεί ο πολίτης να ενημερωθεί από τον Οδηγό Πολίτη.

«Περιεχόμενο της Δικτυακής Πύλης»

Η Δικτυακή Πύλη παρέχει στους Πολίτες πληροφόρηση για τη λειτουργία του Δήμου, δηλαδή για θέματα σχετικά με τη διοίκηση, τη διάρθρωση, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, έγγραφα, άδειες, βεβαιώσεις κλπ. καθώς και απαιτούμενες προϋποθέσεις. Επίσης, η Πύλη ενημερώνει τους Πολίτες για θέματα πολεοδομικά, συγκοινωνιακά αλλά και για αθλητικές, πολιτιστικές και όποιες άλλες δραστηριότητες έχει ο Δήμος.

Σημαντικό μέρος της πληροφόρησης παρέχεται μέσω **διαδραστικών χαρτών** όπου δίνει την δυνατότητα στον πολίτη να κάνει αναζήτηση Οικοδομικού Τετραγώνου, Αναζήτηση Οδού, Αναζήτηση Ιδιοκτησίας Αναζήτηση Χώρων Άθλησης.

Πληροφόρηση μπορεί να λάβει ο οποιοσδήποτε επισκέπτης της Πύλης. Επιπλέον όμως, ο Δήμος Βριλησσίων είναι από τους πρωτοπόρους ΟΤΑ που παρέχουν ένα ευρύ σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες όπως προειπώθηκε. Για κάθε τέτοια συναλλαγή, ο πολίτης θα λαμβάνει αριθμό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, με χρήση του οποίου, μεταξύ άλλων θα είναι σε θέση να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την εξέλιξη της υπόθεσής του.

«Χρήστης του Συστήματος»

Χρήστης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Βριλησσίων, μπορεί να καταστεί ΑΠΑΞ και ΔΩΡΕΑΝ, οποιοσδήποτε ενήλικος πολίτης, εγγραφόμενος στο σύστημα ως εξής:
1.ενεργοποιεί την επιλογή "*Εγγραφή*" στο κάτω δεξιό μέρος της οθόνης του
2.καταχωρεί ορισμένα στοιχεία του:
-Όνομα(υποχρεωτικό)
- Επώνυμο (υποχρεωτικό)
- e-mail address (υποχρεωτικό)

- χρήστης -username που θα χρησιμοποιεί για την πρόσβαση στις υπηρεσίες της Ιστοσελίδας (υποχρεωτικό)

- PIN - κωδικός που θα χρησιμοποιεί για την πρόσβαση στις υπηρεσίες της Ιστοσελίδας (υποχρεωτικό)

- τηλέφωνα επικοινωνίας (υποχρεωτικό)

- ταχυδρομική διεύθυνση (υποχρεωτικό)

από τα λοιπά στοιχεία της φόρμας εγγραφής, χρήσιμη είναι η συμπλήρωση και του πεδίου *Κωδικός τηλεφωνικής Πρόσβασης*, με τον οποίο μπορεί να συνδέεται και στο σύστημα της Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (χρησιμεύει ως "όνομα χρήστη")

3. υποβάλλει τα στοιχεία

Οποτεδήποτε θελήσει, μπορεί να μεταβάλλει τα στοιχεία που έχει καταχωρήσει, ενώ σε περίπτωση που ξεχάσει τον κωδικό πρόσβασης μπορεί να πάει στην κατάλληλη επιλογή, να ακολουθήσει τις οδηγίες και το σύστημα θα του αποστείλει νέο αριθμό pin. Τονίζεται ότι για την τήρηση του συγκεκριμένου μητρώου ο Δήμος έχει συμμορφωθεί με όλες τις νομικά προβλεπόμενες διαδικασίες.

«Υπηρεσίες μέσω της Δικτυακής Πύλης»

Ο οποιοσδήποτε χρήστης έχει άμεση πρόσβαση στην

- επικοινωνία με το Δήμαρχο
- επικοινωνία με το Γραφείο Δημότη
- πληροφόρηση

Προκειμένου ο πολίτης να υποβάλλει ηλεκτρονικά κάποιο αίτημα, **ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΝΔΕΘΕΙ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΩΣ ΧΡΗΣΤΗΣ**, -σε κάθε άλλη περίπτωση στο menu δεν εμφανίζεται καν η επιλογή υποβολής αιτήματος-

Στη συνέχεια επιλέγει την επιθυμητή υπηρεσία "*Υποβολή Αιτήματος*" ή "*Κράτηση Εισητηρίων*", και τη συγκεκριμένη φόρμα αιτήματος από τη λίστα που εμφανίζεται. Βλέπει τα ήδη καταχωρημένα τα στοιχεία του στην ηλεκτρονική φόρμα αίτησης και σε κάποιες περιπτώσεις θα χρειαστεί να δώσει κάποια επιπλέον στοιχεία. Συμπληρώνει την αίτηση με όποια άλλη πληροφορία είναι αναγκαία για τη διεκπεραίωση του αιτήματος και προχωρά στην υποβολή της κάνοντας σε ορισμένες περιπτώσεις και χρήση χαρτών. Υποβάλλει το αίτημα, το οποίο αυτόματα προωθείται στον αρμόδιο υπάλληλο του Δήμου. Μετά

την υποβολή, το Σύστημα εμφανίζει στο χρήστη τον αριθμό του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου της συναλλαγής που μόλις πραγματοποίησε.

Προκειμένου ο Πολίτης να παραλάβει τα έγγραφα που έχει αιτηθεί, θα πρέπει να προσέλθει στο Δήμο, προσκομίζοντας δικαιολογητικά όπου πιθανά απαιτούνται, ενώ για να παραλάβει τα πιστοποιητικά αστικής κατάστασης θα πρέπει είτε να προσέλθει ο ίδιος διαθέτοντας αποδεικτικά έγγραφα της ταυτότητάς του (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο κλπ.) ή κάποιο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. Ενημερωθείτε από τον ***Οδηγό Πολίτη*** για τις απαιτούμενες διαδικασίες και δικαιολογητικά. Όταν διαμορφωθεί το κατάλληλο νομικό πλαίσιο, ο Δήμος θα αποστέλλει ηλεκτρονικά τα αιτούμενα έγγραφα απαλλάσσοντας τους πολίτες από μετακινήσεις.

«Παρακολούθηση Ηλεκτρονικού Αιτήματος»

Ο Πολίτης, χωρίς να είναι αναγκαία η σύνδεσή του στο σύστημα ως χρήστη, μπορεί να επιλέξει από το menu "*Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες*" την υπηρεσία "*Παρακολούθηση Αιτήματος*" και εισάγει τον αριθμό πρωτοκόλλου ηλεκτρονικού αιτήματος που έχει λάβει, οπότε το σύστημα θα του απαντήσει για την εξέλιξη του αιτήματός του (είναι σε εκκρεμότητα, είναι σε φάση επεξεργασίας, έχει ολοκληρωθεί).

Το ίδιο μπορεί να κάνει και μέσω του Συστήματος Αυτόματης τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Δηλαδή, ο πολίτης μπορεί μέσω του τηλεφωνικού συστήματος και της κατάλληλης επιλογής να εισάγει τον αριθμό πρωτοκόλλου ηλεκτρονικού αιτήματος που έχει λάβει, οπότε το σύστημα θα του απαντήσει για την εξέλιξη του αιτήματός του (είναι σε εκκρεμότητα, είναι σε φάση επεξεργασίας, έχει ολοκληρωθεί) μέσω εκφώνησης της κατάστασης στην οποία αυτό βρίσκεται.

Ο Δήμος είναι από τους πρωτοπόρους στη χώρα στη χρήση νέων τεχνολογιών σε όλα τα επίπεδα, που άπτονται από τον κατασκευαστικό τομέα έως τη μηχανογράφησή του. Το 2007 Ο Δήμος Βριλησσίων συμμετέχει στο ευρωπαϊκό δίκτυο πόλεων ποιοτικών υπηρεσιών **Q-Cities,** κάτι που δείχνει και τη στροφή προς το γειτονικό Μαρούσι, με το οποίο συζητώνται συχνά ζητήματα διαδημοτικής συγκοινωνίας.

5.4.1. Μελλοντικές Δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Βριλησσίων

Wireless Hotspots



Το Hotspot είναι ένα ασύρματο σημείο πρόσβασης στο internet. Στην πραγματικότητα, δεν είναι απλώς ένα σημείο, αλλά μία περιοχή η οποία καλύπτεται από συσκευές που επιτρέπουν και διαχειρίζονται την ασύρματη πρόσβαση των χρηστών στο internet. Ένα Hotspot μπορεί να έχει εμβέλεια από μερικά μέτρα και να φτάσει ακόμη και το ένα χιλιόμετρο κάλυψης, αν αυτό είναι επιθυμητό. Η πρωτοβουλία αυτή χρηματοδοτείται μέσω του Δ΄ΚΠΣ (ΕΣΠΑ).

Πρόσβαση στο Hotspot



Η πρόσβαση στο ασύρματο δίκτυο είναι δυνατή από ένα σύνολο συσκευών συμβατών με τα κατάλληλα πρωτόκολλα επικοινωνίας, όπως φορητοί υπολογιστές (laptops), έξυπνες συσκευές χειρός (handheld PDAs, τηλέφωνα κλπ), ασύρματες κάμερες και οθόνες τηλε-προβολής κ.α.

Χρήσεις Hotspot



Ένας χρήστης, εκμεταλλευόμενος τις δυνατότητες που του παρέχει η ασύρματη σύνδεσή του με το hotspot, είναι σε θέση να πραγματοποιήσει στον υπολογιστή του οποιαδήποτε εργασία έχει σχέση με το Internet σαν να ήταν στο σπίτι του ή στο γραφείο του.

Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης του hotspot μπορεί να το χρησιμοποιήσει για τις ακόλουθες εργασίες:

- Πλοήγηση στο διαδίκτυο (Web surfing)
- Ανταλλαγή αρχείων και online επικοινωνία μεταξύ των χρηστών

- Πρόσβαση σε εφαρμογές πολυμεσικού περιεχομένου (multimedia), για τη λήψη εικόνων, διαδραστικού βίντεο και μουσικής
- Λήψη ενημερωτικού ή εκπαιδευτικού περιεχομένου

5.5. Πόροι του συστήματος παροχών ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων

Ο τρόπος με τον οποίο συνδέεται η αυτοδιοίκηση με τους διαθέσιμους πόρους για την οργάνωση δράσεων για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη καθορίζει και το εύρος της δυνατότητας της να παρέμβει δυναμικά στην τοπική κοινωνία. Η αναζήτηση πόρων για την οργάνωση πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανήκει στην διακριτική ευχέρεια της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ωστόσο η ενεργοποίηση προς την κατεύθυνση αυτή συνεπάγεται και την ανάληψη μιας σειράς υποχρεώσεων.

Η υπηρεσία που είναι αρμόδια για την εξεύρεση πόρων τόσο στους Δήμους της έρευνας είναι το Τμήμα «Δημοτικών Προσόδων» το οποίο διαχειρίζεται πόρους που προέρχονται κυρίως από τα Διαρθρωτικά Ταμεία και κατανέμονται από το κεντρικό κράτος μέσω των Υπουργείων στο πλαίσιο των Ε.Π.

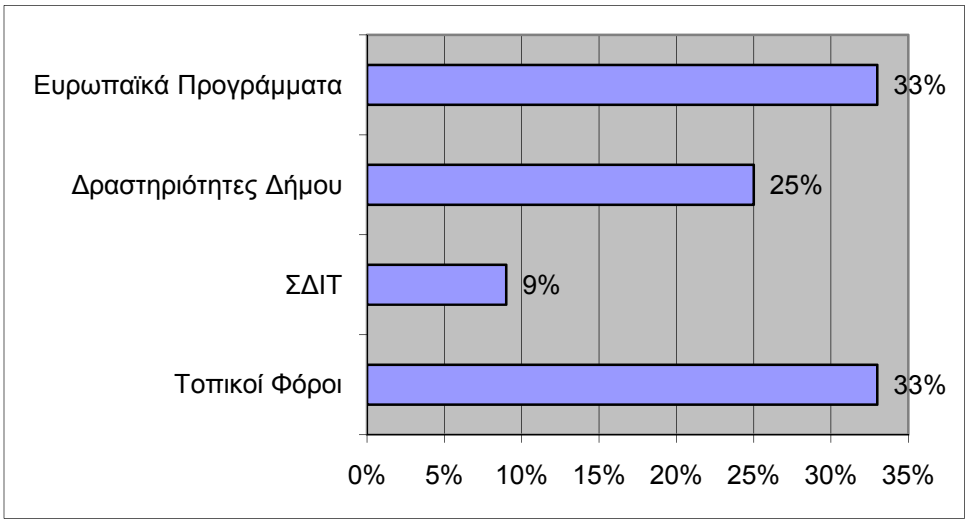
Από τα στοιχεία που προέκυψαν από τις συνεντεύξεις, διαπιστώσαμε ότι οι υπεύθυνοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων πιστεύουν πως η υλοποίηση προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκπληρώνει τους στόχους που είχαν εξ'αρχής τεθεί και περισσότεροι από 8 στους 10 υπαλλήλους που εργάζονται σε τμήματα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης (πρόκειται για το 86% των υπαλλήλων) προτίθενται να συνεχίσουν την λειτουργία αυτών των προγραμμάτων, δίχως όμως να παρουσιάζουν εμπεριστατωμένα σενάρια βιωσιμότητας. Οι υπόλοιποι υπάλληλοι(14%) δεν διευκρινίζουν τις προθέσεις τους, παρότι η διατήρηση της λειτουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανήκει στις συμβατικές τους υποχρεώσεις.

Ως προς τις πηγές χρηματοδότησης, οι υπεύθυνοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των φορέων των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων προκρίνουν ως λύσεις κυρίως την επιβολή

τοπικών φόρων, τα Ευρωπαϊκά Προγράμματα αλλά και διάφορες δραστηριότητες του Δήμου όπως π.χ. εκδηλώσεις (διάγραμμα 5).

Γίνεται αντιληπτή λοιπόν η αδυναμία των Δήμων να οργανώσουν επαρκείς μηχανισμούς υποστήριξης και τελικά να αναλάβουν εξολοκλήρου την άσκηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίχως την αρωγή του κράτους.

Ταυτόχρονα, προτάσεις όπως η επιβολή φόρων και εισφορών δεν φαίνεται να είναι επιλογές που προκρίνονται, τουλάχιστον έως σήμερα, εφόσον ενέχουν το ενδεχόμενο πολιτικού κόστους για τις δημοτικές αρχές.



Διάγραμμα 5: Αξιολόγηση χρηματοδότησης από τους εργαζόμενους στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων

Έτσι το κράτος μέσω διαφορετικών οδών, πάντοτε στον άξονα της κεντρικής χρηματοδότησης, επιλέγεται ως ο υποστηρικτής των δράσεων αυτών, ενώ ταυτόχρονα τονίζεται η αδυναμία του τοπικού επιπέδου να αναλάβει αυτόνομα την άσκηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Απώτερος στόχος των τοπικών κοινωνιών είναι η ενίσχυση της οικονομικής τους αυτονομίας η οποία όμως μπορεί να επέλθει είτε μέσω της επιβολής τοπικής φορολογίας, είσπραξης δημοτικών τελών και εισφορών είτε μέσω της διοργάνωσης δραστηριοτήτων που θα

οδηγήσει στην σημαντική μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών συμβάλλοντας έτσι στην εξοικονόμηση χρόνου και πόρων.

Σύμφωνα με τα λεγόμενα των υπευθύνων και των υπαλλήλων οι εν λόγω Δήμοι **εξαρτώνται** από τις εθνικές και κοινοτικές πηγές χρηματοδότησης κατά μεγάλο ποσοστό.

5.6. Οι «Ηλεκτρονικές» δομές των Δήμων

Οι Δήμοι της παρούσας έρευνας ανήκουν στην κατηγορία των Δήμων που έχουν τοποθετήσει την υλοποίηση αποτελεσματικών δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αρκετά υψηλά στον κατάλογο των προτεραιοτήτων τους. (Πίνακας 4). Έχουν αξιοποιήσει τις δυνατότητες του θεσμικού πλαισίου διαμορφώνοντας κάποιες από τις απαραίτητες ηλεκτρονικές δομές, προκειμένου να ανταποκριθούν στις τοπικές ανάγκες τόσο των ευπαθών κοινωνικά ομάδων (ηλικιωμένοι, ΑμΕΑ, μετανάστες), όσο και του συνολικού πληθυσμού.

Πίνακας 4: Οι ηλεκτρονικές δομές των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

Ηλεκτρονικές Δομές	**Δήμοι**	
	Μαρούσι	Βριλήσσια
Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση	✓	✓
Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση	✓	✓
Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση	✓	✓
Επίπεδο 4: Συναλλαγή	-	-
Επίπεδο 5: Προσωποποίηση	-	-

Πράγματι, μέσα από την δημιουργία επιπέδου 1, 2 και 3 επιτυγχάνουν να δημιουργήσουν ένα δίκτυο εξυπηρέτησης των πολιτών, ενώ παράλληλα προωθούν την Τοπική Ανάπτυξη αναδεικνύοντας την περιοχή. Επιπλέον δε, αναπτύσσεται συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του Δήμου αλλά και των δημόσιων υπηρεσιών που είναι αναγκαία η μεσολάβηση τους για διάφορες συναλλαγές του πολίτη. Υστερούν βέβαια ακόμα στην «ηλεκτρονική συναλλαγή» όπου είναι στους μελλοντικούς τους στόχους και των δύο Δήμων

απ΄ότι αναφέρουν στις συνεντεύξεις τους οι υπεύθυνοι του τμήματος Πληροφορικής για το Μαρούσι και του Γραφείου Πληροφορικής για τα Βριλήσσια.

Βέβαια, οι ηλεκτρονικές δομές και προγράμματα που υλοποιούνται στο Δήμο Αμαρουσίου είναι περισσότερα από τα αντίστοιχα του Δήμου Βριλησσίων. Το γεγονός αυτό μπορεί εν μέρει να δικαιολογηθεί αν λάβουμε υπόψη μας, ότι ο Δήμος Αμαρουσίου, πληθυσμιακά, είναι σχεδόν διπλάσιος από τον Δήμο Βριλησσίων. Ωστόσο, κατά την διάρκεια της διεξαγωγής της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι ο Δήμος Αμαρουσίου είναι περισσότερο δραστήριος στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με εύρος ηλεκτρονικών υπηρεσιών πολύ ευρύτερο, που εξυπηρετεί μεγαλύτερο φάσμα επωφελούμενων.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι από την συνέντευξη που μας παραχώρησε η υπεύθυνη του Γραφείου Πληροφορικής στο Δήμο Βριλλησίων, επεσήμανε την έλλειψη πόρων στο Δήμο από τους οποίους θα μπορούσε να χρηματοδοτηθεί η παροχή ηλεκτρονικών δομών. Αντ' αυτού, με βάση τους περιορισμένους πόρους, ο Δήμος επιδιώκει την ικανοποίηση των αναγκών εκείνων που είναι περισσότερο απαραίτητες στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών (πιστοποιητικά, παράπονα, αιτήματα).

Την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δήμο Αμαρουσίου υποστηρίζει η Δημοτική Επιχείρηση Τεχνολογίας (ΔΕΤΔΑ) ενώ και ο Δήμος Βριλησσίων υποστηρίζεται από εξωτερικούς συνεργάτες.

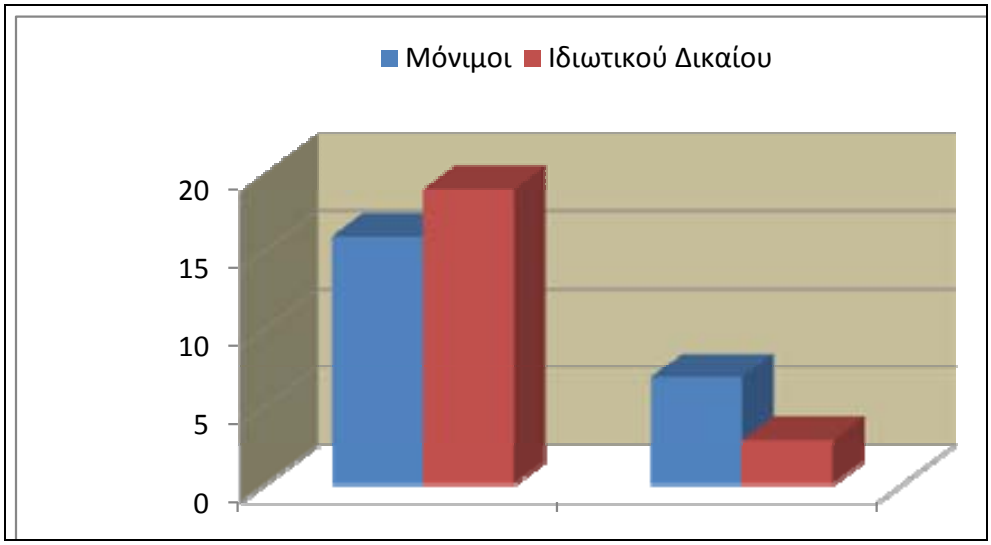
Σημειώνεται ότι και στους δύο Δήμους δεν λειτουργούν γραφεία πληροφόρησης και ενημέρωσης των πολιτών για τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αντίθετα, οι δημότες μπορούν απλά να πληροφορηθούν για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου με γραπτές ανακοινώσεις, από τον τοπικό τύπο και από τις υπηρεσίες του Δήμου. Βοήθεια στον τρόπο χρήσης δεν υπάρχει για τον πολίτη.

Όσο αφορά το προσωπικό που απασχολείται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου παρατηρείται, ότι ο Δήμος Αμαρουσίου απασχολεί μεγαλύτερο αριθμό ατόμων εφόσον συγκεντρώνει την πλειοψηφία των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Πίνακας 5)

Πίνακας 5: Ανθρώπινο δυναμικό στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, Δήμοι Αμαρουσίου και Βριλησσίων, 2009

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΗΜΟΙ	
	ΜΑΡΟΥΣΙ	ΒΡΙΛΗΣΣΙΑ
Διοικητικοί Υπάλληλοι	23	9
Τεχνικό Προσωπικό	12	1
ΣΥΝΟΛΟ	**35**	**10**

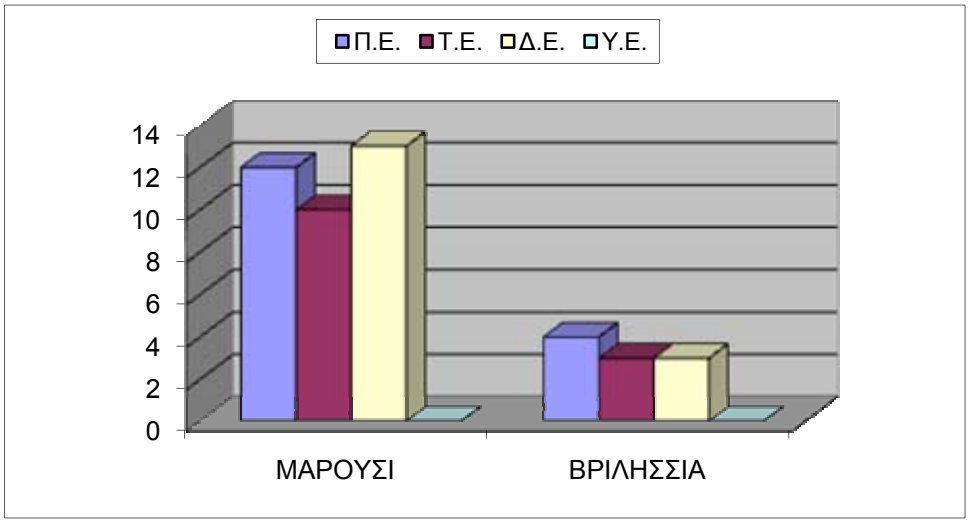
Στο διάγραμμα 6 απεικονίζεται ο αριθμός των υπαλλήλων των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων που εργάζονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με βάση την σχέση εργασίας τους. Παρατηρούμε ότι για τον Δήμο Αμαρουσίου το μεγαλύτερο ποσοστό το καλύπτουνν οι υπάλληλοι Ιδιωτικού Δικαίου. Αντίθετα, στο Δήμο Βριλησσίων, ο αριθμός των μόνιμων απασχολούμενων είναι περισσότεροι. Τίθεται λοιπόν το ερώτημα πώς υλοποιούνται ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον Δήμο Αμαρουσίου, εφόσον δεν υπάρχει μια σταθερότητα και μια συνέχεια στο προσωπικό που υπηρετεί στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



Διάγραμμα 6: Υπηρετούντες υπάλληλοι σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, κατά σχέση εργασίας, 2009

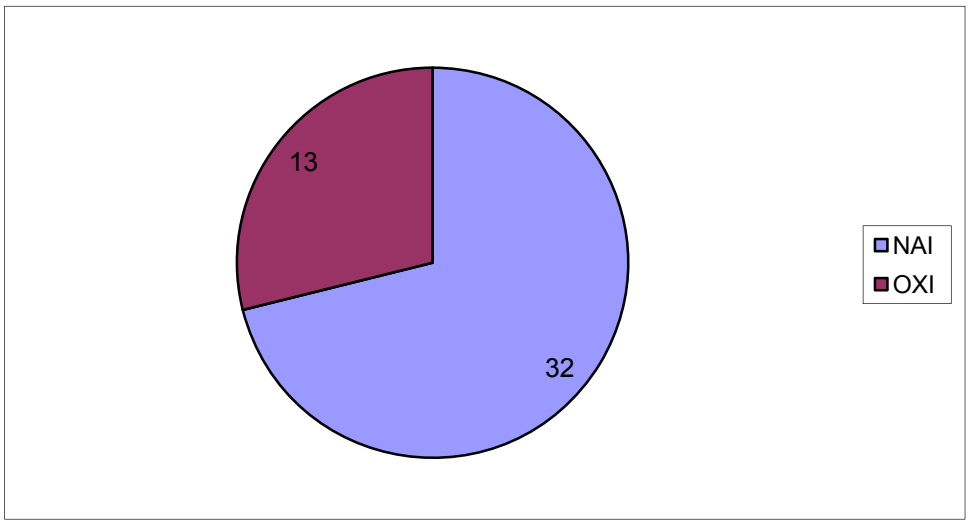
Όπως παρουσιάζεται στο διάγραμμα 7, παρατηρούμε μια ισοκατανομή στο επίπεδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων που δραστηριοποιούνται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων είναι απόφοιτος της μέσης εκπαίδευσης. Στο Δήμο Αμαρουσίου η πλειοψηφία των υπαλλήλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι απόφοιτοι Λυκείου, ενώ στον Δήμο Βριλησσίων με μικρό προβάδισμα οι απόφοιτοι Πανεπιστημίου.

Γενικότερα πάντως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στους δύο Δήμους παρουσιάζουν ελλείψεις στο ανθρώπινο δυναμικό (τόσο σε αριθμό όσο και σε ειδικότητες) και στην υλικοτεχνική υποδομή (στις ερωτήσεις προς τους επωφελούμενους παρατηρείται σχετικά μέτριος βαθμός ικανοποιήσης από τις υλικοτεχνικές υποδομές των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων τους.(βλ.κεφάλαιο 5.8.).



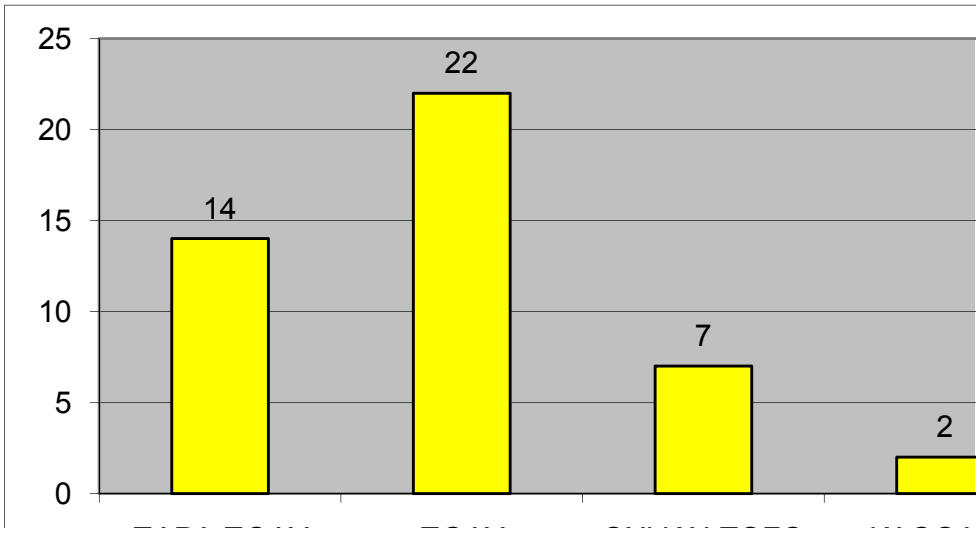
Διάγραμμα 7: Υπηρετούντες υπάλληλοι σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, κατά επίπεδο εκπαίδευσης, 2009

Στο διάγραμμα 8 γίνεται φανερό ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων στους δύο Δήμους νιώθουν ότι χρειάζονται περαιτέρω εκπαίδευση σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε και οι ίδιοι να κάνουν σωστά τη δουλειά τους αλλά και οι πολίτες να μένουν ικανοποιημένοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου.



Διάγραμμα 8: «Ανάγκη περαιτέρω εκπαίδευση των υπαλλήλων στην χρήση και οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών»

Στο διάγραμμα 9 δηλώνουν οι ίδιοι οι υπάλληλοι των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων, ότι σε γενικές γραμμές υπάρχει επικοινωνία σε ικανοποιητικό βαθμό μεταξύ των τμημάτων του Δήμου για την επίλυση θεμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

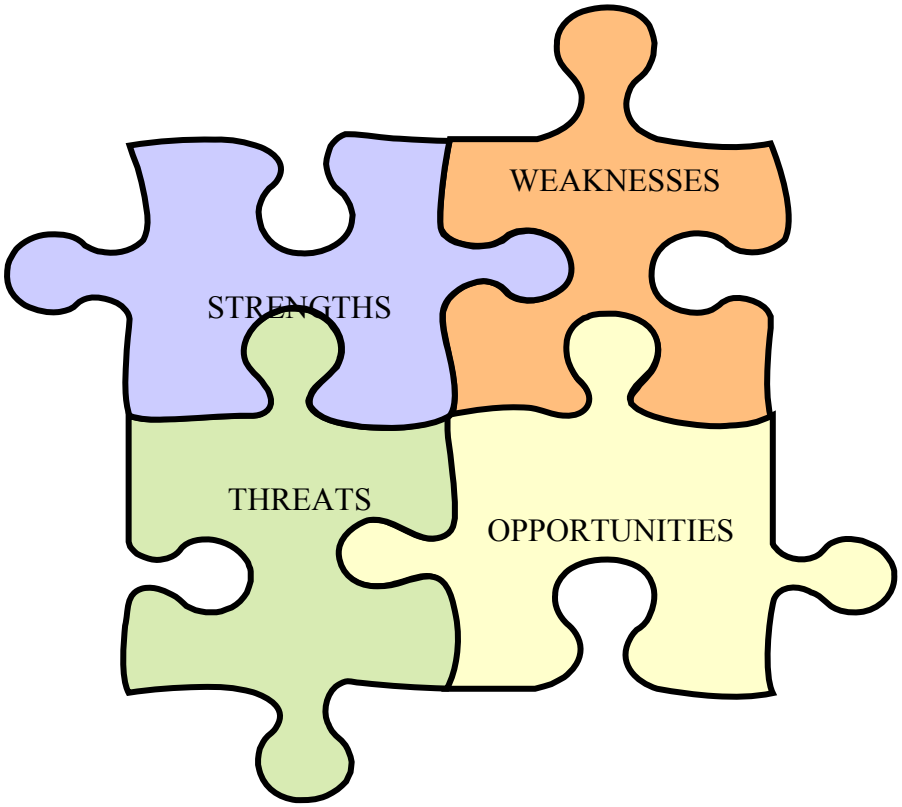


Διάγραμμα 9: «Συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των αρμόδιων τμημάτων του Δήμου στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον πολίτη»

5.7. Η εφαρμογή της S.W.O.T. analysis στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλλησίων

Η **S.W.O.T. analysis** (από τα αρχικά των λέξεων Strengths-Δυνατότητες, Weakness-Αδυναμίες, Opportunities-Ευκαιρίες, Threats-Απειλές) είναι ένα από τα πιο γνωστά εργαλεία επιχειρησιακής ανάλυσης, με το οποίο μπορούμε να «φωτογραφίσουμε» την σημερινή κατάσταση των κοινωνικών υπηρεσιών στους Δήμους που ερευνήσαμε.

Κάθε μια από τις τέσσερις συνιστώσες προσδίδει από μόνη της τη δική της βαρύτητα στην ανάλυση αλλά ταυτόχρονα έχει άμεση και ουσιαστική επίδραση με τις υπόλοιπες. Συνεπώς, η ανάλυση των ισχυρών σημείων οδηγεί στην επίγνωση των ευκαιριών που μπορεί να υπάρχουν και οι αδυναμίες μπορούν εύκολα να αποτελέσουν απειλή. Στο σχήμα 9 που ακολουθεί παρουσιάζουμε μια μήτρα ανάλυσης S.W.O.T.



Σχήμα 9: Μήτρα S.W.O.T. ANALYSIS

Παρακάτω καταγράφονται τα δυνατά και αδύνατα σημεία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων, καθώς επίσης και οι ευκαιρίες και απειλές, οι οποίες με σωστούς χειρισμούς μπορούν να εκμεταλλευτούν και να ελαχιστοποιηθούν αντίστοιχα.

Δυνατά Σημεία Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

1) Ευελιξία λόγω της απλής διοικητικής δομής τους.
2) Αποτελεσματική συνεργασία υπαλλήλων για την εκτέλεση των καθηκόντων τους, καθώς και για την επίλυση προβλημάτων που πιθανών να προκύψουν (χειρισμός συγκρούσεων).
3) Ισχυρή εταιρική συνείδηση μεταξύ εργαζομένων.
4) Καλό εργασιακό κλίμα με δυνατότητες βελτίωσης.
5) Θετικό κλίμα διοίκησης και ανθρωπίνων σχέσεων.

Αδυναμίες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

1) Έλλειψη σε ανθρώπινο δυναμικό. Περιορισμένοι ανθρώπινοι πόροι για την υλοποίηση των προδιαγραμμένων στόχων τους.
2) Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού.
3) Λόγω της ταχείας εξέλιξης της τεχνολογίας είναι αναγκαία η συνεχή κατάρτιση του προσωπικού. Η διαρκής είσοδος νέων τεχνολογιών στην επεξεργασία των δεδομένων επιβάλλει την τεχνολογική επικαιροποίηση των προσόντων των υπαλλήλων.
4) Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής.
5) Ασάφεια στόχων και έλλειψη κρίσιμων σημείων επιτυχίας.
6) Απουσία δεικτών αξιολόγησης των υπαλλήλων καθώς και δεικτών απόδοσης και αποτελεσματικότητας για την ορθότερη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
7) Μη σαφή περιγραφή των καθηκόντων των θέσεων για κάθε εργαζόμενο.
8) Απουσία πληροφόρησης και ενημέρωσης των πολιτών ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που λειτουργούν στο Δήμο τους.

Ευκαιρίες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

1) Συνεργασία με άλλους φορείς για την βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών.

2) Υιοθέτηση καλών πρακτικών από την λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών άλλων Δήμων του εξωτερικού αλλά και της Ελλάδας.
3) Υλοποίηση δράσεων που χρηματοδοτούνται από κοινοτικούς πόρους.
4) Συνεργασίες Τ.Α. με Ιδιωτικό τομέα με τη μορφή ΣΔΙΤ.

Απειλές Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

1) Υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο που δεν αφήνει τους Δήμους να αυτονομηθούν από τον κρατικό έλεγχο και δεν τους παρέχει ουσιαστικές αρμοδιότητες.
2) Στενότητα οικονομικών πόρων, η οποία οφείλεται στους περιορισμένους κρατικούς πόρους που διατίθενται στους Δήμους για την υλοποίηση ηλεκτρονικών δομών και υπηρεσιών, αλλά και στην αδυναμία των ίδιων να χρηματοδοτήσουν σε ικανοποιητικό βαθμό δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
3) Νέοι τεχνολογικοί κίνδυνοι. Αδυναμία υπαλλήλων να ακολουθήσουν τις τεχνολογικές εξελίξεις. Απαραίτητη κρίνεται η εκπαίδευση και κατάρτιση τους.
4) Δυσπιστία πολιτών να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά.

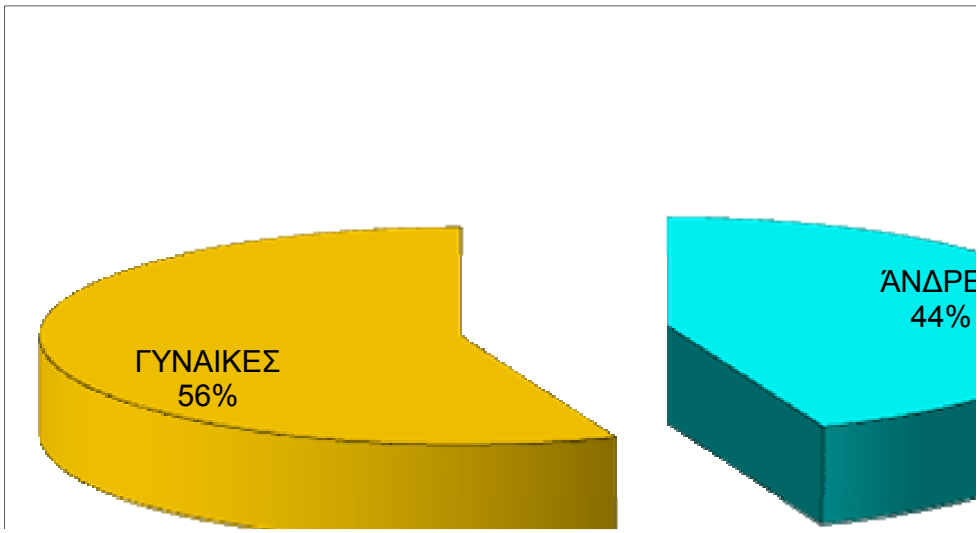
Πρωταρχικός στόχος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων θα πρέπει να θέτεται η ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών με την ταυτόχρονη απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.

5.8 Επεξεργασία ερωτηματολογίων για την ικανοποίηση των επωφελούμενων από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων (Με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος S.P.S.S.)

Τα στοιχεία που συλλέχθηκαν μετά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, αποτέλεσαν την βάση δεδομένων της έρευνας τα οποία επεξεργάστηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα S.P.S.S. 15, και στην συνέχεια απεικονίστηκαν διαγραμματικά στο πρόγραμμα Excel. Ο συνολικός αριθμός των ερωτηματολογίων που συμπληρώθηκαν ήταν 300 εκ των οποίων τα 168 συμπληρώθηκαν από χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Αμαρουσίου, ενώ τα υπόλοιπα 132 από δημότες των Βριλησσίων.

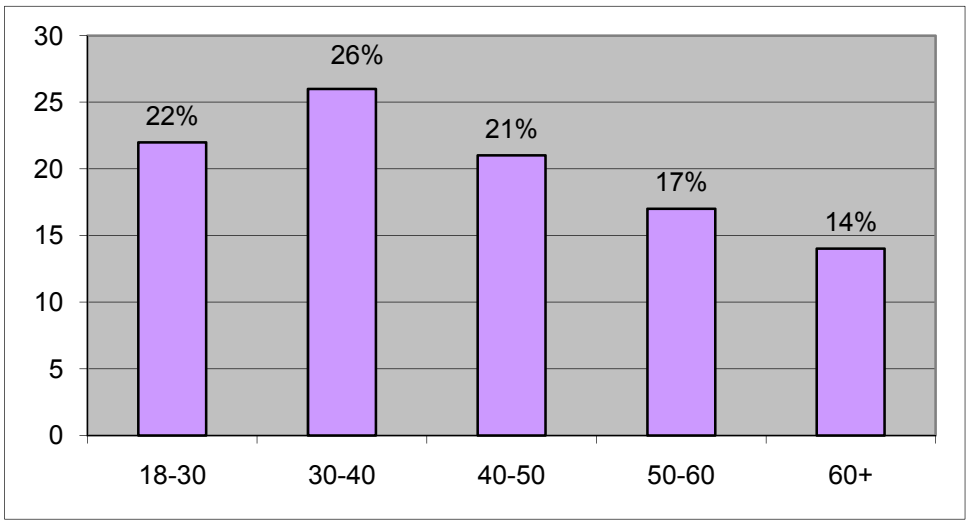
5.8.1. Δημογραφικά στοιχεία

Το δείγμα της έρευνας αριθμεί συνολικά 300 άτομα εκ των οποίων τα 132 είναι άνδρες με ποσοστό 44% και τα 168 γυναίκες με ποσοστό 56%.



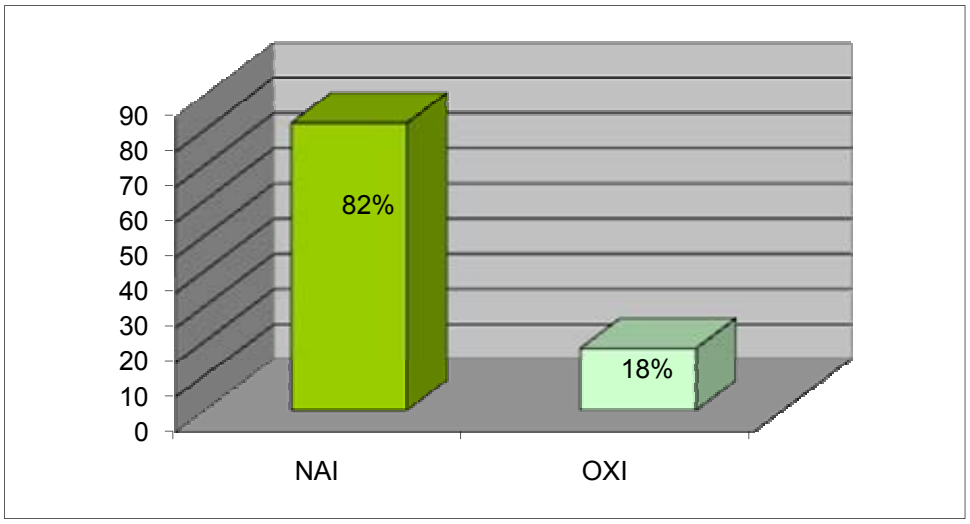
Διάγραμμα 10: Φύλο ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών)

Σχετικά με την ηλικιακή σύνθεση των δημοτών Αμαρουσίου και Βριλησσίων, όπως αυτή προέκυψε από την έρευνα παρουσιάζεται στο διάγραμμα 20. Είναι φυσικό οι ηλικιακές κατηγορίες να έχουν πάνω κάτω την ίδια συχνότητα, εφόσον ο Δήμος είναι το πιο κοντινό επίπεδο διοίκησης προς τον πολίτη και εξυπηρετεί τις περισσότερες ανάγκες όλων των δημοτών ανεξαρτήτως ηλικίας. Ωστόσο, υπάρχει ένα μικρό προβάδισμα στις νεότερες ηλικίες. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο αν λάβουμε υπόψη μας ότι οι νεότερες ηλικίες είναι πιό εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο.



Διάγραμμα 11: « Ηλικιακή κατηγορία ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών)»

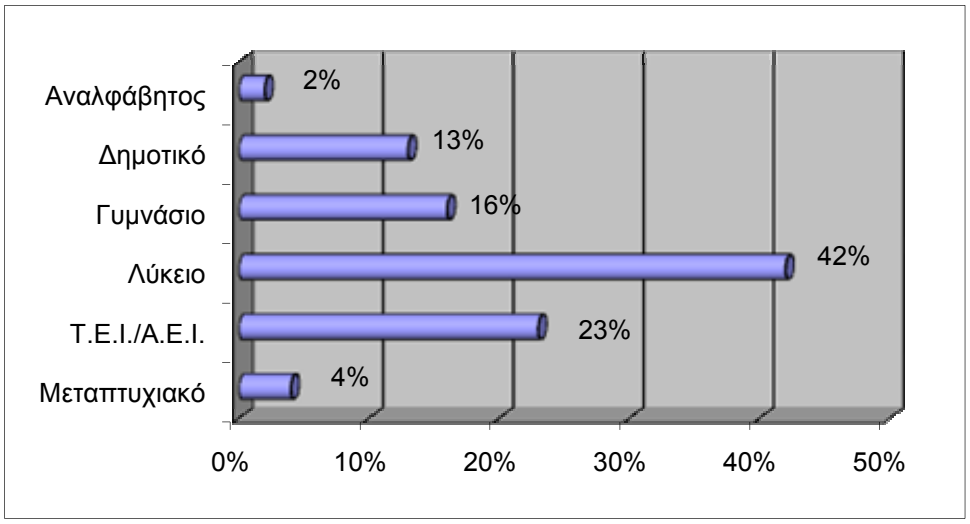
Στην ερώτηση για την ιθαγένεια των ερωτώμενων διαπιστώνεται ένα καθόλου ευκαταφρόνητο ποσοστό αλλοδαπών της τάξεως του 18% που διαμένουν στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων και οι οποίοι κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων.



Διάγραμμα 12: « Η ιθαγένεια των ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών) »

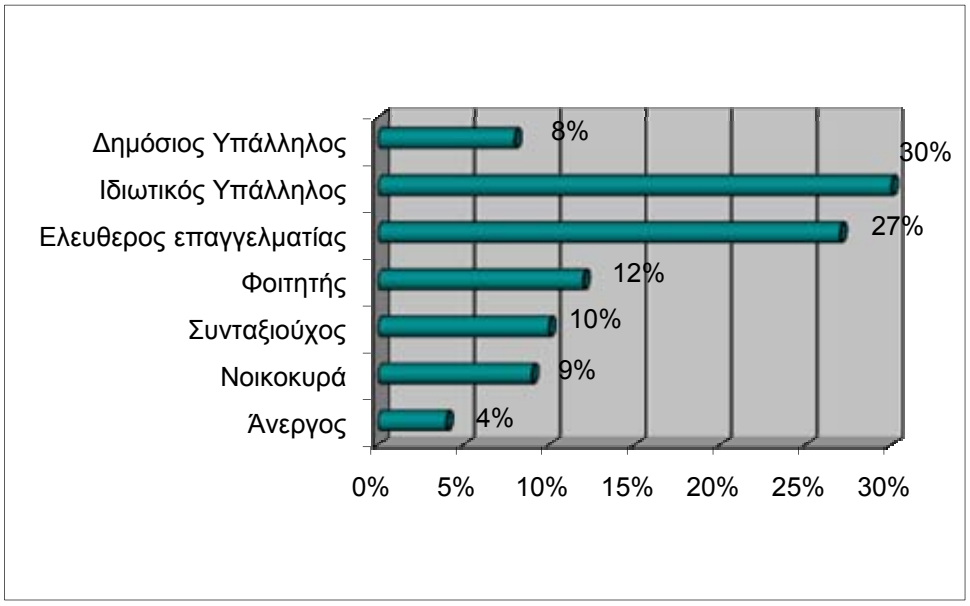
Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος παρουσιάζεται στο διάγραμμα 22 από το οποίο προκύπτουν εξαιρετικά ενδιαφέροντα αποτελέσματα. Φαίνεται λοιπόν, ότι οι παρατηρήσεις συγκεντρώνονται ανάμεσα στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση με ποσοστό πάνω από 1/3 του συνόλου των ερωτηθέντων να είναι απόφοιτοι Λυκείου. Ένα σημαντικό ποσοστό επίσης 23% είναι απόφοτοι Τ.Ε.Ι./Α.Ε.Ι. Από τα ποσοστά αυτά συμπεραίνεται ότι άτομα με χαμηλό

μορφωτικό επίπεδο, δεν κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων αλλά προτιμούν να προσέρχονται στο Δημαρχείο για την εξυπηρέτηση τους.



Διάγραμμα 13: «Επίπεδο εκπαίδευσής των ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών)»

Στο διάγραμμα 23 παρουσιάζεται η επαγγελματική κατάσταση των δημοτών Αμαρουσίου και Βριλησσίων. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι και ελεύθεροι επαγγελματίες. Πρόκειται δηλαδή για τα άτομα εκείνα που χρησιμοποιούν περισσότερο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο αν λάβουμε υπόψη μας ότι τα οικονομικά ενεργά άτομα έχουν περισσότερες συναλλαγές με το Δήμο αλλά και από το γεγονός ότι οι περιοχές προς διερεύνηση είναι ανεπτυγμένα επιχειρηματικά προάστια της Αττικής.

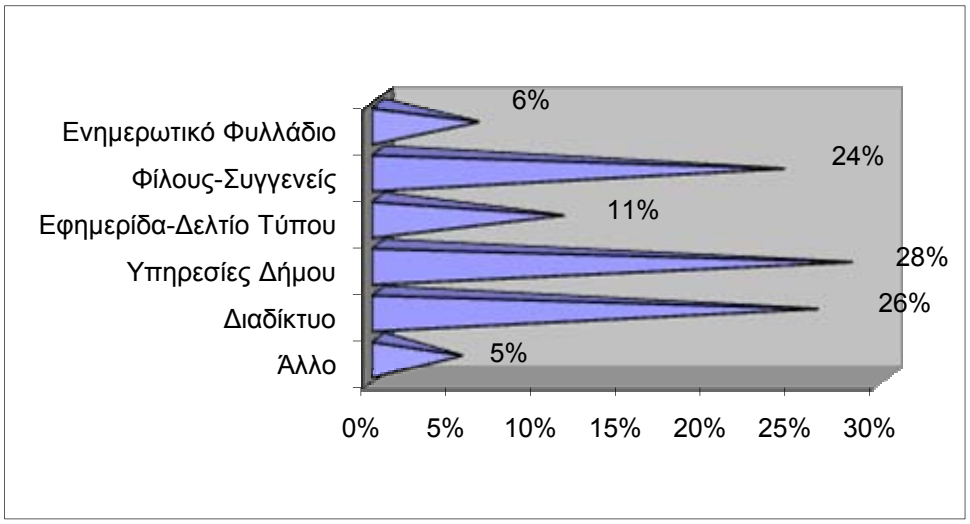


Διάγραμμα 14: « Η επαγγελματική κατάσταση των ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών) »

5.8.2 . Οργάνωση Δομής της Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Στην ενότητα αυτή του ερωτηματολογίου περιλαμβάνονται ερωτήσεις που αφορούν στην ικανοποιήση των δημοτών από την δομή που παρουσιάζουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στον Δήμο τους.

Στο διάγραμμα 23 εμφανίζεται ο τρόπος που ενημερώθηκαν οι δημότες για την λειτουργία ιστοσελίδας στο Δήμο τους, μέσω της οποίας μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων πληροφορήθηκε την ύπαρξη της ιστοσελίδας από τις διάφορες Υπηρεσίες του Δήμου που προσήλθε για να εξυπηρετηθεί, το διαδίκτυο και από φίλους – συγγενείς που είχαν ήδη κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Εξαιρετικά χαμηλά φαίνεται να είναι στην προτίμηση των ερωτηθέντων οι εφημερίδες και τα δελτία τύπου, ως μέσα πληροφόρησης.

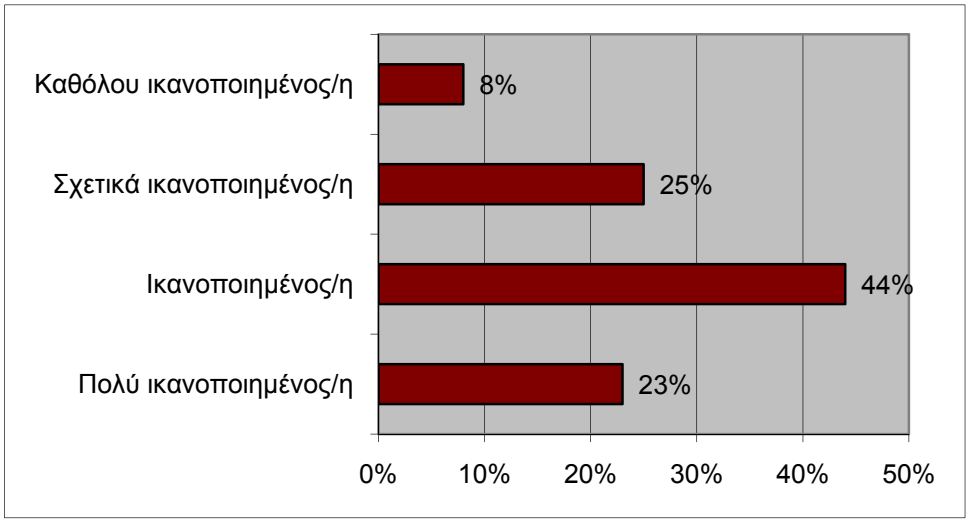


Διάγραμμα 15: « Ο τρόπος ενημέρωσης των ερωτηθέντων χρηστών (δημοτών) για την λειτουργία ιστοσελίδας του Δήμου»

Από τα παραπάνω καταδεικνύεται ο ουσιαστικός ρόλος που διαδραματίζουν στην χώρα μας τα «άτυπα δίκτυα ενημέρωσης»[Κοντιάδης Ξ., Απίστουλας Δ., 2006, σε. 193], καθώς και την θετική εικόνα που σχημάτισαν οι επωφελούμενοι για την λειτουργία της υπηρεσίας, δεδομένου ότι την προτείνουν σε συγγενείς και φίλους.

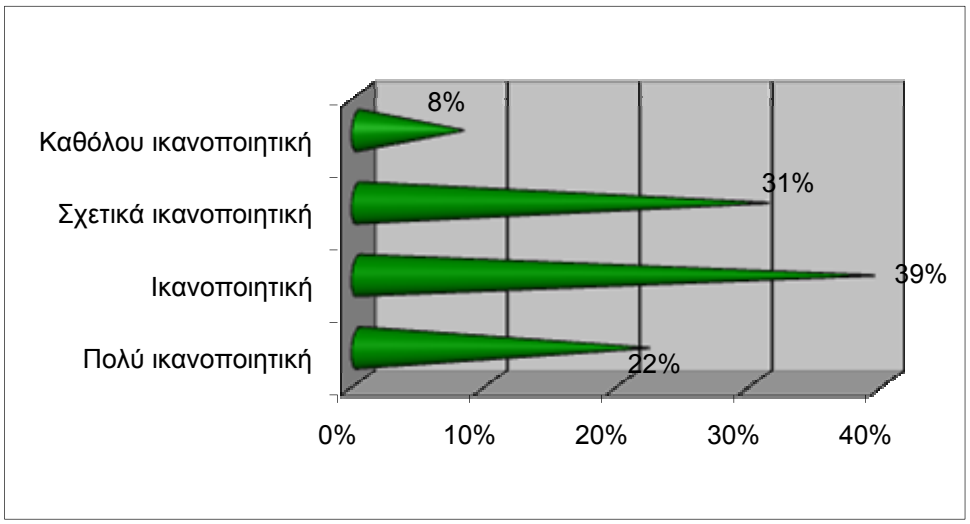
Στην ερώτηση αν και πόσο οι ερωτώμενοι είναι ικανοποιημένοι συνολικά από τις ηλεκτρονικές δομές που δραστηριοποιούνται στον Δήμο τους, ποσοστό 67% δηλώνει πολύ

ικανοποιημένο ή απλά ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό μόλις 8% φαίνεται να είναι δυσαρεστημένο σχετικά με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον Δήμο του.



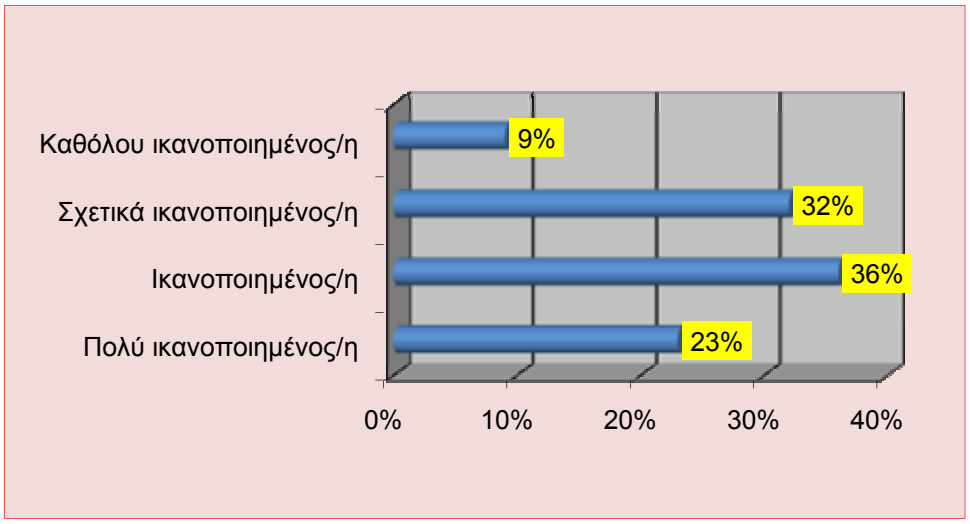
Διάγραμμα 16: «Ικανοποίηση από την συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου»

Επίσης για την υλικοτεχνική υποδομή δηλαδή αν είναι εύκολα προσβάσιμες οι υπηρεσίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου, ποσοστό 61% θεωρεί ικανοποιητική και πολύ ικανοποιητική ενώ ποσοστό 31% του συνόλου των ερωτώμενων θεωρεί σχετικά ικανοποιητικές τις υλικοτεχνικές υποδομές. Το 31% που δηλώνει σχετικά ικανοποιημένο με τη λειτουργικότητα των ηλεκτρονικών δομών φανερώνει κάποια δυσκολία σε κάποιους να χειριστούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αυτό οφείλεται κατά μεγάλο ποσοστό στην έλλειψη ενημέρωσης από τους υπαλλήλους ως προς τη χρήση. Μια άλλη πιθανή εξήγηση είναι ότι δεν παρέχουν αρκετές ηλεκτρονικές υπήρεσίες αλλά μόνο τις απαραίτητες και αυτό δυσχεραίνει τον κόσμο που επιζητεί γρήγορη εξυπηρέτηση.



Διάγραμμα 17: « Ικανοποίηση από την υλικοτεχνική υποδομή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου»

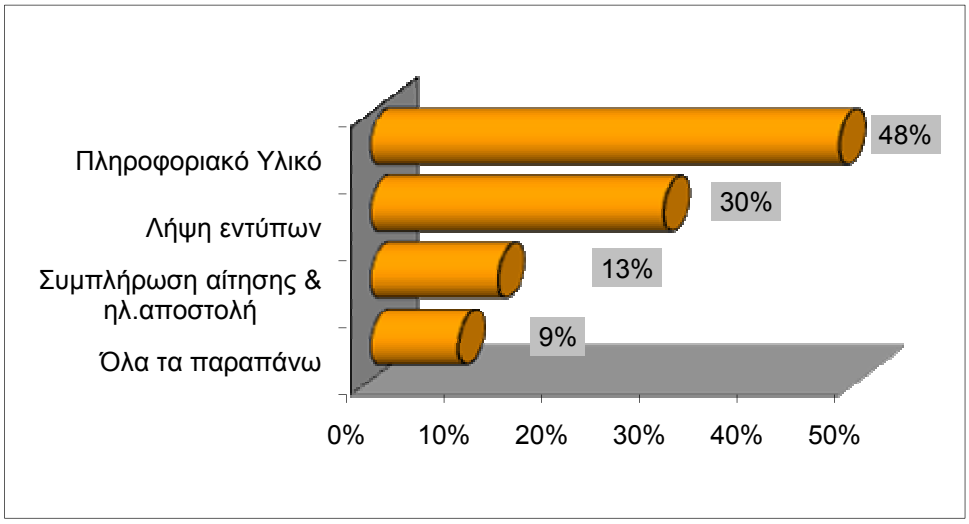
Επίσης, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο ικανοποιημένοι είναι από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης τους. Ποσοστό 59% δήλωσε ότι είναι ικανοποιημένο από τους χρόνους εξυπηρέτησης, ωστόσο το υπόλοιπο 41% δηλώνει σχετικά ικανοποιημένο έως καθόλου. Πρόκειται για ένα ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό εφόσον πάνω από το 1/3 των ερωτώμενων δεν είναι ικανοποιημένο από την ταχύτητα εξυπηρέτησης του.



Διάγραμμα 18: « Βαθμός ικανοποίησης από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης»

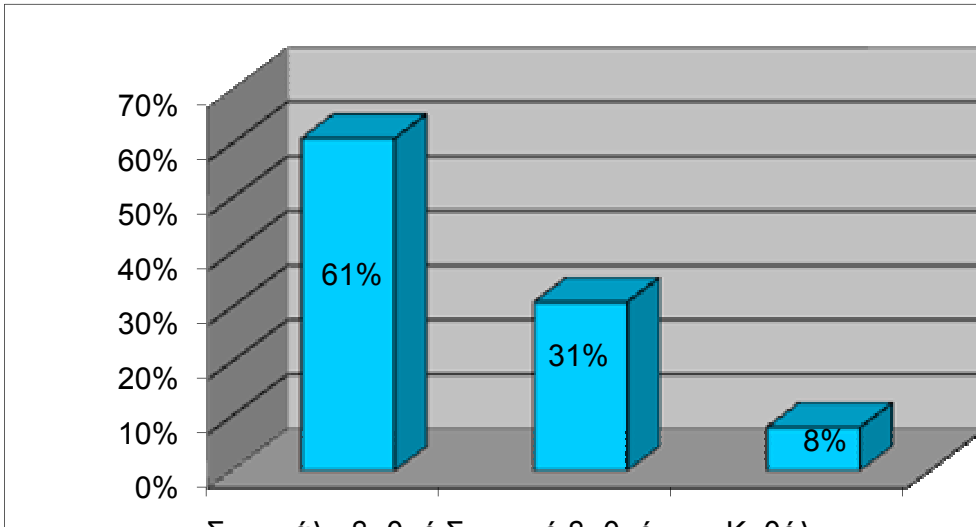
5.8.3. Δικτύωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου

Η τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τους λόγους επίσκεψης της ιστοσελίδας του Δήμου. Ποσοστό 48% επισκέφθηκε την ιστοσελίδα προκειμένου να λάβει πληροφοριακό υλικό, ενώ το 30% για να κάνει downloading έντυπα-αιτήσεις. Ποσοστό 13% έκανε λήψη, συμπλήρωση αίτησης και ηλεκτρονική αποστολή, ενώ ποσοστό μόλις 9% εκμεταλλεύεται και τα 3 επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διαθέτει ο Δήμος. Αυτό φανερώνει την έλλειψη εξοικείωσεις των πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, εφόσον οι περισσότεροι απλά πληροφορούνται μέσω της ιστοσελίδας αλλά προσέρχονται στο Δήμο για να εξυπηρετηθούν.



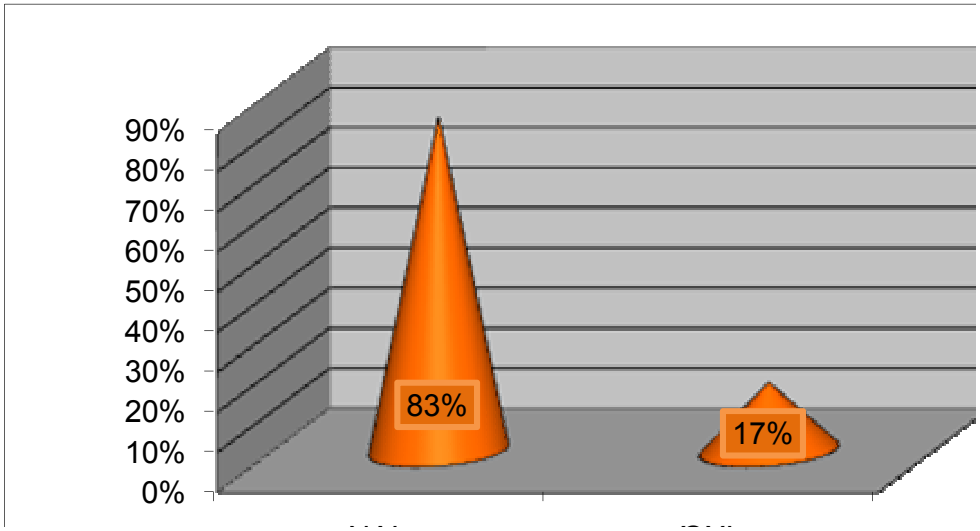
Διάγραμμα 19: « Λόγος επίσκεψης της ιστοσελίδα του Δήμου»

Η ικανοποίηση των επωφελούμενων από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενισχύεται από το γεγονός ότι, έμειναν πολύ ικανοποιημένοι ως προς την έκβαση του αιτηματός τους. Συγκεκριμένα, ποσοστό 61% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το αίτημα του ικανοποιήθηκε, 31% ότι ικανοποιήθηκε μερικώς, ενώ μόλις 8% υποστήριξε ότι δεν ικανοπιήθηκε καθόλου το αίτημα του. (Διάγραμμα 28)



Διάγραμμα 20: « Βαθμός ικανοποιήσης του αιτήματος μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου»

Όμως παρότι ποσοστό 39% των επωφελούμενων θεωρεί πως το αίτημα του ικανοποιήθηκε μερικώς έως καθόλου, το σύνολο σχεδόν των επωφελούμενων (83%) θα υποδείκνυε τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται ως ένα βαθμό από την απάντηση των επωφελούμενων στην ερώτηση «πως ενημερωθήκατε για την λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;», όπου ποσοστό 24% δηλώνει ότι ενημερώθηκε από συγγενείς ή φίλους.



Διάγραμμα 21: « Πρόταση χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς σε αντίστοιχο αίτημα τους»

5.9. Γραμμική συσχέτιση ποσοτικών μεταβλητών (Correlations)

5.9.1. Ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ Crosstabulation

			ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ						Total
			ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι	ΛΥΚΕΙΟ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΟΣ	
ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΦΥΛΛΑΔΙΟ	Count	2	15	24	8	7	1	57
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	16,7%	21,7%	19,0%	16,3%	17,9%	20,0%	19,0%
	ΦΙΛΟΙ - ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ	Count	0	2	25	11	13	2	53
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	,0%	2,9%	19,8%	22,4%	33,3%	40,0%	17,7%
	ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ - ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ	Count	4	18	26	10	2	0	60
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	33,3%	26,1%	20,6%	20,4%	5,1%	,0%	20,0%
	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΥ	Count	0	2	27	10	15	1	55
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	,0%	2,9%	21,4%	20,4%	38,5%	20,0%	18,3%
	ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	Count	6	32	23	9	0	0	70
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	50,0%	46,4%	18,3%	18,4%	,0%	,0%	23,3%
	ΑΛΛΟ	Count	0	0	1	1	2	1	5
		% within ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	,0%	,0%	,8%	2,0%	5,1%	20,0%	1,7%
Total		Count	12	69	126	49	39	5	300

Πίνακας 1: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ Crosstabulation

Από τον πίνακα 1 παρατηρούμε ότι το 46,4% και το 50% των αποφοίτων TEI/AEI και μεταπτυχιακών προγραμμάτων αντίστοιχα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Επίσης το 50% των μεταπτυχιακών (16,7% και 33,3%) χρησιμοποιεί την εφημερίδα και το ενημερωτικό φυλλάδιο. Όσον αφορά τους αποφοίτους TEI/AEI, το 21,7% χρησιμοποιεί ενημερωτικό φυλλάδιο και το 26,1% την εφημερίδα. Η στατιστική σημαντικότητα των παρατηρούμενων συχνοτήτων θα διερευνηθεί μέσω του στατιστικού τεστ στον παρακάτω πίνακα.

Chi-Square Tests

				Monte Carlo Sig. (2-sided)		
					95% Confidence Interval	
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	93,601[a]	25	,000	,000[b]	,000	,000
Likelihood Ratio	105,860	25	,000	,000[b]	,000	,000
Fisher's Exact Test	94,624			,000[b]	,000	,000
Linear-by-Linear Association	5,378[c]	1	,020	,018[b]	,016	,021
N of Valid Cases	300					

a. 16 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 221623949.

c. The standardized statistic is -2,319.

Πίνακας 2: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Symmetric Measures

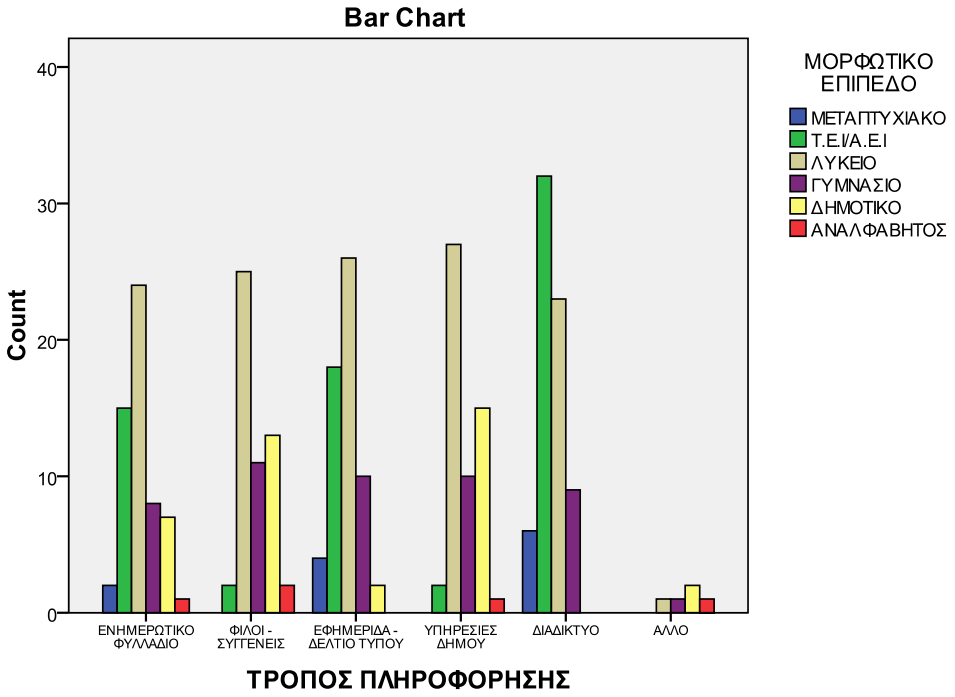
				Monte Carlo Sig.		
					95% Confidence Interval	
		Value	Approx. Sig.	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,488	,000	,000[a]	,000	,000
N of Valid Cases		300				

a. Based on 10000 sampled tables with starting seed 391318613.

Πίνακας 3: Μέτρα συμμετρίας

Από τον πίνακα 2 παρατηρούμε ότι ο υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά (MC appr = 94,624, p-value < 0,001) μεταξύ του επιπέδου μόρφωσης και του τρόπου πληροφόρησης τους. Επειδή ο αριθμός των αναμενόμενων συχνοτήτων που είναι μικρότερος από 5 είναι 44% (ο μέγιστος δεν πρέπει να ξεπερνάει το 20%) χρησιμοποιήθηκε η προσέγγιση Monte Carlo αντί του ασυμπτωτικού ελέγχου χ^2 μολονότι τα αποτελέσματα δεν διαφέρουν.

Ο έλεγχος χ^2 μπορεί να μας δείξει τη σχέση των 2 μεταβλητών δεν είναι δυνατό όμως να μας δώσει μια "ποσοτικοποίηση" της επίδρασης αυτής της σχέσης. Αυτή η ποσοτικοποίηση φαίνεται μέσω των μέτρων συμμετρίας. Από τον πίνακα 3 παρατηρούμε από ότι ο συντελεστής συνάφειας είναι 0,488 και το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό (p-value < 0,001) .



Διάγραμμα 22: Ραβδόγραμμα τρόπου πληροφόρησης αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο

Από το ραβδόγραμμα (διάγραμμα 22) παρατηρούμε γραφικά τον τρόπο πληροφόρησης αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο.

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ * ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ Crosstabulation

			ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ			Total
			ΜΕΓΑΛΟΣ	ΜΙΚΡΟΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΝΑΙ	Count	165	70	0	235
		% within ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ	90,2%	75,3%	,0%	78,1%
	ΟΧΙ	Count	18	23	24	65
		% within ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ	9,8%	24,7%	100,0%	21,9%
Total		Count	183	93	24	300

Πίνακας 4: ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ * ΣΥΣΤΑΣΗ ΧΡΗΣΗΣ

Chi-Square Tests

				Monte Carlo Sig. (2-sided)		
					95% Confidence Interval	
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	105,070[a]	2	,000	,000[b]	,000	,000
Likelihood Ratio	94,943	2	,000	,000[b]	,000	,000
Fisher's Exact Test	91,092			,000[b]	,000	,000
Linear-by-Linear Association	80,735[c]	1	,000	,000[b]	,000	,000
N of Valid Cases	300					

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,48.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1090270471.

c. The standardized statistic is 8,985.

Πίνακας 5: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Από τον πίνακα 4 παρατηρούμε ότι σε ποσοστό 90,2% και 75,3% που ο βαθμός ικανοποίησης ήταν μεγάλος και μικρός αντίστοιχα, οι ερωτώμενοι θα σύνεστηναν σε φίλους

και συγγενείς ενώ κανείς από αυτούς που δεν έμειναν καθόλου ικανοποιημένοι θα το σύνεστηνε σε φίλους και συγγενείς.

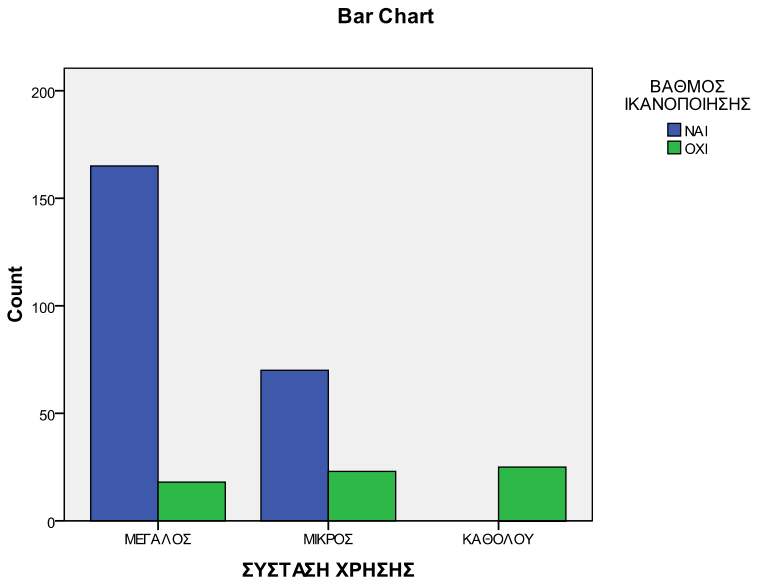
Επίσης από τον πίνακα 5 του στατιστικού ελέγχου παρατηρούμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης και της σύστασης της χρήσης σε φίλους και συγγενείς (Chisq = 105,07, p-value < 0,001)

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.	Monte Carlo Sig.		
				Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,509	,000	,000[a]	,000	,000
N of Valid Cases		300				

a. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1090270471.

Πίνακας 6:Μέτρα συμμετρίας



Διάγραμμα 23 : Ραβδόγραμμα σύστασης χρήσης σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης

Από τον πίνακα 6 των μέτρων συμμετρίας παρατηρούμε ότι η επίδραση των δύο αυτών μεταβλητών είναι αρκετά ισχυρή και στατιστικά σημαντική (συντ. συνάφειας 0,509, p-value < 0,001). Από το διάγραμμα 23 παρατηρούμε σε ραβδόγραμμα τη σύσταση χρήσης σε φίλους και συγγενείς σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης.

Στον πίνακα 7 παρουσιάζεται η συσχέτιση της μεταβλητής «ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες» με τις μεταβλητές «ηλικία», «ιθαγένεια», «επίπεδο εκπαίδευσης», προκειμένου να διαπιστώσουμε, αν διαφοροποιούνται οι απαντήσεις των ερωτώμενων, ανάλογα με την ηλικία, την ιθαγένεια και το επίπεδο εκπαίδευσης τους.

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΙΚΙΑΣ

ΗΛΙΚΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Crosstabulation

			ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				Total
			ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	
ΗΛΙΚΙΑ	18-30	Count	16	15	19	17	67
		% within ΗΛΙΚΙΑ	23,9%	22,4%	28,4%	25,4%	100,0%
	30-40	Count	19	22	23	14	78
		% within ΗΛΙΚΙΑ	24,4%	28,2%	29,5%	17,9%	100,0%
	40-50	Count	18	15	17	12	62
		% within ΗΛΙΚΙΑ	29,0%	24,2%	27,4%	19,4%	100,0%
	50-60	Count	22	15	9	4	50
		% within ΗΛΙΚΙΑ	44,0%	30,0%	18,0%	8,0%	100,0%
	60+	Count	22	18	2	1	43
		% within ΗΛΙΚΙΑ	51,2%	41,9%	4,7%	2,3%	100,0%
Total		Count	97	85	70	48	300
		% within ΗΛΙΚΙΑ	32,3%	28,3%	23,3%	16,0%	100,0%

Πίνακας 7: ΗΛΙΚΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Από τον πίνακα 7 παρατηρούμε ότι όσο αυξάνει ηλικία αυξάνει και ο βαθμός ικανοποίησης από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπου δηλώνει ως "πολύ ικανοποιημένος" το 23,9% στην ηλικία 18-30, το 24,4% στην ηλικία 30-40, το 29% στην ηλικία 40-50, το 44% στην ηλικία 50-60 και το 51,2% στην ηλικία 60+. Για να δούμε όμως αν το αποτέλεσμα αυτό είναι στατιστικά σημαντικό θα ελέγξουμε τη στατιστική σημαντικότητα από τον παρακάτω πίνακα.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,882[a]	12	,000
Likelihood Ratio	39,779	12	,000
Linear-by-Linear Association	26,639	1	,000
N of Valid Cases	300		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,88.

Πίνακας 8: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error[a]	Approx. T[b]	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	,298	,040	4,399	,000[c]
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,287	,043	4,163	,000[c]
N of Valid Cases		300			

a. Not assuming the null hypothesis.

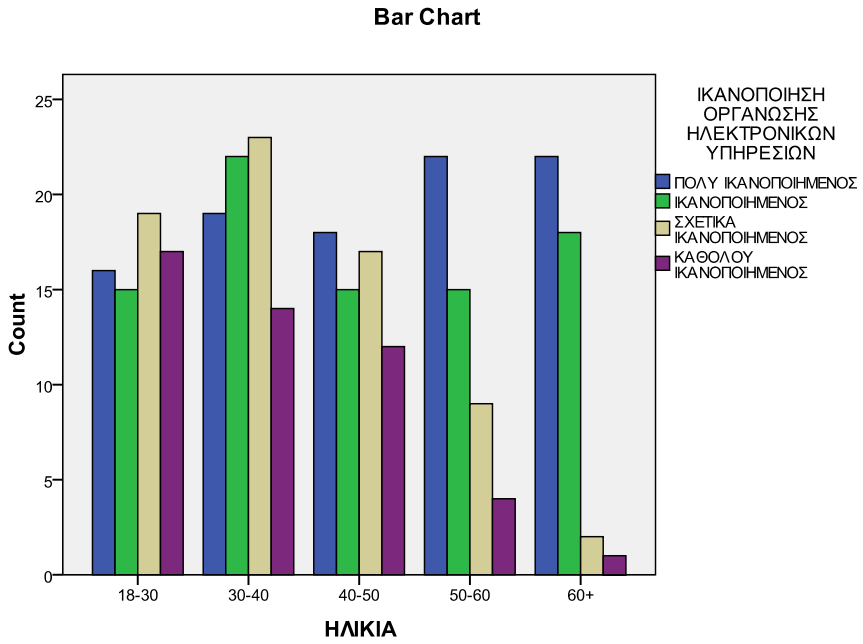
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πίνακας 9: Μέτρα συμμετρίας

Από τον πίνακα 8 του στατιστικού ελέγχου παρατηρούμε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της ηλικίας και του βαθμού ικανοποίησης από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Chisq = 34,882, p-value < 0,001).

Επίσης από τον πίνακα με τα μέτρα συμμετρίας παρατηρούμε ότι η επίδραση αν και σχετικά μικρή δηλαδή μικρότερη από 0,3 είναι στατιστικά σημαντική (Spearman Corr = 0,287, p-value=0,043). Άρα μπορούμε να συμπεράνουμε ότι όταν αυξάνει/μειώνεται η ηλικία αυξάνει/μειώνεται αντίστοιχα, η ικανοποίηση από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.



Διάγραμμα 24: Ραβδόγραμμα Ηλικιακών ομάδων σε σχέση με την Ικανοποίηση από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επίσης από το ραβδόγραμμα διάγραμμα 24 έχουμε μια οπτική απεικόνιση μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα διάφορα επίπεδα της ηλικίας.

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ * ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ Crosstabulation

			ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ		Total
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	117	11	128
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	91,4%	8,6%	100,0%
	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	88	15	103
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	85,4%	14,6%	100,0%
	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	25	19	44
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	56,8%	43,2%	100,0%
	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	17	8	25
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	68,0%	32,0%	100,0%
Total		Count	247	53	300
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	82,3%	17,7%	100,0%

Πίνακας 10 : ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ * ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ

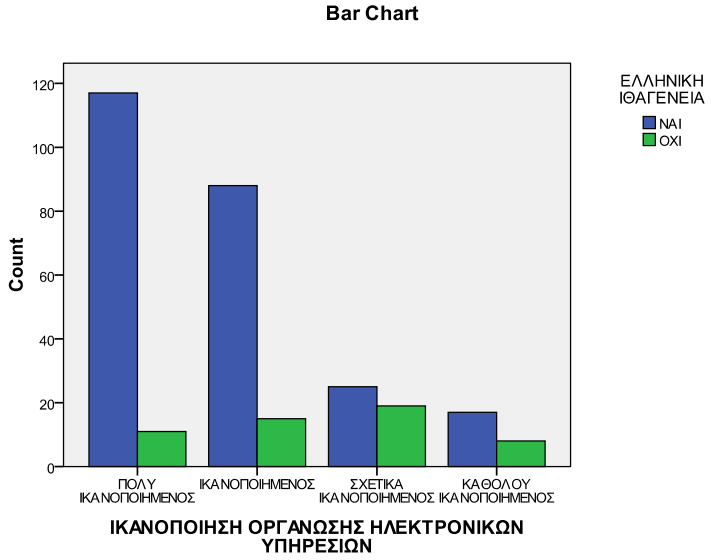
Από τον πίνακα 10 παρατηρούμε ότι υπάρχει διαφορά στο βαθμό ικανοποίησης μεταξύ όσων έχουν ελληνική ιθαγένεια και όσων δεν έχουν. Δηλαδή σε ποσοστό 91,4% είναι πολύ ικανοποιημένοι όσοι έχουν ελληνική ιθαγένεια και το αντίστοιχο για όσους δεν έχουν είναι 8,6%. Η στατιστική σημαντικότητα των παρατηρούμενων αποτελεσμάτων θα φανεί στον πίνακα 11 όπου παρατηρούμε ότι το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό (Chisq = 31,15, -value < 0,001).

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,150[a]	3	,000
Likelihood Ratio	27,742	3	,000
Linear-by-Linear Association	23,008	1	,000
N of Valid Cases	300		

a. 1 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,42.

Πίνακας 11: Στατιστικός έλεγχος χ^2



Διάγραμμα 25: Ραβδόγραμμα βαθμού ικανοποίησης οργάνωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση την ιθαγένεια.

Στο ραβδόγραμμα παρατηρούμε γραφικά το βαθμό ικανοποίησης οργάνωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με την ιθαγένεια.

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ Crosstabulation

			ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ						
			ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Τ.Ε.Ι Α.Ε.Ι	ΛΥΚΕΙΟ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΟΣ	Total
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	3	23	22	17	12	2	79
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	3,8%	29,1%	27,8%	21,5%	15,2%	2,5%	100,0%
	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	4	21	35	16	13	1	90
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	4,4%	23,3%	38,9%	17,8%	14,4%	1,1%	100,0%
	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	2	14	50	10	10	1	87
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2,3%	16,1%	57,5%	11,5%	11,5%	1,1%	100,0%
	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	3	11	19	6	4	1	44
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	6,8%	25,0%	43,2%	13,6%	9,1%	2,3%	100,0%
Total		Count	12	69	126	49	39	5	300
		% within ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	4,0%	23,0%	42,0%	16,3%	13,0%	1,7%	100,0%

Πίνακας 12: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Από τον πίνακα 12 παρατηρούμε τα ποσοστά ικανοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο. Από μια πρώτη ματιά παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει διαφοροποίηση της ικανοποίησης από την οργάνωση των υπηρεσιών ανά μορφωτικό επίπεδο αλλά αυτό θα ελεγχθεί μέσω του στατιστικού τεστ.

Chi-Square Tests

				Monte Carlo Sig. (2-sided)		
					95% Confidence Interval	
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	18,394[a]	15	,242	,240[b]	,231	,248
Likelihood Ratio	18,530	15	,236	,303[b]	,294	,312
Fisher's Exact Test	18,905			,168[b]	,161	,176
Linear-by-Linear Association	,934[c]	1	,334	,343[b]	,334	,352
N of Valid Cases	300					

a. 8 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,73.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

c. The standardized statistic is -,966.

Πίνακας 13: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error[a]	Approx. T[b]	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Gamma	-,050	,069	-,726	,468
N of Valid Cases		300			

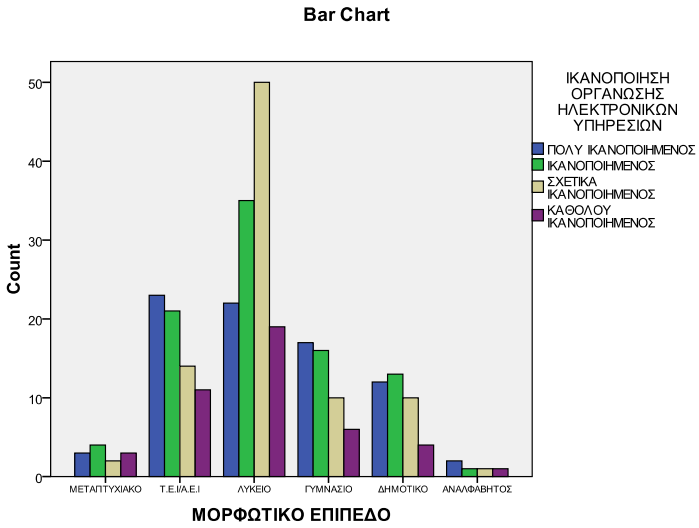
a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Πίνακας 14: Μέτρα συμμετρίας

Από τον πίνακα 13 του στατιστικού ελέγχου παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ του μορφωτικού επιπέδου και του βαθμού ικανοποίησης από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (MC = 18,905, p-value = 0,168).

Επίσης, αν και δεν είναι απαραίτητο αφού δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά, από τον πίνακα μέτρων συμμετρίας παρατηρούμε ότι το μέγεθος της επίδρασης δεν είναι στατιστικά σημαντικό (Gamma =-,050, p-value = 0,069).



Διάγραμμα 26: Ραβδόγραμμα Μορφωτικού επιπέδου σε σχέση με το βαθμό ικανοποίησης οργάνωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στο ραβδόγραμμα παρατηρούμε γραφικά την ικανοποίηση οργάνωσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο.

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ Crosstabulation

			ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ				Total
			ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	17	20	18	12	67
		% within ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	25,4%	29,9%	26,9%	17,9%	100,0%
	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	33	40	28	17	118
		% within ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	28,0%	33,9%	23,7%	14,4%	100,0%
	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	28	34	25	5	92
		% within ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	30,4%	37,0%	27,2%	5,4%	100,0%
	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	Count	2	7	12	2	23
		% within ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	8,7%	30,4%	52,2%	8,7%	100,0%
Total		Count	80	101	83	36	300
		% within ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	26,7%	33,7%	27,7%	12,0%	100,0%

Πίνακας 15: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Από τον πίνακα 15 παρατηρούμε ότι δεν θα πρέπει να υπάρχει διαφορά μεταξύ της ικανοποίησης των υλικοτεχνικών υποδομών και της συνολικής ικανοποίησης από την υπηρεσία.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,763[a]	9	,072
Likelihood Ratio	16,320	9	,060
Linear-by-Linear Association	,266	1	,606
N of Valid Cases	300		

a. 1 cells (6,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,76.

Πίνακας 16: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error[a]	Approx. T[b]	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-,030	,057	-,515	,607[c]
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-,032	,057	-,551	,582[c]
N of Valid Cases		300			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Πίνακας 17: Μέτρα συμμετρίας

Από τον πίνακα 16 του στατιστικού ελέγχου παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ της συνολικής ικανοποίησης και της ικανοποίησης από τις υλικοτεχνικές υποδομές (Chisq= 15,763, p-value = 0,072).

Επίσης από τον πίνακα 17 των μέτρων συμμετρίας, όπου και οι δύο μεταβλητές μπορούν να θεωρηθούν ως κατηγορικές διάταξης, χρησιμοποιήσαμε το συντελεστή συσχέτισης του Spearman και διαπιστώσαμε ότι η συσχέτιση των δύο μεταβλητών δεν είναι στατιστικά σημαντική (Spearman's rho = -,032, p-value=0,582).

ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΕ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ Crosstabulation

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ				ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ				Total
				ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ	
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	4	3	2	3	12
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	33,3%	25,0%	16,7%	25,0%	100,0%
	Total		Count	4	3	2	3	12
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	33,3%	25,0%	16,7%	25,0%	100,0%
Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	25	20	14	11	70
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	35,7%	28,6%	20,0%	15,7%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	0	0	1	0	1
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Total		Count	25	20	15	11	71
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	35,2%	28,2%	21,1%	15,5%	100,0%
ΛΥΚΕΙΟ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	47	36	17	15	115
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	40,9%	31,3%	14,8%	13,0%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	0	1	3	5	9
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	,0%	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%

			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	37,9%	29,8%	16,1%	16,1%	100,0%
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	12	8	3	2	25
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	48,0%	32,0%	12,0%	8,0%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	6	5	7	6	24
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	25,0%	20,8%	29,2%	25,0%	100,0%
	Total		Count	18	13	10	8	49
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	36,7%	26,5%	20,4%	16,3%	100,0%
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	12	7	4	1	24
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	50,0%	29,2%	16,7%	4,2%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	1	3	3	8	15
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	6,7%	20,0%	20,0%	53,3%	100,0%
	Total		Count	13	10	7	9	39
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	33,3%	25,6%	17,9%	23,1%	100,0%
ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΟΣ	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	ΝΑΙ	Count	0	1	0	0	1
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
		ΟΧΙ	Count	1	1	1	1	4
			% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

	% within ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%

Πίνακας 18: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ * ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ * ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Chi-Square Tests

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Pearson Chi-Square	.[a]		
	N of Valid Cases	12		
Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι	Pearson Chi-Square	3,787[b]	3	,285
	Likelihood Ratio	3,163	3	,367
	Linear-by-Linear Association	,598	1	,439
	N of Valid Cases	71		
ΛΥΚΕΙΟ	Pearson Chi-Square	15,952[c]	3	,001
	Likelihood Ratio	15,949	3	,001
	Linear-by-Linear Association	14,708	1	,000
	N of Valid Cases	124		
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	Pearson Chi-Square	10,275[d]	3	,029
	Likelihood Ratio	10,456	3	,021
	Linear-by-Linear Association	5,508	1	,019
	N of Valid Cases	49		
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	Pearson Chi-Square	15,229[e]	3	,002
	Likelihood Ratio	16,862	3	,001
	Linear-by-Linear Association	14,099	1	,000
	N of Valid Cases	39		
ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΟΣ	Pearson Chi-Square	1,875[f]	3	,599
	Likelihood Ratio	2,231	3	,526
	Linear-by-Linear Association	,154	1	,695
	N of Valid Cases	5		

a. No statistics are computed because ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ is a constant.

b. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

c. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,45.

d. 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,92.

e. 4 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,69.

f. 8 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

Πίνακας 19: Στατιστικός έλεγχος χ^2

Παρατηρούμε στον πίνακα 18 ότι υπάρχουν πολλά κελιά με μηδενικές συχνότητες κάτι που είναι φυσικό αφού δεν υπάρχει κάτοχος μεταπτυχιακού ο οποίος να μην έχει ελληνική ιθαγένεια καθώς επίσης υπάρχει μόνο ένας αναλφάβητος από τους 5 με ελληνική ιθαγένεια. Ως εκ τούτου οι συγκρίσεις θα γίνουν μόνο στους αποφοίτους ΤΕΙ/ΑΕΙ, ΛΥΚΕΙΟΥ, ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ και ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ. Μια αρχική εκτίμηση είναι ότι υπάρχουν διαφορές στο βαθμό ικανοποίησης σε σχέση με την ιθαγένεια ανά κάθε μορφωτικό επίπεδο. Προκειμένου όμως να δούμε αν οι διαφορές αυτές είναι στατιστικά σημαντικές θα πρέπει να δούμε τον πίνακα με τους στατιστικούς ελέγχους.

Από τον πίνακα 19 παρατηρούμε ότι στο επίπεδο πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά (Chisq=3,787, p-value=0,285). Στο επίπεδο όμως του Λυκείου η διαφορά είναι στατιστικά σημαντική (Chisq=15,952, p-value=0,001). Το ίδιο αποτέλεσμα έχουμε και στα υπόλοιπα δύο επίπεδα δηλαδή στο Γυμνάσιο (Chisq=10,275, p-value=0,029) και στο Δημοτικό (Chisq=15,229, p-value=0,002).

Symmetric Measures

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ			Value	Asymp. Std. Error[b]	Approx. T[c]	Approx. Sig.
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	Interval by Interval	Pearson's R	.[a]			
	N of Valid Cases		12			
Τ.Ε.Ι/Α.Ε.Ι	Interval by Interval	Pearson's R	,092	,049	,771	,443[d]
	N of Valid Cases		71			
	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,103	,054	,863	,391[d]
ΛΥΚΕΙΟ	Interval by Interval	Pearson's R	,346	,076	4,071	,000[d]
	N of Valid Cases		124			
	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,327	,064	3,824	,000[d]
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	Interval by Interval	Pearson's R	,339	,131	2,468	,017[d]
	N of Valid Cases		49			
	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,333	,132	2,419	,020[d]
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	Interval by Interval	Pearson's R	,609	,112	4,672	,000[d]
	N of Valid Cases		39			
	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,600	,113	4,564	,000[d]
ΑΝΑΛΦΑΒΗΤΟΣ	Interval by Interval	Pearson's R	,196	,230	,346	,752[d]
	N of Valid Cases		5			
	Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,181	,307	,319	,770[d]

a. No statistics are computed because ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ is a constant.

b. Not assuming the null hypothesis.

c. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

d. Based on normal approximation.

Πίνακας 20: Μέτρα συμμετρίας

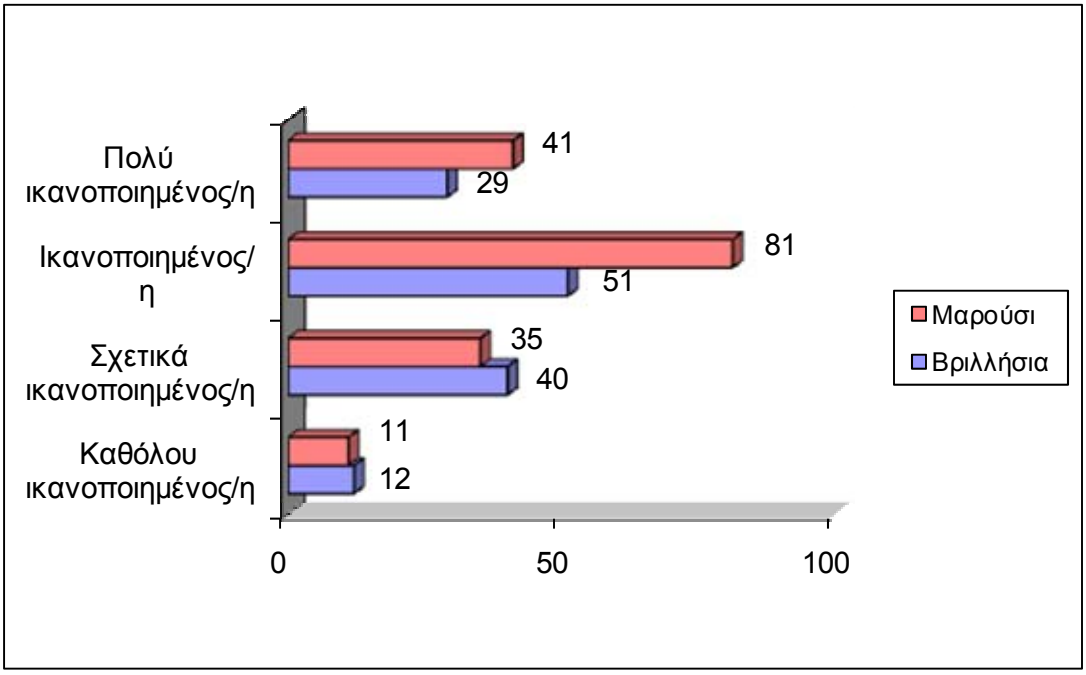
Από τον πίνακα 20 των μέτρων συμμετρίας παρατηρούμε ότι στο επίπεδο του Λυκείου έχουμε θετική συσχέτιση (Spearman's Corr= 0,327, p-value<0,001).Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγουμε και στο επίπεδο του Γυμνασίου (Spearman's Corr= 0,333, p-value=0,02) καθώς και στο επίπεδο του Δημοτικού (Spearman's Corr= 0,600, p-value<0,001). Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις μπορούμε να συμπεράνουμε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης και της ιθαγένειας ανά μορφωτικό επίπεδο.

5.9.2. Συσχετίσεις μεταξύ Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησίων

Στο διάγραμμα 27 εμφανίζεται ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων δημοτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου τους συνολικά. Το 72% των ερωτηθέντων στο Δήμο Αμαρουσίου, δηλώνει ικανοποιημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που τους προσφέρει ο Δήμος του, ποσοστό 21% σχετικά ικανοποιημένο, ενώ ποσοστό μόλις 7% θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Αμαρουσίου υπολειτουργούν.

Στον Δήμο Βριλησσίων αντίστοιχα, οι δημότες του είναι ικανοποιημένοι από την λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου τους σε ποσοστό 60%, σχετικά ικανοποιημένοι σε ποσοστό 30% και καθόλου ικανοποιημένοι σε ποσοστό 10%.

Συγκριτικά, λοιπόν οι δημότες του Δήμου Αμαρουσίου δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι για τις ηλεκτρονικές δομές που λειτουργούν στο Δήμο τους, σε σχέση με τους δημότες Βριλησσίων, οι οποίοι σε ποσοστό 40% είναι σκεπτικοί ως προς την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση που παρέχει ο Δήμος τους.



Διάγραμμα 27: Συσχέτιση Δήμου και βαθμού ικανοποίησης των Δημοτών από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Συνοψίζοντας, οι ερωτώμενοι δείχνουν σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες των Δήμων, και στο μεγαλύτερο ποσοστό τους θα σύστηναν ανεπιφύλακτα τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου τους στους συνδημότες τους, προκειμένου να ικανοποιήσουν το αίτημα τους. Φυσικά υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανά Δήμο, ωστόσο τα όποια προβλήματα στην διεκπεραίωση των υποθέσεων και οι δύο πλευρές, ερωτώμενοι και εργαζόμενοι, είναι πρόθυμοι να τα επιλύσουν.

5.10. Παλινδρόμηση μεταβλητής «Συνολική ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου

Στην περίπτωση κατά την οποία η εξαρτημένη μας μεταβλητή είναι κατηγορική διάταξης η καταλληλότερη ανάλυση παλινδρόμησης είναι η κατηγορική (ordinal) παλινδρόμηση *(Norusis, 2008)*. Στην ουσία αποτελεί γενίκευση της λογιστικής παλινδρόμησης όπου η εξαρτημένη μεταβλητή είναι δυνατόν να έχει παραπάνω από 2 τιμές και επίσης αυτές να είναι διατεταγμένες. Ως **εξαρτημένη** μεταβλητή έχουμε τη ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ και ως **ανεξάρτητες** (επεξηγηματικές) τις ΗΛΙΚΙΑ, ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ και ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΧΡΟΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ.

Τα αποτελέσματα για το μοντέλο μας είναι:

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	451,107			
Final	,000	451,107	8	,000

Link function: Probit.

Πίνακας 21 Προσαρμογή του μοντέλου

Από τον πίνακα 21 παρατηρούμε ότι χρησιμοποιώντας κατηγορική παλινδρόμηση το αποτέλεσμα είναι στατιστικά σημαντικό (Chisq=451,107, p-value<0,001). Στην ουσία σημαίνει ότι το μοντέλο που προσαρμόσθηκε είναι προτιμότερο από το μοντέλο που έχει μόνο τη σταθερά.

Pseudo R-Square

Cox and Snell	,778
Nagelkerke	,833
McFadden	,555

Link function: Probit.

Πίνακας 22 Μέτρα R-Square

Όλα τα παραπάνω μέτρα στον πίνακα 22 είναι ανάλογα με το συντελεστή πολλαπλού προσδιορισμού (R^2) στη γραμμική παλινδρόμηση χωρίς όμως να έχει την ίδια ερμηνεία με αυτόν ο οποίος ερμηνεύει το ποσοστό της μεταβλητότητας που εξηγείται από το μοντέλο. Στη συγκεκριμένη περίπτωση απλώς αποτελούν επιπλέον δείκτες της καλής προσαρμογής του μοντέλου. Αναφέρουμε ιδιαίτερα τον δείκτη Nagelkerke ο οποίος παίρνει τιμές από 0 έως 1 και εδώ (Rsq Nagelkerke = 0,833) δείχνοντας μας την πολύ καλή προσαρμογή του μοντέλου στα δεδομένα μας χρησιμοποιώντας τις συγκεκριμένες ανεξάρτητες μεταβλητές.

Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Q7 = 1]	-2,457	,477	26,568	1	,000	-3,392	-1,523
	[Q7 = 2]	-1,514	,470	10,384	1	,001	-2,435	-,593
	[Q7 = 3]	-,436	,462	,889	1	,346	-1,342	,470
Location	Q1	,155	,063	6,018	1	,014	-,279	-,031
	[Q4=1]	-8,752	,000	.	1	.	-8,752	-8,752
	[Q4=2]	,202	,421	,230	1	,631	-,624	1,028
	[Q4=3]	-1,474	,445	10,967	1	,001	-2,347	-,602
	[Q4=4]	-1,580	,376	17,632	1	,000	-2,318	-,843
	[Q4=5]	-1,394	,375	13,845	1	,000	-2,128	-,660
	[Q4=6]	0[a]	.	.	0	.	.	.
	[Q9=1]	-,366	,328	1,247	1	,264	-1,009	,277
	[Q9=2]	,197	,313	,396	1	,529	-,417	,811
	[Q9=3]	0[a]	.	.	0	.	.	.

Link function: Probit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Πίνακας 23 : Παράμετροι του μοντέλου

Στον πίνακα 23 φαίνονται οι εκτιμήσεις των παραμέτρων του μοντέλου δηλαδή, η ποσοτικοποιημένη η επίδραση της κάθε ανεξάρτητης μεταβλητής στην εξαρτημένη μεταβλητή.

Ερμηνεία του μοντέλου

Για να ερμηνεύσουμε τα αποτελέσματα του πίνακα 23 είναι σκόπιμο να παρατηρήσουμε τα πρόσημα των συντελεστών(παραμέτρων) καθώς και τη στατιστική σημαντικότητα μέσω της p-value. Η μεταβλητή ηλικία, είναι μεταβλητή διαστήματος, και

είναι στατιστικά σημαντική (p-value = 0,014) με συντελεστή (0,155). Επίσης έχει θετικό πρόσημο που σημαίνει ότι όσο αυξάνει το επίπεδο της ηλικίας που ανήκει κάποιος επίσης αυξάνει την πιθανότητα να είναι περισσότερο ικανοποιημένος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου.

Όσον αφορά τις υπόλοιπες μεταβλητές οι οποίες είναι κατηγορικές σημαντικό είναι τόσο το μέγεθος όσο και το πρόσημο και συγκεκριμένα:

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Η σύγκριση θα γίνεται με το μεταπτυχιακό απόφοιτο:

α. Ο αναλφάβητος (-8,752) έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να ανήκει στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από όλους σε σχέση με τον μεταπτυχιακό απόφοιτο.

β. Όσον αφορά τη μεταβλητή για τον απόφοιτο Δημοτικού (0,202) η συνεισφορά της στο μοντέλο δεν είναι στατιστικά σημαντική (p-value = 0,631) ως εκ τούτου δεν εξετάζεται.

γ. Όσον αφορά τον απόφοιτο Λυκείου (-1,580) έχει τη μεγαλύτερη πιθανότητα αμέσως μετά τον αναλφάβητο να ανήκει στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από όλους σε σχέση με τον μεταπτυχιακό απόφοιτο.

δ. Όσον αφορά τον απόφοιτο Γυμνασίου (-1,474) έχει την αμέσως μεγαλύτερη πιθανότητα, μετά από τον αναλφάβητο και τον απόφοιτο Λυκείου, να ανήκει στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από όλους σε σχέση με τον μεταπτυχιακό απόφοιτο.

ε. Όσον αφορά τον απόφοιτο (ΑΕΙ/ΤΕΙ) έχει τη μικρότερη πιθανότητα από όλους τους προηγούμενους να ανήκει στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από όλους σε σχέση με τον μεταπτυχιακό απόφοιτο.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΧΡΟΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Η μεταβλητή δεν είναι στατιστικά σημαντική ούτε στο $1^{ο}$ (p-value=0,264) ούτε στο $2^{ο}$ επίπεδο (p-value=0,529) επίπεδο και ως εκ τούτου δεν θα εξετασθεί.

5.10.1. Παλινδρόμηση μεταβλητής «Σύσταση χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς»

Επίσης μπορεί κάποιος να θέλει να δει αν η συνολική ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα ωθήσει κάποιον να συστήσει τη χρήση της ιστοσελίδας σε φίλους και συγγενείς.

Σε αυτή την περίπτωση η εξαρτημένη μεταβλητή είναι ΣΥΣΤΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ και ως ανεξάρτητη θα χρησιμοποιήσουμε τη μεταβλητή ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ. Επειδή η εξαρτημένη μεταβλητή είναι κατηγορική αλλά δίτιμη (ΝΑΙ, ΟΧΙ) η στατιστική τεχνική παλινδρόμησης που είναι κατάλληλη είναι η **λογιστική παλινδρόμηση**.

Τα αποτελέσματα αυτής της παλινδρόμησης είναι:

Classification Table[a]

Observed			Predicted		
			ΣΥΣΤΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ		Percentage Correct
			ΝΑΙ	ΟΧΙ	
Step 1	ΣΥΣΤΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ	ΝΑΙ	276	0	100,0
		ΟΧΙ	24	0	,0
	Overall Percentage				92,0

a. The cut value is ,500

Πίνακας 24: Πίνακας ταξινόμησης παρατηρούμενων και προβλεπόμενων συχνοτήτων του μοντέλου

Στον πίνακα 24 παρατηρούμε την προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου που προσαρμόσαμε στα δεδομένα μας. Δηλαδή μας ενδιαφέρει το ποσοστό των σωστών προβλέψεων. Κοιτώντας τις τιμές της κυρίας διαγωνίου βλέπουμε ότι από 276 απαντήσεις ως

ΝΑΙ προβλέφθηκαν σωστά και οι 276 αλλά οι υπόλοιπες 24 που ήταν ΟΧΙ προβλέφθηκαν λάθος. Στη συγκεκριμένη περίπτωση το ποσοστό των σωστών απαντήσεων είναι υψηλό με τιμή 92%.

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1[a]	Q7			8,682	3	,034	
	Q7(1)	1,283	,831	2,386	1	,122	3,608
	Q7(2)	1,813	,807	5,044	1	,025	6,129
	Q7(3)	2,251	,813	7,673	1	,006	9,500
	Constant	-3,861	,715	29,196	1	,000	,021

a. Variable(s) entered on step 1: Q7.

Πίνακας 25: Εκτιμήσεις παραμέτρων των μεταβλητών του μοντέλου

Στον πίνακα 25 φαίνονται οι εκτιμήσεις του μοντέλου που προσαρμόσαμε. Η ερμηνεία του θα γίνει μέσω λόγου πιθανοτήτων Exp(B) και σε σύγκριση με τον καθόλου ικανοποιημένο από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι:

α. Για αυτόν που είναι σχετικά ικανοποιημένος σε σχέση με τον καθόλου ικανοποιημένο δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά (p-value=0,122 > 0,05).

β. Για αυτόν που είναι ικανοποιημένος η σχετική πιθανότητα να συστήσει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς είναι περίπου 6 φορές (6,129) συγκριτικά με αυτόν που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.

γ. Για αυτόν που είναι πολύ ικανοποιημένος η σχετική πιθανότητα να συστήσει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς είναι μεγαλύτερη από 9 φορές (9,500) συγκριτικά με αυτόν που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.

5.11. Συμπερασματικές παρατηρήσεις από την επεξεργασία των ερωτηματολογιών(Συζήτηση Αποτελεσμάτων)

Στο σημείο αυτό παρουσιάζονται συνοπτικά τα κυριότερα αποτελέσματα των στατιστικών αναλύσεων που προηγήθηκαν και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από αυτά. Τα κύρια χαρακτηριστικά-μεταβλητές που πραγματεύεται η συζήτηση είναι η οργάνωση και στελέχωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων όπως παρουσιάζεται από τις συνεντεύξεις των υπευθύνων-υπαλλήλων των ηλεκτρονικών δομών, καθώς επίσης και από το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών της ιστοσελίδας που προσφέρει ο Δήμος τους, σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσε ένα δείγμα 300 ατόμων.

Η δυναμική του ανθρώπινου παράγοντα στον τοπικό χώρο, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην παροχή ποιοτικών και επαρκών δημοτικών υπηρεσιών, αλλά και στην ανάληψη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους τοπικούς παράγοντες.

Στην καταγραφή που έγινε των ηλεκτρονικών δομών των δύο Δήμων παρατηρούνται κάποιες διαφορές μεταξύ τους. Ο Δήμος Αμαρουσίου, πληθυσμιακά είναι σχεδόν διπλάσιος από τον Δήμο Βριλησσίων, και το γεγονός αυτό απεικονίζεται και στον τρόπο οργάνωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τους. Από τον Δήμο Αμαρουσίου εξυπηρετείται μεγαλύτερος αριθμός χρηστών αν λάβουμε υπόψη μας ότι 15 στις 40 υποθέσεις την μέρα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά. Στον Δήμο Βριλησσίων αντίθετα, 8 στις 40 συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι δημότες Βριλησσίων πιθανότατα δεν είναι τόσο ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του Δήμου τους ή δεν γνωρίζουν πολλές από τις υπηρεσίες να τις χειριστούν ηλεκτρονικά.

Ωστόσο, ο μικρός αριθμός προσωπικού των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Βριλησσίων δημιουργεί προβλήματα στο χρόνο εξυπηρέτησης των χρηστών και ορισμένες φορές και στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Αντίθετα, στον Δήμο Αμαρουσίου οι απασχολούμενοι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι τριπλάσιοι, με αποτέλεσμα να υπάρχουν περιθώρια καλύτερης οργάνωσης και εξυπηρέτησης. Η λύση φυσικά είναι η πρόσληψη προσωπικού, εξειδικευμένου και καταρτισμένου σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στους δύο Δήμους.

Τέλος, οι ηλεκρονικές υπηρεσίες που παρέχονται και από τους δύο Δήμους φτάνουν έως το 3^{ο} επίπεδο που οι πολίτες μπορούν να πληροφορηθούν, να τυπώσουν αιτήσεις και να τις αποστείλουν ηλεκτρονικά. Η αμφίδρομη αλληλεπίδραση δεν έχει αναπτυχθεί ακόμα ώστε ο πολίτης να μπορεί να παραλαμβάνει το προϊόν του ηλεκτρονικά χωρίς να προσέρχεται στο Δήμο. Αυτό είναι ένα μειονέκτημα που ωστόσο, δήλωσαν οι υπεύθυνοι των αρμόδιων τμημάτων είναι στα μελλλοντικά τους σχέδια να το πραγματοποιήσουν.

Σχετικά τώρα με το δείγμα των χρηστών, στην πλειοψηφία του αποτελείται ισομερώς από άνδρες και γυναίκες (56% γυναίκες και 44% άνδρες), το μορφωτικό επίπεδο επιμερίζεται μεταξύ δευτεροβάθμιας (42%), πρωτοβάθμιας (29%) και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (23%). Η ηλικιακή σύνθεση διαμορφώνεται κυρίως από άτομα ηλικίας 18 έως 50 ετών, ποσοστό που αντιπροσωπεύει το 69% των ερωτηθέντων. Στην ερώτηση σχετικά με τηνν απασχόληση, το 30% απάντησαν ότι είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, 27% ελεύθεροι επαγγελματίες, 12% φοιτητές και το υπόλοιπο κατανέμεται σε Δημόσιους υπάλληλους, συνταξιούχους, ανέργους και σε γυναίκες που ασχολούνται με τα οικιακά.

Το ποσοστό ικανοποίησης των χρηστών κυμάνθηκε σε μέτρια επίπεδα αν λάβουμε υπόψη μας το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης και τις υλικοτεχνικές υποδομές. Αν και ο τρόπος πληροφόρησης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δήμων διαφέρει ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων και την ηλικιακή τους κατηγορία, στην πλειοψηφία τους είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου τους, ακόμα και οι περιπτώσεις εκείνες των ερωτώμενων που δεν κατάφεραν να ικανοποιήσουν σε μέγιστο βαθμό το αίτημα τους. Ο λόγος από αυτή τους την ικανοποίηση πιθανόν προέρχεται από τη γνώση τους ότι μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου είναι σε θέση ανα πάσα στιγμή να ικανοποιήσουν πλήθος υπηρεσιών ανεξάρτητα από το συγκεκριμένο αίτημα τους που δεν κατάφεραν να ικανοποιήσουν.

Κοντολογίς, οι ερωτώμενοι δείχνουν σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δήμων τους, και στο μεγαλύτερο ποσοστό τους θα σύστηναν τη χρήση τους στους συνδημότες τους.

Όσο αφορα το μέρος της **επαγωγικής στατιστικής**, έχουμε την παλινδρόμηση με **εξαρτημένη** μεταβλητή την ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ και ως **ανεξάρτητες** (επεξηγηματικές) τις ΗΛΙΚΙΑ, ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ και ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΧΡΟΝΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ. Παρατηρείται ότι όσο αυξάνει το επίπεδο της ηλικίας που ανήκει κάποιος, επίσης αυξάνει την πιθανότητα να είναι περισσότερο ικανοποιημένος από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου. Επίσης, όσο αυξάνεται το επίπεδο εκπαίδευσης των χρηστών, υπάρχει μικρότερη πιθανότητα να ανήκουν στο χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από όλους, σε σχέση με τον μεταπτυχιακό απόφοιτο. Σχετικά τώρα με την ικανοποίηση από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης, η μεταβλητή δεν είναι στατιστικά σημαντική ούτε στο $1^{ο}$ (p-value=0,264) ούτε στο $2^{ο}$ επίπεδο (p-value=0,529) επίπεδο και ως εκ τούτου δεν θα εξετασθεί.

Επιπλέον, παλινρόμηση με εξαρτημένη μεταβλητή τη ΣΥΣΤΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΣΕ ΦΙΛΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ και ως ανεξάρτητη τη ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ. Όσο περισσότερο ικανοποιημένος είναι κάποιος χρήστης τόσο μεγαλύτερη είναι και η σχετική πιθανότητα να συστήσει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε φίλους και συγγενείς συγκριτικά με αυτόν που δεν είναι καθόλου ικανοποιημένος.

Γ΄ ΜΕΡΟΣ

ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^{Ο}

Συμπεράσματα – Παρατηρήσεις- Προτάσεις

6.1. Συμπερασματικές Παρατηρήσεις

Με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου οι πολίτες πλέον έχουν την δυνατότητα μέσω του δήμου τους να έχουν γρήγορη και αξιόπιστη πληροφόρηση. Ο σύγχρονος ηλεκτρονικός αυτός τρόπος πληροφόρησης του πολίτη προσφέρει:

- ✓ Μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών από το δήμο (μείωση γραφειοκρατείας).
- ✓ Μείωση του χρόνου φυσικής και συνολικής απασχόλησης του πολίτη για την διεκπεραίωση συναλλαγών του και αύξηση της ποιότητας της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- ✓ Δημιουργία αναγκών για νέες θέσεις εργασίας υποστήριξης της νέας τεχνολογίας.
- ✓ Εξασφάλιση της διαφάνειας στις συναλλαγές με τους πολίτες.
- ✓ Βελτίωση της εικόνας του Δήμου και της Δημόσιας Διοίκησης απέναντι σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η εισαγωγή της **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** στην **Τοπική Αυτοδιοίκηση** είναι βέβαιο ότι θα οδηγήσει σε αναβάθμιση των δομών και των υποδομών της, θα αυξήσει την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητά της, θα προωθήσει την αποκέντρωση, θα διευρύνει την πρόσβαση του πολίτη στη δημόσια πληροφορία και θα ενδυναμώσει τη συμμετοχή του στη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων.

Το κλειδί για την όποια πρόοδο είναι η στάση των αιρετών και πρώτα απ΄όλα των δημάρχων και των προέδρων των κοινοτήτων, η εδραίωση της πεποίθησης ότι η εισαγωγή και η συστηματική και συντονισμένη λειτουργική χρήση των ΤΠΕ αξίζει τον κόπο και το όποιο κόστος. Μια θετική αντίληψη του δημάρχου για τη χρησιμότητα και τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ στη λειτουργία και τις δραστηριότητες των δήμων, στην καθημερινή δουλειά και το έργο τους που θα μπορέσει να μεταφρασθεί κατάλληλα σε συγκεκριμένους

στόχους, σε λειτουργικές δεσμεύσεις, σε σχέδιο δράσης και σε μηχανισμούς υποστήριξης αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την όποια επιτυχία.

Η χώρα μας έχει αξιοποιήσει σε ικανοποιητικό βαθμό τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας χωρίς όμως να έχει επιτευχθεί πλήρως ο στόχος της ψηφιακής σύγκλισης. Όπως, διαπιστώνεται από τις έρευνες του Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε. που αναφέρθηκαν προηγουμένως (βλ.Κεφ. 4.5) , περίπου οι μισοί Δήμοι προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αυτό το ποσοστό, αντιπροσωπεύει περισσότερο τα μεγάλα αστικά κέντρα και λιγότερο τους επαρχιακούς Δήμους.

Όσον αφορά, το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από τους Δήμους λίγοι είναι αυτοί που έχουν δημιουργήσει μία ολοκληρωμένη δικτυακή παρουσία. Οι περισσότεροι από αυτούς παρέχουν υπηρεσίες $1^{ου}$ και $2^{ου}$ επιπέδου. Λίγοι είναι οι δήμοι αυτοί που εκτός από πληροφοριακό υλικό είναι σε θέση να προσφέρουν υπηρεσίες on line μέσω του διαδικτυακού τους τόπου. Παραδείγματα καλών πρακτικών στην εφαρμογή σύγχρονων συστημάτων διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελούν οι , Δ. Τρικάλων, Δήμος Τοπείρου Ξάνθης, Δήμος Ψυχικού, Δ. Αμαρουσίου, Δήμος Αθηναίων (*Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, Αυγουστος 2006).*

Γενικότερα, υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις και αδυναμίες στις δομές, τις λειτουργίες και το ανθρώπινο δυναμικό των Ο.Τ.Α. σε θέματα Πληροφορικής. Δεν έχουν ακόμη αναπτυχθεί ενιαία πρότυπα και κοινές πλατφόρμες με αποτέλεσμα πολλές τεχνολογικές ασυμβατότητες. Ακόμη, οι υφιστάμενες διαδικασίες λειτουργίας και διοίκησης και η κουλτούρα του ανθρώπινου δυναμικού των ΟΤΑ αποτελούν σημαντικά εμπόδια. Επίσης, υπάρχει σημαντικό ψηφιακό χάσμα δεξιοτήτων μεταξύ των μεγαλύτερων σε ηλικία, υψηλόβαθμων στελεχών και των νεώτερων στελεχών που κατέχουν χαμηλότερη ιεραρχικά θέση, τα οποία είναι σαφώς πιο καταρτισμένα και εξοικειωμένα με τις ΤΠΕ.

Ωστόσο, τελευταία γίνονται προσπάθειες για αναβάθμιση των δήμων στον τομέα της πληροφορικής και του διαδικτύου. Η ΚΕΔΚΕ έχει αναπτύξει στρατηγικό πλαίσιο συνεργασίας με τους Δήμους και τις Κοινότητες για την ισχυρή παρουσία της ΤΑ στην ΚτΠ. Το γεγονός αυτό γίνεται επίσης, αντιληπτό κατά τη διάρκεια του Γ΄ΚΠΣ (2000-2006) και του ΕΣΠΑ (2007-2013). Οι Ο.Τ.Α. μπορούν να αξιοποιήσουν τις δομές που δημιουργήθηκαν (ΤΕΔΚ,

αναπτυξιακές εταιρείες, κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης) και την τεχνογνωσία και εμπειρία που αποκτήθηκαν τα προηγούμενα χρόνια, για να συμβάλλουν στο σχεδιασμό και την εφαρμογή δράσεων αξιοποίησης των ΤΠΕ στη νέα προγραμματική περίοδο.

Βέβαια, έχει ήδη σχεδιαστεί η νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 –2013, στο πλαίσιο της νέα πρωτοβουλίας των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» καθώς και του σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «e-Gov2010». Επομένως εκτιμάται ότι κατά την επόμενη περίοδο στη χώρα μας αναμένεται να ενταθούν οι προσπάθειες εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government). Οι Ο.Τ.Α. μπορούν αξιοποιήσουν χρηματοδοτήσεις από το Ε.Π. του ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Βελτίωση της Διοικητικής ικανότητας της ΔΔ και από το Ε.Π. του ΥΠΟΙΟ για τη Ψηφιακή σύγκλιση. Καθώς επίσης και από το νέο πρόγραμμα Πολιτεία και το πρόγραμμα Θησέας καθώς και να αντλήσουν πόρους μέσω των Συμπράξεων Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα. Τέλος, το Εθνικό δίκτυο «Σύζευξις» και τα ΚΕΠ μπορούν να αξιοποιηθούν για τη δικτύωση των ΟΤΑ με άλλους δημόσιους φορείς και για τη διανομή δημοτικών υπηρεσιών .

Η Ψηφιακή Στρατηγική την οποία εφαρμόζουμε με ορίζοντα το **2013**, έχει έναν πολύ συγκεκριμένο στόχο να ενεργοποιήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και να αξιοποιήσει πλήρως το δυναμικό τους προς όφελος όλων μας, με συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα και προκαθορισμένη στρατηγική.

Η συστηματική εισαγωγή των Διαδικτυακών εφαρμογών σε τοπικό επίπεδο επιφέρει άμεσες βελτιώσεις στους τομείς εσωτερικής οργάνωσης καθώς και επικοινωνίας, συνεργασίας με τους πολίτες. Συμπερασματικά, είναι αναγκαίο να συνεχιστεί με πιο γρήγορα βήματα η εισαγωγή της νέας τεχνολογίας με στόχο την βελτίωση της ποιότητας και της αποδοτικότερης λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης στο σύνολό της, τη διαφάνεια και την διευκόλυνση πρόσβασης στις υπηρεσίες που προσφέρει.

6.2. Τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας

Τα συμπεράσματα, όπως αυτά προέκυψαν από την ανάλυση της εμπειρικής έρευνας, και ως απάντηση στην υπόθεση εργασίας για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, σκιαγραφούν για την ελληνική περίπτωση συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και

εντοπίζουν τις δεσμεύσεις, τους περιορισμούς αλλά και τις δυνατότητες του ρόλου της αυτοδιοίκησης στον χώρο της Ηλεκτρονικής Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Με την σκιαγράφηση των δυνατοτήτων των φορέων της αυτοδιοίκησης στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και την μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών, από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Δήμων τους, καθίσταται δυνατή η οριοθέτηση και αξιολόγηση του ρόλου της αυτοδιοίκησης σε ένα πρότυπο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις.

Οι προβληματικές στις οποίες επιδιώξαμε να εμβαθύνουμε είναι στο αν και κατά πόσο στους Δήμους της έρευνας μας έχουν διαμορφωθεί οι απαραίτητες ηλεκτρονικές δομές, στο πως αυτές οργανώνονται, διοικούνται και στελεχώνονται και τέλος πόσος περίπου είναι ο αριθμός των δημοτών που εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά και ποια η ποιότητα αυτής της εξυπηρέτησης.

6.2.1. Αξιολόγηση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων και μέτρηση ικανοποιήσης των χρηστών από την χρήση τους

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε επίπεδο Δήμων προκύπτει ότι από τις 40 υποθέσεις την ημέρα οι οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου Αμαρουσίου, οι 15 πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά από τους πολίτες σύμφωνα με τα λεγόμενα των υπαλλήλων, ενώ οι υπόλοιπες 25 με τον παραδοσιακό τρόπο. Στον Δήμο Βριλησσίων η αναλογία είναι 8 υποθέσεις στις 40 ημερησίως. Ο λόγος για αυτή την απόκλιση είναι το γεγονός ότι τα άτομα που συναλλάσονται με τον Δήμο δεν είναι ενημερωμένα για το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται και κυρίως δεν έχουν πληροφορηθεί από κανένα αρμόδιο υπάλληλο για τον τρόπο χρήσης των υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου.

Όσο αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων τρία ήταν τα κύρια ερευνητικά ζητήματα που εξετάσθηκαν:

- Το δημογραφικό προφίλ του δείγματος το οποίο στην πλειοψηφία του αποτελείται από εργαζόμενους άνδρες και γυναίκες ηλικίας 18 έως 50 ετών.

- Η διασταύρωση των απαντήσεων (Crosstabs) για να ληφθεί μια πρώτη εικόνα για την σχέση δύο ή περισσότερων ποιοτικών μεταβλητών από την οποία προέκυψε:
    - Οι ερωτώμενοι με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ενημερώθηκαν κατά κύριο λόγο για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Αντίθετα, ο βασικότερος τρόπος πληροφόρησης για τους απόφοιτους πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ήταν φίλοι και συγγενείς που τους σύστησαν και λοιπές υπηρεσίες του Δήμου.
    - Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων συμφωνεί ότι ικανοποιήθηκε το αίτημα τους ανεξαρτήτως υπηρεσίας σε μικρό ή μεγάλο βαθμό.
    - Οι δημότες του Δήμου Αμαρουσίου δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που λειτουργούν στο Δήμο τους, σε σχέση με τους δημότες του Δήμου Βριλησσίων, οι οποίοι σε ποσοστό 40% είναι σκεπτικοί ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που ασκεί ο Δήμος τους.

- Πραγματοποίηση συσχετίσεων μεταξύ ποσοστικών μεταβλητών (Corrrelation) προκειμένου να διαπιστώσουμε τι επηρεάζει τον βαθμό ικανοποιήσης των ερωτώμενων.

Αναλυτικότερα, από την στατιστική ανάλυση προέκυψε ότι ο βαθμός ικανοποίησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετίζεται άμεσα με τη σύσταση της χρήσης σε φίλους και συγγενείς. Όσο περισσότερο ικανοποιημένος είναι κάποιος τόσο έχει τη διάθεση να συστήσει τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου του.

Ακόμα, προέκυψε ότι υπαρχει σχέση μεταξύ των απόφοιτων μεταπυχιακού, ΑΕΙ/ΤΕΙ και της πληροφόρησης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου από το διαδίκτυο, όσοι είναι του λυκείου με την ενημέρωση από διάφορες υπηρεσίες του Δήμου και εφημερίδες-δελτία τύπου , του γυμνασίου με την ενημέρωση από φίλους- συγγενείς, υπηρεσίες δήμου και τέλος όσοι είναι του δημοτικού και αναλφάβητοι πληροφόρηση από φίλους-συγγενείς.

Ένα επίσης στατιστικά ενδιαφέρον αποτέλεσμα αποτελεί η σχέση ηλικιακής κατηγορίας και ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (όταν αυξάνει/μειώνεται η

ηλικία αυξάνει/μειώνεται αντίστοιχα, η ικανοποίηση από την οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών). Πιθανόν, το εύρημα αυτό δικαιολογείται από το γεγονός ότι τα μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα έχουν ελλειπείς γνώσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συνήθως χρησιμοποιούν την ιστοσελίδα του Δήμου τους μόνο για πληροφόρηση. Τα νεότερα άτομα επίσης εμφανίζονται λιγότερο ικανοποιημένοι γιατί γνωρίζουν τις δυνατότητες που μπορούν να έχουν ηλεκτρονικά από το Δήμο τους και μπορούν να κρίνουν πιο αυστηρά αν σε κάτι υστερεί η ιστοσελίδα του Δήμου.

Ένα ανέλπιστο εύρημα αποτελεί η απουσία συσχέτισης μεταξύ της ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το μορφωτικό επίπεδο των χρηστών. Θα περίμενε κανείς όσο χαμηλότερο το μορφωτικό επίπεδο τόσο μικρότερος και ο βαθμός ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, υπόθεση που τελικά διαψεύστηκε.

Επιπλέον, η ικανοποίηση από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχετίζεται άμεσα με το αν οι χρήστες είναι Ελληνικής υπηκοότητας ή αλλοδαποί. Αυτό, ίσως συμβαίνει εφόσον οι τελευταίοι δεν γνωρίζουν πλήρως την Ελληνική γλώσσα με αποτέλεσμα να τυγχάνουν τελικά ελλιπούς εξυπηρέτησης.

Ακόμα, από τις απαντήσεις των ερωτώμενων προέκυψε ότι η συνολική ικανοποίηση τους από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δεν φαίνεται να σχετίζεται με την υλικοτεχνική υποδομή των υπηρεσιών γενικότερα. Πιθανότατα, οι ερωτώμενοι τείνουν να ταυτίζουν την ικανοποίηση τους με την περαίωση του αιτήματος τους.

Τέλος, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του βαθμού ικανοποίησης από τις υλικοτεχνικές υποδομές και της ιθαγένειας ανά μορφωτικό επίπεδο. Δηλάδή οι Έλληνες όσο αυξάνεται το μορφωτικό τους επίπεδο (από το Δημοτικό στο Γυμνάσιο και μετά στο Λύκειο) είναι σε μεγαλύτερο βαθμό ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου και το αντίστροφο.

6.2.2. Οι περιορισμοί και οι εξαρτήσεις στην περίπτωση των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων

Οι πόροι προς τους φορείς της αυτοδιοίκησης προερχόμενοι από την Ε.Ε. δεν επαρκούν να τροφοδοτήσουν την οργάνωση και λειτουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο. Παρά ταύτα οι Δήμοι της παρούσας έρευνας έχουν αξιοποιήσει σε σημαντικό βαθμό τέτοιες δυνατότητες επιδιώκοντας την αναβάθμιση του ρόλου τους, δημιουργώντας βασικές ηλεκτρονικές δομές.

Αυτό που φάνηκε από την ανάλυση της εμπειρικής διερεύνησης σχετικά με τους μηχανισμούς οργάνωσης και υλοποίησης των παρεμβάσεων στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους Δήμους Αμαρουσίου και Βριλησσίων, είναι η σημαντική έλλειψη σε υποδομές υποστήριξης. Διαπιστώθηκε, ανεπαρκής στελέχωση, αλλά και στις περιπτώσεις της πρόσληψης εξειδικευμένου προσωπικού, το τελευταίο δεν έχει τα μέσα και τις προϋποθέσεις να αναπτύξει και να εφαρμόσει τις ικανότητες και τις γνώσεις του.

6.3. Προτάσεις για την βελτίωση παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από τους Ο.Τ.Α. Α΄βαθμού

Η αυτοδιοίκηση βρίσκεται πιο κοντά στον πολίτη επειδή η καθημερινή δραστηριότητα της λειτουργεί σε τοπικό επίπεδο, διαθέτει πλήθος πληροφοριών που τον αφορούν που εάν ταξινομηθούν και συνδυαστεί η δυνατότητα διοχέτευσης τους με την τεχνολογία της πληροφορικής, μπορούμε να έχουμε μέγιστο αποτέλεσμα στην χρησιμότητα και ωφέλεια τους*[Αναστασία Βουτυνιώτη (2001]). Έτσι,* με την αναφορά σε δύο ΤΑ των Δήμων Αμαρουσίου και Βριλησσίων, έγινε σαφές ότι είναι δυνατή η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο, υπό την εξασφάλιση μιας σειράς προϋποθέσεων.

Η προοπτική της ενδυνάμωσης του ηλεκτρονικού κράτους απαιτεί οπωσδήποτε ριζική αναδιάρθρωση του Δημοσίου Τομέα και ιδιαίτερη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης η οποία όμως συναντά πολλές δυσκολίες που δεν είναι μόνο τεχνικές και οικονομικές αλλά και ανθρώπινες.

Με βάση αυτά τα συμπεράσματα προτείνονται τα εξής:

- Να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας των ΟΤΑ με βάση τις ΤΠΕ .

- Για τη βελτίωση της οικονομικής κατάστασης των Δήμων να αξιοποίηθεί η ακίνητη περιουσία τους, ώστε να εξασφαλίσουν πόρους για την ολοκλήρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των αιρετών σε θέματα ΤΗΔ.

- Εντοπίζεται σημαντική ανάγκη να εξασφαλιστεί η λειτουργία των απαραίτητων ηλεκτρονικών δομών. Η έλλειψη στελεχιακού δυναμικού αλλά και διαδικασιών υλοποίησης και αξιολόγησης, καθιστούν την αυτοδιοίκηση ανέτοιμη να οργανώσει αποτελεσματικά μηχανισμούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Συνεχής παρακολούθηση της υλοποίησης των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ηγεσία του ΟΤΑ.

- Λειτουργία παρατηρητήριου για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της πορείας αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους ΟΤΑ.

- Επειδή η ίδια η πράξη απέδειξε εκ του αποτελέσματος, ότι το Γ΄ Κ.Π.Σ. ήταν μια ευκαιρία για την Τ.Α., η οποία έθεσε τις βάσεις, θα πρέπει το Ε.Σ.Π.Α. που ακολουθεί να αξιοποιηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο από την Τ.Α., αποτελώντας το κύριο χρηματοδοτικό μέσο για την προώθηση ενός ολοκληρωμένου σχεδίου στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Να υπάρξει νέος προσανατολισμός των ΟΤΑ Α' βαθμού ώστε να καταργήθουν οι συμβατικές ιστοσελίδες που μέχρι τώρα παρατηρούνται και να μετατραπούν σε δικτυακές πύλες που θα παρέχουν εξελιγμένες δραστηριότητες στον πολίτη.

- Οι νέες υπηρεσίες και εφαρμογές πρέπει να αντιστοιχούν σε πραγματικές ανάγκες της ζωής των πολιτών και η χρήση τους να είναι απλή και εύκολη για όλους (να μην δημιουργεί κοινωνικές αποκλίσεις).

- Στην ιστοσελίδα των Τοπικών Αρχών, θα πρέπει να υπάρχει επιλογή μέσω της οποίας θα παρουσιάζονται όλα τα τμήματα, οι κόμβοι και οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι Δήμοι με τις αντίστοιχες παραπομπές (links).

- Η οργάνωση μιας ολοκληρωμένης ενημερωτικής εκστρατείας για το τι προσφέρει ένας ψηφιακός δήμος, είναι καθήκον όλων των πρωτοβάθμιων ΟΤΑ της χώρας μας. Μέσω του ψηφιακού δήμου οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο και χρήμα. Αρκετοί όμως είναι αυτοί που δε γνωρίζουν πως μπορούν να εξυπηρετηθούν από τον ιστότοπο του δήμου τους. Απαιτείται επομένως, οι ίδιοι οι ΟΤΑ να μεριμνήσουν για την καλύτερη πληροφόρηση, ευαισθητοποίηση και ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών. Συγκεκριμένα, οι δήμοι μπορούν να δημιουργήσουν κέντρα πληροφορικής(Δημοτικά Κέντρα) για τους δημότες οι οποίοι θα μπορούν να πηγαίνουν χωρίς καμία επιβάρυνση να εκπαιδεύονται. Με αυτό τον τρόπο οι πολίτες έχουν κίνητρο να προσέρχονται στα κέντρα αυτά και να πληροφορούνται για τις νέες τεχνολογίες και το τι μπορεί να τους προσφέρει ο δήμος τους ηλεκτρονικά. Τα κέντρα αυτά να είναι ανοιχτά σε όλους και η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δήμου να είναι ελεύθερη όχι μόνο για εκπαιδευόμενους, αλλά και για πολίτες οι οποίοι για διάφορους λόγους επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο.

- Η παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών στους πολίτες μπορεί να γίνει και μέσα από τακτικά, προκαθορισμένα και σωστά σχεδιασμένα σεμινάρια on-line, που θα έχουν στόχο την εκπαίδευση σε θέματα δημόσιας πολιτικής, συναλλαγών με τις υπηρεσίες των δήμων και της Ν.Α. με ειδικούς του χώρου κ.λπ., να συμμετάσχουν από οπουδήποτε (σπίτι, γραφείο, χώρος εργασίας, σχολεία, βιβλιοθήκες κ.λπ.). Στο πλαίσιο αυτό υπάρχει η δυνατότητα άμεσης αντίληψης των δυσλειτουργιών και η υιοθέτηση λύσεων από την πλευρά των τοπικών αρχών.

- Ενσωμάτωση των λειτουργιών ΤΗΔ στις περιγραφές των θέσεων εργασίας. Να δοθεί το αναγκαίο βάρος στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των Ο.Τ.Α., στην άσκηση επιτελικών λειτουργιών και στη δημιουργία των ελάχιστων δομών για την αξιοποίηση των ΤΠΕ. Οι πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ να επιδοτήσουν προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού στη χρήση νέων τεχνολογιών για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στο

δικαίωμα των πολιτών να έχουν γρήγορη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση από τον δήμο τους.

- Οργάνωση, λειτουργία και στελέχωση των Υπηρεσιών Πληροφορικής των ΟΤΑ.

- Να δημιουργηθεί δίκτυο με αντίστοιχους ΟΤΑ στο εξωτερικό για ανταλλαγή ιδεών. Με τον τρόπο αυτό, οι δήμοι μπορούν να πληροφορηθούν για τις υπηρεσίες και τον τρόπο που προσφέρονται ηλεκτρονικά από ΟΤΑ του εξωτερικού. Έτσι, τους δίνεται η δυνατότητα να αναπτυχθούν περισσότερο και να προσφέρουν νέες προηγμένες υπηρεσίες στον πολίτη με σκοπό πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση του.

- Να γίνεται συχνή ανανέωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών-πληροφοριών των δήμων και κοινοτήτων ώστε να μπορούν οι δημότες να παρακολουθούν αξιόπιστα και γρήγορα τις εξελίξεις στον τόπο τους.

- Είναι σημαντικό επίσης, να δημιουργηθούν συνδέσεις υψηλής ταχύτητας με το διαδίκτυο. Υπάρχει μεγάλη συσχέτιση ανάμεσα στις συνδέσεις υψηλής ταχύτητας με το internet (ειδικά τις ευρυζωνικές) και στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Να οριστούν φθηνά τέλη σύνδεσης και χρονοχρέωση για όλους τους Έλληνες. Η φθηνή πρόσβαση σ' αυτό αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση κάθε κυβέρνησης, η οποία θεωρεί προτεραιότητα της το ανέβασμα του μορφωτικού επιπέδου των πολιτών της και την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση τους σε θέματα που αφορούν το δήμο τους αλλά και όλη τη Δημόσια Διοίκηση.

- Να αναπτυχθούν οι συνεργασίες μεταξύ των δήμων και των υπόλοιπων διοικητικών υπηρεσιών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης οι οποίες παράγουν πρωτογενώς υπηρεσίες. Μέσω του διαδικτύου θα μπορούν να αποστέλλονται έγγραφα από τη μία υπηρεσία στην άλλη σε σύντομο χρονικό διάστημα χωρίς να ταλαιπωρείται ο πολίτης.

- Συμβάσεις συνεργασίας με τους φορείς που παρέχουν υπηρεσίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών στους ΟΤΑ (ΣΔΙΤ)

- Ανάλυση κόστους – οφέλους των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

- Χρηματοδότηση των έργων Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Να διασφαλιστεί επαρκής επιστημονική και τεχνική υποστήριξη στους Ο.Τ.Α., για να μην υπάρξουν ΟΤΑ διαφορετικών ταχυτήτων και «αποκλεισμός» των αγροτικών και των μικρών Ο.Τ.Α. από τις εξελίξεις.

- Υποστήριξη των ΟΤΑ από κεντρικούς και περιφερειακούς φορείς

- Δημιουργία νομικού πλαισίου Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ανάπτυξη εθνικών προτύπων, εθνικών δικτύων διασύνδεσης, κοινής τεχνολογικής πλατφόρμας και επίλυση κοινών ζητημάτων όπως της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των ηλεκτρονικών υπογραφών .

- Δημιουργία "Εικονικών Συνελεύσεων Επιτρόπων" (e-forum) στο Διαδίκτυο, που θα μεταδίδονται σε πραγματικό χρόνο και θα είναι ανοιχτές σε οποιονδήποτε. Ταυτόχρονα, θα διατίθενται ενημερωτικό υλικό, πληροφορίες και σημαντικά έγγραφα.

- Ανακοίνωση όλων των δημόσιων συσκέψεων / συναντήσεων, με συστηματικό και αξιόπιστο τρόπο.

- Υλοποίηση στην πράξη της "Παροχής Υπηρεσιών Δημοκρατίας". Με τη βοήθεια κλασικών φορμών, δημοσκοπήσεων on-line και ομάδων ευαισθητοποιημένων πολιτών θα συλλέγονται τα δεδομένα που θα κάνουν την τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση περισσότερο αποτελεσματική και δημοκρατική.

- Η διαλειτουργικότητα αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς διευκολύνει την επικοινωνία, την αλληλεπίδραση και τις συναλλαγές μεταξύ των διαφόρων Φορέων, επιτρέποντάς τους να διατηρούν την ανεξάρτητη λειτουργία τους αλλά και να διαχέουν την απαιτούμενη πληροφορία στα εμπλεκόμενα μέρη.

- Ιστοσελίδες Δήμων ειδικά διαμορφωμένες και για ΑμεΑ

- Οδηγός χρήσης Δημόσιων Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός και λογισμικό για την ψηφιακή σύγκλιση.

- Η ιστοσελίδα του Δήμου να προσφέρει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και σε άλλες γλώσσες ώστε να μην δημιουργείται κοινωνικός αποκλεισμός για τους μετανάστες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

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

2. *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», Υπουργείο Εσωτερικών, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, http://www.gspa.gr*

3. *PC Magazine. Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε. «e-Ελλάδα. Επισκεφθείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας». Τεύχος 14, Απρίλιος 2002. Σελίδες 3-25.*

4. *Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. «Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και την μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Αυγουστος 2006.*

5. *Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «4η εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα. 12 παρατηρήσεις και συμπεράσματα για την Εξέλιξη της Ευρυζωνικότητας σε Ελλάδα και Ευρώπη». Φεβρουάριος 2007.*

6. *Πρακτικά Διεθνούς Συνεδρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Οι τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της τοπικής ανάπτυξης». Ηράκλειο, Οκτώβριος 2006.*

7. *Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Βασικό κείμενο για την αναπτυξιακή προτεραιότητα. Βελτίωση της διοικητικής ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης.*

8. *Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική ανασυγκρότηση». Β. Ανδρονόπουλος, Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2006.*

9. *Αναστασιάδης Παναγιώτης Σπυρίδων,«Προσεγγίζοντας την Κοινωνία της Πληροφορίας», στο Ανασταστασιάδης Παναγιώτης Σπυρίδων, Η Κοινωνία της Πληροφορίας: Κοινωνιολογική και ψυχολογική προσέγγιση).*

10. *Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, PC Magazine (Απρίλιος 2002) e-Ελλάδα: Όλο το Δημόσιο στον υπολογιστή σας!*

11. *Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (European Interoperability Framework for pan-European eGovernment services, EIF), IDABC, http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319/5644*

12. *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔΗΔ), Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, http://www.infosoc.gr*

13. *Άρθρο του Ειδικού Γραμματέα Ψηφιακού Σχεδιασμού, Περιοδικό Νεο, Δεκέμβριος 2006, σελ.52-54*

14. *Υπουργείο ανάπτυξης, e-business forum, Ομάδα εργασίας ΣΤ-5: Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα, «Προτάσεις & Καλές Πρακτικές για την Παροχή Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις».*

15. *Οδηγός των ΚΕΠ, Μάρτιος 2007, σελ. 23-28*

16. *Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Σχεδιασμός του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς για την περίοδο 2007 – 2013: Άξονες Κατάρτισης του*

Στρατηγικού Σχεδίου Βελτίωσης της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης», Αναπτυξιακό Συνέδριο Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, Ιούλιος 2005

17. *Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας, Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, «Οδηγός υλοποίησης ανοιχτών προτύπων και διαλειτουργικών συστημάτων», Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την Τοπική Ανάπτυξη», Σεπτέμβριος 2006.*

18. *e-business forum, Ομάδα Εργασίας ΣΤ5, «Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα», «Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».*

19. *Πηνελόπη Μαρκέλλου, Παναγιωτάκη Αγγελική, Τσακαλίδης Αθανάσιος, «Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών: Η Τεχνολογία στην Υπηρεσία του Πολίτη», CTI Technical Report, TR 2002/05/01.*

20. *Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ - Η Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005-2007)», Αθήνα 2005*

21. *Παπουτσής.Ι., (2002) «Επικοινωνίες και Δίκτυα» στο Ι.Παπουτσής- Βασικά Θέματα Πληροφορικής, Καλαμάτα, Εκδόσεις ISBN 960 –92076-)-Χ.*

22. *ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΔΙΟΝ. ΚΑΙ ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ Ι. (2003) «Συστήματα επικοινωνιών» στο Γιαννακόπουλος Διον και Ι.ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, «Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα» Αθήνα: εκδόσεις, «Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε.».*

23. *Β.Τζωρτζάκης Κ.Τζωρτζάκη Α. «Πληροφορικά συστήματα – Νέες τεχνολογίες στο Μανατζμεντ» στο Κ.Τζωρτζάκης, Α.Τζωρτζάκης – Οργάνωση και Διοίκηση, Αθήνα, Εκδόσεις Rosili).*

24. *Γκαγκάτσιου Ελένη, Συρράκος, Κωνσταντίνος Ηλ. «Τι είναι το Iinternet» στο Γκαγκάτσιου Ελένη, Συρράκος, Κωνσταντίνος Ηλ., Επιχειρηματικές εφαρμογές με το Ίντερνετ, Αθήνα, Γκιούρδας, 1995.*

25. *Βουτυνιώτη Αναστασία (2001), ΟΤΑ Α΄Βαθμού στο Βουτυνιώτη Αναστασία , Εφαρμογές πληροφορικής στους ΟΤΑ, Σημειώσεις , ΤΕΙ Καλαμάτας).*

26. *Αναστασία Βουτυνιώτη (2001) « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Σημειώσεις, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα.*

27. *« ΘΕΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ Ε.Ε» Β ΈΚΔΟΣΗ, ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΣΚΟΥΝΤΖΟΣ*

28. *Παπαδόπουλος Γ.Πέτρος, Διπλωματική εργασία: «Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα», Θεσσαλονίκη 2007.*

29. *Στρατής Καλογρίδης, Δ/ντής Τομέα Προϊόντων Λογισμικού, Ψηφιακή Αυτοδιοίκηση: Κρίσιμα Έργα & Παράγοντες Επιτυχίας, Όμιλος Info-Quest, Οκτ. 2007).*

30. *Καλογήρου Γ., Καρούνος Θ., Καρούνου Β., Κορμπέτης Δ., Πρίφτης Θ., Πρωτόγερου Α., 2006, Δήμοι στην Κοινωνία της Πληροφορίας, ΚΕΔΚΕ, ΕΜΠ .*

31. *ΣΥΝΟΨΗ 7^{ου} ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ (ΠΠ7), 7th FRAMEWORK PROGRAMME (FP7)*

32. *Δρ Δημήτρης Φωλίνας folinas@uom.gr Λέκτορας (ΠΔ407), Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Επιστημονικός Συνεργάτης, ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Έννοιες και προοπτικές, Θεσσαλονίκη, Παρασκευή 16.12.2005*

33. *[Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Γενική ΓραμματείαΔημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Σχεδιασμός του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς για την περίοδο 2007 – 2013: Άξονες Κατάρτισης του Στρατηγικού Σχεδίου Βελτίωσης της Διοικητικής Ικανότητας της ΔημόσιαςΔιοίκησης», Αναπτυξιακό Συνέδριο Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, Ιούλιος 2005].*

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. *Pardo, Theresa. 2000. Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site. New York: Center for Technology in Government, University at Albany, State University of New York.*

2. *Dr Tan Yigitcanlar, 2003, Bridging the Gap between Citizens and Local Authorities via Egovernment, The University of Queensland,Brisbane, Australia, www.yigitcanlar.com*

3. Norusis, M. 2008. ***SPSS 17.0 Advanced Statistical Procedures Companion***. Upper Saddle-River, N.J.: Prentice Hall, Inc..

4. Cohen, S., & Eimicke, W. (2001). « The use of Internet in government service delivery». In M. Abramson & G. E. Means (Eds.), E-Government 2001. The Pricewaterhouse-Coopers endowment for the business of government (pp. 9-43). Oxford: Rowman & Littlefield Publisherw, Inc.

5. Layne, K., & Lee, J. (2001). «Developing fully functional e-government: A four stage model». Government Information Quarterly, 18, 122-136.

6. Moon, M. J. (2002). «The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?». Public Administration Review, 62(4), 424-433.

7. Grant, G., & Chau, D. (2005). «Developing a generic framework for e-government». Journal of Global Information Management, 13(1), 1-30

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

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

10. *Federal Portal - For Citizens and Business, eGovernment Good Practice Framework, Information Society, European Commission, http://www.belgium.be*

11. *Σουηδία - Company registration and tax statements, eGovernment Good Practice Framework, Information Society, European Commission*

12. *EUROPEAN COMMISSION ICT - INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, A Theme for research and development under the specific programme "Cooperation" implementing the Seventh Framework Programme (2007-2013) of the European Community for research, technological development and demonstration activities Work Programme 2009-101, Agreed by ICT Programme Committeehttp://cordis.europa.eu/fp7/ict/*

13. *European Public Administration Network eGovernment Working Group, "Key Principles of an Interoperability Architecture" Ireland 2004*

14. *Gil-Garcia, J.R, & Pardo, T.A. (2005) «E-Government Success Factors: Mapping practical tools to theoretical foundations» Government Information Quarterly, 22/2, 187-216.*

15. *Means, G., & Schneider, D.(2000). «Meta-Capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and Markets».New York: John Wiley & Sons Inc.*

16. *Rimmer, J 12 June, «The future of e-Government: delivering real benefits», address to the Australian Information Industy Association Canberra Business Managers Forum, Canberra.*

17. *Sandoval, R., & Gil-Garcia, J.R.,(2005, May 15-18) «Assessing e-Government evolution in Mexico a preliminary analysis of the state portals». Paper presented at the 2005, Information Resources Management Assosiation International Conference, San Diego.*

18. *Hiller, J.S., & Belanger, F. (2001), «Privacy Strategies for electronic government», In M.A., Abramson, & G.E. Means (Eds.), e-Government 2001 (pp. 162-198), Lanham MD: Rowman & Littlefield Publishers.*

Ηλεκτρονικές πηγές:

1. (http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/mid_term_review_2008/i
2. www.psifiakiellada.gr
3. www.infosoc.gr
4. www.eleftherovima.gr/cgi-bin/news/viewnews.
5. Στατιστική Υπηρεσία**:** www. Statistics gr., 21 Οκτωβρίου 2006.
6. Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων: www. Kedke.gr.26 Οκτωβρίου 2005.
7. Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης: http:www.ota.gr, 2 Οκτωβρίου 2005
8. ru6.cti.gr/bouras (Χρήστος Μπούρας)
9. www.psifiakosdimos.gr
10. www.statistics.gr
11. www.pili.gr
12. www.espa.gr
13. www.syzefxi.gr
14. http://cordis.europa.eu/fp7
15. http://www.ekt.gr/fp7
16. http://www.euractiv.com/en/science/7th-research-framework-programme-fp7/article-117494
17. http://el.wikipedia.org/wiki
18. http://www.e-citizens.gr/web/guest/eGoverment, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ – ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

- Πιστεύετε πως η υλοποίηση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο σας εκπληρώνει τους στόχους που είχαν εξαρχής τεθεί;……
  ……
  ……
  ……
  …….....
- Πιστεύετε ότι οι δημότες είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τον τρόπο που τους παρέχονται;……
  ……
  ……
  ……
- Ποιοί είναι οι διαθέσιμοι πόροι/πηγές για την οργάνωση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
  ……
  ……
  …….
- Ποιά πηγή χρηματοδότησης προτείνετε εσείς ως καταλληλότερη στην πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο;
  i) Επιβολή τοπικών φόρων ii) Εισφορά χρηστών iii) ΣΔΙΤ
  iv) Ευρωπαϊκά προγράμματα v) Άλλη

……
……
……

- Ο Δήμος σας μπορεί ή όχι να οργανώσει επαρκείς μηχανισμούς υποστήριξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από μόνος του ή χρειάζεται και τη βοήθεια του Κράτους;

……
……
……
……

- Ποια (και πόσα) κονδύλια έχουν δαπανηθεί (δαπάνες κατ' έτος) για ηλεκτρονικές υποδομές του δήμου (τεχνικές υποδομές, προσωπικό κλπ.);

……
……
……
……
……

- Υπάρχουν οι απαραίτητες ηλεκτρονικές δομές στο Δήμο , προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες α) του συνολικού πληθυσμού β) των ευπαθών ομάδων (ΑμΕΑ, παιδιά, ηλικιωμένοι);

……
……
……
……

- Σε τι πιστεύετε ότι υστερεί η ιστοσελίδα του Δήμου, όπου για διάφορους λόγους (οικονομικούς , έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού) δεν έχει πραγματοποιηθεί;

……
……
……
.....

- Σε ποιό στάδιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται ο Δήμος;

……
……
……
……

- Πρόκειται να προχωρήσετε σε περαιτέρω ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου;

……
……

……
……

- Υιοθετείτε παραδείγματα καλών πρακτικών από άλλους δήμους στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό; (Δώστε ένα παράδειγμα)

  ……
  ……
  ……
- Ποιος είναι ο αριθμός των απασχολούμενων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου;

  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
- Το προσωπικό που απασχολείται στις ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εξειδικευμένο;……

  ……
  ……
  ……
- Κατά την παρούσα περίοδο υλοποιείται κάποια δράση στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο; Και αν ναι από που χρηματοδοτείται;……

  ……
  ……
  ……
- Πως διασφαλίζονται τα προσωπικά στοιχεία των χρηστών σε κάθε συναλλαγή τους;……

  ……
  ……
  ……
- Πως σκέπτεστε να ενθαρρύνετε τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δημότες;

  ……

……

……

…….

- Χρησιμοποιείτε κάποιους δείκτες αποδοτικότητας και αξιολόγησης για τους υπαλλήλους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

  ……

  ……

  ……

- Θα θέλατε να συμπληρώσετε/παρατηρήσετε κάτι άλλο;

  ……

  ……

  ……

  ……

  ……

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (Υπαλλήλων Δήμου)

Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν τον Δήμο Αμαρουσίου/Βριλησσίων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων σχετικά με το προφίλ των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τις κατευθύνσεις μελλοντικής ενεργοποίησης και δράσης στον τομέα αυτόν, και τον αριθμό των δημοτών που εξυπηρετούνται.

Οι απαντήσεις που θα δώσετε θα βοηθήσουν στην εκπόνηση πτυχιακής εργασίας με θέμα: **«Ο.Τ.Α. & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ»**. Η περίπτωση των Δήμων Αμαρουσίου & Βριλησσίων», στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου Αθηνών στο Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας. Σημειώνεται επίσης, ότι κατά τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων, θα τηρηθεί πλήρης εμπιστευτικότητα.

1) Ηλικία

- □ 18-30
- □ 30-40
- □ 40-50
- □ 50-60
- □ 60-65

2) Ποια είναι η σχέση εργασίας που απασχολείστε στο Δήμο;

- □ Μόνιμος υπάλληλος
- □ Ιδιωτικού Δικαίου

3) Ποιο είναι το εργασιακό σας αντικείμενο/θέση στο Δήμο;……

4) Τι μορφωτικό επίπεδο έχετε;

- □ ΠΕ
- □ ΤΕ
- □ ΔΕ
- □ ΥΕ

5) Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα υπεύθυνο για τις ηλεκτρονικές εφαρμογές του Δήμου;

Ναι □ Όχι □

6) Πόσο έχει προχωρήσει η εισαγωγή της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών από το Δήμο;

- □ Πάρα πολύ

- Πολύ
- Μέτρια
- Ελάχιστα
- Καθόλου

7) Υπάρχει ανταπόκριση των δημοτών στην ικανοποίηση των συναλλαγών τους με το Δήμο ηλεκτρονικά;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Ελάχιστα
- Καθόλου

8) Ο Δήμος παρέχει στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του:

- Πληροφοριακό υλικό
- Λήψη εντύπων
- Συμπλήρωση αίτησης και ηλεκτρονική αποστολή
- Συναλλακτικές υπηρεσίες
- Όλα τα παραπάνω

9) Υπάρχει συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των αρμόδιων τμημάτων του Δήμου;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Όχι και τόσο

 Καθόλου

10) Με βάση τις σπουδές σας έχετε εξειδίκευση στο αντικείμενο εργασίας που απασχολείστε;

Ναι ☐ Όχι ☐

11) Ο Δήμος εκπαιδεύει τους υπαλλήλους του στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρουν στον πολίτη; Και αν ναι, τι είδους εκπαίδευση προσφέρει σε αυτούς.

Ναι ☐ Όχι ☐

12) Πιστεύετε ότι χρειάζεστε περαιτέρω εκπαίδευση στην χρήση και οργάνωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Ναι ☐ Όχι ☐

13) Η ανανέωση-επικαιροποίηση των στοιχείων/πληροφοριών της ιστοσελίδας του Δήμου γίνεται:

 Καθημερινά
 Μία με δύο φορές την εβδομάδα
 Κάθε μήνα
 Πολύ σπάνια

14) Η εξυπηρέτηση των πολιτών με ηλεκτρονικό τρόπο από την ιστοσελίδα του Δήμου προσφέρει σε εσάς τους υπαλλήλους:

 μικρότερο φόρτο εργασίας
 διευκόλυνση στην επεξεργασία των αιτήσεων- εγγράφων
 περιπλοκότητα στην διαχείριση των αιτήσεων

- εξοικονόμηση χρόνου εξυπηρέτησης
- δεν έχει αλλάξει τίποτα

15) Πιστεύετε ότι η ιστοσελίδα του Δήμου διευκολύνει τις συναλλαγές του πολίτη και αυξάνει την ποιότητα ζωής του;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

16) Τι πιστεύετε ότι μπορεί να συμβάλλει καλύτερα στην ανάπτυξη της ιστοσελίδας του Δήμου;

- Εθνική πολιτική
- Ευρωπαϊκά προγράμματα
- Δράσεις του Δήμου
- ΣΔΙΤ (Συμπράξεις Δημόσιου & Ιδιωτικού Τομέα)

17) Υπάρχει κάποιο τμήμα στο Δήμο που αναλαμβάνει να πληροφορεί τους δημότες για τον τρόπο που μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά από το σπίτι τους, χωρίς να χρειάζεται να προσέλθουν στο Δήμαρχείο;

Ναι ☐ Όχι ☐

18) Θεωρείτε ότι είναι αναγκαίο να γίνουν κάποιες ενέργειες ενθάρρυνσης των δημοτών στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

Ναι ☐ Όχι ☐

19) Πιστεύετε πως η υλοποίηση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Δήμο εκπληρώνει τους στόχους που είχαν εξαρχής τεθεί;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

20) Πιστεύετε ότι οι δημότες είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τον τρόπο που τους παρέχονται;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

21) Πόσο χρήσιμη θεωρείτε την παροχή υπηρεσιών του Δήμου μέσω του διαδικτύου;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Όχι και τόσο
- Καθόλου

22) Έχετε κάτι άλλο να συμπληρώσετε/ παρατηρήσετε σχετικά με τΙς ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου;

.....

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ (Δημοτών)

Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν τον Δήμο Αμαρουσίου/Βριλησσίων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων σχετικά με το προφίλ των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τις κατευθύνσεις μελλοντικής ενεργοποίησης και δράσης στον τομέα αυτόν, και τον αριθμό των δημοτών που εξυπηρετούνται.

Οι απαντήσεις που θα δώσετε θα βοηθήσουν στην εκπόνηση πτυχιακής εργασίας με θέμα: **«Ο.Τ.Α. & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ»**. Η περίπτωση των Δήμων Αμαρουσίου & Βριλησσίων, στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου Αθηνών στο Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας. Σημειώνεται επίσης, ότι κατά τη συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων, θα τηρηθεί πλήρης εμπιστευτικότητα.

1. Ηλικία
   - ☐ 18-30
   - ☐ 30-40
   - ☐ 40-50
   - ☐ 50-60
   - ☐ 60 και άνω

2. Φύλο

   Άνδρας ☐ Γυναίκα ☐

3. Ιθαγένεια

   Ελληνική ☐ Όχι Ελληνική ☐

4. Επίπεδο Εκπαίδευσης

   - ☐ Αναλφάβητος
   - ☐ Δημοτικό
   - ☐ Γυμνάσιο
   - ☐ Λύκειο
   - ☐ ΤΕΙ/ΑΕΙ
   - ☐ Μεταπτυχιακό
   - ☐ Άλλο (προσδιορίστε)

5. Επαγγελματική κατάσταση

   - ☐ Άνεργος
   - ☐ Νοικοκυρά
   - ☐ Συνταξιούχος
   - ☐ Μαθητής/Φοιτητής
   - ☐ Ελεύθερος επαγγελματίας
   - ☐ Ιδιωτικός Υπάλληλος
   - ☐ Δημόσιος Υπάλληλος
   - ☐ Άλλο (προσδιορίστε)

6. Πως ενημερωθήκατε για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου σας;

   - ☐ Ενημερωτικό φυλλάδιο
   - ☐ Φίλοι- Συγγενείς
   - ☐ Εφημερίδα-Δελτίο Τύπου
   - ☐ Υπηρεσίες Δήμου
   - ☐ Διαδίκτυο
   - ☐ Άλλο

7. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συνολική εικόνα οργάνωσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος;

   - ☐ Πολύ ικανοποιημένος/η
   - ☐ Ικανοποιημένος/η
   - ☐ Σχετικά ικανοποιημένος/η
   - ☐ Καθόλου ικανοποιημένος/η

8. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την υλικοτεχνική υποδομή (Ενημέρωση σχετικά με απορίες σας στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, Ανταπόκριση στο αίτημα σας) των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Δήμου;

   - ☐ Πολύ ικανοποιημένος/η
   - ☐ Ικανοποιημένος/η
   - ☐ Σχετικά ικανοποιημένος/η
   - ☐ Καθόλου ικανοποιημένος/η

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης σας από τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του Δήμου σας;

   - ☐ Πολύ ικανοποιημένος/η
   - ☐ Ικανοποιημένος/η
   - ☐ Σχετικά ικανοποιημένος/η
   - ☐ Καθόλου ικανοποιημένος/η

10. Χρησιμοποιείτε περισσότερο την ιστοσελίδα του Δήμου για:

- ☐ Πληροφοριακό υλικό
- ☐ Λήψη εντύπων
- ☐ Συμπλήρωση αίτησης και ηλεκτρονική αποστολή
- ☐ Συναλλακτικές υπηρεσίες
- ☐ Όλα τα παραπάνω

11. Σε ποιό βαθμό ικανοποιήθηκε το αίτημά σας στην τελευταία ηλεκτρονική συναλλαγή σας με το Δήμο;

- ☐ Σε μεγάλο βαθμό
- ☐ Σε μικρό βαθμό
- ☐ Καθόλου

12. Θα συστήνατε την υπηρεσία του Δήμου σε φίλους ή συγγενείς εάν τυχόν είχαν κάποιο αντίστοιχο αίτημα;

- ☐ Ναι
- ☐ Όχι

13. Κατά τη γνώμη σας είναι απλός και λειτουργικός ο δικτυακός ιστότοπος του Δήμου, ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες σας;

- ☐ Σε μεγάλο βαθμό
- ☐ Σε μικρό βαθμό
- ☐ Καθόλου

14. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του Δήμου σας για κάποια συναλλαγή – πληροφορία;

- ☐ Πολύ συχνά
- ☐ Συχνά
- ☐ Σπάνια
- ☐ Καθόλου

15. Πόσο χρήσιμη θεωρείτε την παροχή υπηρεσιών του Δήμου μέσω του διαδικτύου;

- ☐ Πάρα πολύ
- ☐ Πολύ
- ☐ Όχι και τόσο
- ☐ Καθόλου

16. Θεωρείτε ότι η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών βοηθάει τον πολίτη στην :

- ☐ εξοικονόμηση χρόνου
- ☐ εξοικονόμηση χρημάτων
- ☐ μείωση των μετακινήσεων
- ☐ μείωση γραφειοκρατίας
- ☐ ανάδειξη της περιοχής
- ☐ Όλα τα παραπάνω

17. Πιστεύετε ότι η ιστοσελίδα του Δήμου είναι ένα κίνητρο για μεγαλύτερη συμμετοχή του δημότη στα κοινά της περιοχής του;

Ναι ☐ Όχι ☐

18. Θεωρείτε ότι η ιστοσελίδα του Δήμου παρέχει επαρκή και αξιόπιστη πληροφόρηση;

Ναι ☐ Όχι ☐ Δε γνωρίζω ☐

19. Έχετε κάτι άλλο να συμπληρώσετε ή/και να παρατηρήσετε

……..……
…….

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΠΙΝΑΚΕΣ - ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

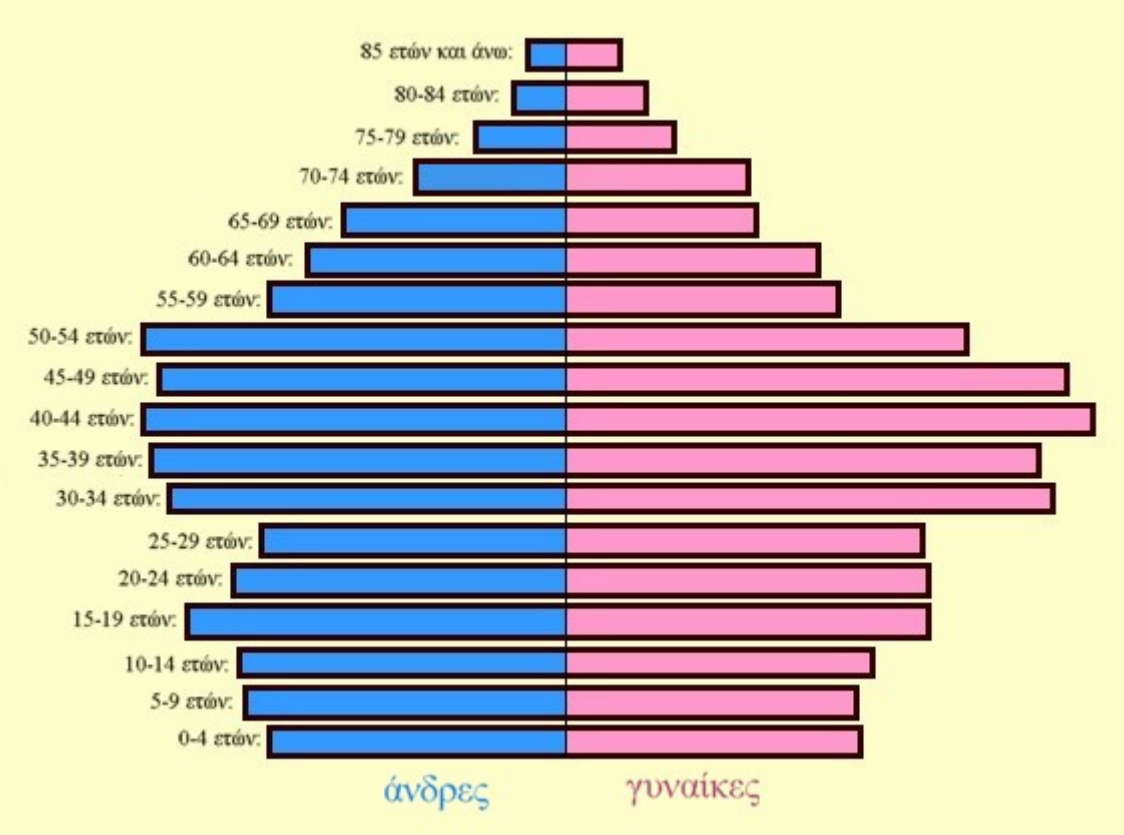
Πληθυσμιακή Εξέλιξη Αμαρουσίου

Χρονολογία	Πληθυσμός Δήμου	Έκταση Δήμου*	Πυκνότητα Δόμησης	Προστιθείς Πληθυσμός	Νέα Αύξηση Πληθυσμού	Συνολική Αύξηση
1836	320 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	24 κάτοικοι/$χμ^2$	320 κάτοικοι	-	-
1920	3.450 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	263 κάτοικοι/$χμ^2$	+3.130 κάτοικοι	+378,12%	378,12%
1928	7.567 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	578 κάτοικοι/$χμ^2$	+4.117 κάτοικοι	+119%	497,45%
1940	8.253 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	630 κάτοικοι/$χμ^2$	+686 κάτοικοι	+9,06%	506,51%
1943	10.000 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	764 κάτοικοι/$χμ^2$	+1.747 κάτοικοι	+21,16%	527,67%
1951	12.080 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	922 κάτοικοι/$χμ^2$	+2.080 κάτοικοι	+20,8%	548,47
1961	20.135 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	1.538 κάτοικοι/$χμ^2$	+8.055 κάτοικοι	+66,68%	615,15%
1971	27.000 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	2.062 κάτοικοι/$χμ^2$	+6.865 κάτοικοι	+34,09%	649,14%
1981	48.151 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	3.678 κάτοικοι $χμ^2$	+21.151 κάτοικοι	+78,33%	727,47%
1991	64.092 κάτοικοι	13,093 $χμ^2$	4.895 κάτοικοι / $χμ^2$	+15.941 κάτοικοι	+33%	760%

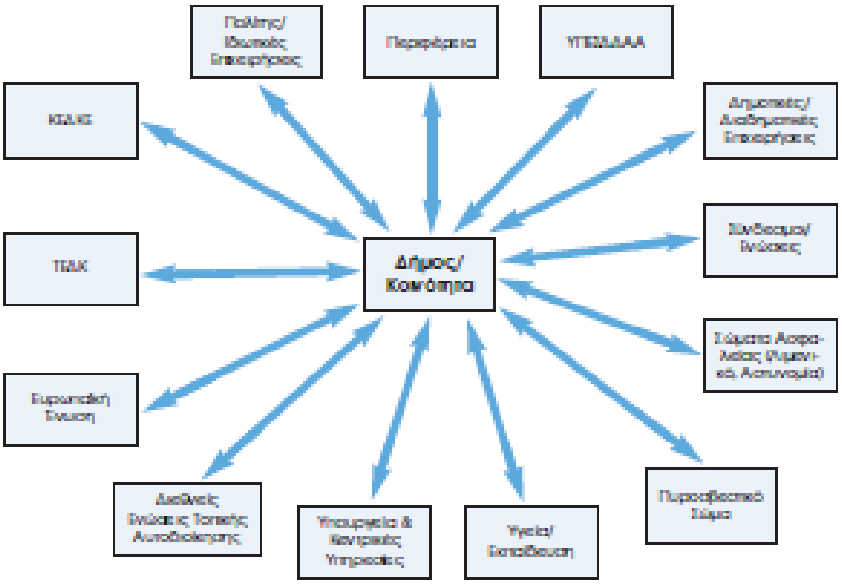
Πληθυσμιακή Εξέλιξη Βριλησσίων

Χρονολογία	Πληθυσμός Δήμου	Έκταση Δήμου	Πυκνότητα Δόμησης	Προστιθείς Πληθυσμός	Νέα Αύξηση Πληθυσμού	Συνολική Αύξηση
1951	825 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	214 κάτοικοι/$χμ^2$	825 κάτοικοι	-	-
1961	2.353 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	610 κάτοικοι/$χμ^2$	+1.528 κάτοικοι	+185%	185%
1971	3.841 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	996 κάτοικοι/$χμ^2$	+1.488 κάτοικοι	+63,23%	248,23%
1981	7.587 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	1.968 κάτοικοι/$χμ^2$	+3.746 κάτοικοι	+97,52%	345,76%
1991	16.571 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	4.297 κάτοικοι/$χμ^2$	+8.984 κάτοικοι	+118,4%	464,16%
2001	25.582 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	6.634 κάτοικοι/$χμ^2$	+9.011 κάτοικοι	+54,4%	518,56%
2008	40.312 κάτοικοι	3,856 $χμ^2$	10.454 κάτοικοι/$χμ^2$	+14.730 κάτοικοι	+57,58%	576,14%

Διαρθρωτική Κλίμακα Πληθυσμού Βριλησσίων



Το περιβάλλον λειτουργίας δήμων – κοινοτήτων



Προτεινόμενα έργα υποδομής και περιεχομένου έως το 2008

Το ελάχιστο επίπεδο πληροφοριακής υποδομής σε κάθε Δήμο ή Κοινότητα περιλαμβάνει τον αναγκαίο εξοπλισμό (υλικό και λογισμικό) για την υποστήριξη της λειτουργίας των δήμων με την υλοποίηση των κάτωθι εφαρμογών:

Οργάνωση και λειτουργία των δήμων / περιοχές εφαρμογών

Περιοχή εφαρμογής	Περιγραφή
Βασικές λειτουργίες οργάνωσης λειτουργίας και επικοινωνίας	• Σύστημα διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου (κείμενα και εικόνες) • Σύστημα διαχείρισης πρωτοκόλλου και εγγράφων • Πακέτο αυτοματισμού γραφείου
Διαχείριση Πόρων	• Λογιστικό σύστημα (Γενική, Αναλυτική λογιστική και δημόσιο λογιστικό) • Διαχείριση εσόδων από υπηρεσίες, φόρους, τέλη, ακίνητη περιουσία και πρόστιμα: (ύδρευσης, καθαριότητας, ηλεκτροφωτισμού, παρεπιδημούντων και επί των ακαθαρίστων εσόδων, διάφορα πρόστιμα (για παραβάσεις καθαριότητας, ύδρευσης, στάθμευσης κλπ) • Διαχείριση εξόδων-έλεγχοι δαπανών- πληρωμές • Διαχείριση υλικού και προμηθειών • Διαχείριση παγίων - ακίνητης περιουσίας • Διαχείριση προϋπολογισμού– απολογισμού • Διαχείριση προσωπικού – μισθοδοσίας/ Συντάξεων • Διαχείριση / παρακολούθηση εποπτευομένων φορέων - νομικών προσώπων (μητρώο επιχειρήσεων ΟΤΑ) • Σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων

	και προγραμμάτων • Πρόσβαση/ διαχείριση νομοθεσίας • Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
Ειδικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων	• Διαχείριση μητρώου δημοτών (ληξιαρχείο – πολιτικοί γάμοι, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών – μεταναστών, κλπ.)
Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας	• Διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού • Διαχείριση ύδρευσης (αποτύπωση δικτύου, υγειονομικός έλεγχος νερών, βλάβες, καταμετρήσεις κατανάλωσης, έκδοση/ εισπραξη λογαριασμών, νέες συνδέσεις, νέες απαιτήσεις - επεκτάσεις, διακοπή συνδέσεων, κλπ) • Διαχείριση αποχέτευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες / καθαρισμός, νέες απαιτήσεις, εισπραξη τελών, κλπ.) • Διαχείριση άρδευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες/ καθαρισμός, εισπραξη τελών, νέες απαιτήσεις – επεκτάσεις, κλπ.) • Διαχείριση οδικού δικτύου (αποτύπωση δικτύου, βλάβες, νέες απαιτήσεις, κλπ.)

Το ολοκληρωμένο επίπεδο πληροφοριακής υποδομής, που αφορά κυρίως του μεγάλους δήμους (πρωτεύουσες νομών ή δήμους με πληθυσμό άνω των 20,000 κατοίκων) περιλαμβάνει τον αναγκαίο εξοπλισμό (υλικό και λογισμικό) για την υποστήριξη της λειτουργίας των δήμων με την υλοποίηση των κάτωθι εφαρμογών:

Οργάνωση και λειτουργία των δήμων / περιοχές εφαρμογών

Περιοχή εφαρμογής	Περιγραφή
Βασικές λειτουργίες οργάνωσης λειτουργίας και επικοινωνίας	• Σύστημα διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου (κείμενα και εικόνες) • Σύστημα διαχείρισης πρωτοκόλλου και εγγράφων • Πακέτο αυτοματισμού γραφείου
Διαχείριση Πόρων δημόσιο λογιστικό)	• Λογιστικό σύστημα (Γενική, Αναλυτική λογιστική και • Διαχείριση εσόδων από υπηρεσίες, φόρους, τέλη, ακίνητη περιουσία και πρόστιμα: (ύδρευσης, καθαριότητας, ηλεκτροφωτισμού, παρεπιδημούντων και επί των ακαθαρίστων εσόδων, διάφορα πρόστιμα (για παραβάσεις καθαριότητας, ύδρευσης, στάθμευσης κλπ) • Διαχείριση εξόδων-έλεγχοι δαπανών- πληρωμές • Διαχείριση υλικού και προμηθειών • Διαχείριση παγίων - ακίνητης περιουσίας • Διαχείριση προϋπολογισμού– απολογισμού • Διαχείριση προσωπικού – μισθοδοσίας/ Συντάξεων • Διαχείριση / παρακολούθηση εποπτευομένων φορέων - νομικών προσώπων (μητρώο επιχειρήσεων ΟΤΑ) • Σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων και προγραμμάτων • Διαχείριση κίνησης οχημάτων • Πρόσβαση/ διαχείριση Νομοθεσίας • Επιχειρησιακός σχεδιασμός και παρακολούθηση

	επιχειρησιακού σχεδίου • Workflow management & BPR • Διαχείριση πόρων για τα νομικά πρόσωπα του δήμου
Ειδικές λειτουργίες δήμων και κοινοτήτων	• Διαχείριση Μητρώου Δημοτών (ληξιαρχείο – πολιτικοί γάμοι, μητρώο αρρένων, εκλογικοί κατάλογοι, δημοτολόγιο, μητρώο αλλοδαπών – μεταναστών, κλπ.)
Ανάπτυξη – συντήρηση υποδομών	• Προγραμματισμός/ σχεδιασμός Τεχνικών Έργων (αξιοποιώντας τεχνολογίες GIS) • Διαχείριση πολεοδομικών δραστηριοτήτων (Αποτύπωση πολεοδομικού σχεδιασμού, Διαχείριση κτηματολογίου, έλεγχος αυθαιρέτων, τοπογραφικές εφαρμογές – πράξεις αναλογισμού, οικοδομικές γραμμές, τροποποιήσεις, έκδοση οικοδομικών αδειών, κλπ) • Πακέτο σύνταξης οικονομικών τευχών τεχνικών έργων • Διαχείριση/ παρακολούθηση τεχνικών έργων • Διαχείριση συντήρησης – επισκευών τεχνικών υποδομών (δικτύων ύδρευσης - αποχέτευσης, κτιριακών εγκαταστάσεων, ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, ηλεκτροφωτισμού, οδοποιίας, κοινόχρηστων χώρων, πρασίνου, κλπ.) • Διαχείριση αποθήκης - υλικών και μέσων ανάπτυξης/ συντήρησης/ επισκευών τεχνικών υποδομών • Διαχείριση κίνησης οχημάτων και μηχανημάτων • Πακέτα μελέτης στατικών • Πακέτα μελέτης αρχιτεκτονικών έργων • Πακέτα μελέτης έργων οδοποιίας • Πακέτα μελέτης ηλεκτρομηχανολογικών έργων • Πακέτα στατιστικής επεξεργασίας
Διαχείριση υπηρεσιών και δικτύων κοινής ωφέλειας	• Διαχείριση δημοτικού ηλεκτροφωτισμού • Διαχείριση ύδρευσης (αποτύπωση δικτύου, υγειονομικός έλεγχος νερών, βλάβες, καταμετρήσεις κατανάλωσης, έκδοση/ είσπραξη λογαριασμών, νέες συνδέσεις, νέες απαιτήσεις - επεκτάσεις, διακοπή συνδέσεων, κλπ) • Διαχείριση αποχέτευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες / καθαρισμός, νέες απαιτήσεις, είσπραξη τελών, κλπ.) • Διαχείριση άρδευσης (αποτύπωση δικτύου, βλάβες/ καθαρισμός, είσπραξη τελών, νέες απαιτήσεις – επεκτάσεις, κλπ.) • Διαχείριση οδικού δικτύου (αποτύπωση δικτύου, βλάβες, νέες απαιτήσεις, κλπ.) • Διαχείριση συλλογής απορριμμάτων (αποτύπωση δικτύου κάδων, συνεργεία, διαδρομές αποκομιδής απορριμμάτων, διαχείριση ανακυκλώσιμων υλικών, κλπ.) • Διαχείριση μονάδων επεξεργασίας λυμάτων και ανακύκλωσης • Διαχείριση Δημοτικών ΜΜΜ (αποτύπωση δικτύου διαδρομών, βάρδιες οδηγών, διαδρομές ΜΜΜ, κλπ.) • Διαχείριση Δημοτικών ΜΜΕ (αρχείο, πρόγραμμα,

	διαχείριση προσωπικού - βαρδιών /προγραμμάτων, εξωτερικών συνεργείων διαφημίσεων, κλπ.) • Διαχείριση κοιμητηρίων (αποτύπωση θέσεων ταφής, διαχείριση θέσεων και οικογενειακών τάφων, εισπράξεις τελών, κλπ.) • Διαχείριση Δημοτικής Αστυνομίας (αποτύπωση χώρου αστυνόμευσης - διαδρομών, βάρδιες αστυνομικών, διαδρομές αστυνόμευσης, παρακολούθηση προστίμων, κλπ.) • Σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος - πάρκα, παρτέρια, χώροι στάθμευσης (αποτύπωση χώρων, βλάβες, νέες απαιτήσεις, κλπ.)

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και περιεχόμενο

Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το εύρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα πρέπει να παρέχονται από τους δήμους και κοινότητες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις:

Θεματική ενότητα	Περιγραφή υπηρεσιών
Για τους Πολίτες	
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο	• πληροφόρηση για το πού και πώς μπορεί να γίνει η πληρωμή • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής • πληρωμές μέσω διαδικτύου (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email, τηλεφωνικά κλπ.
• Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η εγγραφή κλπ. στα δημοτικά μητρώα (μητρώο αρρένων, δημοτολόγιο, ληξιαρχείο, εκλογικοί καταλόγοι, κλπ.) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email, τηλεφωνικά κλπ.
• Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κλπ) • πρόσβαση στα στοιχεία του δήμου για ενημέρωση σχετικά με την υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο. • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την παραλαβή του πιστοποιητικού ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Πολεοδομικά θέματα -	• πληροφόρηση για το που και πώς μπορεί να γίνει η

έκδοση οικοδομικών αδειών	έκδοση οικοδομικής άδειας • κατέβασμα (downloading) σχετικών εντύπων και κανονισμών • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο	• πληροφόρηση για μέσα μαζικής μεταφοράς (ωράρια – διαδρομές – στάσεις, κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για χώρους στάθμευσης (θέσεις κόστος, κλπ.) • πληροφόρηση για πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και κανονισμών για παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες • ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κλπ.
• Περιβάλλον - καθαριότητα - ανακύκλωση	• Πληροφόρηση για κίνηση απορριμματοφόρων (ωράρια – διαδρομές, κλπ.) για οικιακά απόβλητα – προγράμματα ανακύκλωσης, κλπ. • Πληροφόρηση για διαδικασία συλλογής ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • Πληροφόρηση για πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης οικιακών αποβλήτων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για τοποθέτηση κάδου απορριμμάτων ή αλλαγή θέσης • ενημέρωση για την υλοποίηση μέσω SMS, email κλπ. • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για συλλογή ογκωδών αντικειμένων, οικοδομικών υλικών, κλπ.
• Υγεία και Κοινωνική φροντίδα	• πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή πρόσβασιμες από τους δημότες • πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (βρεφονηπιακοί, παιδικοί σταθμοί, ΚΔΑΠ, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης, κλπ. • ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης παροχής κοινωνικών υπηρεσιών

	• ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών • κλείσιμο ραντεβού μέσω διαδικτύου(e-booking) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου
• Εκπαίδευση	• πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης παιδιών • πληροφόρηση για υποδομές και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων συμμετοχής • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης συμμετοχής • διασύνδεση εθελοντών εκπαιδευτών (μαθητών ή φοιτητών) με πολίτες που επιθυμούν να εκπαιδευτούν στην χρήση Η/Υ, Internet, κλπ.) • εκπαιδευτικό ψηφιακό περιεχόμενο (e-learning) σε συγκεκριμένες θεματικές ενότητες
• Αναζήτηση εργασίας	• πληροφόρηση για τις υπηρεσίες προώθησης της απασχόλησης στην περιοχή του δήμου • πληροφόρηση για τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που αναζητούν εργαζομένους στην περιοχή του δήμου • υπηρεσίες ενημέρωσης για προσλήψεις από δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα μέσω SMS, email κλπ.
• Πολιτισμός – Ψυχαγωγία	• ψηφιακό πολιτιστικό περιεχόμενο • πληροφόρηση για πολιτιστικές – ψυχαγωγικές δραστηριότητες - εκδηλώσεις του δήμου (πρόγραμμα – κόστος εισόδου) • πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού – ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων για προσκλήσεις – πρόσβαση ειδικών πληθυσμιακών ομάδων • ηλεκτρονική κατάθεση συμπληρωμένων αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ. • ηλεκτρονική αποστολή έγκρισης πρόσβασης
• Ηλεκτρονικές Βιβλιοθήκες	• on-line αναζήτηση βιβλίων, περιοδικών, κλπ. που είναι διαθέσιμα στις δημοτικές βιβλιοθήκες ή στις βιβλιοθήκες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων του δήμου
• Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα	• πληροφόρηση για την προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού, πρωτογενούς τομέα και του «ηλεκτρονικό επιχειρείν» για την ενίσχυση επιχειρηματικότητας και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων • ηλεκτρονικά newsletters • personalized information services • πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα – επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου • e-learning για διάφορα θέματα επαγγελματικής κατάρτισης και προσανατολισμού - κατάρτιση στην χρήση ΤΠΕ, κλπ.

	• προσωποποιημένες υπηρεσίες ενημέρωσης για νέες υπηρεσίες ή προγράμματα μέσω SMS, email κλπ. • πληροφόρηση για τουριστικές υποδομές στην περιοχή του δήμου • υπηρεσίες ηλεκτρονικών κρατήσεων σε τουριστικές μονάδες (διαμονή, αθλητικές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες, κλπ.) • πληρωμές μέσω Internet (e-payments) για κρατήσεις σε τουριστικές μονάδες (διαμονή, αθλητικές, ψυχαγωγικές δραστηριότητες, κλπ.)
• Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)	• ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων • on-line forums – για να συζητούν οι πολίτες μεταξύ τους συγκεκριμένα θέματα και να προωθούν τις απόψεις τους στους αιρετούς της τοπικής αυτοδιοίκησης (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες και συγκεκριμένα θέματα) • on-line ερωτηματολόγια για έκφραση απόψεων και συμμετοχή στα κοινά (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες και συγκεκριμένα θέματα) • SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (π.χ. πυρόσβεσης) • e-democracy games – ηλεκτρονικά παιχνίδια που βοηθούν τους πολίτες να κατανοήσουν το ρόλο και τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης (εστιασμένα σε ηλικιακές ομάδες) • e-petitioning για την ανάδειξη συγκεκριμένων ζητημάτων εντός του δήμου ή και ευρύτερα • ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting), • πρόσβαση σε θέματα – αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου
Για τις Επιχειρήσεις	
• Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων	• πληροφόρηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας - θεάτρων, κινηματογράφων, μουσικής σε δημόσια κέντρα, ίδρυσης παιδότοπων κλπ.) • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας	• πληροφόρηση για χορήγηση αδειών μικροπωλητών (ετήσιο εμπορίου) και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (άλση, κήπους κλπ.) • ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων • κατέβασμα (downloading) αιτήσεων και σχετικών οδηγιών • ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κλπ.
• Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων	• πληροφόρηση για πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων • πληρωμές μέσω διαδικτύου (e-payments) • ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κλπ. • κατέβασμα (downloading) εντύπων και οδηγιών για ετήσια εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων (διασύνδεση με TAXIS – ΦΠΑ)
• Δημόσια έργα και προμήθειες	• e-procurement

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΚΑΙ ΒΡΙΛΗΣΙΩΝ

Φωτογραφίες από την περιοχή του Αμαρουσίου που προβάλλονται στην ιστοσελίδα του Δήμου



Το έμβλημα του Δήμου Αμαρουσίου



Το πάρκο στο Μαρούσι



Κέντρο Αμαρουσίου



Ο σταθμός του τραίνου στο Μαρούσι



Η αγορά στο Μαρούσι

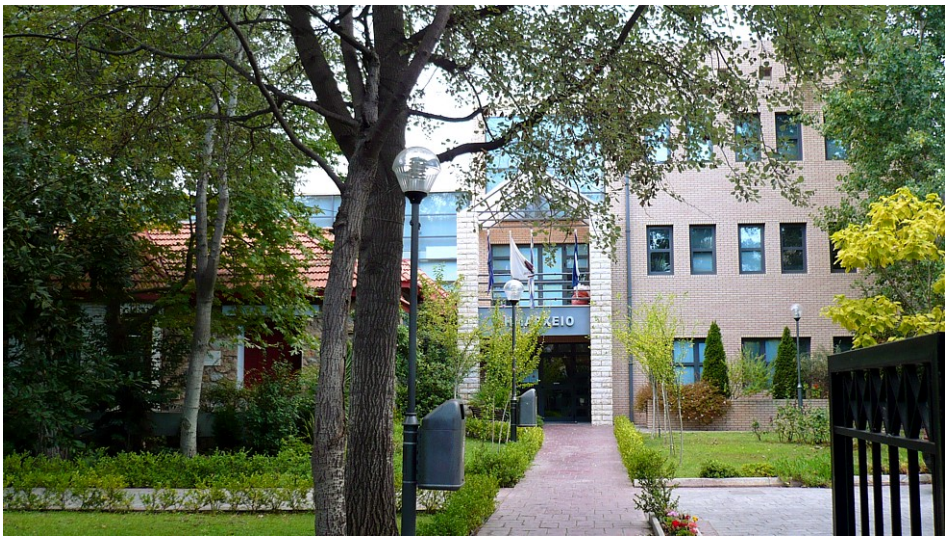


Το Ολυμπιακό Στάδιο στο Μαρούσι



Ο κόμβος Αμαρουσίου

Φωτογραφίες από την περιοχή των Βριλησσίων που προβάλλονται στην ιστοσελίδα του Δήμου



Δημαρχείο Βριλησσίων



Ο Βράχος Βριλησσού



Η πλατεία Ελευθερίας στα Βριλήσσια



Η Λεωφόρος Πεντέλης στα Βριλήσσια



Χαρακτηριστική Αρχιτεκτονική Κέντρου Βριλησσίων